

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen voor de Opdracht Stedenbouw Kazernekwartier. Door inschrijving verklaart Inschrijver dat hij hier onvoorwaardelijk aan voldoet gedurende de uitvoering van de Opdracht.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer stelt na gunning van de opdracht en tijdens de implementatie periode gezamenlijk met de gemeente een communicatiematrix op welke van toepassing is op de uitvoering van de opdracht.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat er gedurende de gehele contractperiode geen sprake is van (schijn van) belangenverstrengeling en informeert Opdrachtgever proactief over alle mogelijk vormen van (schijn van) belangenverstrengeling.
3.	Indien Opdrachtnemer op enigerlei wijze dreigt tekort te schieten in de uitvoering van de overeenkomst, of andere risico's signaleert die de betrokken belangen van de gemeente kunnen schaden dan informeert de Opdrachtnemer de gemeente proactief, onverwijld en volledig over de aard, oorzaak en consequenties.
4.	Opdrachtnemer is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij gemeente. Eventuele implementatiekosten ten behoeve van de dienstverlening komen voor rekening van de inschrijver.
5.	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief en inclusief BTW, inclusief alle toeslagen en kosten zoals, doch niet uitsluitend, aanrijtijden, het verstrekken van managementinformatie en overleg- en afstemmingsmomenten. De gemeente accepteert geen extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorafgaande toestemming van de gemeente. Zonder opdrachtbevestiging kan de inschrijver op geen enkele wijze extra kosten in rekening brengen.
6.	De prijzen ten aanzien van deze dienstverlening kunnen maximaal één keer per jaar worden gewijzigd, voor het eerst met ingang van 01-01-2027, conform de dienstenprijsindex (DPI, index 2021=100), commerciële dienstverlening en transport, code 711 architecten, ingenieurs en aanverwante technische adviseurs. Opdrachtnemer dient daartoe een verzoek bij Opdrachtgever in te dienen, waarbij het voorstel is onderbouwd door het indexcijfer van het derde kwartaal van het afgelopen jaar te delen door het indexcijfer van het derde kwartaal van het voorgaande jaar. Indien het indexcijfer van kwartaal drie ontbreekt, dient het indexcijfer van het kwartaal daarvoor te worden gebruikt. Uitsluitend na schriftelijke onderbouwing en goedkeuring van de gemeente kunnen indexeringen worden toegepast, waarbij een verzoek telkens uiterlijk 1

	december vooraf dient te worden ingediend bij de gemeente. Indexering vindt niet plaats met terugwerkend kracht.
--	--

Dienstverleningseisen	
7.	Opdrachtnemer is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning en tijdens de implementatieperiode met Opdrachtnemer worden besproken.
8.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer op eigen kosten een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan 6 maanden) van de in te zetten medewerkers.
9.	Opdrachtnemer garandeert dat hij voor alle werkzaamheden uitsluitend adequaat gediplomeerd personeel inzet. Niet-adequaat gediplomeerd personeel, bijvoorbeeld een stagiair, wordt uitsluitend ingezet onder voortdurende begeleiding van een gediplomeerde medewerker.
10.	Medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal goed in woord en geschrift. Diensten moeten verricht worden en producten opgeleverd worden in de Nederlandse taal.
11.	Tijdens de looptijd van de Overeenkomst vindt er in beginsel geen wisseling in de samenstelling van de supervisor en het team plaats. Wisseling kan alleen plaatsvinden na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en indien een medewerker met minimaal dezelfde kwaliteit en maximaal hetzelfde uurtarief wordt aangeboden. Opdrachtgever zal een medewerker niet op onredelijke gronden weigeren. Indien Opdrachtnemer in de ogen van Opdrachtgever geen supervisor kan leveren met minimaal dezelfde kwaliteit, is Opdrachtgever gerechtigd zelf een supervisor aan te stellen.
12.	Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 9:00 uur tot en met 17:00 uur telefonisch en via e-mail bereikbaar te zijn voor de gemeente.
13.	Op locatie van de gemeente volgen de medewerkers van Opdrachtnemer te allen tijde de instructies van het personeel van de gemeente op, voor zover dit de objectiviteit en onafhankelijkheid van de werkzaamheden door Opdrachtnemer niet in het geding brengt.
14.	Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van de gemeente. Aan de Opdrachtnemer worden door de gemeente toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde middelen o.a. sleutels en/of toegangspassen dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij de gemeente. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk (binnen twee uur) bij de gemeente gemeld worden.
15.	Indien door verlies kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan de gemeente

	aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
16.	De Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of een andere instantie kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Daarnaast vrijwaart de Opdrachtnemer de gemeente voor elke financiële en/of rechtspositionele aanspraak, waaronder loondoorbetaling of andersluidende naheffingen.
17.	Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
18.	Voor de inzet van derden (onderaanneming) dient altijd vooraf toestemming te worden gevraagd en gekregen aan gemeente Venlo.
19.	De gemeente kan van de Opdrachtnemer eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de Opdrachtnemer.
20.	Opdrachtnemer beschikt over een eigen klachtenprocedure. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 14 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per e-mail) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het e-mailbericht. In de afhandeling dient de Opdrachtnemer te beschrijven: - Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen en voorval) van het onderwerp van de klacht; - Verbetermaatregel(en); - Wijze van compensatie. De Opdrachtnemer verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer of e-mailadres van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.
21.	Opdrachtnemer voert jaarlijks op eigen initiatief en kosteloos een tevredenheidsonderzoek uit. Opdrachtnemer rapporteert de resultaten aan de gemeente, stelt (voor zover noodzakelijk) naar aanleiding van de resultaten verbetervoorstellen op en voert deze in overleg met de gemeente uit.

Eisen Opdracht

22.	De supervisor is minimaal eenmaal per week fysiek aanwezig op locatie.
-----	--

23.	Opdrachtnemer is bereid om minimaal eenmaal per week fysiek aanwezig te zijn bij gemeente Venlo om deel te nemen aan ambtelijke overleggen (o.a. in projectgroepen), wanneer de gemeente dit noodzakelijk acht.
24.	Overleggen vinden in principe op locatie van de gemeente Venlo plaats. In overleg met de gemeente Venlo kunnen overleggen, afhankelijk van de groepsgrootte en inhoudelijke bespreekpunten, digitaal plaatsvinden.
25.	Opdrachtnemer is te allen tijde op de hoogte van en conformeert zich aan de actueel geldende wet- en regelgeving en de daaraan gekoppelde voorschriften en protocollen.
26.	Opdrachtgever levert, indien gewenst, een digitale ondergrond (DWG) en pdf aan.
27.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever, indien gewenst, uitsluitend ter informatie, voorafgaande aan een onderzoeksproject een tekening kan aanleveren met daarop de gegevens van kabels en leidingen zoals die bij de opdrachtgever bekend zijn. Deze gegevens worden dus uitsluitend indicatief verstrekt en ontslaat de Opdrachtnemer nooit tot het verrichten van een KLIC-melding en het treffen van bijbehorende maatregelen.
28.	Opdrachtnemer hanteert de volgende reactietermijnen: • Vraag telefonisch: Binnen 24 uur op werkdagen. • Vraag per e-mail: Binnen 24 uur op werkdagen.
29.	Toezeggingen, deadlines en termijnen, zoals opgenomen in offerteaanvragen, planningen et cetera worden door Opdrachtnemer conform afspraak uitgevoerd. Indien blijkt dat dit niet gerealiseerd kan worden, stemt Opdrachtnemer ruim van tevoren en voorzien van een deugdelijke motivatie, dit af met Opdrachtgever. Tijdens dit overleg wordt een nieuwe termijn overeengekomen.
30.	Opdrachtnemer levert een bijdrage (personele inzet en/of deelproduct) aan workshops, informatieavonden etc.
31.	De communicatie met belanghebbenden (bijvoorbeeld presentaties, nieuwsbrieven, manifestaties) is digitaal toegankelijk en volgens de huisstijl van gemeente Venlo.
32.	Opdrachtnemer werkt nauw samen met de diverse stakeholders.
33.	Meer- en minderwerk mag uitsluitend worden uitgevoerd na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Zonder deze expliciete goedkeuring worden de kosten voor dergelijk werk niet vergoed en kan de Opdrachtgever de uitvoering ervan weigeren.

Communicatie en rapportages

34.	Opdrachtnemer wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
35.	Jaarlijks zal in het vierde kwartaal een evaluatie van de geleverde dienstverlening in haar totaliteit plaatsvinden. Mocht uit de evaluatie blijken dat Opdrachtnemer onvoldoende presteert dan behoudt de gemeente zich het recht voor om zonder verplichtingen en schadevergoeding de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

	De gemeente is dan gerechtigd (niet verplicht) om in contact te treden met de eerste opvolgende inschrijver in de rangorde bij deze aanbestedingsprocedure. Tussentijdse evaluatie op initiatief van de gemeente in afwijking van het bovenstaande is mogelijk en het staat de gemeente vrij om aanvullende gegevens van Opdrachtnemer te verlangen.
36.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel éénmaal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: - tevredenheid Partijen; - nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators; - relatiemanagement; - signaleren en oplossen knelpunten. Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. Indien gewenst door de gemeente of Opdrachtnemer zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van de gemeente. Tijdens deze evaluatie komen de besprekspunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
37.	Opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm, kosteloos per kwartaal en per kalenderjaar aan de gemeente. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van de gemeente rapporteert Opdrachtnemer ook kosteloos tussentijds.

Financiële eisen

38.	Inschrijver dient per maand te factureren, zoals opgenomen in de Overeenkomst. Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen. Bij iedere factuur dient een prestatieverklaring bijgevoegd te worden ondertekend door de Projectleider/opdrachtgever.
39.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de Opdrachtnemer gemeld. Na

	ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
--	--

Slotbepalingen

40.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
41.	De gemeente behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en de Aanbestedingswet 2012, indien de Opdrachtnemer tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van de gemeente.