

**Proceseisen Installatietechnisch Beheer & Onderhoud assets afdeling
Huisvesting & Services (H&S) gemeente Ede**

Bijlage 1

**Perceel: Installatietechnisch Beheer & Onderhoud assets afdeling Huisvesting &
Services (H&S)**



Opdrachtgever:	gemeente Ede
Zaaknummer:	I251100004
Datum:	6-2-2026
Revisie:	1.0



Inhoudsopgave

Blz.

1	Processeisen	1
1.1	Opzet en insteek	1
1.1.1	Leeswijzer	1
1.2	Projectmanagement	1
1.2.1	Toepassen kwaliteitsmanagement (KM)	1
1.2.2	Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (IN)	2
1.3	Projectbeheersing (PB)	4
1.3.1	Scopemanagement (SM)	4
1.3.2	Planningsmanagement (PL)	4
1.3.3	Financieel management (FM)	5
1.3.4	Risicomanagement (RM)	8
1.4	Omgevingsmanagement (OM)	9
1.4.1	Algemeen	9
1.4.2	Werktijden (WT)	10
1.4.3	Bouwlawaai (BL)	10
1.4.4	Werkterrein (WR)	11
1.4.5	Verkrijgen vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen (VE)	11
1.4.6	Leggen of verleggen van kabels en leidingen (KL)	12
1.4.7	Communiceren met derden (CD)	12
1.4.8	Verkeersmanagement (VM)	15
1.4.9	Omgaan met archeologische waarden (AW)	15
1.4.10	Omgaan met niet gesprongen explosieven (NGE)	15
1.5	Technisch Management (TM)	15
1.5.1	Ontwerpen (OW)	15
1.5.2	Uitvoeren (UV)	18
1.6	Onderhouden (OH)	19
1.6.2	Kritisch prestatie-indicatoren (KPI's)	20
Bijlagen		
A. Jaarplan		
B. VTW-format		
C. Format werkplan		



1 Processeisen

1.1 Opzet en insteek

Bepaalde processen acht de Opdrachtgever zodanig van belang voor de realisatie van het Werk, of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die processen specifieke eisen heeft gesteld. Dit document bevat daarom eisen en randvoorwaarden aan deze processen.

1.1.1 Leeswijzer

De eisen zijn onderverdeeld in een aantal processen, uitgewerkt in de verschillende paragrafen. Per proces (of onderliggende processen) is een topeis geformuleerd. Deze eis geeft het doel van het betreffende proces weer in het licht waarvan de onderliggende eisen en Werkzaamheden van de Opdrachtnemer gelezen en uitgelegd dienen te worden. Naast de topeis kunnen per proces onderliggende eisen zijn geformuleerd.

Voor de eenduidigheid zijn eisen voorzien van een identificatienummer, bestaande uit twee beginletters die duiden op het proces waarop de eis betrekking heeft en een volgnummer.

ID-nummer	Omschrijving eis/bepaling
XX-100	<i>De Opdrachtnemer dient</i>

1.2 Projectmanagement

- PM-010 De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden projectmatig te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat het Werk wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.

1.2.1 Toepassen kwaliteitsmanagement (KM)

- KM-010 De Opdrachtnemer dient klanttevredenheid te waarborgen door te voldoen aan alle verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en te streven naar het vervullen van de met de Opdrachtgever afgestemde verwachtingen.
- KM-020 Het projectmanagementsysteem, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem of, in geval van een combinatie eventueel meerdere kwaliteitsmanagementsystemen, dat is (of die zijn) gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001.
- KM-030 De Opdrachtnemer dient het projectmanagementsysteem periodiek met geplande tussenpozen te beoordelen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.
- KM-040 De Opdrachtnemer dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het projectmanagementsysteem doeltreffend functioneert.



KM-050 De Opdrachtnemer dient negatieve bevindingen en tekortkomingen die door de Opdrachtgever zijn geconstateerd en zijn gemeld aan de Opdrachtnemer, af te handelen op gelijke wijze als afwijkingen die door de Opdrachtnemer zelf zijn geconstateerd.

KM-060 De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en Opdrachtnemer dient de hiervoor benodigde Documenten en informatie te leveren. Hierbij heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om alle bouw- en werkterreinen, fabrieken, werkplaatsen en loodsen van de Opdrachtnemer, terreinen en gebouwen van zelfstandige hulppersonen en leveranciers, te betreden waar Werkzaamheden ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.

1.2.2 Interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (IN)

IN-010 De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.

IN-020 De voertaal in woord en geschrift dient in de Nederlandse taal te zijn.

1.2.2.1 Opstellen rapportages

IN-100 Voortgangsrapportage

De Opdrachtnemer dient periodiek per kwartaal een voortgangsrapportage op te stellen tot het einde van het contract. Afwijkend hierop is het jaar 2026. In 2026 dient de Opdrachtnemer zijn eerste voortgangsrapportage inclusief jaarplan voor uiterlijk 1 juni ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te overleggen.

IN-110 De voortgangsrapportage dient uiterlijk veertien (14) dagen voorafgaande aan het voortgangsoverleg ter kennis van de Opdrachtgever te worden gebracht.

IN-120 De voortgangsrapportage dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

1. Projectmanagement:
 - a. Voortgang op de projectdoelstellingen;
 - b. Te nemen besluiten door en/of acties van de Opdrachtgever.
2. Projectbeheersing:
 - a. Overzicht en status van (voorstellen tot) Wijzigingen van de initiële Overeenkomst;
 - b. Voortgang (standlijn) ten opzichte van de planning;
 - c. Verbeteracties ten aanzien van de door de Opdrachtgever geconstateerde tekortkomingen;
 - d. Toprisico's inclusief beheersmaatregelen;
 - e. Schriftelijke toelichting op de planning en de geïnventariseerde risico's ten aanzien van de doorlooptijd;
 - f. Financieel overzicht betalingen;
 - g. Stand van zaken V&G;
 - h. Stand van zaken omtrent de KPI's;
3. Omgevingsmanagement:
 - a. Voortgang van aanvragen en verkrijgen van eventuele vergunningen;

- b. Klachtenoverzicht en status afhandeling;
 - c. Afstemming werkzaamheden met gebruikers;
 - d. Afstemming werkzaamheden met overige onderhoudsdiensten.
4. Technisch Management:
- a. Voortgang uitvoering.

IN-130 **Jaarplan**

Het jaarplan maakt onderdeel uit van de 3^e voortgangsrapportage en dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

1. Planning (op maandniveau) Inspectief Onderhoud + Periodiek Onderhoud;
2. Voorstellen + Offerte Planmatig Onderhoud;
3. Termijnstaat.

IN-140 **Jaarrapportage**

De jaarrapportage maakt onderdeel uit van de 4^e voortgangsrapportage en dient ten minste de volgende informatie te bevatten:

- a. Benodigde informatie omtrent vaststellen van de KPI's;
- b. Opleverdossier van uitgevoerde werkzaamheden.

1.2.2.2 Overleggen met de Opdrachtgever

IN-200 De Opdrachtnemer dient periodiek, ten minste ieder kwartaal, een **Voortgangsoverleg** met de Opdrachtgever te organiseren. Het doel van het voortgangsoverleg is het uitwisselen van informatie omtrent de voortgang van het Werk en het nemen van besluiten op tactisch niveau.

IN-210 Eén keer per vier weken vindt er een **Technisch Overleg** plaats tussen de Opdrachtgever, HNS, en de Opdrachtnemer. In dit overleg kunnen de technisch inhoudelijke onderwerpen worden besproken zoals:

1. Technisch inhoudelijke onderwerpen;
2. Afstemmen technische verwachtingen.

Bij dit overleg zijn vanuit de Gemeente Ede de Technische Adviseurs aanwezig van vanuit de Opdrachtnemer de Werkvoorbereider, de Uitvoerder en de Voorman aanwezig.

IN-220 Jaarlijks vindt er in juni een overleg plaats tussen de Directie van de Opdrachtnemer en het afdelingshoofd van de Gemeente Ede om de voortgang te evalueren op strategisch niveau.

IN-230 De Opdrachtnemer organiseert in de eerste maand na ingang van het contract een Project Start-Up met (PSU) met de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer van het Bouwkundig/Bouwtechnisch Werk.

IN-240 De Opdrachtnemer dient periodiek, ten minste een keer per jaar, een voortgangsoverleg met de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor het Bouwkundig Werk te organiseren. Het doel van het voortgangsoverleg is het uitwisselen van informatie omtrent de voortgang van het Werk en het nemen van besluiten op operationeel niveau.

IN-250 De Opdrachtgever nodigt de Opdrachtnemer minimaal zeven (7) dagen voor een overleg schriftelijk (per e-mail) uit.

- IN-260 Voor alle overleggen geldt dat het overleg wordt gehouden bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zit de overleggen voor. De Opdrachtgever zorg voor de notulering en het verstrekken van de notulen aan de deelnemers na het gehouden overleg.

1.3 Projectbeheersing (PB)

- PB-010 De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te beheersen op de projectbeheersaspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, risico's, V&G, kwaliteit, informatie en organisatie), zodanig dat het Werk wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.

1.3.1 Scopemanagement (SM)

- SM-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot scopemanagement te verrichten, zodanig dat de scope van het Werk en de Werkzaamheden wordt beheerst.

- SM-020 Scopewijzigingen kunnen door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer worden geïnitieerd middels het indienen van den Voorstel tot Wijziging (VTW).

De Opdrachtnemer dient de consequenties van de wijzigingen inzichtelijk te maken op de aspecten, geld, organisatie, tijd, informatie, kwaliteit en risico's.

Scopewijzigingen worden in het Voortgangsoverleg besproken en worden vastgelegd in een VTW volgens het format uit Bijlage B.

1.3.2 Planningsmanagement (PL)

- PL-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot planningsmanagement te verrichten, zodanig dat de Werkzaamheden en afstemming daarover met de Opdrachtgever in de tijd worden beheerst en dat het Werk uiterlijk op de gestelde opleverdatum en eventueel gestelde mijlpaaldata wordt gerealiseerd.

1.3.2.1 Opstellen van een planning

- PL-100 De Opdrachtnemer dient een planning op te stellen.
- PL-110 De planning dient ter kennis van de Opdrachtgever te worden gebracht.
- PL-120 De planning dient ten minste:
1. De werkpakketten en activiteiten reëel uitgezet te zijn in de tijd;
 2. Relevante afstemming met Opdrachtgever zichtbaar te maken (bijvoorbeeld goedkeuring, opdrachtverlening en communicatietermijnen);
 3. De begin- en einddatum van de betaalposten zichtbaar te maken;
 4. Start/einde realisatiefase werkzaamheden;
 5. De data waarop eventueel benodigde vergunningen worden aangevraagd evenals de procedurele doorlooptijd van de vergunningverlenende instantie;
 6. Te worden geactualiseerd zodra de voortgang van de Werkzaamheden op het kritieke pad meer dan tien (10) dagen afwijkt van de geplande voortgang;
 7. Het (de) kritieke pad(en) weer te geven.

1.3.3 Financieel management (FM)

FM-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot financieel management te verrichten, zodanig dat betalingen in verhouding staan tot de Werkzaamheden en resultaten van de Werkzaamheden.

1.3.3.1 Opstellen termijnstaat

Voor de betalingsregeling geldt dat gekozen is voor de betaling op voortgang. Dit betekent het volgende:

1. De basis is een vastgesteld jaarplan;
2. Opdrachtnemer benoemt betaalposten;
3. Voortgang meten per betaalpost;
4. Termijnbetaling: som van termijnbedragen per stand van een betaalpost.

FM-100 De Opdrachtnemer dient aan het jaarplan een termijnstaat toe te voegen die inzichtelijk maakt wanneer welke termijnen gepland staan om te worden gefactureerd evenals de hoogte van de verschillende termijnen en de verschillende betaalposten die onder de verschillende termijnen vallen.

Als termijnen dienen te worden aangehouden voor werkpakketten:

- Kleiner dan €25.000,00: Na afronding werkzaamheden;
- Tussen de €25.000,00 en €100.000,00: 50% bij opdracht en 50% na afronding;
- Groter dan €100.000,00: termijnschema in overleg.

FM-110

1. Bij Wijziging van de planning dient de termijnstaat overeenkomstig te worden aangepast en opnieuw ter kennis van de van de Opdrachtgever te worden gebracht.
2. Indien een voorstel of een prijsaanbieding financiële consequenties heeft, dient de Opdrachtnemer tevens een gewijzigde termijnstaat op te stellen en ter kennis te brengen van de Opdrachtgever.

FM-120 De grootte van het bedrag per termijn, verder genoemd 'het termijnbedrag', dient een opsomming te zijn van alle in een termijn opgenomen betaalposten.

FM-130 De termijnstaat dient ten minste de volgende betaalposten te:

1. Algemene kosten;
2. Inspectief & Keuringsonderhoud;
3. Preventief Onderhoud;
4. Correctief onderhoud;
5. Planmatig onderhoud;
6. VTW's.

FM-140 Betaling van de Werkzaamheden vindt, behalve het correctieve onderhoud, per kwartaal plaats, al naar gelang de voortgang van de Werkzaamheden. Betaling van de Werkzaamheden ten behoeve van het correctieve onderhoud vinden maandelijks plaats.

FM-150 De Opdrachtgever is gerechtigd te verlangen dat de verdeling in betaalposten of de financiële waarde van betaalposten wordt aangepast, zonder dat de opdrachtsom wordt gewijzigd.

- FM-160 Overige kosten, waaronder algemene eenmalige kosten, tijdgebonden kosten (waaronder uitvoeringskosten) en toeslagen (waaronder bijdragen, algemene kosten, winst en risico (AKWR)), dienen conform de inschrijvingsbedragen en naar rato van de directe kosten plus de gerelateerde eenmalige kosten verdeeld te worden over de betaalposten (exclusief een eventuele stelpost).
- FM-170 De financiële waarde van de door de Opdrachtnemer te benoemen betaalposten dient in redelijke verhouding te staan tot de directe kosten en de gerelateerde eenmalige kosten, gemoeid met de Werkzaamheden en resultaten van Werkzaamheden die behoren tot het (de) betreffende onderdeel (onderdelen) van het Werk, zodat voorfinanciering door de Opdrachtgever niet optreedt.
- FM-180 De som van de financiële waarden van alle betaalposten dient gelijk te zijn aan de opdrachtsom.
- FM-190 De termijnstaat dient een vermelding te bevatten van het kenmerk van de vigerende planning waarop de termijnstaat is gebaseerd.
- FM-200 De Opdrachtnemer dient onderscheidt in de termijnen in de betaalposten te maken tussen het huurders- en verhuurdersonderhoud.

1.3.3.2 Betaling

- FM-300 De betaling van de opdrachtsom, verminderd met het bedrag van de eventuele stelpost(en), geschiedt behalve het correctief onderhoud, in termijnen van drie maanden. Voor het correctief onderhoud geldt dat de betaling van de opdrachtsom geschiedt in termijnen van een maand.
- FM-310 De eerste termijn eindigt op de eerste maandag van de vierde maand na de datum van opdrachtverlening.
- FM-320 De grootte van het bedrag per termijn, verder genoemd het termijnbedrag, wordt bepaald aan de hand van de geaccepteerde termijnstaat.
- FM-340 Betaling van een stelpost geschiedt op een afzonderlijke factuur, onafhankelijk van termijnen, tegen overlegging van bewijsstukken.
- FM-350 De factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
- Opdrachtnummer;
 - Prestatieverklaring;
 - Naam budgethouder;
 - Boekingsleutel;
 - Uitsplitsing van de BTW;
 - KVK-nummer Opdrachtnemer.

Indien de voornoemde kenmerken ontbreken op de factuur gaat de Opdrachtgever niet over tot betaling.

1.3.3.3 Opschorting van de betaling

- FM-400 De betaling van een termijnbedrag kan geheel of gedeeltelijk worden opgeschort.
- FM-410 Het opschorten van de betaling van het gehele termijnbedrag geschiedt door het niet afgeven van een prestatieverklaring
- Een prestatieverklaring wordt niet afgegeven, indien naar het oordeel van de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van Opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd en aan de Opdrachtnemer is gemeld en die nog niet is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost.
- FM-420 Het opschorten van de betaling van een gedeelte van een termijnbedrag geschiedt indien naar het oordeel van de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van Opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd, welke betrekking heeft op uitsluitend een betaalpost, welke aan de Opdrachtnemer is gemeld en die nog niet is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost. In dat geval wordt een prestatieverklaring afgegeven ter hoogte van het termijnbedrag conform de geaccepteerde termijnstaat, verminderd met het termijnbedrag van de betreffende betaalpost.
- FM-430 De Opdrachtnemer heeft in geval van opschorting van betaling van het gehele of gedeeltelijke termijnbedrag geen recht op vergoeding van rente en indexering.

1.3.3.4 Onderbouwing bij gewijzigde opdrachtsom

- FM-500 In geval van een Wijziging van de opdrachtsom als gevolg van omstandigheden, dient de Opdrachtnemer een niet-gesaldeerde realistische en uitlegbare nadere onderbouwing bij zijn prijsaanbieding te verstrekken. De in de aanbesteding opgegeven uurtarieven en ingediende prijzen in de detailbegroting dienen als basis voor de onderbouwing.
- FM-510 De Opdrachtnemer dient in de nadere onderbouwing onderscheid te maken in directe en indirecte kosten.
- FM-520 De Opdrachtnemer dient de directe kosten uit te splitsen naar de benodigde hoeveelheden of activiteiten maal de prijs per eenheid en naar de gerelateerde eenmalige kosten.
- FM-530 De Opdrachtnemer dient de indirecte kosten uit te splitsen naar algemene eenmalige kosten engineering, tijdgebonden kosten (waaronder uitvoeringskosten) en naar toeslagen als bijdragen, algemene kosten (AK), winst en risico (W&R).
- FM-540 De Opdrachtnemer dient, met uitzondering van de AKW&R, de indirecte kosten te bepalen op basis van de benodigde hoeveelheden of activiteiten maal de prijs per eenheid (dus niet op basis van een percentage over het subtotaal van de directe kosten).
- FM-550 De Opdrachtnemer dient het percentage AKW&R te berekenen over het subtotaal van de directe kosten.
- FM-560 Het percentage AKW&R dient niet meer te bedragen dan 12,5% en is conform de inschrijving van de Opdrachtnemer.

FM-570 Indien wijzigingen van invloed zijn op leges en/of aansluitkosten (nutsvoorzieningen), dan worden deze buiten de genoemde percentages om verrekend.

1.3.4 Risicomanagement (RM)

RM-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement te verrichten, zodanig dat de kans van optreden van risico's dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor de Opdrachtnemer en waar mogelijk voor de Opdrachtgever worden geminimaliseerd.

1.3.4.1 Opstellen Veiligheid- en gezondheid (VH)

VH-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot (integrale) veiligheid en gezondheid te verrichten, zodanig dat de Werkzaamheden en resultaten van Werkzaamheden op een veilige en gezonde wijze verricht en gerealiseerd worden en het Werk veilig en gezond gebruikt, onderhouden en te zijner tijd gesloopt kan worden.

VH-020 De Opdrachtnemer dient op te treden als enig zaakwaarnemer en als enig vertegenwoordiger voor de Opdrachtgever waar het gaat om het zekeren van alle maatregelen en verplichtingen die vereist zijn op basis van de Arbeidsomstandighedenwet en –regelgeving.

VH-030 Indien de Opdrachtnemer een coördinatieverplichting opgelegd heeft, dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor de coördinatie op het gebied van veiligheid en gezondheid en hiertoe een overall coördinator aan te stellen.

1.3.4.2 Opstellen V&G-plan/-dossier

VH-200 De Opdrachtnemer dient een V&G-plan/-dossier voor de ontwerp- en uitvoeringsfase en onderhoudsfase op te stellen en blijvend te actualiseren waarbij ten minste aan de verplichtingen voortvloeiende uit artikel 2.28 (V&G-plan) en 2.30 sub c (V&G-dossier) van het Arbeidsomstandighedenbesluit wordt voldaan.

VH-210 Het V&G-plan/-dossier dient ter kennis van de Opdrachtgever te worden gebracht.

VH-220 In het V&G-plan dienen minimaal de volgende punten te zijn uitgewerkt:

1. Gegevens van de Opdrachtnemer;
2. Naam en functie V&G-coördinator;
3. Overzicht van onderaannemers;
4. Contactgegevens van de arbeidsinspectie;
5. Belangrijkste telefoonnummers (dichtstbijzijnde ziekenhuis, huisarts e.d.);
6. De vermoedelijke aanvangsdatum en het vermoedelijke aantal bouwdagen;
7. Geschat aantal medewerkers op locatie;
8. Geschat aantal werkgevers/zelfstandigen op de locatie;
9. Omschrijving hoe de melding, rapportage en afhandeling bij incidenten en (bijna)ongevallen plaatsvindt;
10. Overzicht hoe vaak en op welke wijze werkplekinspecties worden uitgevoerd en door wie;
11. Alarmkaart waarop staat hoe te handelen bij incidenten (projectgegevens, aanwezige BHV'ers, dichtstbijzijnde ziekenhuis, huisarts e.d.);

12. Ontwerpkeuzes ten aanzien van veiligheid;
13. Vastgestelde risico's;
14. Beheersmaatregelen;
15. Overblijvende veiligheidsrisico's voor beheer en onderhoud;
16. Afstemming werkzaamheden met overige onderhoudsdiensten;
17. Overige relevante informatie.

1.4 Omgevingsmanagement (OM)

1.4.1 Algemeen

- OM-010 De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat het Werk wordt gerealiseerd met minimale hinder voor de omgeving en optimaal past in zijn omgeving, conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.
- OM-020 Onder hinder wordt verstaan: een negatieve beïnvloeding van de bereikbaarheid, leefbaarheid en/of veiligheid voor de omgeving. De veiligheid van de gebruikers en de omgeving dient te zijn gewaarborgd.
- OM-030 Het Werk moet bereikbaar zijn voor nood- en hulpdiensten. Tijdens de realisatie dient rekening te worden gehouden met de aanwezigheid van de belendende percelen en deze dienen bereikbaar te zijn.
- OM-040 De negatieve invloed op de leefbaarheid door overlast voor de omgeving moet tijdens de uitvoering worden geminimaliseerd. Daarbij gaat het o.a. om verlichting, vervuiling, zichthinder, trilling, schade, geluid en stank.
- OM-050 Er mogen geen blijvende veranderingen in de samenstelling van de bodem, grondwater of oppervlaktewater optreden, als gevolg van de tijdelijk maatregelen en activiteiten.
- OM-060 Er mogen, als gevolg van de uitvoering van het project, geen negatieve effecten optreden ten opzichte van de nulsituatie van de omgeving. Onder andere wat betreft:
1. De technische staat van de aan- en afvoerroute (wegen);
 2. De technische staat van omliggende bebouwing binnen de invloedssfeer van het werk;
 3. De verkeersveiligheid;
 4. De waterhuishouding: bestaande sloten, taluds en beschoeiingen;
 5. Kabels en leidingen.
- OM-070 De waterhuishoudingfuncties (wateraanvoer, -afvoer en -berging) dienen tijdens de Werkzaamheden in stand te worden gehouden en in de eindsituatie te voldoen aan de gestelde eisen die in deze Vraagspecificatie gerelateerd zijn.
- OM-080 De functionaliteit van de wegen naast en nabij het Werk dienen tijdens de Werkzaamheden en in de eindsituatie minimaal gelijk of gelijkwaardig te zijn ten opzichte van de uitgangssituatie van het Werk.



- OM-90 De Opdrachtnemer mag geen schade toebrengen aan flora en fauna als gevolg van de Werkzaamheden, behoudens de flora en fauna waarvoor in deze Overeenkomst expliciet iets anders is aangegeven.
- OM-100 Om schade aan de omgeving zoveel mogelijk te beperken, dient de Opdrachtnemer ten minste de volgende zaken te regelen:
1. De Opdrachtnemer dient voorzieningen te treffen, zodat er geen overlast en/of schade ontstaat op/in zowel particulier terrein als openbaar gebied.
 2. De Opdrachtnemer dient maatregelen te nemen om vandalisme gedurende de uitvoering van de Werkzaamheden te voorkomen.
 3. De Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering geen materialen en materieel op te slaan onder de kroon van de bomen.
 4. Verstuiwing van grond en zand richting de omgeving dient te worden beperkt.
 5. Uitvoeren van status opnames voor start en eind van de (uitvoerings-)Werkzaamheden.
 6. De Opdrachtnemer dient de uitvoering van haar werkzaamheden af te stemmen met de gebruikers en eventuele overige onderhoudspartijen.

1.4.2 Werktijden (WT)

- WT-010 Als werktijden gelden werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 7.00 tot 18.00 uur. Buiten deze tijden mogen er geen fysieke Werkzaamheden plaatsvinden zonder toestemming van de Opdrachtgever.

Uitzonderingen hierop zijn de afhandelingen van storingen met prioriteit 1.

1.4.3 Bouwlawaaai (BL)

- BL-010 Behoudens een eventuele van toepassing zijnde Algemene Plaatselijke Verordening (APV) is met betrekking tot geluidhinder door bouwen en slopen het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl), artikel 7.17 van toepassing.

In afwijking op artikel 7.17, lid 1 (Bbl) wordt de dagwaarde beperkt tot: 60 dB(a) tussen 7.30 en 17.30 uur (dag).

1.4.4 Werkterrein (WR)

- WR-010 De bouwplaats dient buiten werktijden zodanig worden afgesloten dat het voor onbevoegden niet mogelijk is om deze te betreden. Er moet voor gezorgd worden dat bouwmaterieel en - materiaal niet door derden misbruikt kan worden.

1.4.5 Verkrijgen vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen (VE)

- VE-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot het verkrijgen van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen (hierna te noemen vergunning(en) etc.) te verrichten, zodanig dat de voortgang van de Werkzaamheden niet wordt belemmerd.

1.4.5.1 Aanvragen en verkrijgen vergunningen

- VE-100 De Opdrachtnemer dient de benodigde informatie voor het aanvragen van vergunningen op verzoek van de Opdrachtgever tijdig aan te leveren.
- VE-110 Indien een vergunning niet op naam van de Opdrachtnemer aangevraagd kan worden, dient de Opdrachtnemer een gemotiveerd verzoek in bij de Opdrachtgever voor het verkrijgen van een machtiging voor het aanvragen van de vergunning uit naam van de Opdrachtgever.
- VE-120 De Opdrachtgever reageert binnen uiterlijk veertien (14) dagen op het ingediende verzoek tot machtiging.
- VE-130 De Opdrachtnemer dient voor de vertegenwoordiging in en buiten rechte te zorgen bij eventuele bedenkingen, bezwaren en/of beroepen alsmede bij voorlopige voorzieningen die door derden of door hemzelf worden ingediend tegen door hem aangevraagde vergunningen etc.
- VE-140 De Opdrachtnemer dient in dit kader alles te doen wat in zijn macht ligt om instandhouding van door hem aangevraagde vergunningen etc. te bewerkstelligen, tenzij de Opdrachtnemer, in het belang van het Werk, zelf bedenkingen, bezwaar of beroep heeft ingediend tegen (de voorschriften, nadere eisen of voorwaarden van) de betreffende vergunning etc.
- VE-150 De Opdrachtnemer draagt het risico en de rekening voor alle kosten samenhangende met het aanvragen en verkrijgen van vergunning(en) etc., tenzij deze, conform annex I, door de Opdrachtgever zijn of moeten worden verkregen.
- VE-160 Alle kosten samenhangende met het naleven van vergunningen etc., ook van de vergunningen etc., komen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. Hieronder wordt ook verstaan het risico en de kosten als gevolg van eisen die door de vergunningverlenende instanties worden gesteld aan het Werk en de Werkzaamheden.
- VE-170 De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het regelen van een werkterrein. Vergunning/ontheffing hiervoor dient afgestemd te worden met het bevoegd gezag.

1.4.5.2 Resultaatverplichting

- VE-200 De Opdrachtnemer heeft voor vergunningen etc. die nodig zijn voor de opzet of het gebruik van het Werk, een resultaatverplichting.
- VE-210 De Opdrachtnemer dient, in het geval van vergunning plichtige onderhoudswerkzaamheden monumentale panden, aanwezig te zijn bij overleggen met het bevoegd gezag zoals de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit.

1.4.5.3 Vergunningenregister

- VE-300 De Opdrachtnemer dient een vergunningen- en ontheffingenregister bij te houden. In een vergunningen- en ontheffingenregister dient ten minste het volgende te zijn geïdentificeerd en vastgelegd:
1. Een overzicht van alle voor het Werk benodigde vergunningen en ontheffingen;
 2. Per vergunning en ontheffing dient in het register te worden aangegeven:
 - a. Op welk werkpakket de betreffende vergunning/ontheffing betrekking heeft;
 - b. Verwijzing naar een document waarin de voorwaarden zijn verwoord;
 - c. Status van vergunning/ontheffing;
 - d. Geplande datum waarop de vergunning/ontheffing verleend zal worden;
 - e. De vergunning- en ontheffingsvoorwaarden;
 - f. De uiterlijke datum waarop de vergunning/ontheffing benodigd is (mijlpaal);
 - g. Op welke wijze wordt gewaarborgd dat de voorschriften en voorwaarden van de vergunning/ontheffing worden nageleefd;
 - h. (Eventueel) verloopdatum geldigheid vergunning/ontheffing.

1.4.6 Leggen of verleggen van kabels en leidingen (KL)

- KL-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot het leggen of verleggen van kabels en leidingen te verrichten, zodanig dat de functies van kabels en leidingen zo veel mogelijk ongestoord in stand worden gehouden en de voortgang van de Werkzaamheden niet wordt belemmerd en in de eindsituatie minimaal gelijkwaardig te zijn ten opzichte van de uitgangssituatie van het Werk.

1.4.7 Communiceren met derden (CD)

- CD-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot communicatie met derden zo publieksvriendelijk mogelijk te verrichten en een zo goed mogelijke (lange termijn) relatie met betrokkenen na te streven.
- CD-020 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor publiekscommunicatie. Publiekscommunicatie richt zich onder andere op de volgende doelgroepen:
1. Gebouwgebruikers;
 2. Omwonenden (bewoners, bedrijven en instellingen van aan- en omliggende wijken, dorpen en gemeenten) welke mede omvatten de doelgroepen als bedoeld in bepaling CD-030;
 3. Belangengroepen

- CD-030 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bouwcommunicatie.
Onder Bouwcommunicatie wordt onder anderen de communicatie omtrent de onderhoud- en uitvoering van de verduurzamingswerkzaamheden verstaan.
- Bouwcommunicatie heeft als doel het afstemmen (onderling aanpassen van activiteiten of plannen) van de Werkzaamheden met de doelgroepen voor bouwcommunicatie en het informeren van (weg)gebruikers tijdens de Werkzaamheden.
Bouwcommunicatie richt zich onder andere op de volgende doelgroepen:
1. Bewoners van direct aanliggende percelen;
 2. Bedrijven en instellingen van direct aanliggende percelen;
 3. Hulpverleningsdiensten;
 4. Openbaar vervoer;
 5. Gemeenten;
 6. Provincies;
 7. Waterschappen;
 8. Overige stakeholders.
- CD-040 De Opdrachtnemer heeft op voorhand overleg met de hulpdiensten en dient hiervan een verslag in te dienen bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient gedurende zijn Werkzaamheden de hulpdiensten op gepaste wijze te informeren.
- CD-050 De Opdrachtgever heeft het recht om bij een overleg tussen de Opdrachtnemer en derden aanwezig te zijn. Op verzoek van de Opdrachtgever wordt deze tijdig door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de plaats en het tijdstip van het te voeren overleg.

1.4.7.1 Communiceren met betrokkenen

- CD-100 De Opdrachtnemer dient de doelgroepen voor bouwcommunicatie juist en tijdig te informeren over de Werkzaamheden en de directe gevolgen daarvan voor die doelgroepen.
- CD-110 Indien hinder wordt veroorzaakt voor de doelgroepen van bouwcommunicatie, dient de Opdrachtnemer voorafgaand aan de Werkzaamheden deze Werkzaamheden af te stemmen met de betreffende doelgroepen en hiervan melding te maken aan de Opdrachtgever.
- CD-120 De Opdrachtnemer dient een sleutelfunctionaris te benoemen die verantwoordelijk is voor de Werkzaamheden met betrekking tot communicatie met derden.
- CD-130 Door de Opdrachtnemer dient voor de start van de Werkzaamheden of voor werkzaamheden met een grote impact op stakeholders, minimaal één (1) informatiebijeenkomst te worden georganiseerd met belanghebbenden. Dit met in acht name van de volgende voorwaarden:
1. De Opdrachtnemer dient de belanghebbenden minimaal vier (4) weken voor de informatiebijeenkomst te informeren omtrent de te organiseren informatiebijeenkomst.
 2. De informatie die verstrekt moet worden tijdens de informatieavond aan de betrokken belanghebbenden tijdens de realisatie van het Werk betreft onder meer:
 - a. Het verzorgen van een bekendmaking van deze informatiebijeenkomst, alsmede het verzorgen van een mailing (huis aan huis) aan de belanghebbenden;
 - b. Het toelichten van de voorgenomen Werkzaamheden en hun fasering;

- c. Het aspect veiligheid tijdens de uitvoering (bouwverkeer, afzettingen, eigen verantwoordelijkheid);
 - d. Het verzorgen van informatie in verband met de aankondiging van verkeersmaatregelen, wegafsluitingen en omleidingen;
 - e. De toelichting op de klachtenafhandeling.
3. De informatiebijeenkomst dient in de nabije omgeving van het Werk te worden georganiseerd.
4. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever minimaal vier (4) weken voor de informatiebijeenkomst schriftelijk uit te nodigen voor de informatiebijeenkomst.

CD-140 Alle (pers)contacten met de verschillende media lopen via de Opdrachtgever. Vragen van de verschillende persorganisaties dienen te worden doorgespeeld naar de Opdrachtgever. Deze zorgt voor verdere be- en afhandeling, beantwoording en vastlegging van vragen.

- 1. Indien de Opdrachtnemer zelf communicatiemiddelen (inclusief publicaties in vakbladen, beeldmateriaal zoals foto's, etc.) wenst te verspreiden, dient hij deze voorafgaand aan verspreiding of publicatie aan de Opdrachtgever voor te leggen.
- 2. De communicatie (eenduidige profilering, positionering en voorlichting) over het Werk alsmede de afstemming hierover wordt verzorgd door de Opdrachtgever.

1.4.7.2 Organiseren van evenementen

CD-300 Het organiseren van evenementen, waaronder officiële handelingen, is voorbehouden aan de Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever assisteert de Opdrachtnemer hierbij.

1.4.7.3 Publicaties en reclame-uitingen

CD-400 Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan informatie en/of communicatiemiddelen die tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever behoren, zelf te verspreiden, te publiceren of in te zetten tenzij met voorgaande instemming van de Opdrachtgever.

CD-410 Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om reclame-uitingen binnen het werkterrein te plaatsen, tenzij hiervoor vooraf een schriftelijk voorstel is geaccepteerd door de Opdrachtgever.

1.4.7.4 Afhandelen klachten van derden

CD-500 De Opdrachtnemer dient klachten van derden betreffende de Werkzaamheden, die direct of via de Opdrachtgever worden geuit aan de Opdrachtnemer, binnen vijf (5) dagen af te handelen.

CD-510 De Opdrachtnemer dient een klachtenregister op te stellen en te beheren. In het klachtenregister worden klachten door direct belanghebbenden omtrent de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer opgenomen en geregistreerd, alsmede aangegeven hoe en wanneer met de klacht wordt omgegaan met het oog op de oplossing van de klacht. Ook klachten die bij de Opdrachtgever worden ingebracht, dienen in het register te worden opgenomen. Deze klachten worden door de Opdrachtgever aangeleverd.

Het klachtenregister dient altijd beschikbaar te zijn voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient voor het beheer van het klachtenregister een functionaris aan te wijzen die hiermee wordt belast. Deze functionaris dient bevoegd te zijn om direct handelend op te kunnen treden en maatregelen te kunnen treffen om de klacht te verhelpen. Klachten dienen door de Opdrachtnemer te worden verholpen.

- CD-520 De Opdrachtnemer dient binnen één (1) dag na ontvangst van de klacht aan de Opdrachtgever te melden welke maatregelen hij treft ten einde de klacht te verhelpen. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever terstond te voorzien van informatie over actuele vorderingen/verandering van het afhandelen van de klacht. De Opdrachtnemer zorgt voor terugkoppeling richting de melder.

1.4.8 Verkeersmanagement (VM)

- VM-010 De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot verkeersmanagement te verrichten, zodanig dat veiligheid en minimale verkeershinder zijn gewaarborgd.

1.4.8.1 Beschrijven verkeersmanagement en verkeersmaatregelen

- VM-100 De Opdrachtnemer dient zijn processen met betrekking tot het verkeersmanagement en de maatregelen te beschrijven in een verkeersmanagementplan, waarmee de Opdrachtnemer bewerkstelligt dat veiligheid en minimale verkeershinder zijn gewaarborgd.

1.4.9 Omgaan met archeologische waarden (AW)

- AW-010 De Opdrachtnemer dient een beheerste omgang met archeologische vondsten te waarborgen.

1.4.10 Omgaan met niet gesprongen explosieven (NGE)

- NGE-010 Opdrachtnemer dient te voorkomen dat gevaarlijke situaties ontstaan door de aanwezigheid van niet-gesprongen explosieven (NGE) in de bodem.

1.5 Technisch Management (TM)

- TM-010 De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te verrichten, zodanig dat het Werk en de Werkzaamheden, voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst.

1.5.1 Ontwerpen (OW)

- OW-010 De Opdrachtnemer dient zijn Ontwerpwerkzaamheden te verrichten, zodanig dat het resultaat van de Ontwerpwerkzaamheden voldoet aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen en uitvoerbaar is.

- OW-020 De Opdrachtnemer dient de Ontwerpwerkzaamheden iteratief en in onderlinge samenhang te verrichten.

1.5.1.1 Analyseren

- OW-100 De Opdrachtnemer dient zodanig te analyseren dat optimale keuzes gemaakt kunnen worden in ontwerp oplossingen en prestaties van het Werk en de te verrichten Werkzaamheden.

- OW-110 De Opdrachtnemer dient voor de risicovolle raakvlakken een raakvlakkenregister op te stellen.

- OW-120 In het raakvlakkenregister dient minimaal het volgende te zijn vastgelegd:
1. De Documenten waarin de beheersing van de raakvlakken wordt geschreven;
 2. Per raakvlak de stakeholders die belang hebben bij het raakvlak;
 3. Per raakvlak een verwijzing naar de bijbehorende specificaties waarin het raakvlak is uitgewerkt;
 4. Per raakvlak de geïntariseerde risico's met beheersmaatregelen betreffende het raakvlak.

1.5.1.2 Genereren van oplossingen

- OW-400 De Opdrachtnemer dient voor planmatige onderhoudswerkzaamheden een **uitvoeringsontwerp** op te stellen dat bestaat uit:
1. Ontwerponderbouwing;
 2. Tekeningen;
 3. Berekeningen;
 4. Werkplan;
 5. Onderhoudsplan;
 6. Bedieningsplan.
- OW-410 Het uitvoeringsontwerp dient uiterlijk 2 weken voor uitvoering van de werkzaamheden ter goedkeuring te worden gebracht van de Opdrachtgever.
- OW-420 Het uitvoeringsontwerp dient inzicht te verschaffen in het te realiseren ontwerp, de wijze waarop de uitvoering plaatsvindt en de wijze waarop het onderhouden en, indien van toepassing, bediend dient te worden.
- OW-430 De **ontwerponderbouwing** dient ten minste te bestaan uit:
1. De objecten waarop de onderbouwing van toepassing is;
 2. De uitgangspunten;
 3. Gemaakte ontwerpkeuzes inclusief onderbouwing (inclusief trade-off's);
 4. De raakvlakken en hoe die zijn beheerst in het ontwerp;
 5. De risico's en hoe die zijn beheerst in het ontwerp;
 6. De veiligheidsaspecten tijdens realisatie, gebruik, beheer, onderhoud en sloop en hoe die zijn beheerst in het ontwerp;
 7. De overblijvende veiligheidsrisico's;
 8. De tekeningen en de berekeningen;
- OW-440 De inhoud van de tekeningen dienen overeen te komen met De Nieuwe Regeling (DNR), Standaardtaakbeschrijving versie 2014 (DNR-STB-2014) en de daarbij behorende omschrijving van het resultaat van iedere taak.
- OW-450 De inhoud van de berekeningen dienen overeen te komen met De Nieuwe Regeling (DNR), Standaardtaakbeschrijving versie 2014 (DNR-STB-2014) en de daarbij behorende omschrijving van het resultaat van iedere taak.

- OW-460 In het **werkplan** dient de Opdrachtnemer aan te geven met behulp van welk materiaal en materieel en op welke wijze het Werk wordt gerealiseerd (op hoofdlijn).

Het werkplan dient te worden opgesteld voor ten minste de volgende onderdelen:

1. Van toepassing zijnde kwaliteitsdocumenten en onderliggende documenten;
2. Een beschrijving van de werkzaamheden die vallen binnen het werkpakket alsmede de waarde die het betalingsproduct vertegenwoordigd;
3. Een beschrijving van de uitvoeringsuitgangspunten waarmee in het ontwerp rekening is gehouden;
4. Een beschrijving van de eisen en normen voor uitvoering van het object;
5. De raakvlakken en hoe die zijn beheerst tijdens de realisatie;
6. De risico's en hoe die zijn beheerst tijdens de realisatie;
7. Een beschrijving van eventuele afwijkingen;
8. Een beschrijving van de toe te passen middelen (inzet onder aannemers, behandeling opslag, transport en verwerking materialen, in te zetten materieel)
9. Een planning van de uit te voeren werkzaamheden;
10. De veiligheidsaspecten tijdens realisatie;
11. De overblijvende veiligheidsrisico's.

- OW-470 Het **onderhoudsplan** waarin staat beschreven hoe het object dient te worden onderhouden.

- OW-480 Het **bedieningsplan** waarin staat beschreven hoe het object dient te worden bediend (bedieningshandleiding + instructie).

1.5.1.3 Eisen aan de documenten

- OW-500 Tekeningen dienen te voldoen aan:

1. Voorzien van een tekeninghoofd met daarin ten minste opgenomen:
 - a. Het betreffende onderdeel;
 - b. De naam en nummer van het onderdeel in de objectenboom;
 - c. De naam van de Opdrachtnemer;
 - d. Schaal;
 - e. Versie;
 - f. Datum;
 - g. Opsteller;
 - h. Controleur;
 - i. Vrijgave;
2. Hoogtes in tekeningen ten opzichte van N.A.P.
3. Tekeningen dienen voorzien te zijn van een noordpijl.
4. Op de tekening dient een overzicht te zijn van waar het betreffende onderdeel zich bevindt in het Werk.
5. Tekeningen dienen opgesteld te zijn in DWG- formaat, DGN en/of DXF.

- OW-510 Berekeningen dienen te voldoen aan:

1. Berekeningen dienen logisch opgebouwd, overzichtelijk en gemakkelijk toegankelijk te zijn.
2. Berekeningen dienen voorzien te zijn van een beschrijving van:
 - a. Naam en code van het object uit de objectenboom;
 - b. Gebruikte rekenprogramma's;
 - c. Schematisering en modellering;

- d. Indien van toepassing bepaling van belasting en belastingcombinaties;
- e. Aannamen, uitgangspunten en randvoorwaarden;
- f. Toegepaste voorschriften;
- g. Bijlagen: invoer, uitvoer, tekeningen, etc.

Indien de berekening is voorzien van een computeruitvoer, dan dient hierbij een toelichting te worden toegevoegd waaruit voldoende duidelijk blijkt op welke principes en rekenmethoden het computerprogramma berust. Bij deze berekeningen een duidelijk overzicht voegen van relevante in- en uitvoergegevens van de computerberekeningen. Geschiktheid en deugdelijkheid van de te gebruiken computerprogramma's is de volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en dient vooraf aangetoond te worden. Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever het computerprogramma aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

1.5.2 Uitvoeren (UV)

- UV-010 De Opdrachtnemer dient zijn Uitvoeringswerkzaamheden te verrichten, zodanig dat het Werk en de Werkzaamheden voldoen aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.
- UV-020 De Opdrachtnemer mag niet eerder starten met Uitvoeringswerkzaamheden dan nadat de Ontwerpwerkzaamheden die daarop betrekking hebben, gereed zijn.

1.5.2.1 Veilig verrichten van Uitvoeringswerkzaamheden

- UV-100 De Opdrachtnemer dient de voorlichting ten aanzien van veiligheid (zelfstandige) hulppersonen en derden op het werktein te verzorgen en te coördineren.
- UV-110 De Opdrachtnemer dient de verplichtingen met betrekking tot de kennisgeving conform artikel 2.27 Arbeidsomstandighedenbesluit te verzorgen.

1.5.2.2 Uitvoeren maatregelen in het kader van vrijkomende materialen

- UV-200 De Opdrachtnemer dient de beschrijving van het omgaan met vrijkomende materialen op te nemen in een plan 'Vrijkomende materialen'.
- UV-210 Het plan 'Vrijkomende materialen' dient ter kennis te worden gebracht van de Opdrachtgever.
- UV-220 De beschrijving dient betrekking te hebben op alle Werkzaamheden en ten minste de volgende onderdelen te bevatten:
1. Uit te voeren onderzoeken;
 2. Aard, kwaliteit en hoeveelheden van vrijkomende materialen;
 3. Werkvolgorde en werkmethode;
 4. Te nemen veiligheidsvoorzieningen en veiligheidsmaatregelen;
 5. Wijze van laden, vervoeren, de plaats van bestemming en de verwerking of toepassing van de vrijkomende materialen;
 6. Wijze waarop wordt omgegaan met onvoorziene vrijkomende materialen, bijvoorbeeld bodemverontreiniging;
 7. De te volgen procedures, inclusief aan te vragen/aangevraagde vergunningen etc.



UV-230 De Opdrachtnemer dient van de vrijkomende materialen, waarvan de kwaliteit niet of onvoldoende bekend is, voorafgaand aan het vrijkomen van de materialen de kwaliteit vast te stellen door middel van een onderzoek conform geldende onderzoeksnormen.

UV-240 De Opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van de afgevoerde vrijgekomen materialen.

Van de afgevoerde vrijgekomen materialen waarvan de Opdrachtnemer niet het eigendom heeft verkregen, dienen de bewijzen van acceptatie van de naar een bewerkings-, verwerkings- of eindverwerkingsinrichting vervoerde vrijgekomen materialen in de administratie te zijn opgenomen. Zonder deze documentatie wordt er niet tot betaling over gegaan.

1.6 Onderhouden (OH)

1.6.1.1 Algemeen

OH-010 De Opdrachtnemer voert in het kader van Meerjarig Onderhoud inspectief, preventief en correctief onderhoud uit. Planmatig Onderhoud kan worden toegevoegd aan de scope van de Opdrachtnemer.

OH-020 Het geheel van werkzaamheden moet borgen dat:

- a) De vastgoedobjecten optimaal functioneren, tegen zo laag mogelijke exploitatielasten en milieubelasting;
- b) Voldaan wordt aan de vigerende wet- en regelgeving, incl. het aanleveren van de noodzakelijk rapportages;
- c) Voldaan wordt aan de van toepassing zijnde garantievoorwaarden voor de (nieuw)bouw en de daaraan verbonden onderhoudsvoorschriften;
- d) Voldaan wordt aan onderhoudsvoorschriften van leverancier c.q. fabrikant met inachtneming van de garantievoorwaarden van de leverancier c.q. fabrikant;
- e) Storingen en achteruitgang in kwaliteit worden voorkomen;
- f) Gebruikers een minimum aan overlast ondervinden.

OH-030 Opdrachtnemer is verplicht aan Opdrachtgever melding te maken van door hem opgemerkte gebreken die buiten zijn onderhoudsverplichting vallen.

OH-040 Bij het uitvoeren van het onderhoud dient Opdrachtnemer gebruik te maken van de aangebrachte tags om automatisch gegevens uit te wisselen met het GBS-pakket. Met dit systeem zullen onder andere de storingen van de assets worden gemonitord.

OH-050 Onder het onderhoud valt tevens het verhelpen van storingen aan die als onderdeel van het Werk door Opdrachtnemer zijn gerealiseerd en niet het gevolg zijn van schade ontstaan door onheil of andere van buitenaf komende oorzaken zoals brand, waterschade, blikseminslag, vandalisme etc., evenals schade door ondeskundig gebruik.

1.6.2 Kritisch prestatie-indicatoren (KPI's)

1.6.2.1 KPI's verhuurdersonderhoud

- KPI-100 Met het afsluiten van het onderhoudscontract wil Opdrachtgever de Opdrachtnemer stimuleren bij te dragen aan het realiseren van de doelstellingen van Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht Opdrachtgever voorts dat Opdrachtnemer door inbreng van zijn expertise, storingsanalyses en inspecties, verbetervoorstellen en suggesties doet, die leiden tot verlaging van de total cost of ownership, optimalisatie van de bedrijfszekerheid, verhoging van de klanttevredenheid.
- Het onderwerp innovatie en verbetervoorstellen' zal dan ook bij elk voortgangsoverleg op de agenda staan. De prestaties van de Opdrachtnemer bij de uitvoering van Onderhoud worden jaarlijks geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van de volgende Kritische Prestatie-indicatoren: conditieprestatie, procesprestatie en klanttevredenheid.
- KPI-110 De **KPI Conditieprestatie** wordt omschreven als de mate waarin de gemeten condities van gebouwen overeenkomen met de vereiste condities na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden.
- Jaarlijks audit de Opdrachtnemer middels een representatieve inspectie de elementen waaraan door de Opdrachtnemer onderhoud is uitgevoerd.
- KPI -111 De Opdrachtgever zal jaarlijks gebouwen selecteren welke door de Opdrachtgever door een onafhankelijke inspecteur worden geïnspecteerd.
- De norm voor de conditieprestatie is 100%, dat wil zeggen dat 100% van alle onderdelen en elementen in de vastgoedobjecten, waaraan door de Opdrachtnemer onderhoud is uitgevoerd zich minimaal op het vereiste niveau dienen te bevinden.
- KPI -112 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het meewerken aan de audits en het inventariseren van de benodigde informatie. De resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg.
- KPI -121 De **KPI-procesprestatie** wordt bepaald door de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van respons- en hersteltijden en de storingsrapportage. De KPI-procesprestatie wordt jaarlijks besproken in de contractbespreking.
- KPI -122 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantonen van de van de KPI's en het inventariseren van de benodigde informatie. De Opdrachtnemer vermeldt de stand van zaken in zijn voortgangsrapportage en de resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg. Via het Webportal dient voor de Opdrachtgever per storing inzichtelijk te zijn of de responstijden en oplostijden worden gehaald.
- KPI -221 De KPI-Procesprestatie wordt bepaald door de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van respons- en reparatietijden en de storingsrapportage.
- De volgende normen worden gehanteerd voor de KPI-Procesprestatie:
- Responstijd: In 98,0% van de storingen bedraagt de Responstijd (monteur aanwezig) niet meer dan is gesteld in artikel 10.3 van de DVO.



- Reparatietijd: 98,0% In 98,0% van de storingen bedraagt de Reparatietijd niet meer dan is gesteld in artikel 10.3 van de DVO.

KPI -131 **De KPI-klanttevredenheid** wordt bepaald door de mate waarin de verschillende stakeholders de prestaties van een leverancier beoordelen. Periodiek worden er door de Opdrachtgever enquêtes ingevuld waarin de KPI-klanttevredenheid wordt gemeten.

KPI -132 De resultaten worden besproken in het voortgangsoverleg.

Bijlagen:

- A. Jaarplan** *(separaat als Excel-bestand toegevoegd)*
- B. VTW-format** *(separaat als Word-bestand toegevoegd)*
- C. Format werkplan** *(separaat als Word-bestand toegevoegd)*