



## 1. Uitvoeringsvoorschriften

- 1.1. Opdrachtnemer dient de Opdracht uit te voeren conform onderstaande uitvoeringsvoorschriften (bijgevoegd als aparte bijlagen):
  - 1.1.1. Huisregels;
  - 1.1.2. Uitvoeringsvoorschriften aannemers en leveranciers;
  - 1.1.3. Veilig werken op hoogte.

## 2. Algemene eisen

- 2.1. Tijdens de uitvoering van de Opdracht houdt Opdrachtnemer zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 2.2. Opdrachtnemer zorgt bij de uitvoering van werkzaamheden ervoor dat het primaire proces van het onderwijs zo min mogelijk verstoord wordt.
- 2.3. Opdrachtgever kan altijd wijzigingen in de aard en omvang van de verhuizing doorvoeren.
- 2.4. Opdrachtgever kan een verhuizing annuleren tot en met twee werkdagen voor de start van de verhuizing.
- 2.5. Als Opdrachtgever een verhuizing één werkdag voor de start van de verhuizing annuleert, mag Opdrachtnemer aantoonbaar gemaakte kosten in rekening brengen.
- 2.6. Werktijd is de tijd tussen 7:30 en 18:00 uur.
- 2.7. Als Opdrachtnemer door eigen toedoen genooddaakt is buiten de reguliere uren te werken, dan worden er geen extra kosten gerekend.
- 2.8. Opdrachtgever verstrekt bij het laden, en lossen en overig intern transport geen fysieke en/of materiële ondersteuning.
- 2.9. Tijdens de uitvoering van werkzaamheden beschermt Opdrachtnemer waar nodig wanden, liften, vloeren e.d. om schade of vervuiling te voorkomen. Onverhoopt toegebrachte schade meldt Opdrachtnemer direct bij Opdrachtgever. Schade veroorzaakt door Opdrachtnemer wordt op Opdrachtnemer verhaald.
- 2.10. Indien tijdens de verhuizing transportmiddelen (zoals verhuiskratten, steekwagens, hondjes en transportwagens) of ander materieel van Opdrachtnemer zoekgeraakt is, dan is dit voor eigen risico van Opdrachtnemer. Alleen zoekgeraakte verhuisdozen komen voor verrekening in aanmerking.
- 2.11. Opdrachtgever meldt aan Opdrachtnemer indien tijdens een verhuizing spullen van Opdrachtgever zoekgeraakt zijn. Indien door toedoen van Opdrachtnemer spullen niet terugkomen, dan wordt de materiële schade door Opdrachtnemer vergoed.

## 3. Eisen t.a.v. aanvragen

- 3.1. Opdrachten worden verstrekt op basis van een offerte vanuit de raamovereenkomst.
- 3.2. Voor nadere opdrachten wordt door Opdrachtgever een aanvraag gedaan per telefoon of e-mail bij een vast contactpersoon van Opdrachtnemer.
- 3.3. Opdrachtnemer neemt enkel aanvragen in behandeling die gedaan worden door de aangewezen contactpersonen vanuit de afdelingen Huisvesting en Huismeesters van Opdrachtgever.
- 3.4. Een aanvraag bestaat tenminste uit:
  - a. Omschrijving van werkzaamheden (van locatie (ruimte/gebouw) naar locatie);
  - b. Planning van werkzaamheden (werkdagen, avonden en/of weekend);
  - c. Aanlevering van materiaal (verhuisdozen).
- 3.5. Op verzoek van Opdrachtgever of Opdrachtnemer vindt er een schouw plaats op de locaties van de aanvraag om een goed beeld te krijgen van de verhuizing, zodat een realistische planning opgesteld kan worden.
- 3.6. Tijdens de schouw noteert Opdrachtnemer eventuele aanvullende informatie en werkzaamheden voor de aanvraag als:
  - a. Aantallen materiaal: Leveren en na afloop afvoeren van materiaal voor in- en uitpakken;



- b. In- en uitpakservice: Op verzoek het in- en uitpakken;
  - c. ICT-voorzieningen: Op verzoek het aan- en afkoppelen van ICT-voorzieningen;
  - d. Handymanactiviteiten: Op verzoek het uitvoeren van handymanactiviteiten, kleine technische handelingen voor, na en tijdens de verhuizing, zoals bijvoorbeeld het (de)monteren van meubilair, het afkoppelen en wegwerken van bekabeling en het ophangen van schilderijen;
  - e. Afvoer: Op verzoek het afvoeren van (oude) materialen en meubilair;
  - f. Nazorgactiviteiten: Op verzoek activiteiten om de verhuizing gebruiksklaar op te leveren.
- 3.7. Opdrachtnemer overlegt binnen 3 werkdagen een offerte aan Opdrachtgever.
- 3.8. Iedere offerte bestaat minimaal uit:
- a. Contactpersoon van aanvraag;
  - b. Ureninschatting;
  - c. Uurtarief;
  - d. Totale kosten;
  - e. Locatie van uitvoering;
  - f. Data voor uitvoering;
  - g. Eventuele aanvullende werkzaamheden.
- 3.9. Indien gewenst door Opdrachtgever vindt er overleg plaats over de aangeleverde offerte.
- 3.10. Opdrachtnemer gaat enkel over tot uitvoering van de offerte na goedkeuring van een offerte door Opdrachtgever.
- 3.11. Na goedkeuring stelt Opdrachtgever een verhuisschema (een overzicht van wie en wat waarheen verhuisd wordt) op.
- 3.12. Na goedkeuring stelt Opdrachtnemer een werkplan op met daarin tenminste:
- a. de beschikbaar te stellen hoeveelheid materieel;
  - b. de planning van materiaal en werkzaamheden;
  - c. de gegevens van de uitvoerende voorman.
- 3.13. Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen na aanvraag de verhuizing uit te kunnen voeren.
- 3.14. Incidenteel dient Opdrachtnemer spoedverhuizingen uit te voeren. Opdrachtnemer dient zich flexibel op te stellen en zich in te spannen om verhuizingen op een zeer korte termijn uit te kunnen voeren. In deze situatie kan er afgeweken worden van het omschreven aanvraagproces ter bespoediging van de uitvoering.
- 3.15. Opdrachtnemer rekent geen kosten voor het opstellen van een offerte.

#### **4. Eisen t.a.v. de uitvoering van een verhuizing**

- 4.1. Opdrachtnemer meldt zich bij aanvang van de verhuizing bij de contactpersoon van Opdrachtgever.
- 4.2. Opdrachtnemer voert de verhuizing uit op basis van het werkplan. Afwijkingen van het werkplan vanuit de offerte zijn zonder goedkeuring van Opdrachtgever niet toegestaan.
- 4.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor (tenzij anders overeengekomen in de offerte):
- a. Het in- en uitpakken van losse kantoorbenodigdheden, inhouden van kasten en ladeblokken en overige losse onderdelen;
  - b. Het plakken van stickers op dozen, ICT-apparatuur en meubilair;
  - c. Het loskoppelen van ICT-apparatuur;
  - d. Het aanleveren van indelingstekeningen voor de opstelling van meubilair in de nieuw te betrekken ruimten of dat Opdrachtgever aanwezig is om aanwijzingen te geven;
  - e. Het zorgen voor toegang tot en het afsluiten van de gebouwen.
- 4.4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (tenzij anders overeengekomen in de offerte):
- a. Het inpakken van ICT-apparatuur in verhuiskratten;
  - b. Het verhuizen van verhuisdozen naar de door Opdrachtgever aangegeven locatie;
  - c. Het verhuizen van meubilair en ICT-apparatuur naar de door Opdrachtgever aangegeven locatie;
  - d. Het de/remonteren van meubilair (indien nodig voor het verhuizen);
  - e. Het plaatsen van meubilair conform indelingstekeningen of aanwijzingen.



- 4.5. Opdrachtnemer meldt direct indien tijdens de verhuizing sprake is van meer- en minderwerk. Opdrachtnemer dient het meer- en minderwerk toe te lichten in het opleveringsrapport.
- 4.6. Na uitvoering van de verhuizing meldt Opdrachtnemer zich af bij de contactpersoon van Opdrachtgever.
- 4.7. Indien gewenst door Opdrachtgever worden alle verhuisde elementen nagelopen worden met het uitvoerende personeel van de betreffende verhuizing van Opdrachtnemer. Indien nodig wordt er nazorg door Opdrachtnemer verleend.
- 4.8. Indien gewenst door Opdrachtgever vindt na afronding een opleveringsronde plaats. Bevindingen vanuit de opleveringsronde worden opgenomen in het opleveringsrapport.
- 4.9. Van iedere verhuizing wordt door Opdrachtnemer een opleveringsrapport aangeleverd aan Opdrachtgever. Hierin staat tenminste:
  - a. Bijzonderheden;
  - b. (Eventueel) meer- en minderwerk;
  - c. (Eventuele) afwijkingen op de afgesproken doorlooptijd;
  - d. (Eventuele) schade.

## 5. Personeel

Het in te zetten personeel door Opdrachtnemer dient aan de volgende eisen te voldoen:

- 5.1. Opdrachtnemer dient maximaal twee vaste voormannen voor Opdrachtgever te hebben. Bij iedere verhuizing dient een voorman ingezet te worden, zowel tijdens de voorbereiding als uitvoering. Op verzoek van Opdrachtgever dient de voorman vergaderingen bij te wonen voor specifieke verhuizingen.
- 5.2. Bij de uitvoering van een verhuizing waarborgt Opdrachtnemer dat het in te zetten personeel minimaal voor 75% uit ervaren verhuizers bestaat. Met ervaren verhuizers wordt personeel bedoeld die minimaal drie (3) jaar ervaring heeft bij een Erkend Verhuizer of een EPV – kwaliteitscertificaat voor verhuizers (zie geschiktheidseis, paragraaf 3.2.3 van de offerteaanvraag). Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer dit aan. Wanneer Opdrachtgever constateert dat hier niet aan voldaan wordt, zorgt Opdrachtnemer direct voor passende vervanging om hier wel aan te voldoen. Eventuele extra kosten hiervoor worden niet doorgerekend richting Opdrachtgever.
- 5.3. Het voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten personeel van Opdrachtnemer:
  - a. beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;
  - b. is vakbekwaam en is in bezit van de juiste diploma's of certificaten;
  - c. draagt herkenbare bedrijfskleding;
  - d. heeft kennis van wettelijke eisen en voorschriften en handelt hiernaar;
  - e. houdt zich aan de huisregels van Opdrachtgever (zie Bijlage - Huisregels Windesheim);
  - f. houdt zich aan alle weg- en verkeersregels, ook op de terreinen van Opdrachtgever;
  - g. neemt instructies op welke door personeel van Opdrachtgever worden gegeven;
  - h. geeft kennelijk verloren voorwerpen van waarde, aangetroffen bij de uitvoering van de Opdracht op het terrein van Opdrachtgever, af bij contractbeheerder van Opdrachtgever.
- 5.4. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van Opdracht een percentage voor social return. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:
  - a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
  - b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
  - c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
  - d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
  - e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
  - f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.



- g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
  - h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
  - i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
  - j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
  - k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
  - l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.
- 5.5. Wanneer Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het personeel en de uitgevoerde werkzaamheden van de onderaannemers.

## 6. Materieel

- 6.1. Opdrachtnemer zorgt voor een voorraad van 100 stickervellen op de locatie Campus (Serviceplein) van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de voorraad weer aan te vullen.
- 6.2. Opdrachtnemer levert op aanvraag de volgende werkdag professionele verhuisdozen plus losse stickers. Onder een standaard professionele verhuisdoos wordt verstaan een verhuisdoos met een minimale inhoud van 50 liter, een draagvermogen van minimaal 20 kilogram, afmetingen vanaf ca. 48x32x36 cm (h x l x b) en afsluiting zonder het gebruik van tape.
- 6.3. Opdrachtnemer haalt in afstemming met Opdrachtgever de verhuisdozen na de verhuizing op.
- 6.4. Opdrachtnemer overlegt aan het eind van de Opdracht een overzicht van het aantal verstrekte en niet geretourneerde verhuisdozen ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Op basis van dit overzicht wordt het aantal niet geretourneerde verhuisdozen verrekend op basis van de inkoop prijs van een verhuisdoos voor Opdrachtnemer.

## 7. Duurzaamheid

- 7.1. Bestaande lichte voertuigen, ingezet door Opdrachtnemer die lichter dan of gelijk zijn aan 3500kg, voldoen minimaal aan Euro-6 norm.
- 7.2. Bestaande zware voertuigen, ingezet door Opdrachtnemer die zwaarder zijn dan 3500kg, voldoen minimaal aan Euro-V norm.
- 7.3. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst lichte en/of zware voertuigen vervangt of het wagenpark aanvult en deze inzet, dienen deze tenminste te voldoen aan Euro-6 norm.
- 7.4. Opdrachtnemer sluit aan op de Regeling bevordering schone wegvoertuigen van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
- 7.5. Opdrachtnemer verzamelt waar mogelijk het uit de Opdracht voortvloeiende afval in en zorgt voor een zo duurzaam mogelijke afvoer en verwerking ervan.
- 7.6. Opdrachtnemer committeert zich aan De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd.

## 8. Opslag materiaal

- 8.1. Opdrachtnemer slaat op aanvraag van Opdrachtgever materiaal op. Opdrachtnemer dient het materiaal op te slaan in een verwarmde, vochtvrije, klimaatgeregelde, stofvrije en tegen brand en inbraak beveiligde opslagmogelijkheid. Opdrachtnemer dient opgeslagen materiaal

binnen 24 uur te kunnen retourneren naar Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de opslag van materiaal door een andere leverancier te laten verzorgen.

## 9. Eisen t.a.v. Werkdagen, openingstijden en bereikbaarheid

- 9.1. Opdrachtgever hanteert een collectieve sluiting van haar locaties (zie bijlage jaarrooster 2026-2027). Voor actuele openingstijden zie [www.windesheim.nl](http://www.windesheim.nl).
- 9.2. Parkeren en plattegrond - Vanwege de beperkte parkeercapaciteit zijn er kosten verbonden aan het parkeren op bij de locaties in Zwolle en Almere voor studenten, medewerkers en Opdrachtnemers. Meer informatie voor geldende parkeerkosten, zie 'parkeren en plattegrond' op [www.windesheim.nl](http://www.windesheim.nl). Kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 9.3. Tentamenperiodes - Opdrachtnemer dient rekening te houden met tentamens waardoor er op deze momenten geen overlast veroorzakende werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden. Iedere periode van 7 lesweken wordt afgesloten met één of meerdere tentamenweken. In deze perioden zullen de werkzaamheden van Opdrachtnemer aangepast moeten worden zodat hier geen hinder (met name geluid) van ondervonden wordt. Ook in andere lesweken kunnen tussentijdse tentamens worden afgenomen (voor meer informatie, zie bijlage jaarrooster 2026-2027).
- 9.4. Werkzaamheden bij Opdrachtgever - Indien de werkzaamheden bij Opdrachtgever worden verricht dienen de werkzaamheden tijdens reguliere werktijden bij Opdrachtgever reguliere werkdagen tussen 7.30 uur en 18.00 uur plaats te vinden.
- 9.5. Onderwijsluwe periodes - Opdrachtnemer houdt rekening met het uitvoeren werkzaamheden in collegeluwe periodes (zie bijlage – Jaarrooster 2026-2027), reguliere vakantieperiodes van regio Noord of op zaterdag. Afstemming over de exacte uitvoeringsperiode vindt plaats in het proces voor de offerte-uitvraag voor nadere opdrachten.
- 9.6. Binnenterrein – Indien laden en lossen op het binnenterrein van de campus dient plaats te vinden zal Opdrachtnemer voor 8:00 het binnenterrein moeten betreden en uiterlijk voor 9:00 weer moeten verlaten. Tussen 8:00 en 18:00 is het binnenterrein gesloten voor gemotoriseerd verkeer. Leveringen tussen 8:00 en 18:00 kunnen via de rondweg geleverd worden aan het Afgifte goederen punt in gebouw D. Tijdens de, door het College vastgestelde, onderwijsluwe weken is het terrein de gehele dag toegankelijk.

## 10. Eisen t.a.v. prijzen

- 10.1. Opdrachtnemer rekent geen kosten voor de implementatiefase.
- 10.2. De door u opgegeven prijzen dekken alle in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota(s) van inlichtingen in de aangeboden prijzen zijn verwerkt. Dit betekent ook dat alle kosten (personele kosten, reiskosten, voorrijkosten, afleveringskosten, materiaalkosten, overhead, etc.) in de door u aangeboden prijzen zijn verwerkt.
- 10.3. Facturatie van extra kosten tijdens de uitvoering van de Opdracht is niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming wordt gegeven.

## 11. Eisen t.a.v. Communicatie en service

- 11.1. De gehele communicatie met Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
- 11.2. Opdrachtnemer dient één vaste accountmanager voor Opdrachtgever te hebben. De accountmanager is op de hoogte van alle lopende zaken en de contractuele afspraken. De accountmanager is verantwoordelijk voor het afstemmen van onderwerpen op tactisch en strategisch niveau met Opdrachtgever. De accountmanager dient één keer per jaar deel te nemen aan een overleg op tactisch en strategisch niveau om de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bespreken.
- 11.3. Opdrachtnemer dient één vaste binnendienstmedewerker als contactpersoon voor Opdrachtgever te hebben. De binnendienstmedewerker is verantwoordelijk voor het



afstemmen van onderwerpen op operationeel niveau met Opdrachtgever. Opdrachtgever dient aanvragen voor verhuizingen met deze binnendienstmedewerker af te kunnen stemmen.

- 11.4. Na beëindigen van deze Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan een soepele overdracht naar een nieuwe overeenkomst met een andere opdrachtnemer.

## 12. Eisen t.a.v. Klachtenprocedure

- 12.1. Opdrachtnemer neemt klachten, van welke aard dan ook, direct in behandeling. Opdrachtnemer streeft ernaar de klacht z.s.m. te verhelpen. De klacht dient uiterlijk binnen twee (2) werkdagen verholpen te zijn, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte van de klacht. Opdrachtnemer houdt de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.
- 12.2. Elke klacht dient voorzien te zijn van een traceerbaar registratienummer om correspondentie erop mogelijk te maken.
- 12.3. Opdrachtnemer neemt alle klachten op in de managementrapportages.

## 13. Contractmanagement

- 13.1. Overlegmomenten - Naast de 'dagelijkse' operationele contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever contract- en leveranciersmanagement uitgevoerd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn medewerking hieraan verleent en dat er gewerkt wordt met één vaste contactpersoon. Er vindt (minimaal) tweemaal per jaar (of vaker wanneer de omstandigheden hier aanleiding toe geven) een overleg met Opdrachtnemer plaats over de voorgaande periode. Opdrachtnemer maakt van de overleggen een verslag met actiepuntenlijst en draagt zorg voor de realisatie van de acties. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, bespreking van managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie.
- 13.2. Managementinformatie - Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever maandelijks van zo goed mogelijke managementinformatie. Tijdens uitvoering van de Opdracht stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting hiervan af.

## 14. Facturatie

- 14.1. Opdrachtgever gaat met Opdrachtnemer nadere afspraken maken over de facturatie. De facturatie dient in ieder geval te voldoen aan onderstaande eisen.
- 14.2. Proforma factuur:
- Opdrachtnemer stuurt na uitvoering van de werkzaamheden een proforma factuur met daarin een verwijzing naar de oorspronkelijke urenraming. De kosten van de proforma factuur dienen overeen te komen met de urenraming. Afwijkingen van de urenraming zijn in principe niet toegestaan.
  - Opdrachtnemer vermeldt eventueel meer- en minderwerk plus bijbehorende toelichting op de proforma factuur.
  - Na goedkeuring van de proforma factuur maakt Opdrachtgever een inkooporder aan.
- 14.3. Opdrachtgever streeft bij voorkeur naar e-facturatie via de beveiligde omgeving van Peppol. Een factuur kan ook digitaal worden verstuurd als PDF naar [facturen@windesheim.nl](mailto:facturen@windesheim.nl).
- 14.4. Noodzakelijke informatie op factuur:  
De factuur dient voorzien te zijn van onderstaande gegevens.
- Ordernummer (1 ordernummer per factuur)
  - Naam contactpersoon Windesheim
  - Factuuradres:  
Hogeschool Windesheim  
Postbus 10090

8000 GB Zwolle

- 14.5. Facturering geschiedt maandelijks achteraf na uitvoering werkzaamheden. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen.