

Bijlage 1 Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de eisen en randvoorwaarden voor de aanbesteding van calamiteitendiensten ten behoeve van de gemeente Stichtse Vecht (hierna: Opdrachtgever).

Algemene eisen	
1	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende wet,- en regelgeving. Alle eventuele schade en aanspraken van derden die volgen uit het niet naleven van wet,- en regelgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever of derden.
2	Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever vrijwaren voor aansprakelijkheid voor schade van derden, die het gevolg zijn van de werkzaamheden of nalatigheid van de Opdrachtnemer.
3	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractperiode 7 dagen per week, 24 uur per dag over voldoende mensen met de vereiste deskundigheid, materieel met minimaal de vereiste specificatie en materiaal om binnen de gestelde oproeptermijn van 90 minuten vanaf dat de melding op locatie van het incident aanwezig te zijn.
4	Inschrijver moet structureel kunnen voorzien in al het voor de uitvoering van de opdracht benodigde: • Personeel zoals incidentcoördinator, verkeersregelaars, chauffeurs, etc. • Materieel, zoals voertuigen, wegdekreinigers, vaartuigen, grondverzetmaterieel, actiewagens, etc. • Middelen en materialen, zoals reinigings-, schoonmaakmiddelen, bouwhekken, pylonen, verkeersborden, (aanstraat)verlichting, gereedschappen, schermen, etc.

Administratieve eisen	
5	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is Opdrachtnemer in het bezit van de benodigde ontheffingen. Opdrachtgever verzorgt op aanvraag van opdrachtnemer voor RVV (verkeers-) ontheffingen voor de gemeentelijke wegen van opdrachtgever en voor rekening opdrachtgever. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om tijdig een aanvraag in te dienen, rekening houdend met een doorlooptijd van 6 weken. Daarnaast dient de opdrachtnemer zelf een vrijstelling (ontheffing RVV 1990) voor de beroepsverkeersregelaars en calamiteiten medewerkers van de opdrachtnemer aan te vragen. De kosten van deze aanvragen zijn voor opdrachtgever aantal maximaal van tien (10) stuks daarna in overleg met opdrachtgever.
6	Beeldmateriaal zoals bijvoorbeeld foto's en filmpjes dat inschrijver gedurende de uitvoering van deze opdracht maakt, welke op basis van dit programma van eisen gevraagd wordt en/of gedeeld wordt met opdrachtgever zijn voorzien van: - Locatiegegevens o.b.v. GPS m.b.t. de plek waar het beeldmateriaal gemaakt is. - Automatische datum- en tijdsaanduiding m.b.t. het moment waarop het beeldmateriaal gemaakt is.
7	De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht in het winterseizoen te beschikken over voldoende (strooi)zout (ca. 500 kg uitgaande van een dosering van 20 gram per m ²), ten einde de eventuele gladde wegdekken die ontstaan door de uitvoering van de opdracht te voorzien van dooimiddelen, zodat er geen gladheid ontstaat. Bij grote wegvakken (meer dan 100 meter lang) dient contact opgenomen te worden met de dienstdoende piketfunctionaris om de gladheidsbestrijding uit te laten voeren.

Doorgeven van meldingen

8	Inschrijver stelt één centraal contactpunt voor opdrachtgever beschikbaar (hierna: contactpunt). Dit contactpunt is 24 uur per dag, gedurende 7 dagen per week zowel telefonisch, via whatsapp als per e-mail voor opdrachtgever bereikbaar. Het contactpunt mag door verschillende medewerkers van opdrachtnemer ingevuld worden, zolang het telefoonnummer en e-mailadres gelijk blijft.
9	Voor het afroepen van de dienstverlening wordt door opdrachtgever een telefonische melding, whatsapp of emailmelding bij het contactpunt van Opdrachtnemer gemaakt. Meldingen kunnen worden gemaakt door medewerkers van Opdrachtgever.

Werkwijze bij meldingen

10	Opdrachtnemer meldt zich bij aanvang op locatie telefonisch aan bij de dienstdoende piketmedewerker van Opdrachtnemer.
11	Indien hulpdiensten op locatie aanwezig zijn, wordt er overeenkomstig hun aanwezigheid gehandeld.
12	Opdrachtnemer beschikt over een speciaal voor deze opdracht in te zetten voertuig met een adequate outillage voor het veiligstellen van incidentlocaties en het verhelpen van kleine incidenten. Dit voertuig van opdrachtnemer beschikt over een adequate outillage voor het opruimen van kleine verontreinigingen in vaste en vloeibare vorm. Dit voertuig moet geschikt zijn om in te zetten bij alle voorkomende incidenten.
13	Bij incidenten op wegen is het (na het borgen van de veiligheid voor de betrokkenen) de eerste prioriteit van Opdrachtnemer om de betreffende wegen zo snel als mogelijk is weer geschikt te maken voor de doorstroming van het verkeer. De Opdrachtnemer is zich hier van bewust, handelt hiernaar en start onmiddellijk met het uitvoeren en/of ingang zetten van alle daarvoor noodzakelijk te verrichten werkzaamheden.
14	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het afsluiten en/of afzetten van gebouwen.
15	Als het nodig is om (tijdelijke) verkeersmaatregelen te treffen op en/of rondom de incidentlocatie draagt opdrachtnemer daar zorg voor. Deze maatregelen dienen volledig aan de geldende normen en vigerende wetgeving te voldoen, waaronder BRL 9101, RWS richtlijnen, CROW publicatie 96b voor niet-autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom. Opdrachtnemer moet hiervoor kunnen voorzien in de juiste equipment, zoals tenminste: • Aktiewagens; • Pijlwagens; • Botsabsorbers; • Verkeersregelaars; • Afzetlint; • Bouwhekken; • Verkeersbakens en,- pionnen; • Tekstborden; • Verkeersborden.
16	Opdrachtnemer moet schoonmaakmiddelen gebruiken die geschikt zijn voor het reinigen van de betreffende aangetroffen vervuiling. Deze te gebruiken schoonmaakmiddelen moeten daarnaast geschikt zijn voor gebruik op het te reinigen type oppervlakte. Opdrachtnemer is vrij om te bepalen welk schoonmaakmiddel het per type verontreiniging en/of type oppervlakte gebruikt, zolang deze: • Voldoen aan van toepassing zijnde in Nederland en/of Europa geldende wettelijke eisen • Voldoen aan voor schoonmaakmiddelen gestelde normen. • Geen onnodige schade veroorzaken aan de ondergrond, het milieu en/of gevaarlijk zijn in gebruik voor personeel en eventuele omstanders.

	• Efficiënt zijn in de uitvoering. • Materiaal- en arbeidskosten beperken.
17	Calamiteiten waarbij er sprake is van een voertuigbrand (fiets, scooter, auto, etc.) in de openbare ruimte, dienen eveneens door opdrachtnemer veilig te worden gesteld. De daadwerkelijke brand wordt geblust door de brandweer. Opdrachtnemer is na vertrek van de hulpdiensten verantwoordelijk voor o.a. treffen van tijdelijke verkeersmaatregelen, schoonmaken van ontstane verontreiniging, etc. Dit met als doel om de incidentlocatie zo snel mogelijk weer vrij te kunnen geven. De berging van voertuigen na brand wordt uitgevoerd door een gespecialiseerd bedrijf. Voorgaande geldt ook in geval het een elektrisch voertuig betreft.
18	Opdrachtnemer beschikt over een dompelbak en zet deze in bij incidenten als een elektrische fiets, scooter e.d. (oftewel: Light electric Vehicles) in brand staat en dusdanig lang duurt en/ of de omgeving wordt blootgesteld aan de giftige dampen en gassen die vrijkomen bij een thermal runaway.
19	Als zich een incident voordoet waarbij er gevaarlijke stoffen anders dan ontvlambare en/of vluchtige organische stoffen (zoals benzine, diesel, olie, verf, etc.) in de openbare ruimte terecht is gekomen (zoals asbest, ontplofbare stoffen, nucleair afval, chroom 6, drugsafval, etc.) moet Opdrachtnemer de incidentlocatie alleen veilig stellen. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever dan z.s.m. op de hoogte van het feit dat er gevaarlijke stoffen aangetroffen zijn. Opdrachtgever zal dan opschalen naar een hoger niveau. In een dergelijk geval zal Opdrachtgever hiervoor een specialistische organisatie (Omgevingsdienst Utrecht ODU) inschakelen om de coördinatie over te nemen. Hiervoor kan Opdrachtgever aan andere partij dan inschrijver inroepen. Als Opdrachtgever daarom verzoekt, ondersteunt inschrijver bij het uitvoeren van de daarvoor benodigde werkzaamheden, waarbij een specialistische organisatie anders dan Opdrachtgever het commando voert.
20	Geruimde (afval)stoffen dienen te worden afgevoerd naar een erkend en voor de betreffende stof gecertificeerde verwerker. Opdrachtnemer is m.b.t. het transport van afvalstoffen in het bezit van de benodigde transportvergunningen (VIHB). Na gunning dient de Opdrachtnemer deze te overleggen ter verificatie.
21	Opdrachtnemer maakt middels weegbonnen, welke afkomstig zijn van de gecertificeerde verwerker, inzichtelijk welke hoeveelheden (afval)stoffen er bij de verwerker afgeleverd zijn. Waarbij aangetoond kan worden dat de afgeleverde (afval)stoffen afkomstig zijn van de betreffende incidentlocatie. Het transport van geruimde (afval)stoffen moet voldoen aan de op de betreffende (afval)stof van toepassing zijnde wettelijke eisen. Indien van toepassing moet Opdrachtnemer voor transport ook voorzien van de benodigde transport- en/of begeleidingspapieren.
22	De Opdrachtnemer meldt de melding telefonisch af bij opdrachtgever nadat deze verholpen is als Opdrachtgever niet op locatie is.
23	Van elk incident zal door de Opdrachtnemer een rapport worden opgemaakt. Tenminste de volgende informatie is meegenomen in het rapport: • Tijdstip melding/ tijdstip ter plaatste arriveren/ tijdstip verlaten incident • Gegevens melder • Plaatsaanduiding incident • Schadebeeld • Uitgevoerde werkzaamheden (met verantwoording inzet personeel, gewerkte uren en gebruikt materiaal en materieel) • Gegevens omtrent de afvalverwerking, weeg bon, vracht bon etc. • Gegevens veroorzaker (indien bekend) • Gegevens getuigen (indien bekend) • Betrokken en geïnformeerde overheidsdiensten en/ of aannemers

	• Dienstnummer van hulpdiensten ter plaatste • Relevante verhaalaspecten (verzekeringstechnisch) Noodzakelijke herstel werkzaamheden die door de opdrachtgever uitgevoerd moeten worden, maar niet urgent zijn dienen ook vermeld te worden. • Conform welke wetgeving het verplicht is om de verontreiniging in de bodem te verwijderen • Relevante overzichts- en detailfoto's te weten: - van de schade; - van de vervuiling; - locatiefoto; - overzichtsfoto; - video opname aangetroffen situatie en opleveringsstatus - van het schadeveroorzakende (motor)voertuig (incl. kenteken, indien aanwezig) - eventuele bijzonderheden met betrekking tot het incident ; - conclusies en aanbevelingen (met duidelijke omschrijving waarom het zinvol/ noodzakelijk is om bepaalde werkzaamheden uit te voeren). Rapportage dient binnen 30 dagen na melding of op de eerst volgende werkdag ingeleverd te worden bij Opdrachtgever via een e-mailbericht. Het doel van de rapportage is het informeren van de Opdrachtgever over de ontstane schade, het opheffen/ beperken van milieuschade, de uitgevoerde werkzaamheden en het verstrekken van relevante gegevens aangaande het verzekeringstechnisch verhalen van kosten.
--	---

Schade meldingen	
24	In het geval van schades dient Opdrachtnemer deze schade digitaal en tijdig te melden bij NODR. De Opdrachtgever heeft een samenwerking met NODR. NODR draagt zorg voor de verdere afwikkeling van de schade. De Opdrachtnemer wordt op geen enkele wijze gemachtigd door de Opdrachtgever om schades zelfstandig te claimen. Omdat de aanlevering van gegevens door de Opdrachtnemer moet worden gedaan, moet de Opdrachtnemer dit proces volledig en binnen de geldende tijdslijnen uitvoeren. Opdrachtnemer dient zelf voor een werkend account/appgegevens te verzorgen bij de NODR. Bij schade dienen de volgende stukken, per schadegeval, te worden aangeleverd aan NODR: • Minimaal drie (3) digitale foto's: één overzichtsfoto, één detailfoto van de schade en één foto van het object waarbij de schade zichtbaar is. Daarnaast kunnen aanvullende foto's verstrekt worden van bijvoorbeeld sporen, woonadressen en/of andere relevante gegevens; • Exacte locatie van de schade of calamiteit bijvoorbeeld de straatnaam of het lichtmastnummer; • Mogelijk oorzaak en als de veroorzaker bekend is, de gegevens van deze veroorzaker; • Vermelden of er getuigen zijn en door wie de schade is geconstateerd; • Vermelden of politie aanwezig is geweest en of zij een registratie hebben opgemaakt; • De schade dient <u>binnen vijf (5) werkdagen</u> na constatering bij NODR gemeld te worden. Indien de Opdrachtnemer buiten de termijn van vijf (5) werkdagen meldt, wordt het gezien als niet geleverd resultaat. Waardoor geen betaling kan plaats vinden van de geleverde werkzaamheden en de daardoor ontstane schade.

Personeel	
25	Opdrachtnemer zet personeel in dat: • Goed geïnstrueerd en voorbereid is op de uit te voeren werkzaamheden; • Kennis heeft van betreffende veiligheidsvoorschriften en de aan de werkzaamheden gestelde wettelijke eisen; • Over benodigde vaardigheidsbewijzen m.b.t. het materieel (zoals rijbewijs of certificaten) beschikt; • Over een geldig certificaat VCA (Basisveiligheid of VOL) en Veilig werken langs de weg; • De Nederlandse taal dusdanig machtig is dat dit geen belemmering vormt bij het uitvoeren van de werkzaamheden en communicatie met Opdrachtgever; • Zich klantvriendelijk op stelt ten opzichte van het publiek op en rondom de incidentlocatie en correcte omgangsvormen toepast; • Zich correct kleedt om de werkzaamheden uit te kunnen voeren; • Werkzaamheden verricht, vrij van alcohol, verdovende middelen en andere middelen die de uitvoering van de werkzaamheden hinderen; • BHV certificaat; • Beschikt over een mobiele telefoon met GPS, camera en toegang tot mobiel internet. Het bovenstaande geldt voor zowel het eigen personeel als eventueel ingehuurd personeel. Bij het niet nakomen van het gestelde in deze eis kan opdrachtgever te allen tijde vorderen dat één of meerdere personeelsleden van opdrachtnemer terstond worden vervangen door andere(n), zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.
26	Opdrachtnemer dient in zijn bedrijfsvoering uitdrukkelijk aandacht te besteden aan de veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden waarbij minimaal de geldende wettelijke verplichtingen (Arbo-wetgeving). Het personeel van Opdrachtnemer zal bij uitvoering van de opdracht gebruik maken van de wettelijk voorgeschreven PBM's (door opdrachtnemer te verstrekken), zoals veiligheidskleding/-schoenen en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen. De verplichtingen t.a.v. veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden dienen door het personeel van opdrachtnemer te worden nageleefd. Opdrachtnemer dient actief op deze correcte naleving toe te zien. Waar nodig dient inschrijver zijn personeel op correcte naleving aan te sturen.
27	Het door de opdrachtnemer ingezette personeel dient de aanwijzingen en instructies van de eventuele leidinggevende op de calamiteitlocatie op te volgen. Leidinggevendenden ter plaatse kunnen zijn leidinggevendenden van de brandweer, politie, omgevingsdiensten, wachtdienstfunctionarissen van de opdrachtgever en/of ambtenaren van opdrachtgever die daartoe zijn aangewezen.

Prestaties, controle en sancties	
28	Indien de Opdrachtgever vast stelt bij controle dat de dienstverlening niet volgens de gestelde eisen is uitgevoerd, dan dient de Opdrachtnemer binnen één (1) uur na deze melding alsnog de dienstverlening conform de gestelde eisen uit te voeren. De meerkosten hiervoor kunnen niet in rekening worden gebracht.
29	Geen boete wordt opgelegd in die gevallen waarin de opdrachtgever de omstandigheden aanmerkt als overmacht. Ziekte, storingen en/ of file worden niet als overmacht aangemerkt. Uitsluitend de opdrachtgever bepaalt in redelijkheid en billijkheid wat overmacht is, bijvoorbeeld ingeval van onverwachte extreme weersomstandigheden. Indien Opdrachtnemer van mening is dat er sprake is van overmacht, dient Opdrachtnemer dit ongevraagd aan te geven aan Opdrachtnemer.

30	Opdrachtnemer overlegt ieder kwartaal een digitale management rapportage aan opdrachtgever. In deze rapportage is tenminste het volgende opgenomen: • Het aantal meldingen die in de betreffende periode ontvangen zijn en vallen onder calamiteitenbestrijding; • De top 10 aan onderwerpen van meldingen; • Het aantal loze ritten (geen spraken van een incident, incident niet in de openbare ruimte, etc.); • Een overzicht van de incidentlocaties. Waarbij trends m.b.t. locaties waar veel meldingen voorkomen opgemerkt worden; • De duur van ieder afgehandeld incident; • Overzicht van het materieel, personeel en de middelen die ingezet zijn bij afhandeling van de incidenten.
31	Per half jaar vind er een overleg plaats met betrekking op de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
32	Het staat de Opdrachtgever vrij, indien de Opdrachtnemer een oproep niet nakomt, de werkzaamheden door derden te laten verrichten. Van het niet nakomen van een oproep is in ieder geval sprake indien de Opdrachtnemer niet binnen 90 minuten na de oproep op locatie aanwezig is. Alle door de Opdrachtgever in dat geval gemaakte kosten worden verhaald op de Opdrachtnemer.

Facturatie

33	Opdrachtnemer factureert wekelijks achteraf, nadat eerst een proforma factuur, inclusief de specificaties van het ingezette materiaal en uren is geaccordeerd door de Opdrachtgever.
----	--