



## **Programma van eisen Receptiedienstverlening**

## Inhoud

Inhoud.....	2
1. Inleiding .....	3
2. De opdracht.....	4
3. Algemene informatie over de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.....	4
4. Algemene informatie over de GGD Zaanstreek-Waterland .....	4
5. Juridische eisen.....	5
6. Algemene uitvoeringsverplichtingen.....	6
7. Uitvoering receptiedienstverlening .....	7
8. Uitvoering beveiliging gerelateerde werkzaamheden.....	8
9. Communicatie .....	8
10. Overleg en rapportage.....	9
11. Duurzaamheid.....	9
12. Facturatie .....	10

## 1. Inleiding

Dit document betreft het Programma van Eisen behorende bij de Europese openbare aanbesteding "Receptiedienstverlening" van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW), hierna gezamenlijk te noemen: aanbestedende diensten.

VrZW treedt in deze aanbestedingsprocedure op als penvoerder. De uit deze aanbesteding voortvloeiende overeenkomst wordt gesloten door VrZW. De dienstverlening wordt uitgevoerd ten behoeve van zowel VrZW als GGDZW.

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over 'Opdrachtgever', wordt daaronder verstaan: VrZW als contractpartij, handelend ten behoeve van zowel VrZW als GGDZW. Voor zover de uitvoering van de dienstverlening feitelijk betrekking heeft op GGDZW, kan GGDZW binnen de kaders van de overeenkomst operationele aanwijzingen geven. Formele beslissingen en rechtshandelingen onder de overeenkomst, waaronder begrepen wijziging, verlenging, opzegging, ingebrekestelling en het uitoefenen van contractuele rechten, worden uitsluitend door VrZW genomen.

De opdracht heeft betrekking op het leveren van receptiediensten ten behoeve van de publieksfunctie van het pand aan het Prins Bernhardplein (PBP). De dienstverlening omvat onder meer ontvangst en registratie van bezoekers, telefonische bereikbaarheid en lichte ondersteunende werkzaamheden, alsmede een beperkte beveiligingscomponent die functioneel samenhangt met de receptiefunctie.

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en van de te sluiten overeenkomst(en). Door inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in dit document opgenomen eisen.

Alle in dit document opgenomen eisen betreffen minimumeisen, tenzij expliciet anders is aangegeven. Inschrijvingen die niet voldoen aan deze eisen worden terzijde gelegd als ongeldig.

Daar waar in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar specifieke normen, keurmerken, certificeringen, producten of werkwijzen, dient dit steeds te worden gelezen als "of gelijkwaardig", conform artikel 2.76 en artikel 2.78a Aanbestedingswet 2012.

## 2. De opdracht

De opdracht betreft het leveren van receptiedienstverlening ten behoeve van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW) en – voor zover van toepassing – de GGD Zaanstreek-Waterland (GGDZW) op de locatie Prins Bernhardplein (PBP).

De dienstverlening betreft een geïntegreerde receptiefunctie met een publiekskarakter, waarbij gastheerschap, bereikbaarheid en ondersteuning van bezoekers centraal staan.

De opdracht omvat onder meer:

- Ontvangst, registratie en doorverwijzing van bezoekers;
- Gastheerschap in publieksruimten;
- Beheer van de receptiebalie en telefonische bereikbaarheid;
- Toezicht op bezoekersstromen en signalering van onregelmatigheden;
- Toegangsverlening conform interne procedures;
- Ondersteuning bij spreekuren en publieksmomenten;
- Coördinatie bij incidenten conform de BHV-structuur;
- Ontvangst en registratie van poststukken;
- Uitvoering van een dagelijkse open- en sluitronde van het gebouw.

De open- en sluitronde betreft een functionele controle van het gebouw en het openen en afsluiten van het pand. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door een medewerker die voldoet aan de vereisten conform de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

Structurele objectbeveiliging, surveillancediensten en alarmopvolging maken geen onderdeel uit van deze opdracht en worden separaat georganiseerd.

De beveiligingscomponent binnen deze opdracht is ondersteunend en ondergeschikt aan de receptiedienstverlening. De opdracht kwalificeert als een dienst gericht op publieksontvangst en gastheerschap.

## 3. Algemene informatie over de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

De Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland is een gemeenschappelijke regeling van zeven gemeenten en is verantwoordelijk voor brandweezorg, crisisbeheersing en hulpverlening bij ongevallen en rampen.

VrZW treedt op als penvoerder van deze aanbesteding en als contractspartij van de raamovereenkomst.

Om een verdere indruk te krijgen van de Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland wordt verwezen naar de website [www.vrzw.nl](http://www.vrzw.nl).

## 4. Algemene informatie over de GGD Zaanstreek-Waterland

De GGD Zaanstreek-Waterland is een gemeenschappelijke regeling van zeven gemeenten en voert taken uit op het gebied van publieke gezondheid, jeugdgezondheidszorg en maatschappelijke ondersteuning.

De GGDZW maakt gebruik van kantoorlocaties binnen het werkgebied Zaanstreek-Waterland en werkt deels samen met VrZW binnen het pand Samen Sterker.

Om een verdere indruk te krijgen van de GGD Zaanstreek-Waterland wordt verwezen naar de website [www.ggdzw.nl](http://www.ggdzw.nl).

## 5. Juridische eisen

Eis	
5.1.	Opdrachtnemer – en alle door hem ingezette medewerkers en/of onderaannemers – voert alle werkzaamheden uit conform vigerende Nederlands wet- en regelgeving.
5.2.	Opdrachtnemer past gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst de voor de sector toepasselijke cao toe (zoals de cao Beveiliging of een andere relevante cao voor receptie- en hospitalitydiensten), inclusief alle daarin opgenomen verplichtingen ten aanzien van arbeidsvoorwaarden, beloning en werktijden.
5.3.	Opdrachtnemer zet medewerkers in die qua kennis, ervaring en verantwoordelijkheidsniveau aantoonbaar aansluiten bij minimaal functieniveau schaal 5 van de toepasselijke cao.
5.4.	Voor zover werkzaamheden vallen onder de reikwijdte van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr), worden deze uitsluitend uitgevoerd door medewerkers die voldoen aan de wettelijke vereisten.
5.5.	Opdrachtnemer voldoet aan de Arbeidsomstandighedenwet, de Arbeidsomstandighedenregeling en alle overige relevante veiligheids- en gezondheidsvoorschriften.
5.6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige werkomgeving voor medewerkers en derden en handelt conform de geldende procedures van Opdrachtgever ten aanzien van bedrijfshulpverlening (BHV), calamiteiten en sociale veiligheid.
5.7.	Opdrachtnemer staat er voor in dat ook door hem ingeschakelde onderaannemers en derden voldoen aan alle in dit Programma van Eisen opgenomen verplichtingen.
5.8.	Het inschakelen van onderaannemers is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de overeenkomst.
5.9.	De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, ongeacht het moment waarop hiernaar wordt verwezen.
5.10.	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.
5.11.	Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens en waarborgt de vertrouwelijkheid van informatie die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt verkregen
5.12.	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig voor aanspraken van derden, waaronder begrepen aanspraken van de Belastingdienst en het UWV, voortvloeiend uit niet-naleving van fiscale of sociale verplichtingen door Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde onderaannemers, waaronder begrepen verplichtingen in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid (Invorderingswet 1990).
5.13.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een adequate beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en kan dit op eerste verzoek van Opdrachtgever aantonen.

<b>5.14.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) passend bij de aard van de werkzaamheden.
<b>5.15.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat per dienst minimaal één (1) medewerker beschikt over een geldig BHV-certificaat, afgestemd op de risico's binnen de werkomgeving van Opdrachtgever.
<b>5.16.</b>	Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over aantoonbare ervaring in publieksgerichte dienstverlening. Indien diploma's of certificaten worden ingezet als bewijs van bekwaamheid, wordt een gelijkwaardig niveau van kennis en ervaring eveneens geaccepteerd.

## 6. Algemene uitvoeringsverplichtingen

<b>6.1.</b>	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig de Overeenkomst, dit Programma van Eisen en de daarbij behorende bijlagen.
<b>6.2.</b>	Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden zorgvuldig, deskundig en overeenkomstig de professionele standaard die van een redelijk handelend en bekwaam op het gebied van receptie- en hospitalitydiensten mag worden verwacht.
<b>6.3.</b>	Opdrachtnemer staat er voor in dat de dienstverlening te allen tijde voldoet aan de in dit Programma van Eisen gestelde minimumeisen.
<b>6.4.</b>	Afwijkingen van dit Programma van Eisen zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
<b>6.5.</b>	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de organisatie, planning en uitvoering van de dienstverlening, waaronder begrepen de inzet, vervanging en continuïteit van personeel.
<b>6.6.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening zonder onderbreking wordt uitgevoerd, ook bij ziekte, verlof of andere vormen van uitval van personeel.
<b>6.7.</b>	Vervanging vindt plaats zonder onderbreking van de dienstverlening en met inzet van medewerkers die aantoonbaar gelijkwaardig gekwalificeerd zijn.
<b>6.8.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers beschikken over de voor de uitvoering van de werkzaamheden vereiste kennis, vaardigheden en competenties.
<b>6.9.</b>	Opdrachtnemer handelt in de uitvoering van de dienstverlening conform de huisregels, gedragscodes en veiligheidsvoorschriften van Opdrachtgever.
<b>6.10.</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte, representatieve en integere uitvoering van de dienstverlening, passend bij de publieksfunctie van Opdrachtgever.
<b>6.11.</b>	Opdrachtnemer meldt incidenten, afwijkingen en klachten onverwijld aan Opdrachtgever en handelt deze adequaat en tijdig af conform de geldende procedures.
<b>6.12.</b>	Opdrachtnemer werkt constructief samen met Opdrachtgever en andere door Opdrachtgever ingeschakelde partijen en draagt bij aan een goede afstemming van de dienstverlening.
<b>6.13.</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate overdracht bij aanvang van de overeenkomst en bij wisseling van personeel.
<b>6.14.</b>	Indien sprake is van een contractovergang van personeel, handelt Opdrachtnemer conform de toepasselijke cao-bepalingen en wettelijke verplichtingen.
<b>6.15.</b>	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig voor aanspraken van derden, waaronder begrepen aanspraken van de Belastingdienst en het UWV, voortvloeiend uit niet-naleving van fiscale of sociale verplichtingen door Opdrachtnemer of door hem ingeschakelde onderaannemers, waaronder begrepen verplichtingen in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid (Invorderingswet 1990).

## 7. Uitvoering receptiedienstverlening

<b>7.1.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bezoekers op correcte, klantgerichte en uniforme wijze worden ontvangen, geregistreerd en doorverwezen conform de door Opdrachtgever vastgestelde procedures.
<b>7.2.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bezoekers en gebruikers van het gebouw binnen een redelijke en gebruikelijke wachttijd te woord worden gestaan.
<b>7.3.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers bezoekers correct, gastvrij en professioneel ontvangen en te woord staan, waarbij zichtbaar invulling wordt gegeven aan de rol van gastheer/gastvrouw
<b>7.4.</b>	Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige en correcte afhandeling van inkomende telefonische oproepen en berichten, overeenkomstig de door Opdrachtgever vastgestelde werkwijze.
<b>7.5.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de receptie gedurende de overeengekomen openingstijden continu operationeel en bezet is.
<b>7.6.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers beschikken over aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van receptie-, hospitality- of frontofficewerkzaamheden.
<b>7.7.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers beschikken over adequate communicatieve vaardigheden in de Nederlandse taal en, indien functioneel noodzakelijk, in de Engelse taal.
<b>7.8.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare, verzorgde en representatieve bedrijfskleding dragen die past bij de uitstraling en publieksfunctie van Opdrachtgever.
<b>7.9.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers zich professioneel, integer en dienstverlenend opstellen en handelen in overeenstemming met de huisregels en gedragscodes van Opdrachtgever.
<b>7.10.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers aantoonbaar zijn geïnstrueerd in het omgaan met ongewenst gedrag, spanningsvolle situaties en (verbale) agressie, en handelen conform de geldende protocollen van Opdrachtgever.
<b>7.11.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers bekend zijn met en handelen volgens de door Opdrachtgever vastgestelde procedures met betrekking tot bezoekersregistratie, privacy en informatiebeveiliging.
<b>7.12.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat administratieve en ondersteunende werkzaamheden die samenhangen met de receptiefunctie tijdig, volledig en correct worden uitgevoerd.
<b>7.13.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers vertrouwelijk omgaan met informatie en persoonsgegevens die zij in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden verwerken.
<b>7.14.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat nieuwe medewerkers voorafgaand aan de inzet aantoonbaar worden ingewerkt en bekend zijn met de locatie, werkzaamheden, procedures en systemen van Opdrachtgever.
<b>7.15.</b>	Opdrachtnemer streeft naar een zo stabiel mogelijke personele bezetting en beperkt wisselingen in personeel tot een minimum.
<b>7.16.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij uitval van personeel tijdig vervanging wordt ingezet met minimaal gelijkwaardige kwalificaties.
<b>7.17.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers de Nederlandse taal voldoende beheersen voor een correcte en professionele communicatie met bezoekers en medewerkers.

<b>7.18.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers bijzonderheden, storingen en afwijkingen in het gebouw of de dienstverlening tijdig signaleren en melden aan Opdrachtgever.
--------------	---

## 8. Uitvoering beveiliging gerelateerde werkzaamheden

<b>8.1.</b>	De beveiliging gerelateerde werkzaamheden beperken zich tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het uitvoeren van open- en sluitrondes;</li> <li>• Visuele controle van het pand;</li> <li>• Signalering van afwijkingen;</li> <li>• Handelen conform interne procedures en escalatielijnen.</li> <li>• Opdrachtnemer verricht geen structurele beveiligingsdiensten zoals objectbeveiliging, alarmopvolging of surveillancediensten.</li> </ul>
<b>8.2.</b>	Voor zover werkzaamheden onder de reikwijdte van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR) vallen, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat uitsluitend medewerkers worden ingezet die voldoen aan de geldende wettelijke vereisten, waaronder vergunning, legitimatie en vakbekwaamheid.
<b>8.3.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die beveiliging gerelateerde werkzaamheden uitvoeren beschikken over de wettelijk vereiste diploma's en certificaten en, voor zover van toepassing, aanvullende functioneel noodzakelijke opleidingen.
<b>8.4.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers aantoonbaar zijn geïnstrueerd in de geldende veiligheidsprocedures, toegangsprotocollen en huisregels van Opdrachtgever en hiernaar handelen.
<b>8.5.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers afwijkingen, incidenten en onveilige situaties tijdig signaleren en handelen conform de door Opdrachtgever vastgestelde procedures.
<b>8.6.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat incidenten, bijzonderheden en uitgevoerde controles op correcte en volledige wijze worden geregistreerd en, indien van toepassing, gerapporteerd aan Opdrachtgever.
<b>8.7.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers aantoonbaar zijn geïnstrueerd in het omgaan met spanningsvolle situaties en (dreigende) agressie en handelen conform de geldende instructies en escalatieprocedures van Opdrachtgever.
<b>8.8.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers bekend zijn met de geldende calamiteitenprocedures en de rolverdeling binnen de bedrijfshulpverlening (BHV) en hiernaar handelen in voorkomende situaties.
<b>8.9.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de open- en sluitronde van het gebouw wordt uitgevoerd conform de door Opdrachtgever vastgestelde instructies en controlepunten.
<b>8.10.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers herkenbaar zijn en, indien van toepassing, voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van legitimatie bij beveiligingswerkzaamheden.

## 9. Communicatie

<b>9.1</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie met bezoekers, medewerkers en derden correct, duidelijk en klantgericht plaatsvindt.
------------	---

<b>9.2.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende beheersen voor een correcte en professionele uitvoering van de werkzaamheden.
<b>9.3</b>	Indien de aard van de werkzaamheden dit vereist, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat medewerkers de Engelse taal voldoende beheersen voor basale communicatie met bezoekers.
<b>9.4</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers zich houden aan de communicatiestijl en richtlijnen van Opdrachtgever, voor zover deze van toepassing zijn op de receptiefunctie.
<b>9.5</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers informatie eenduidig en correct overbrengen en geen onjuiste of onvolledige informatie verstrekken.
<b>9.6</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat meldingen, verzoeken en klachten van bezoekers en medewerkers op correcte wijze worden ontvangen, geregistreerd en doorgezet conform de door Opdrachtgever vastgestelde procedures.
<b>9.7</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat relevante informatie, bijzonderheden en incidenten tijdig en volledig worden gecommuniceerd aan Opdrachtgever.
<b>9.8</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers vertrouwelijk omgaan met informatie en geen gegevens delen met onbevoegden.

## 10. Overleg en rapportage

<b>10.1.</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek overleg plaatsvindt met Opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening.
<b>10.2</b>	Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt aan dat verantwoordelijk is voor de afstemming met Opdrachtgever en bereikbaar is voor overleg en operationele zaken.
<b>10.3</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het aangewezen aanspreekpunt beschikt over voldoende mandaat en kennis om besluiten te nemen over de uitvoering van de dienstverlening.
<b>10.4</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bijzonderheden, afwijkingen, incidenten en klachten tijdig worden geregistreerd en op verzoek inzichtelijk worden gemaakt voor Opdrachtgever.
<b>10.5</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat meldingen en klachten worden geregistreerd en afgehandeld conform de door Opdrachtgever vastgestelde procedures.
<b>10.6</b>	Opdrachtnemer stelt periodiek rapportages op over de uitvoering van de dienstverlening en verstrekt deze aan Opdrachtgever.
<b>10.7</b>	De rapportages bevatten in ieder geval informatie over:
<b>10.8</b>	uitgevoerde werkzaamheden;

## 11. Duurzaamheid

<b>11.1</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers zich tijdens de uitvoering van de werkzaamheden bewust zijn van duurzaam en milieubewust handelen en hiernaar handelen, voor zover dit binnen de werkzaamheden mogelijk is.
<b>11.2</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij de uitvoering van de werkzaamheden efficiënt wordt omgegaan met energie, materialen en middelen, voor zover dit binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt.

<b>11.3</b>	Opdrachtnemer handelt, voor zover van toepassing, conform het duurzaamheidsbeleid en de richtlijnen van Opdrachtgever
<b>11.4</b>	Opdrachtnemer spant zich in om waar mogelijk duurzame keuzes te maken in de uitvoering van de dienstverlening, zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit en continuïteit.

## 12. Facturatie

<b>12.1</b>	Facturen worden digitaal aangeleverd. Opdrachtnemer stuurt facturen ten behoeve van de VrZW naar <a href="mailto:crediteuren@vrzw.nl">crediteuren@vrzw.nl</a> .
-------------	---

## 13. Overige

<b>13.1</b>	Voor zover Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, geschiedt dit in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG. Indien sprake is van structurele verwerking van persoonsgegevens, wordt een separate verwerkersovereenkomst gesloten.
-------------	---

## 14. Escalaties en sancties

<b>14.1</b>	<p>Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de in dit Programma van Eisen gestelde verplichtingen, is Opdrachtgever gerechtigd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtnemer schriftelijk te wijzen op de tekortkoming;</li> <li>• een redelijke hersteltermijn te stellen;</li> <li>• Bij uitblijven van herstel nadere maatregelen te treffen, waaronder het toepassen van contractuele sancties;</li> <li>• In geval van herhaaldelijke of ernstige tekortkomingen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.</li> </ul>
-------------	---