

Programma van Eisen
Beveiligings- en receptiedienstverlening



<http://www.tue.nl/>

18-05-2026

Het programma van eisen bevat een overzicht van alle eisen waaraan [bedrijf] moet voldoen. De eisen gelden hierbij als knock-out; wordt niet voldaan aan een eis, dan zal de Inschrijving worden uitgesloten.

Inhoudsopgave

1	Medewerkers & organisatie	3
2	Inwerken medewerkers	6
3	Kwaliteit	7
4	Arbo	8
5	Flexibiliteit	9
6	Facturatie	10
7	Performance management	11
8	Duurzaamheid	14

1 Medewerkers & organisatie

1.1	Opdrachtnemer zet alleen medewerkers in die voldoen aan de functiebeschrijving, zoals opgenomen in bijlage 1.
1.2	De Opdrachtnemer werkt met een vaste (reserve)pool van medewerkers. Bij ziekte, verlof en afroepdiensten worden uitsluitend medewerkers uit deze pool ingezet, zodat zij bekend zijn met de werkzaamheden en de werkomgeving. De Opdrachtnemer draagt zorg voor zoveel mogelijk vaste gezichten bij alle genoemde functies en voor tijdige vervanging, uiterlijk binnen 2 uur na aanvraag.
1.3	Indien een medewerker zich ziekmeldt bij Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer de teamleider van TU/e zo spoedig mogelijk (binnen ½ uur na kennisneming) telefonisch op de hoogte.
1.4	De Opdrachtnemer dient bij de invulling van de dienstverlening rekening te houden met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
1.5	Opdrachtnemer staat in voor de kwalificaties van zijn medewerkers en voorziet volgens onboarding TU/e, ook financieel, in de benodigde dan wel vereiste opleiding, training en/of instructie.
1.6	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich, ook na beëindiging van het uitvoeren van werkzaamheden bij TU/e, tot geheimhouding te verplichten. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze geheimhoudingsplicht is vastgelegd in een schriftelijke geheimhoudingsovereenkomst, conform het door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde formulier, en ziet toe op de naleving hiervan.
1.7	De Opdrachtnemer en de door hem in te zetten medewerkers conformeren zich aan de calamiteitenregels, huisregels en TU/e code values van de Opdrachtgever. Al deze regels zijn vastgelegd in een handboek, dat beschikbaar is via het programma Securix. De Opdrachtgever is eigenaar en beheerder van deze handboeken. De opdrachtnemer toont actieve toewijding door ervoor te zorgen dat zijn medewerkers de geldende regels kennen, naleven en correct toepassen, ook bij eventuele wijzigingen.
1.8	Medewerkers van de opdrachtnemer moeten op de hoogte en bewust zijn van de aanwezigheid van gevaarlijke stoffen/materialen in de gebouwen waar zij werkzaam zijn.
1.9	Indien één van de medewerkers van de Opdrachtnemer zich naar mening van de Opdrachtgever schuldig maakt aan enig vergrijp in strijd met de calamiteitenregels, huisregels, gebouw-gebonden regels en/of onze TU/e core values, werkt de Opdrachtnemer volledig en onverwijld mee aan het op verzoek van de Opdrachtgever terugtrekken van deze medewerker en zorgt zij voor kundige vervanging. De Opdrachtgever zal schriftelijk aangeven om welke overtreding het gaat.
1.10	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse en Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk op een niveau dat noodzakelijk is voor een correcte en professionele uitvoering van hun functie.
1.11	De in te zetten medewerkers beschikken bij inroosting over een geldig certificaat Bedrijfs hulpverlening (BHV). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig plannen en aanmelding voor de jaarlijkse herhalingscursussen voor de medewerkers waarvoor dit vereist is, zoals onder 1.12 uitgewerkt.
1.12	De Opdrachtgever biedt jaarlijks één of meerdere basis- en/of herhalings trainingen Bedrijfs hulpverlening aan (maximale duur: 3 uur per sessie). De Opdrachtnemer coördineert de (verplichte) deelname van alle vaste ingehuurde beveiligingsmedewerkers, security hosts en receptiedienstmedewerkers. De kosten voor de inzeturen van medewerkers ten behoeve van deze trainingen komen voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever faciliteert en bekostigt de trainingen.
1.13	De in te zetten medewerkers van de Opdrachtnemer zijn aantoonbaar bekend met de voor hun functie relevante onderdelen van het bedrijfsnoodplan van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie, borging en periodieke herhaling van deze kennis. Medewerkers handelen binnen hun rol en werkomgeving adequaat bij incidenten, waaronder het melden van calamiteiten, het opvolgen en/of begeleiden van evacuaties en, waar van toepassing, het bedienen van blusmiddelen en het verrichten van eenvoudige eerstehulp-handelingen.

	Receptiedienstmedewerkers nemen, voor zover relevant voor hun takenpakket, deel aan de door de Opdrachtgever georganiseerde basistraining voor nieuwe medewerkers.
1.14	De Opdrachtnemer draagt zorg voor jaarlijkse opfris- of herhalingstrainingen voor alle ingezette medewerkers, conform de instructies van de Opdrachtgever en de verplichtingen die voortvloeien uit de eigen RI&E.
1.15	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven en uitvoeren van alle BHV- en veiligheidsverplichtingen die voortvloeien uit de eigen RI&E, inclusief de inrichting en instandhouding van de BHV-organisatie.
1.16	<p>Bedrijfskleding</p> <p>Receptiemedewerkers: Het in te zetten receptiepersoneel van de Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van zijn/ haar taak de TU/e bedrijfskleding te dragen. De uitvoering, vormgeving en aantallen van de bedrijfskleding wordt in overleg nader bepaald. Kleding wordt verstrekt door de TU/e en blijft eigendom van TU/e.</p> <p>Security host: De security host combineert gastvrijheid en veiligheid. De kleding moet een toegankelijke én professionele uitstraling hebben, met duidelijke herkenbaarheid als veiligheidsfunctionaris. Opdrachtnemer zorgt voor herkenbare dienstkleding dat is goedgekeurd door Justis en is voorzien van het “V” vignet en zwart veiligheidsschoeisel (S2). De kleding dient representatief, intact en schoon te zijn en de juiste pasvorm te hebben. Opdrachtnemer zal hierop toezien en indien nodig bijsturen.</p> <p>Beveiliging: Opdrachtnemer zorgt voor herkenbare en representatieve dienstkleding dat is goedgekeurd door Justis en is voorzien van het “V” vignet en zwart veiligheidsschoeisel (S2). De kleding dient functioneel, intact en schoon te zijn en de juiste pasvorm te hebben. Opdrachtnemer zal hierop toezien en indien nodig bijsturen.</p>
1.17	Opdrachtnemer beschikt over het Keurmerk Beveiliging Nederlandse Veiligheidsbranche.
1.18	Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen om te kunnen gaan met de aanwezige technische voorzieningen op de locaties van de Opdrachtgever. Denk hierbij aan een brandmeldcentrale, cameratoezicht, ontruimingsinstallatie, toegangscontrolesysteem, inbraakinstallatie en gebouwbeheerssysteem. Opdrachtgever zorgt voor adequate instructie voor de bediening van aanwezige systemen aan medewerkers van Opdrachtnemer.
1.19	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de SROI-verplichting van minimaal 3% van de opdrachtwaarde overeenkomstig het bijgevoegde SROI-protocol (bijlage 2)
1.20	Personeel van Opdrachtnemer dient 15 minuten voor aanvang van de dienst aanwezig voor een overdracht en gereed te zijn voor het overnemen en uitvoeren van de werkzaamheden. Deze tijd is te factureren.
1.21	Wanneer ingezette medewerkers van de Opdrachtnemer naar het oordeel van de Opdrachtgever niet voldoen aan de gestelde eisen of de werkzaamheden niet naar behoren uitvoeren, kan de Opdrachtgever gemotiveerd vervanging verlangen.
1.22	Opdrachtnemer draagt zorg voor een registratie van de werktijden van haar ingezet personeel en maakt hierbij gebruik van een systeem (bijvoorbeeld Dyflexis, Rostar CAS of vergelijkbaar).
1.23	Opdrachtnemer levert uiterlijk één week (vijf werkdagen) van de 1 ^{ste} van de volgende maand de maandplanning aan, aan de planning.
1.24	Bij tussentijdse wijzigingen in de planning stelt de Opdrachtnemer de verantwoordelijke van de planning van TU/e binnen 1 uur na het bekend worden van de wijziging, per e-mail en telefonisch, op de hoogte.
1.25	Reiskostenvergoeding en/of parkeerkosten komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer. Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te houden aan het geldende parkeerreglement van de Opdrachtgever, zoals gepubliceerd op onze website . Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers hiervan voorafgaand aan de inzet kennisnemen en hier te allen tijde naar te handelen.
1.26	Opdrachtnemer beschikt over het Keurmerk Beveiliging Nederlandse Veiligheidsbranche.

1.27	Voor structureel geplande diensten geldt een resultaatverplichting. De Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 98% van de structureel overeengekomen diensten conform planning, functieprofiel, tijdstip en locatie wordt uitgevoerd. Met betrekking tot het behalen van deze resultaatverplichting dient per kwartaal te worden gemeten en gerapporteerd door Opdrachtnemer.
1.28	Voor ad-hoc/incidentele aanvragen geldt een inspanningsverplichting. De Opdrachtnemer levert een aantoonbare maximale inspanning om ad-hoc aanvragen in te vullen en informeert de Opdrachtgever tijdig over de haalbaarheid. Indien de Opdrachtnemer een ad-hoc dienst bevestigt, geldt vanaf dat moment een resultaatverplichting met een uitvoeringsbetrouwbaarheid van 100%.

2 Inwerken medewerkers

2.1	<p>Nieuw in te zetten medewerkers van de opdrachtnemer worden voorafgaand aan de start van de werkzaamheden voorgesteld aan de leidinggevende TU/e voor een klikgesprek. Bij een positief resultaat van Opdrachtnemer en opdrachtgever, kunnen er afspraken gemaakt worden om te starten met de werkzaamheden.</p>
2.2	<p>Nieuwe medewerkers worden gedurende hun inwerkperiode boventallig ingezet ten opzichte van de vastgestelde personele bezetting. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat nieuwe medewerkers voorafgaand aan zelfstandige inzet minimaal drie diensten meelopen op de locatie waar zij structureel worden ingezet, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minimaal één dagdienst; • minimaal één avonddienst; • bij beveiligingsdiensten tevens minimaal één nachtdienst. <p>Voor receptiemedewerkers geldt de verplichting tot het meelopen van een avonddienst niet. Alle kosten verband houdend met het inwerken van medewerkers komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
2.3	<p>Tijdens de eerste 20 gedraaide diensten, inclusief inwerkdiensten, vinden regelmatig afstemmings- en contactmomenten plaats tussen Opdrachtnemer en de betreffende medewerker, gericht op begeleiding, feedback en verbetering van het functioneren. De Opdrachtgever monitort de dienstverlening; de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief ophalen en verwerken van feedback van de Opdrachtgever.</p> <p>Na afloop van deze periode vindt een wederzijdse evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het functioneren van de betreffende medewerker, waarbij de Opdrachtnemer het initiatief neemt. De uitkomst van deze evaluatie wordt door de Opdrachtnemer aan de betrokken medewerker medegedeeld.</p>

3 Kwaliteit

3.1	Opdrachtnemer voert minimaal 2 keer per jaar een belevingsonderzoek uit, bijvoorbeeld d.m.v. mystery guest bezoeken. De aspecten die hierbij beoordeeld worden, worden vooraf met de Opdrachtgever afgestemd.
3.2	Ook Opdrachtgever voert 3 keer per jaar mystery guest bezoeken uit. De Opdrachtnemer is verplicht de uitkomsten en feedback van deze bezoeken mee te nemen in de uitvoering en verbetering van de dienstverlening. De beoordelingsaspecten worden door de Opdrachtgever vastgesteld en in overleg met de Opdrachtnemer afgestemd.
3.3	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het minimaal eenmaal per jaar uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek onder de bij de Opdrachtgever ingezette medewerkers.
3.4	De Opdrachtnemer draagt gedurende de contractduur actief bij aan de continue verbetering van de keten van dienstverlening en neemt hierin aantoonbaar initiatief.

4 Arbo

4.1	Opdrachtnemer beschikt over een actueel Plan van Aanpak voor de Risico-Inventarisatie en Evaluatie met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden voor de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient zes maanden na gunning het plan aan te leveren. Dit plan wordt jaarlijks door Opdrachtnemer geactualiseerd.
4.2	Onveilige situaties op de locaties van de Opdrachtgever, zowel van materiële aard (zoals gebouwen, installaties of middelen) als binnen de sociale context (zoals gedrag, omgangsvormen of spanningen tussen personen), dienen direct zowel mondeling als schriftelijk te worden gemeld aan de Opdrachtgever.
4.3	Naleving van het TU/e beleid en/ of huisregels op de gehele Campus waaronder het rookverbod. Voor iedereen geldt op de campus een algeheel rookverbod, dus ook voor Opdrachtnemer. Dit volgt uit de nieuwe Tabaks- en Rookwarenwet (art.10, lid 1b), waarin roken op terreinen van onderwijsinstellingen en sportfaciliteiten niet meer toegestaan is.

5 Flexibiliteit

5.1	<p>De komende jaren zullen diverse gebouwen worden gesloopt, gerenoveerd of gebouwd (nieuwbouw). Opdrachtnemer dient hier zijn dienstverlening op aan te passen. Dit kan tot uiting komen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het invoegen van nieuwe objecten; • Het opzeggen van bestaande objecten; • Het wijzigen van het tijdstip van de uitvoering van dienstverlening; • Het wijzigen van inzet van diensturen.
5.2	<p>Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen een aantal sluitingsdagen vast, zie bijlage 3. Op de deze dagen is in principe geen bezetting van de recepties nodig. Tenzij daar voor een bepaalde locatie uitdrukkelijk om verzocht wordt vanuit Opdrachtgever.</p>
5.3	<p>De periodes en openingstijden kunnen gedurende het jaar door de Opdrachtgever worden aangepast of uitgebreid met extra openstellingen. Deze aanpassingen zijn gebouwd gebonden en worden tijdig aan de Opdrachtnemer gecommuniceerd. Denk hierbij aan o.a. kortere openstellingen in de zomer en langere openstellingen tijdens tentamenperiodes.</p>

6 Facturatie

6.1	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de door haar ingediende facturen juist zijn en overeenkomen met de in de offerte afgesproken prijzen. Facturen die hiervan afwijken of onjuist zijn, worden niet betaalbaar gesteld.
6.2	In het geval dat Personeel wordt vervangen, dient Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever vervangend personeel beschikbaar te stellen conform het uitgevraagde functieprofiel. De voor het oorspronkelijke Personeel geldende tarieven mogen bij vervanging niet worden verhoogd.
6.3	Opdrachtgever wil maandelijks elektronische facturen ontvangen. De factuur bevat minimaal de NAW-gegevens van Opdrachtnemer, een factuurnummer, de factuurdatum, het IBAN-nummer, het door Opdrachtgever aangeleverde inkoop/ jaar ordernummer, het KvK-nummer van Opdrachtnemer, btw-nummer van Opdrachtnemer en een duidelijke omschrijving bijvoorbeeld: Receptiedienstverlening gebouw Matrix, periode en jaar. Opdrachtnemer biedt haar facturen in xml-formaat aan via de Nederlandse PEPPOL Autoriteit (NPa), zie www.peppolautoriteit.nl voor meer informatie. https://docs.oracle.com/cd/B40089_10/current/acrobat/120apig.pdf
6.4	De factuur dient minimaal voorzien te zijn van de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Naam TU/e • Jaarordernummer en of extra opdracht omschrijving • Omschrijving van de opdracht • Totaalbedrag

7 Performance management

8.1	<p>Opdrachtnemer dient zich te committeren aan onze overlegstructuur. De overlegstructuur bestaat uit vier niveaus, zie onderstaand:</p> <table border="1" data-bbox="263 481 1348 1366"> <thead> <tr> <th>Naam periodiek</th> <th>Doel overleg</th> <th>Frequentie overleg</th> <th>Duur</th> <th>Deelnemers</th> <th>overlegvorm</th> <th>agendapunten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operatoneel overleg contractant</td> <td>Bespreken lopende zaken contract</td> <td>wisselend per contract</td> <td>wisselend</td> <td>Operatoneel management contractant Thema expert Facilitair Accountmanager (operatoneel verantwoordelijk contractmanager)</td> <td>operatoneel overleg</td> <td>Lopende zaken / ad hoc zaken Planning (operatoneel, capaciteit) Knelpunten dienstverlening en verbeteracties Klachten</td> </tr> <tr> <td>status update overleg</td> <td>Bespreken lopende zaken contract</td> <td>1x per 6 weken</td> <td></td> <td>Contractmanagemnt accountmanager contractant, object verantwoordelijke</td> <td>informerend overleg</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tactisch overleg contractant</td> <td>bespreken zaken op tactisch niveau volgens vastgestelde agenda</td> <td>wisselend per soort (ABC) contract</td> <td>wisselend</td> <td>Accountmanager(s) contractant Operatoneel management contractant Contractmanager Teamleider afdeling Contractmanagemnt Facilitair Accountmanager (operatoneel verantwoordelijk) Optioneel: thema expert van één van de partijen of beide partijen.</td> <td>evaluatie/ besluitvormend overleg</td> <td>Escalaties vanuit operatoneel overleg Management- en financiële rapportage Samenwerking Contractaudit & KPI's Procedure wijzigingen / aanpassingen contract Mutaties / verbetervoorstellen Duurzame initiatieven Innovaties en best practices</td> </tr> <tr> <td>strategisch overleg contractant</td> <td>bespreken zaken op strategisch niveau volgens vastgestelde agenda</td> <td>1x per jaar A-contract</td> <td>wisselend</td> <td>Accountmanager en directeur contractant teamleider afdeling contractmanagemnt senior inkoop afdelingshoofd Facilities</td> <td>strategisch overleg</td> <td>Escalaties vanuit tactisch overleg Evaluatie jaar op hoofdlijnen marktontwikkelingen, innovaties technologische trends delen en samen bepalen wat interessant is voor de TU/e om verder te onderzoeken Partnership (hoe te verbeteren en meer waarde op te bouwen) Bepalen strategische uitgangspunten</td> </tr> </tbody> </table>	Naam periodiek	Doel overleg	Frequentie overleg	Duur	Deelnemers	overlegvorm	agendapunten	Operatoneel overleg contractant	Bespreken lopende zaken contract	wisselend per contract	wisselend	Operatoneel management contractant Thema expert Facilitair Accountmanager (operatoneel verantwoordelijk contractmanager)	operatoneel overleg	Lopende zaken / ad hoc zaken Planning (operatoneel, capaciteit) Knelpunten dienstverlening en verbeteracties Klachten	status update overleg	Bespreken lopende zaken contract	1x per 6 weken		Contractmanagemnt accountmanager contractant, object verantwoordelijke	informerend overleg		Tactisch overleg contractant	bespreken zaken op tactisch niveau volgens vastgestelde agenda	wisselend per soort (ABC) contract	wisselend	Accountmanager(s) contractant Operatoneel management contractant Contractmanager Teamleider afdeling Contractmanagemnt Facilitair Accountmanager (operatoneel verantwoordelijk) Optioneel: thema expert van één van de partijen of beide partijen.	evaluatie/ besluitvormend overleg	Escalaties vanuit operatoneel overleg Management- en financiële rapportage Samenwerking Contractaudit & KPI's Procedure wijzigingen / aanpassingen contract Mutaties / verbetervoorstellen Duurzame initiatieven Innovaties en best practices	strategisch overleg contractant	bespreken zaken op strategisch niveau volgens vastgestelde agenda	1x per jaar A-contract	wisselend	Accountmanager en directeur contractant teamleider afdeling contractmanagemnt senior inkoop afdelingshoofd Facilities	strategisch overleg	Escalaties vanuit tactisch overleg Evaluatie jaar op hoofdlijnen marktontwikkelingen, innovaties technologische trends delen en samen bepalen wat interessant is voor de TU/e om verder te onderzoeken Partnership (hoe te verbeteren en meer waarde op te bouwen) Bepalen strategische uitgangspunten
Naam periodiek	Doel overleg	Frequentie overleg	Duur	Deelnemers	overlegvorm	agendapunten																														
Operatoneel overleg contractant	Bespreken lopende zaken contract	wisselend per contract	wisselend	Operatoneel management contractant Thema expert Facilitair Accountmanager (operatoneel verantwoordelijk contractmanager)	operatoneel overleg	Lopende zaken / ad hoc zaken Planning (operatoneel, capaciteit) Knelpunten dienstverlening en verbeteracties Klachten																														
status update overleg	Bespreken lopende zaken contract	1x per 6 weken		Contractmanagemnt accountmanager contractant, object verantwoordelijke	informerend overleg																															
Tactisch overleg contractant	bespreken zaken op tactisch niveau volgens vastgestelde agenda	wisselend per soort (ABC) contract	wisselend	Accountmanager(s) contractant Operatoneel management contractant Contractmanager Teamleider afdeling Contractmanagemnt Facilitair Accountmanager (operatoneel verantwoordelijk) Optioneel: thema expert van één van de partijen of beide partijen.	evaluatie/ besluitvormend overleg	Escalaties vanuit operatoneel overleg Management- en financiële rapportage Samenwerking Contractaudit & KPI's Procedure wijzigingen / aanpassingen contract Mutaties / verbetervoorstellen Duurzame initiatieven Innovaties en best practices																														
strategisch overleg contractant	bespreken zaken op strategisch niveau volgens vastgestelde agenda	1x per jaar A-contract	wisselend	Accountmanager en directeur contractant teamleider afdeling contractmanagemnt senior inkoop afdelingshoofd Facilities	strategisch overleg	Escalaties vanuit tactisch overleg Evaluatie jaar op hoofdlijnen marktontwikkelingen, innovaties technologische trends delen en samen bepalen wat interessant is voor de TU/e om verder te onderzoeken Partnership (hoe te verbeteren en meer waarde op te bouwen) Bepalen strategische uitgangspunten																														
8.2	<p>De Opdrachtgever stelt, op basis van de contractdocumenten, de uitraag en de aanbieding van de inschrijver, een contractauditformulier op. Dit formulier bevat meetbare criteria waarmee de naleving van de gemaakte afspraken en de kwaliteit van de dienstverlening worden beoordeeld. De Opdrachtnemer is verplicht dit contractauditformulier elk kwartaal volledig en naar waarheid in te vullen. Per criterium dient de Opdrachtnemer een inhoudelijke onderbouwing te geven van de behaalde score, waarbij aantoonbaar wordt gemaakt in hoeverre aan de gestelde eisen wordt voldaan. Als norm geldt dat per kwartaal minimaal 95% van de totale score op het contractauditformulier dient te worden behaald. Indien (onderdelen van) de vereiste score niet worden behaald, is de contractant verplicht om per afwijking een concreet en tijdgebonden verbeterplan op te stellen. In dit plan worden ten minste de oorzaken van de afwijking, de te nemen maatregelen, de verantwoordelijken en de planning opgenomen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programma van Eisen (PvE) 2. Inschrijvingsleidraad 3. Overeenkomst 4. Nota van Inlichtingen 5. Verslag van het verificatiegesprek (indien van toepassing) 6. Ingediende aanbieding van de opdrachtnemer 																																			
8.3	<p>De Opdrachtnemer beoordeelt de contractaudit viermaal per jaar. Deze beoordeling richt zich op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de volledigheid en actualiteit van de auditdocumentatie; 2. de mate van naleving van contractuele eisen; 																																			

	<p>3. de identificatie van afwijkingen en verbetermogelijkheden; 4. het treffen van corrigerende en preventieve maatregelen waar nodig.</p> <p>De bevindingen uit deze periodieke beoordelingen worden schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Indien noodzakelijk worden, afhankelijk van aard en impact van de bevindingen, concrete vervolgacties en verbetermaatregelen gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd in het tactisch overleg.</p>
8.4	<p>Na gunning worden de Key Performance Indicators (KPI's) gezamenlijk vastgesteld door opdrachtgever en opdrachtnemer. Deze KPI's worden bepaald aan de hand van de vier door de Opdrachtgever vastgestelde thema's:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tevredenheid 2. Kwaliteit versus kosten 3. Duurzaamheid 4. Continu verbeteren <p>De KPI's vormen voor de Opdrachtgever ontwikkelpunten binnen het contract en dienen als meetinstrument om de prestaties en de professionalisering van de dienstverlening structureel te borgen. Indien één of meerdere KPI's niet worden behaald, stelt de opdrachtnemer een plan van aanpak op waarin corrigerende en, indien noodzakelijk, preventieve maatregelen worden opgenomen. Daarnaast kan, conform de bepalingen vastgelegd in een boete worden opgelegd.</p> <p>De voortgang, realisatie en eventuele afwijkingen van de KPI's worden ieder kwartaal gerapporteerd in:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het GRIP-dashboard binnen de afdeling C&F Contractmanagement, of 2. de managementrapportage, afhankelijk van de interne rapportagestructuur van de Opdrachtgever. <p>Deze rapportages vormen input voor de periodieke contractoverleggen en worden gebruikt om verbetermaatregelen te monitoren en de voortgang transparant te maken.</p>
8.5	<p>De opdrachtgever maakt gebruik van vaste templates voor de contractuele overlegstructuur, waaronder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. een agenda; 2. een actie- en besluitenlijst; 3. een presentatiesjabloon ten behoeve van tactische en strategische overleggen; 4. een verslagsjabloon. <p>Deze templates worden door Opdrachtgever beschikbaar gesteld en dienen door Opdrachtnemer consequent te worden toegepast.</p>
8.6	<p>Voor ieder tactisch en strategisch overleg is de opdrachtnemer verplicht een presentatie op te stellen conform het door opdrachtgever verstrekte sjabloon. In deze presentatie worden alle agendapunten die vooraf zijn vastgesteld expliciet uitgewerkt.</p> <p>De Opdrachtnemer presenteert dit document tijdens het overleg en licht de inhoud mondeling toe. De presentatie vormt daarmee de basis voor het overleg en draagt bij aan een transparante, gestructureerde en effectieve samenwerking.</p> <p>De Opdrachtnemer wordt geacht deze werkwijze volledig te volgen en tijdig de benodigde informatie aan te leveren volgens overzicht in bijlage 4, waarin taken van opdrachtnemer en opdrachtgever zijn weergegeven.</p>
8.7	<p>De opdrachtgever beschikt over een eigen dashboardomgeving waarin zowel KPI's, financiële overzichten als overige managementrapportages worden gepresenteerd. Deze omgeving wordt door de opdrachtgever beheerd en vormt een centraal instrument voor monitoring, sturing en voortgangsbeheer binnen het contract.</p> <p>De opdrachtnemer is verplicht om:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het dashboard op de door Opdrachtgever vastgestelde momenten te vullen en bij te werken; 2. de aangeleverde informatie volledig, juist en actueel te houden; 3. tijdig eventuele afwijkingen, trends of bijzonderheden te signaleren en te rapporteren;

	<p>4. de registratie en rapportages aan te leveren conform de formats, definities en datavelden die door opdrachtgever zijn vastgesteld.</p> <p>De opdrachtgever kan aanvullende kwaliteitscontroles uitvoeren op de volledigheid en juistheid van de aangeleverde data. Eventuele onvolkomenheden dienen door de opdrachtnemer binnen de gestelde termijn te worden gecorrigeerd.</p> <p>Dit wordt ieder tactisch overleg besproken op basis van de informatie die door opdrachtnemer is ingevoerd. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het toelichten van de aangeleverde gegevens, het beantwoorden van vragen en het presenteren van eventuele voorgestelde verbetermaatregelen. Deze informatie vormt een structurele basis voor besluitvorming, sturing en eventuele bijstellingen in de uitvoering.</p>
8.8	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen zich te houden aan het escalatiemodel te vinden in bijlage 5.
8.9	De opdrachtgever maakt gebruik van een eigen Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) voor het registreren en afhandelen van storingsmeldingen, klachten en kleine klussen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief gebruikmaakt van dit systeem in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer dient alle binnenkomende meldingen tijdig te behandelen conform de overeengekomen termijnen in het programma van eisen. Indien van toepassing verstrekt de contractant gedurende de afhandeling van een melding tussentijdse statusupdates via het FMIS. Na afronding van de werkzaamheden dient de contractant de melding in het FMIS correct af te melden, voorzien van een duidelijke en volledige toelichting op de uitgevoerde werkzaamheden. Het naleven van deze werkwijze is een essentieel onderdeel van de contractuele verplichtingen.
8.10	De opdrachtnemer is verplicht volledig en kosteloos mee te werken aan een ordentelijke exit, ongeacht de reden van beëindiging. Tot het moment van overdracht blijft de dienstverlening voldoen aan alle afspraken, wet- en regelgeving en geldende kwaliteits- en veiligheidsnormen.
8.11	Uiterlijk drie maanden voor contracteinde stelt opdrachtnemer een gedetailleerd exitplan (zie bijlage 6) op, inclusief planning, verantwoordelijkheden en overdrachtsmomenten. De overdracht vindt gefaseerd plaats in afstemming met opdrachtgever en eventuele opvolgende partij.
8.12	De opdrachtgever verlangt dat de opdrachtnemer actief deelneemt aan en initiatieven neemt in ketensamenwerking binnen de facilitaire keten. De samenwerking richt zich op: <ul style="list-style-type: none"> • Een constructieve samenwerkingsvorm tussen alle betrokken partners in de keten; • Het gezamenlijk realiseren van grotere meerwaarde dan individuele partijen afzonderlijk kunnen leveren; • Het combineren van eigen organisatiebelangen met één of meerdere gezamenlijk vastgestelde ketendoelstellingen.

8 Duurzaamheid

8.1	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wettelijke richtlijnen omtrent de milieuzonering. Informatie over de vigerende wet- en regelgeving is te vinden op de website van gemeente Eindhoven (www.eindhoven.nl).
8.2	De Opdrachtnemer stimuleert duurzame mobiliteit van medewerkers door het gebruik van openbaar vervoer, fiets en/of elektrisch vervoer.
8.3	De Opdrachtnemer voert de dienstverlening zo papierloos mogelijk uit door gebruik te maken van digitale systemen voor rapportages, overdrachten en communicatie.
8.4	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers energie- en milieubewust handelen.
8.5	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende duurzaamheidsdoelstellingen van de Opdrachtgever en past de dienstverlening hier gedurende de contractduur waar nodig op aan.
8.6	De Opdrachtnemer denkt actief mee over en draagt bij aan duurzaamheidsverbeteringen binnen de dienstverlening, passend binnen de scope van de opdracht.