



| Algemeen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.       | Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die van toepassing is op deze opdracht en leeft de geldende de geldende cao Beroepsgoederenvervoer over de weg correct na.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2.       | Opdrachtnemer draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de door Opdrachtgever verstrekte gegevens.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.       | Na beëindiging van de Raamovereenkomst verleent de Opdrachtnemer kosteloos medewerking aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening aan een opvolgende opdrachtnemer. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Raamovereenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Raamovereenkomst, schriftelijk aan de opdrachtnemer doen. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek gehoor geven. |
| 4.       | Bij beëindiging van de Raamovereenkomst verstrekt de Opdrachtnemer de digitale inventarisatiegegevens van de opgeslagen goederen kosteloos aan de Opdrachtgever in een gangbaar en toegankelijk bestandsformaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.       | De Opdracht dient te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Eventueel bijzondere voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtnemer op de locatie(s) van de Opdrachtgever, worden na gunning verstrekt zodat Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.                                                                                                                                                                         |
| 6.       | Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen, (parkeer)onthefingen etc. Deze kosten dienen in de tarieven te zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7.       | Opdrachtnemer is in bezit van een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg ingevolge de Wet Goederenvervoer over de Weg (WGW).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.       | De Opdrachtnemer hanteert een klachtenprocedure. Klachten worden schriftelijk, per e-mail of per brief ingediend en binnen vijf (5) werkdagen beantwoord. Indien nader onderzoek nodig is, wordt een termijn voor afhandeling gemeld. Klachten over de directe uitvoering van verhuisdiensten worden binnen 24 uur behandeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9.       | Alle gegevens die gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst worden verzameld, verwerkt of gegenereerd met betrekking tot de opgeslagen goederen blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt deze gegevens op eerste verzoek kosteloos in een gangbaar digitaal formaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Opslag |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10.    | De Opdrachtnemer beschikt over voldoende opslagruimte voor de opslag van (kwetsbare) goederen. De opslagruimte is voorzien van een beveiligingssysteem tegen brand en inbraak en is verwarmd, wind- en waterdicht, schoon, opgeruimd en vrij van ongedierte. De traceerbaarheid van de opgeslagen goederen is gewaarborgd. De opgeslagen goederen |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | worden stofvrij gehouden door middel van afdekmaterialen die door de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11.            | De opslagruimte is geschikt voor langdurige opslag van meubilair, archiefstukken en overige inventaris. Opdrachtnemer treft maatregelen om schade als gevolg van temperatuur-, vocht- en weersinvloeden te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12.            | Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer klimaat gereguleerde opslag beschikbaar te hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 13.            | Toegang tot de opslagruimte door derden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer houdt een registratie bij van personen die toegang hebben tot de opslagruimte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 14.            | Opdrachtnemer voert periodieke controles uit op de staat van de opslagruimte en de opgeslagen goederen en treft waar nodig maatregelen om schade of kwaliteitsverlies te voorkomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 15.            | Alle bij de Opdrachtnemer opgeslagen goederen worden geregistreerd in een digitaal opslagbeheerssysteem, waarmee alle opgeslagen goederen eenduidig kunnen worden geïdentificeerd en gevolgd. Dit opslagbeheerssysteem is 24/7 via een online portal toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. Per opgeslagen kist, container of ander opslagobject zijn ten minste de relevante gegevens, afmetingen, foto's en de opgeslagen hoeveelheid digitaal vastgelegd en op verzoek inzichtelijk, zodat te allen tijde zichtbaar is welke goederen in opslag zijn en waar deze zich bevinden.                                  |
| 16.            | Aan- en afgeleverde goederen/meubilair worden binnen (1) één werkdag in het opslagbeheerssysteem verwerkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 17.            | Opdrachtgever kan zelf goederen naar de opslag brengen of ophalen. Opdrachtnemer wordt hierover vooraf geïnformeerd. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever toegang tot de opgeslagen goederen binnen één werkdag na een verzoek daartoe. In spoedeisende gevallen wordt in overleg een kortere termijn gehanteerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 18.            | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door Opdrachtgever opgevraagde goederen op verzoek binnen één werkdag beschikbaar en toegankelijk zijn voor afhaling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <del>19.</del> | <del>Opdrachtnemer neemt in beginsel geen beschadigd of niet meer bruikbaar meubilair mee naar de opslag. Indien in overleg met de contactpersoon van deze Raamovereenkomst (specialist opslag en verhuizingen) van de Opdrachtgever wordt besloten dergelijk meubilair wel op te halen, draagt de Opdrachtnemer zorg voor een duurzame afvoer via een daarvoor erkende verwerker. De eventuele stort-, verwerkings- en overige afvoerkosten maken onderdeel uit van de dienstverlening en worden geacht in de Raamovereenkomst en de overeengekomen tarieven te zijn inbegrepen, tenzij partijen vooraf schriftelijk anders overeenkomen.</del> |
| 20.            | Bij iedere inname van goederen voor de opslag wordt de staat van de inventaris vastgelegd door middel van een opname. Indien bij de teruglevering van de opgeslagen inventaris wordt vastgesteld dat schade is ontstaan tijdens het transport of gedurende de opslag, draagt de Opdrachtnemer zorg voor herstel van de schade, vervanging van de beschadigde inventaris of, indien herstel of vervanging niet mogelijk of redelijk is, een passende financiële compensatie.                                                                                                                                                                      |

|     |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld over calamiteiten, beveiligingsincidenten, datalekken, brand, inbraak of andere gebeurtenissen die gevolgen kunnen hebben voor de opgeslagen goederen of de beschikbaarheid van gegevens. |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Reguliere verhuisdiensten |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22.                       | Reguliere verhuizingen worden in beginsel binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking uitgevoerd, waarbij opdrachtverstrekking plaatsvindt per e-mail of telefonisch. In overleg met de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 23.                       | Opdrachtgever kan een verhuisopdracht als spoedverhuizing aanmerken. Spoedverhuizingen worden door de Opdrachtnemer binnen 24 uur na opdrachtverstrekking uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 24.                       | <p>Opdrachtgever hanteert de volgende annuleringsregeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verhuizingen tot en met € 1.000: kosteloze annulering indien de annulering uiterlijk 24 uur vóór de geplande verhuisdatum aan Opdrachtnemer wordt doorgegeven.</li> <li>- Verhuizingen tot en met € 2.500: kosteloze annulering indien de annulering uiterlijk vier (4) werkdagen vóór de geplande verhuisdatum aan Opdrachtnemer wordt doorgegeven.</li> <li>- Verhuizingen boven € 2.500: kosteloze annulering indien de annulering uiterlijk vijf (5) werkdagen vóór de geplande verhuisdatum aan Opdrachtnemer wordt doorgegeven.</li> </ul> <p>Afhandeling van annuleringen anders dan in bovengenoemde situaties vindt plaats in onderling overleg. Slechts de door leverancier aantoonbaar gemaakte kosten komen voor vergoeding in aanmerking. Alle annuleringen worden door Opdrachtgever per mail schriftelijk gemeld aan leverancier en vastgelegd.</p>                                                                                     |
| 25.                       | <p>Opdrachtnemer stelt voor iedere verhuisopdracht de benodigde verhuismiddelen* en/of verpakkingsmateriaal ter beschikking. Deze middelen blijven eigendom van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor hergebruik, opslag, onderhoud en tijdige beschikbaarheid van deze middelen. Kosten hiervoor zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven.</p> <p>Na afronding van de verhuisopdracht kunnen de verhuismiddelen maximaal tien (10) werkdagen bij Opdrachtgever blijven. De verhuismiddelen worden binnen deze termijn in overleg met Opdrachtgever door Opdrachtnemer opgehaald. Hieraan zijn geen aanvullende kosten verbonden.</p> <p>Indien verhuismiddelen bij het ophalen ontbreken, verloren zijn gegaan of zodanig beschadigd zijn dat herstel niet redelijkerwijs mogelijk is of de verhuismiddelen niet meer geschikt zijn voor hergebruik, wordt hiervoor een vergoeding in rekening gebracht. Opdrachtnemer vermeldt de betreffende eenheidsprijzen op het prijsblad. Deze vergoedingen maken geen onderdeel uit van de inschrijfprijs.</p> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | *Onder verhuismiddelen verstaan we alle middelen die nodig zijn om goederen en inventaris op een veilige, efficiënte en schadevrije wijze te verplaatsen, zoals verhuisdozen, rolcontainers, kastenrollers, steekwagens, verhuishondjes en beschermingsmateriaal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 26. | Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever de benodigde verhuismiddelen voorafgaand aan de verhuisdatum beschikbaar. <b>De verhuismiddelen worden maximaal vier weken vóór de verhuisdatum geleverd en uiterlijk vier weken na uitvoering opgehaald.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 27. | De uitvoering van de Verhuisdiensten voor Opdrachtgever vindt normaliter plaats op werkdagen tussen 07.00 uur en 18.00 uur. Opdrachtnemer is tevens in staat om op verzoek van de Opdrachtgever werkzaamheden in de avonden en weekenden uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 28. | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitvoering van de Verhuisdiensten de bedrijfsprocessen van de Opdrachtgever zo min mogelijk verstoort. Werkzaamheden die naar verwachting tot verstoringen kunnen leiden, worden in overleg met de Opdrachtgever zodanig gepland dat de impact op de bedrijfsvoering tot een minimum wordt beperkt.                                                                                                                                                                                                                                |
| 29. | De Opdrachtnemer meldt zich voorafgaand aan de uitvoering van de Verhuisdiensten bij de door de Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 30. | Te gebruiken Verhuismiddelen zijn schoon, zonder schade, laten geen (kleef)resten achter en zijn geschikt voor het veilig vervoeren van de betreffende goederen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 31. | Op verzoek van de Opdrachtgever verzorgt de Opdrachtnemer de volledige verhuiswerkzaamheden van ICT-apparatuur, waaronder het veilig afkoppelen, zorgvuldig verpakken, vervoeren en aansluiten van apparatuur zoals beeldschermen, dockingstations en overige randapparatuur. De Opdrachtnemer gebruikt hierbij geschikt schok- en statisch beschermend verpakkingsmateriaal, verzorgt de correcte aansluiting op de nieuwe werkplekken en brengt passend kabelmanagement aan, zodat de apparatuur gebruiksklaar wordt opgeleverd, tenzij de Opdrachtgever anders aangeeft. |
| 32. | Schade of vermissing die tijdens de uitvoering van de Verhuisdiensten ontstaat, wordt door de Opdrachtnemer onverwijld gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen vervolgens gezamenlijk de omvang en oorzaak van de schade vast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 33. | Na afronding van de Verhuisdienst vindt een gezamenlijke controle plaats. Indien daarbij blijkt dat goederen zijn vermist of beschadigd geraakt door toedoen van de Opdrachtnemer, vergoedt de Opdrachtnemer de daaruit voortvloeiende schade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 34. | Opdrachtnemer dient monumentaal interieur, historisch meubilair en (niet museale) kunstobjecten vakkundig in te pakken (exportverpakkingen en/of verhuisdekens) en gereed te maken voor transport. Ook moet het uitvoerend personeel op locatie een maatwerkoplossing kunnen bedenken voor het inpakken van een werk wanneer een standaardoplossing zoals aircap, transportkist, transportframe, klimaatkist etc. niet voldoet of de situatie daarom vraagt.                                                                                                                |
| 35. | Opdrachtnemer dient de installatie en/of de-installatie van kunstobjecten uit te kunnen voeren. Ook moet het uitvoerend personeel beschikken over kennis van verschillende typen ophangsystemen en in staat zijn om een maatwerkoplossing voor installatie te bedenken op een moment dat een standaardoplossing niet voldoet.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 36. | Opdrachtnemer heeft aantoonbare ervaring met kunsttransporten binnen Nederland en kan desgevraagd referentieprojecten overleggen. Daarbij beschikt hij over de benodigde en geschikte transportmiddelen, met de mogelijkheid voor koeriers om mee te rijden op de                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | wagen. Onder geschikte transportmiddelen verstaan wij lucht geveerde, geklimatiseerde en beveiligde wagens voorzien van een hydraulische laadklep van verschillend formaat |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Projectmatige verhuisdiensten

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37. | Tenzij in dit onderdeel anders is bepaald, zijn de eisen uit hoofdstuk 'Reguliere verhuisdiensten' eveneens van toepassing op projectmatige verhuisdiensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 38. | Bij projectmatige verhuisdiensten stelt opdrachtnemer een vaste projectleider beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 39. | <p>Bij het uitvoeren van Projectverhuizingen wordt de volgende procedure gevolgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voorbereiding: bepalen van verhuisdatum, Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever enkele dagen voorafgaand aan de verhuizing voldoende Verhuismiddelen aan.</li> <li>- Voor de verhuisdag: medewerkers van Opdrachtgever pakken de spullen in, koppelen de pc en eventuele andere elektronica af en plaatsen deze in de betreffende verhuisdoos of -box.</li> <li>- Verhuisdag: Opdrachtnemer demonteert indien nodig het meubilair en verhuist de werkplek naar nieuwe locatie waar vervolgens de nieuwe werkplek wordt gemonteerd. De ICT-componenten worden door Opdrachtnemer ongemonteerd op het bureau geplaatst. Opdrachtgever draagt zorg voor aansluiten van de PC en overige elektronica.</li> </ul> |
| 40. | <p>Indien gewenst stelt Opdrachtnemer een draaiboek op waarin minimaal beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdrachtoomschrijving</li> <li>- De contactpersonen m.b.t. de verhuizing van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever</li> <li>- Projectorganisatie (o.a. taakverdeling bij verhuizer)</li> <li>- Verdeling werkzaamheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer</li> <li>- Planning</li> <li>- In te zetten Verhuismiddelen</li> <li>- Wijze van controle/registratie van afwijkingen/mutaties</li> <li>- Voortraject verhuizing (inrichtingsplattegronden, vrije toegang, vergunningen enz.)</li> <li>- Uitvoering verhuizing</li> <li>- Oplevering verhuizing</li> <li>- Evaluatie</li> </ul>                                                                                                                           |
| 41. | Indien Opdrachtgever dit wenst, vindt er na afloop van een Projectverhuizing een evaluatie plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

#### Personeel

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42. | Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeel van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.                                                                                  |
| 43. | De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers vertrouwelijk omgaan met documenten, persoonsgegevens en overige informatie van de Opdrachtgever en handelen conform de geldende privacywet- en regelgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44. | De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. De medewerkers kunnen zich legitimeren met een wettelijk legitimatiebewijs. |
| 45. | Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon aanstelt op commercieel/accountniveau voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt hiervoor ook een vast contactpersoon aan. De contactpersoon is bereikbaar per E-mail en telefoon ter beantwoording van vragen.                                                                                                                                                                                                                           |
| 46. | Bij de uitvoering van de Verhuisdienst zorgt Opdrachtnemer voor één vast aanspreekpunt, de projectleider of meewerkend voorman, deze zijn gedurende de Verhuisdienst mobiel bereikbaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### Handyman

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47. | De Handyman beschikt over het noodzakelijk gereedschap (al of niet elektrisch) ten behoeve van het verrichten van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 48. | Na afloop van de werkzaamheden draagt de Handyman zorg dat de ruimte schoon wordt achtergelaten (te denken valt aan; meenemen verpakkingsmateriaal, opzuigen vrijgekomen bouwstoffen door boorwerkzaamheden).                                                                                                                                                                                                       |
| 49. | De Handyman voert de overeengekomen werkzaamheden vakkundig, zorgvuldig en veilig uit. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende of specialistische werkzaamheden noodzakelijk zijn die niet onder de overeengekomen opdracht vallen, meldt de Handyman dit onverwijld aan de Opdrachtgever. Deze werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaand overleg en goedkeuring van de Opdrachtgever. |

#### Logistieke eisen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50. | Voor alle leveringen zijn de verzend- en transportkosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Alle risico's die samenhangen met het transport naar het/de afleveradres(sen) berusten tot aan de levering bij de Opdrachtnemer. Op de levering is de Incoterm DDP (Delivered Duty Paid) van toepassing. |
| 51. | Leveringen vinden uitsluitend plaats op een datum en tijdstip die vooraf met de Opdrachtgever zijn overeengekomen.                                                                                                                                                                                    |
| 52. | De Opdrachtnemer draagt zorg voor de afvoer van verpakkingsmaterialen die vrijkomen bij de levering, tenzij de Opdrachtgever vooraf schriftelijk anders heeft aangegeven.                                                                                                                             |
| 53. | De Opdrachtgever is gerechtigd de levering bij ontvangst te controleren op volledigheid en zichtbare beschadigingen. Eventuele afwijkingen worden zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtnemer gemeld.                                                                                                    |

#### Rapportages

|     |                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 54. | Opdrachtnemer dient vier (4) maal per jaar een schriftelijke rapportage in Excel aan te leveren. Tenzij anders vermeld, worden alle rapportagegegevens zowel over de |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>verslagperiode als cumulatief vanaf 1 januari van het betreffende kalenderjaar weergegeven. De rapportage bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal Reguliere verhuizingen en gebouw van uitvoering, door kalenderjaar heen cumulerend;</li> <li>- Aantal Projectverhuizingen en plaats/gebouw van uitvoering, door kalenderjaar heen cumulerend;</li> <li>- Schade, afwijkingen en klachten;</li> <li>- Inzet van vervoer en medewerkers;</li> <li>- Inzet Handymandiensten;</li> <li>- Opslag, aantal M3 per maand, door kalenderjaar heen cumulerend;</li> <li>- Opsomming van de factuurcomponenten waarbij de optelling van de financiële componenten gelijk is aan het gefactureerde bedrag.</li> <li>- Een overzicht van de openstaande actiepunten uit eerdere evaluatie- en voortgangsoverleggen, inclusief status, verantwoordelijke en geplande opleverdatum;</li> <li>- Indien KPI's of afspraken niet zijn behaald, een analyse van de oorzaken en de voorgenomen corrigerende maatregelen inclusief planning.</li> </ul> <p>De rapportage wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na afloop van ieder kwartaal digitaal in Excel aan de Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtgever kan hiervoor een standaard rapportageformat voorschrijven. Opdrachtnemer is verplicht dit format te gebruiken.</p> |
| 55. | <p>Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal éénmaal per kwartaal met Opdrachtgever een evaluatiegesprek te voeren waarbij minimaal aan de orde komt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verloop werkprocessen en werkafspraken</li> <li>- De tarieven</li> <li>- Managementrapportages (op locatie- en concernniveau)</li> <li>- Klachten</li> <li>- Duurzaamheid</li> <li>- Status van openstaande actiepunten en verbetermaatregelen;</li> <li>- Evaluatie van de behaalde KPI's en afgesproken prestaties.</li> </ul> <p>Ernstige incidenten, calamiteiten, schades of andere afwijkingen die directe gevolgen hebben voor de dienstverlening worden onverwijld aan de Opdrachtgever gemeld en niet pas opgenomen in de kwartaalrapportage.</p> <p>Deze vorm van communicatie op tactisch niveau vindt vier (4) keer per jaar plaats met de Contractmanager, Facilitair adviseur en Specialist Huisvesting van Opdrachtgever. Eenmaal (1) per jaar vindt strategisch overleg plaats. Opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor de verslaglegging van alle overlegvormen. De verslaglegging wordt maximaal tien (10) werkdagen na het betreffende overleg per e-mail toegestuurd.</p>                                                                                                                                             |
| 56. | <p>Indien de managementrapportages, klachten, KPI's of overige prestaties daartoe aanleiding geven, stelt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een analyse van de oorzaken, de te nemen verbetermaatregelen, de verantwoordelijke functionaris(sen), de planning en de wijze</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | waarop de voortgang wordt gemonitord. De voortgang van het verbeterplan wordt tijdens het eerstvolgende tactische overleg besproken. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Inkooporders en facturatie

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57. | De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de in het Prijzenblad opgenomen tarieven in rekening. Aanvullende kosten, toeslagen of andere vergoedingen zijn uitsluitend toegestaan indien de Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 58. | Opdrachtnemer factureert aan de gemeente Groningen. Het factuuradres voor de gemeente Groningen is <a href="mailto:facturendigitaal@groningen.nl">facturendigitaal@groningen.nl</a> . De factuur dient aangeleverd te worden in pdf.<br><br>Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te sturen, dan staan de opties hiervoor op de website van onze partner iCreative:<br><a href="https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl">https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl</a><br><br>E-facturatie heeft de voorkeur bij de gemeente Groningen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 59. | Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 60. | Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals naam, adres, postcode, woonplaats, IBAN, BIC-gegevens, BTW-nummer en KvK-nummer;</li> <li>- het factuuradres van Opdrachtgever;</li> <li>- het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW;</li> <li>- een overzicht van de uitgevoerde werkzaamheden, ingezette medewerkers en uren, gebruikte vervoers- en verhuismiddelen, eventuele meerwerkkosten en de opbouw van het factuurbedrag;</li> <li>- een overzicht van de kosten met betrekking tot de opslag, splitsing in manuren en daadwerkelijke opslag;</li> <li>- het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever.</li> </ul> <p>Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.</p> |
| 61. | Bij het afleveren van goederen of het opleveren van diensten of werken boven € 2.500 (exclusief btw) dient u een prestatieverklaring (pakbon, werkbon, foto, etc.) af te geven aan de besteller/opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 62. | Opdrachtnemer dient de uurtarieven van de medewerkers (verhuizer, verhuizer/chauffeur, meewerkend voorman, projectleider, handyman) te vermelden die van toepassing zijn op werkdagen (van maandag t/m vrijdag) tussen 07.00 uur en 19.00 uur. Indien deze diensten op andere dagen en/of tijdstippen plaats heeft, dan kunnen toeslagen worden berekend op basis van de geldende CAO-beroepsgoederenvervoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 63. | De uurtarieven van (gemotoriseerd)vervoer zijn inclusief kilometerkosten en exclusief het uurtarief van chauffeur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 64. | <b>Verhuisdiensten</b><br>Alleen daadwerkelijk gewerkte uren worden in rekening gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p><b>Reguliere verhuizingen</b></p> <p>Opdrachtgever zal vanuit efficiencyoverwegingen Reguliere verhuizingen verzamelen/cluseren (opdrachten bundelen) en gebundeld aanleveren zodat Opdrachtnemer deze in één keer kan uitvoeren. Mocht een Reguliere verhuizing een opdracht betreffen van korter dan twee (2) uur dan is Opdrachtnemer gerechtigd éénmaal de uur prijs van de bestelbus inhoud circa 11M3 in rekening te brengen.</p> <p>Verhuismiddelen kunnen indien Opdrachtgever dit wenst voorafgaand aan de te verrichten Verhuisdienst en/of na afloop van een Verhuisdienst gehuurd worden, hiervoor wordt de huurprijs conform het Prijzenblad in rekening gebracht.</p> <p>De kosten van Verhuisdiensten worden per verrichte Verhuisdienst op basis van de inkoopopdracht achteraf gefactureerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 65. | Opdrachtnemer gaat akkoord dat het opslagtariet per M3 per dag is en inclusief inslag en uitslag kosten. De opslagkosten eenheid per M3 worden maandelijks achteraf gefactureerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 66. | <p>Inschrijver is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2028, haar tarieven aan te passen. Inschrijver dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal 6 weken voor de ingangsdatum bekend te maken. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de aanpassing worden doorgevoerd.</p> <p>De prijsaanpassing van de contractueel vastgelegde tarieven, met uitzondering van het tarief voor de opslagopslag, wordt gebaseerd op het CBS-indexering grondslag Commerciële dienstverlening en transport, post 4942 verhuizingen (2021=100).</p> <p>Voor het tarief van opslag geldt dat deze wordt gebaseerd op, CBS-indexering grondslag Commerciële dienstverlening en transport, post 521 Opslag (2021 = 100)</p> <p>Het derde kwartaal wordt hierbij als uitgangspunt genomen, voor het eerst het derde kwartaal 2027. De berekening dient als volgt te geschieden:</p> <p><math display="block">(\text{index nieuwe jaar (L1)} - \text{index oude jaar (L0)}) / \text{index oude jaar (L0)} \times 100\%</math>         L0: CBS index 3<sup>e</sup> kwartaal 2026.<br/>         L1: CBS index 3<sup>e</sup> kwartaal 2027.</p> <p>Afronding op 2 cijfers achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. De genoemde jaartallen worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst telkens met één (1) jaar verhoogd.</p> |
| 67. | Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en/of tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slecht plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is nimmer sprake.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 68. | Indien de Opdrachtgever opdracht geeft tot het afvoeren van goederen of afval, draagt de Opdrachtnemer zorg voor de afvoer en een adequate afvalscheiding. Alle hiermee samenhangende kosten, waaronder storkosten, transportkosten en arbeidsuren, zijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | inbegrepen in de overeengekomen tarieven en komen niet voor afzonderlijke vergoeding in aanmerking.                                                  |
| 69. | Indien gewenst levert Opdrachtnemer losse Verhuisdozen op basis van koop aan Opdrachtgever. Hiervoor geldt een separaat tarief conform de prijsheet. |

#### Social Return

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 70. | <p>Deze Opdracht is door de gemeente Groningen aangemerkt voor het opnemen van een Social Return bepaling. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren.</p> <p><b>Social-returnverplichting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.</li> <li>- De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de opdracht 5% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return.</li> <li>- De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social return verplichtingen.</li> <li>- De Opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie <a href="http://www.socialreturnmonitor.nl">www.socialreturnmonitor.nl</a>.</li> <li>- De Opdrachtnemer neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. Mocht de Opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via <a href="mailto:socialreturn@groningen.nl">socialreturn@groningen.nl</a>.</li> </ul> <p>In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden social return" worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.</p> |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|