

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen geeft aan wat er van de Opdrachtnemer verlangd wordt. Deze eisen gelden voor alle 5 de percelen afzonderlijk.

De gevraagde dienst heeft betrekking op het advies, de uitvoering en de meerjarig resultaatsverplichting voor buitenschilderwerk op houten, metalen en steenachtige ondergronden. Het betreft per kalenderjaar de opgave uit de Meerjaren Onderhoudsplanung (MJOP) van de opdrachtgever.

De werkwijze is afgeleid van de Leidraad Resultaatgericht Samenwerken (RGS) bij Investeren en Onderhouden van SBR/CUR.

De Opdrachtnemer is een ketenpartner die de Opdrachtgever ontzorgt en voorziet van advies in elke fase van het onderhoud. Meedenken door de Opdrachtnemer en daarbij de Opdrachtgever tijdig attenderen op en adequaat informeren over nieuwe ontwikkelingen, vormen bij RGS belangrijke voorwaarden. Daarbij voert hij de primaire onderhoudsbeurt resultaatgericht uit, monitort en rapporteert hij over de kwaliteit tijdens looptijd van de nadere overeenkomst welke per jaar wordt afgesloten op basis van de raamovereenkomst. Waar nodig voert hij voor eigen rekening herstelwerkzaamheden uit om aan de vooraf overeengekomen prestatie-eisen te kunnen voldoen. De primaire onderhoudsbeurt wordt in termijnen gefactureerd tot 90% bij oplevering. De laatste 10% wordt gefactureerd bij een goed resultaat van de startkeuring en als daarbij aan alle verplichtingen is voldaan.

Eventuele noodzakelijke tussenbeurten worden later afzonderlijk in het jaar van uitvoering in opdracht gegeven mits ze vooraf door de Opdrachtnemer zijn opgenomen in zijn onderhoudsscenario, ingepland en geoffreerd zijn en als de tussenbeurt binnen de looptijd van de nadere overeenkomst ligt. Deze betaalde tussenbeurten maken onderdeel uit van de “nadere overeenkomst” op basis van de raamovereenkomst.

De Opdrachtnemer heeft een belangrijk aandeel in het goed laten verlopen van deze resultaatgerichte samenwerking. Er wordt van de Opdrachtnemer verlangd dat hij zijn kennis en ervaring inzet om de Opdrachtgever te begeleiden in haar nieuwe rol als toetser op prestatie-eisen in plaats van toezicht houden op naleving van een door de Opdrachtgever geschreven STABU-bestek. De Opdrachtnemer verzorgt een kennismakingsprogramma wat onder andere bestaat uit: een bedrijfsbezoek, kennismaken betrokken spelers waaronder enkele schilders, inzage in bedrijfsplannen, jaarplannen, kwaliteitszorgsysteem.

2 Eisen aan de dienstverlening

De gevraagde dienstverlening voldoet, zover onderstaande items van toepassing kunnen zijn op onderhavige dienstverlening, aan:

- Van toepassing zijn de standaard technische bepalingen in de STABU-Standaard 2012, alsmede, de Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken (UAV 2012), vastgesteld bij beschikking van 19 januari 2012 nr. 2012-2000541953 van de Ministers van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Economische Zaken, Landbouw en Innovatie, zoals deze zijn

opgenomen in de STABU-Standaard 2012 als bijlage II, uitgegeven door Stichting STABU te Ede.

- Van toepassing als ware zij letterlijk opgenomen, de voorschriften van keuringen, normen, verordeningen en reglementen, zoals Bouw- en Woningtoezicht, arbeids- en veiligheidsinspectie, Bouwbesluit 2012.
- Naast de relevante NEN-normen en ISO-normen zijn van toepassing de NPR-uitgaven van het Nederlands Normalisatie Instituut. Tenzij anders vermeld, zijn van kracht de laatste uitgaven zoals zij op de dag van aanbesteding gelden.
- Flora & Faunawet: behoud en bescherming van aantal broedplaatsen van beschermde diersoorten zoals de vleermuis, gierzwaluw, huismus en de steenuil. Deze soorten zijn jaarrond beschermd. Onder andere aan te treffen onder dakgoten, overstekken e.d.
- Met betrekking tot 'Veilig werken op hoogte' heeft de Opdrachtgever een aantal Product Informatie Bladen met daarop de voorgeschreven manier van werken bij een aantal situaties. Deze kunnen door de Opdrachtgever verplicht gesteld worden voor het project. Tijdens de uitvoering van het project wordt dit verder verduidelijkt.

3 Afbakening van het onderhoud

De Opdrachtgever wil benadrukken dat ze beschikt over een zeer divers en uiteenlopend gebouwaanbod waaronder monumentale gebouwen en verschillende utiliteitsgebouwen. De onderhoudstoestand is zeer divers en uiteenlopend. Het betreft planmatig buitenschilderwerk met alle bijbehorende en bijkomende werkzaamheden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Constructieve elementen zoals kolommen in de gevel van hout, staal, beton;
- Vliesgevels, bedoeld worden grote over meerdere verdiepingen aaneengesloten (gevel)vlakken van kozijnwerken, inclusief ramen, deuren, hang- en sluitwerk, glaslatten enz;
- Kozijnen, ramen, deuren, beplatingen (hout, kunststof) inclusief beglazing, glaslatten, kitnaden, voegafdichtingen, lood, afwatering, zonwering, hang- en sluitwerk enz;
- Trappen, balustrades, balkonhekwerken;
- Houten betimmerde dakgoten inclusief houten gootconstructie en gootbekleding;
- Schilderwerk op gevelmetselwerk, gevelstucwerk en op betonnen of stalen geveldelen.

Incidenteel kan er sprake zijn van onderhoud aan metselwerk + voegwerk.

4 Resultaatgericht Samenwerken (RGS)

Per fase volgt er een toelichting van het proces en wat er van de Opdrachtnemer verwacht wordt.

1 Startdocument + start ontwikkelteam

Start van het proces gaat middels het verstrekken van een startdocument op basis van het MJOP (Meerjaren Onderhoudsplanning). Dit document bevat onder andere en voor zover aanwezig:

- gebouwgegevens zoals tekeningen, berekeningen, foto's, onderhoudsgeschiedenis;
- verwachting gebruiksduur, gebouwfunctie;
- esthetische waarde, duurzame uitstraling;

- globale omschrijving van het onderhoud en de gebreken;
- duurzaamheidseisen zoals verhogen van isolatiewaarden gesloten en open geveldelen
- geraamd budget. Opdrachtgever wil hiermee vanaf de start van het proces transparant zijn richting de Opdrachtnemer.

Dit is als het ware de opdracht voor een project wat uiteindelijk wordt vastgelegd in een de nadere overeenkomst.

Vanaf nu doorlopen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk de fasen van het project, zogenaamd het ontwikkelteam. Een vertegenwoordiger van de gebruiker heeft een rol bij het afstemmen van de planning in een latere fase. De eerste actie voor de Opdrachtnemer is het maken van een planning van de start van het ontwikkelteam tot aan de uitvoeringfase. De Opdrachtgever als lid van ontwikkelteam brengt in deze fase de specifieke defensie documenten in ter behandeling zoals Dubo-eisen, Omgevingseisen, RI&E + V&G documenten.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Het startoverleg inplannen met leden van het ontwikkelteam, beoordeling inhoud van Startdocument en zonodig nadere afstemming met opsteller startdocument.
- Planning opstellen van start ontwikkelteam tot aan de uitvoeringsfase en indienen en deze ter goedkeuring voorleggen aan het ontwikkelteam.
- Mede opstellen of invullen van defensie specifieke documenten en checklisten. Hieruit komt onder meer welke vergunningen of ontheffingen noodzakelijk zijn.

2 Vraagspecificatie

In de vraagspecificatie wordt het startdocument vertaald naar eenduidige technische prestatie- en kwaliteitseisen die aan het resultaat worden gesteld gedurende de looptijd van de nadere overeenkomst. Deze vertaalslag neemt de Opdrachtnemer voor zijn rekening in overleg met de Opdrachtgever. De vraagspecificatie is de richtlijn voor alle hierna volgende fasen.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Startdocument vertalen in een vraagspecificatie. Hierin komen onder andere de prestatie-eisen voor schilderwerk zoals glansgraad en percentage houtrot in voor. Vraagspecificatie bespreken met ontwikkelteam en zorgen voor draagvlak binnen het team.
- Mede opstellen eventuele vergunningsaanvragen, aanleveren bescheiden hiervoor.

3 Projectopname en rapportage

Bij een projectopname wordt de technische staat vastgesteld van de te onderhouden bouwdelen. In deze fase wordt ook de daadwerkelijke omvang van het project bepaald door het rubriceren, kwalificeren en kwantificeren van de bouwdelen en gebreken. De gebreken worden niet alleen omschreven, ook de oorzaken worden achterhaald. Vastgesteld wordt of bouwdelen kunnen voldoen aan het gewenste resultaat.

Naar aanleiding van de opname levert opdrachtnemer aan opdrachtgever een zowel digitale als analoge rapportage aan. Hierin staan ten minste onderstaande zaken vermeld:

- De intensiteit, omvang en plaatsaanduiding (op geveloverzichten) van geconstateerde gebreken + oorzaken aan onderhoudsgevoelige gevelonderdelen.
- Al het in bovenstaande bullet omschreven en onderbouwd met foto's.
- Meetstaat met de te onderhouden onderdelen en hoeveelheden.
- Uit te voeren werkzaamheden voor het op het juiste kwaliteitsniveau brengen van de gevel elementen

De gewenste kwaliteit van het schilderwerk is niet alleen afhankelijk van het verfsysteem. De haalbaarheid van de gewenste kwaliteit wordt ook bepaald door een aantal bouwkundige en bouwfysische beïnvloedingsfactoren, zoals de ondergrondsoort, de constructiewijze, de beglazingsmethode, maar ook de kleurstelling en de oriëntatie in de gevel.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Inplannen projectopname met gebruiker
- Uitvoeren en analyseren projectopname
- Maken van digitale gevel overzichtstekeningen
- Opstellen rapportage zoals hierboven vermeld.

4 Onderhoudsscenario

De Opdrachtnemer werkt vervolgens 2 tot 3 onderhoudsscenario's uit met een looptijd van 25 jaar, wat de opdrachtgever inzicht geeft in wat de meerjaren onderhoudskosten zijn per scenario. Een hogere startinvestering kan over meerdere jaren gezien voordeliger zijn voor de opdrachtgever. Echter, moet er hiervoor natuurlijk op dat moment voldoende budget beschikbaar zijn.

Gezamenlijk wordt het best bij het startdocument passende scenario vastgesteld en wordt de begroting verder afgemaakt door de opdrachtnemer. De begroting bestaat uit de ingevulde eenheidsprijzenlijst. Bij werkzaamheden die niet op de eenheidsprijzenlijst voorkomen dient de Opdrachtnemer altijd aan te tonen dat de eenheidsprijzen marktconform zijn.

Ook wordt er een activiteitenplan met tijdsplanning in kalenderdag opgesteld door de opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient altijd het onderhoudssysteem te onderbouwen, bijvoorbeeld in alle gevallen waarbij er meer dan een 1 laags verfsysteem toegepast moet worden.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Uitwerken 2 of 3 onderhoudsscenario's met looptijd 25 jaar.
- Inplannen en houden overleg ontwikkelteam om onderhoudsscenario's te bespreken.
- Na vaststelling best passende scenario het verder uitwerken van de begroting. Dit betekent het invullen van de eenheidsprijzenlijst.
- Het opstellen van een activiteitenplan.

- Het opstellen van een planning in werkbare dagen
- Het onderbouwen van het onderhoudssysteem.

5 Aanbodspecificatie

In deze fase vindt de afstemming met de budgethouder van de opdrachtgever plaats om te komen tot een nadere overeenkomst voor uitvoering van het project.

De prestatie-eisen, de technische oplossingen voor de oorzaken van gebreken, het uitgewerkte onderhoudsscenario met activiteitenplan, tijdsplanning en de begroting, vormen samen de aanbodsspecificatie waarmee de Opdrachtgever richting zijn budgethouder gaat.

De budgethouder beslist of het project of delen daarvan in uitvoering gegeven wordt. Hiermee wil de budgethouder flexibiliteit waarborgen en kunnen sturen op financiën en kwaliteit. Het kan voorkomen dat een project in zijn geheel niet verder komt dan dit punt. De prioriteit ligt op dat moment niet bij het schilderwerk.

Zijn er vanwege technische eigenschappen of door veranderingen in het budget aanpassingen nodig, dan moet de Opdrachtgever dat in deze fase bespreken.

Soms rolt daar een nieuwe aanbodspecificatie uit. De Opdrachtnemer bepaalt wat de consequenties zijn voor het onderhoudsscenario.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Opstellen aanbodspecificatie.
- Inplannen en houden van overleg met budgethouder.
- Toelichten aanbodspecificatie.
- Eventueel aanpassen aanbodspecificatie op aangeven van budgethouder..

6 Nadere overeenkomst

Is er tussen de partijen overeenstemming bereikt over de aanbodspecificatie, dan wordt er een nadere overeenkomst opgesteld waarmee de Opdrachtnemer feitelijk opdracht krijgt om het betreffende project te gaan uitvoeren met de mede door hemzelf opgestelde resultaatsverplichting binnen de looptijd van de nadere overeenkomst. Onderstaand een overzicht van de maximale looptijd van de nadere overeenkomst per jaar van de raamovereenkomst.

Maximale looptijd raamovereenkomst + nadere overeenkomsten														
Jaar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	Raamovereenkomst 10 jaar										4 jaar			
1	Nadere overeenkomst 10 jaar													
2		Nadere overeenkomst 10 jaar												
3			Nadere overeenkomst 10 jaar											
4				Nadere overeenkomst 10 jaar										
5					Nadere overeenkomst 10 jaar									
6						Nadere overeenkomst 9 jaar								
7							Nadere overeenkomst 8 jaar							
8								Nadere overeenkomst 7 jaar						
9									Nadere overeenkomst 6 jaar					
10										Nadere overeenkomst 5 jaar				

Afb. Maximale looptijd raamovereenkomst + nadere overeenkomsten

Na deze goedkeuring optimaliseert de Opdrachtnemer waar nodig het scenario en de onderliggende maatregelen.

Onderdeel van de optimalisatie en projectvoorbereiding is een keuringsplan. In het keuringsplan geeft Opdrachtnemer (met fiat van Opdrachtgever) aan op welke tijdstippen de overeengekomen prestaties door de Opdrachtnemer worden gemeten

en gerapporteerd. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in de opleveringskeuring, periodieke keuring en de eindkeuring in het laatste jaar van de nadere overeenkomst. Daarnaast bewaakt en rapporteert de Opdrachtnemer actief de kwaliteit, de invloedsfactoren en de omstandigheden tijdens de uitvoering van het project. Bij eisen aan de invloedsfactoren en uitvoeringsomstandigheden kan worden gedacht aan: het dagelijks controleren van de buitenluchttemperatuur, luchtvochtgehalte, en vochtgehalte van de te behandelen ondergronden voor schilderwerk. De Opdrachtnemer legt de aanpak en procedure vast in een plan kwaliteitsbeheersing. De kwaliteitsbeheersing betreft zowel de werkzaamheden van de Opdrachtnemer als de eventueel met goedkeuring van de Opdrachtgever in te zetten onderaannemers.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Ondersteunen bij opstellen Nadere Overeenkomst.
- Optimaliseren onderhoudsscenario en activiteitenplan.
- Opstellen keuringsplan.
- Opstarten projectvoorbereiding, zoals het maken terreininrichtingsplan in overleg met de gebruiker van het gebouw, opstellen alle relevante documenten zoals RI&E ontwerpfase, V&G-plan ontwerp- en uitvoeringsfase.
- Opstellen kwaliteitsbeheersplan ten behoeve van de uitvoering.

7 Uitvoering

De Opdrachtnemer maakt een voorstel detailplanning betreffende de uitvoering met daarbij de randvoorwaarde van de Opdrachtgever en de vertegenwoordiger van de gebruikers als basis. Na goedkeuring van de planning door de Opdrachtgever start de Opdrachtnemer de voorbereiding op en voert het werk zelfstandig uit.

De werkzaamheden worden op basis van het activiteitenplan uitgevoerd. De Opdrachtnemer voert zijn kwaliteitsbeheersplan uit en rapporteert hierover aan de Opdrachtgever. De rapportages bevatten o.a. de vochtpercentages (ondergrond + buitenlucht) en buitentemperatuur. Tijdens de uitvoering wordt ook het resultaat gemeten en bewaakt door de Opdrachtnemer, maar ook steekproefsgewijs door de Opdrachtgever zogenaamd de producttoets vanuit Systeemgerichte Contract Beheersing. Dit is een moment waarop het vertrouwen bevestigd moet worden.

Opdrachtnemer zal direct na constatering van een (verwachte) vertraging of nadat hij door de Opdrachtgever is gewezen op een (verwachte) vertraging, de Opdrachtgever op de hoogte stellen van onder andere:

- de duur van de vertraging;
- de oorzaak van de vertraging;
- de maatregelen die de Opdrachtnemer onderneemt om vertraging te voorkomen, te beperken of te herstellen;
- consequenties ten aanzien van wet- en regelgeving en voorschriften fabrikant/leverancier;

Na overleg en na instemming van de Opdrachtgever over bovenstaande punten maakt de Opdrachtnemer een nieuwe actuele planning.

Daarbij is hij in staat om onderhoudsprojecten op te leveren zonder of nagenoeg geen opleverpunten. Dit punt wordt meegenomen in de periodieke evaluatie. Ook

de geoffreerde hoeveelheden worden steekproefsgewijs gecontroleerd door de Opdrachtgever. Resultaten hiervan worden ook besproken tijdens de evaluatie. Op het moment dat de Opdrachtnemer met toestemming van de Opdrachtgever gebruik mag maken van onderaannemers, dient de kwaliteit van het werk, van de werkomstandigheden en van het proces op hetzelfde niveau te worden geborgd.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Opstellen detailplanning.
- Opstarten uitvoeringsvoorbereiding en werk zelfstandig uitvoeren.
- Uitvoeren kwaliteitsbeheersplan en hierover rapporteren richting Opdrachtgever.
- Meewerken aan audits door Opdrachtgever, zogenaamd proces- en producttoetsen vanuit principes van Systeemgericht Contract Beheersing.
- Monitoren planning en reageren bij afwijkingen

8 Kwaliteitsmonitoring gedurende de nadere overeenkomst

De Opdrachtnemer levert het project op en meldt dit bij de Opdrachtgever. Hij rapporteert hierover richting de Opdrachtgever. Deze rapportage dient digitaal te worden aangeleverd. In de rapportage dienen overzichten te zijn opgenomen die Opdrachtgever inzicht verstrekt over de volgende zaken:

- De onderhoudskwaliteit, eventuele controle- of herstelwerkzaamheden die Opdrachtnemer nog moet en heeft uitgevoerd aan de gebouwen binnen de nadere overeenkomsten, dus de gebouwen die een primaire onderhoudsbeurt hebben gehad, of in oplevering zijn en waar nu de resultaatsverplichting gaat lopen of al loopt.

De rapportage dient na oplevering van een project en jaarlijks te worden aangeleverd. In voorkomende gevallen dient Opdrachtnemer deze rapportage, gedurende de overeenkomst, op aangeven van Opdrachtgever, aan te passen c.q. uit te breiden. De Opdrachtgever kan besluiten bij de oplevering aanwezig te zijn. Vervolgens is na ca 2 maanden na de opleveringsdatum de startkeuring. Hierbij is Opdrachtgever altijd aanwezig en stelt Opdrachtnemer een volledige rapportage op, waarin hij aangeeft of alle gevelonderdelen voldoen aan de eisen.

De Opdrachtgever voert steekproeven uit op de kwaliteit en op de geoffreerde hoeveelheden. De resultaten worden besproken met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is na de uitvoering verantwoordelijk voor de kwaliteit, vertaald in prestatie-eisen, van de door hem zelf onderhouden gevelementen gedurende de nadere overeenkomst. Hij dient de kwaliteit periodiek te monitoren en hierover richting de Opdrachtgever te rapporteren. De Opdrachtgever toetst daarbij ook steekproefsgewijs of aan de prestatie-eisen voldaan wordt. De hiervoor benodigde meet- en ijkinstrumenten dienen door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld te worden.

Op de helft van de nadere overeenkomst voert de Opdrachtnemer nogmaals een keuring uit, waarbij wederom een rapportage aangeleverd wordt met daarin de prestaties en kwaliteit op dat moment gemeten voor alle gevelonderdelen.

Daarnaast een lijst met eventuele afwijkingen en de acties die hieruit naar voren komen. Ongeveer een half jaar voor het einde van de nadere overeenkomst zal door de Opdrachtnemer de laatste keuring uitgevoerd worden. Met als resultaat een rapportage met daarin weergegeven de prestaties en kwaliteit per gevelonderdeel en

de afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen prestatie-eisen en kwaliteitseisen. Daarbij vermeld de te nemen verplichte maatregelen, zodat alle gevelonderdelen ten minste aan de gestelde prestatie-eisen en kwaliteitseisen voldoen die gelden bij het einde van de nadere overeenkomst. Aan de hand van deze rapportage plant Opdrachtnemer zijn herstelwerkzaamheden in en stemt deze af met Opdrachtgever.

Noodzakelijk tussenbeurten worden afzonderlijk in opdracht gegeven in het jaar dat ze uitgevoerd moeten worden, mits ze opgenomen zijn in het onderhoudsscenario en vallen binnen de looptijd van de nadere overeenkomst. Overige tussenbeurten worden beschouwd als herstelwerkzaamheden en zijn dus volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer zal rekening moeten houden met optredende vervuiling van het al dan niet geschilderde geveltimmerwerk gedurende de nadere overeenkomst. De Opdrachtnemer mag naar eigen invulling de opgetreden vervuiling gedurende de nadere overeenkomst verwijderen als hij hiermee aan zijn resultaatverplichting zal voldoen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit. De glasbewassing wordt uitgevoerd door een derde partij. De Opdrachtnemer kan hieraan geen rechten ontleen.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Zelfstandig opleveren en hierover rapporteren richting Opdrachtgever.
- Aantal opleverpunten aangeven en deze herstellen.
- Uitvoeren startkeuring na ca 2 maanden na oplevering en rapporteren over tekortkomingen die hersteld gaan worden.
- Uitvoeren keuringsplan gedurende de nadere overeenkomst.
- Na opdrachtverstrekking van de Opdrachtgever uitvoeren van de, in de nadere overeenkomst opgenomen, tussenbeurten.

9 Evaluatie

In deze laatste fase worden de resultaten, het proces en de samenwerking besproken. Hiervoor wordt onder andere een procesevaluatieformulier gebruikt. Het is een evaluatie in twee richtingen. Desgewenst worden met wederzijdse instemming, aanpassingen doorgevoerd in de raamovereenkomst. Evalueren kan in elke fase plaatsvinden. Tijdens de evaluatie komen onder meer de volgende onderwerpen aan bod: aantal opleverpunten, veiligheid op de bouw, planningsconformiteit, geoffreerde hoeveelheden, klanttevredenheid, prestatie eisen schilderwerk.

Vervolgens worden per onderwerp verbetervoorstellen geformuleerd en ten uitvoering gebracht.

Samengevat wordt er het volgende van de ON verwacht, niet uitputtend:

- Aanleveren informatie tbv de evaluatie bijvoorbeeld aantal opleverpunten.
- Verbeterpunten formuleren en ten uitvoer brengen.

Onderstaand een overzicht van de belangrijkste kenmerken per fase.

<u>Fase</u>	<u>Opdrachtgever</u>	<u>Samen</u>	<u>Opdrachtnemer</u>
1. Startdocument	Startdocument	Ontwikkelteam	Planning per fase
2. Vraagspecificatie		Vraagspecificatie, prestatie-eisen	Vertalen startdocument in prestatie-eisen
3. Projectopname			Inventariseren & inspecteren
4. Onderhouds-scenario	Beschikbare budget	Definitieve onderhouds-scenario	Onderhoudsscenario's, activiteitenplan
5. Aanbodspecificatie	Beoordelen	Technisch, financieel onderhoudsplan overeenkomen	Begroting in format eenheidsprijzenblad, kwaliteitsbeheersplan voor uitvoering, keuringsplan
6. Nadere overeenkomst	Goedkeuring	Nadere overeenkomst	Optimaliseren scenario
7. Uitvoering	Toetsen kwaliteit en prestatie-eisen	Uitvoeren project	Uitvoeren, bewaken, meten en rapporteren kwaliteit
8. Kwaliteitsmonitoring gedurende nadere overeenkomst	Toetsen kwaliteit en prestatie-eisen	Resultaats-verplichting gedurende de nadere overeenkomst	Monitoren kwaliteit en prestatie-eisen en zonodig herstelwerkzaamheden uitvoeren.
9. Evaluatie	Feedback op samenwerking, naleving afspraken, prestatie-eisen	Tweerichtingen evaluatie en mogelijk bijstellen overeenkomst	Feedback op samenwerking, naleving afspraken.

5 Communicatie

Ter bevordering van de communicatie hecht Opdrachtgever aan 'vaste' contactpersonen. Bij langdurige afwezigheid van deze 'vaste' contactpersonen moet met vaste vervangers gewerkt worden.

Er dient onderscheid gemaakt te worden in de contactpersoon ten behoeve van het contractmanagement (proces) en voor de specifieke uitvoering. De contractmanager van de Opdrachtnemer is te allen tijde eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever.

De projectleider van de Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle in uitvoering zijnde projecten tot en met het moment van oplevering. De contactpersonen dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Bij ieder project dient altijd ten minste één (meewerkend) uitvoerder aanwezig te zijn die de Nederlandse taal in woord en schrift beheerst.

Opdrachtnemer zorgt voor de volgende communicatiemogelijkheden:

- één vast aanspreekpunt ten behoeve van het contractmanagement (proces)
- één vast aanspreekpunt ten behoeve van de uitvoering
- één e-mailadres en één telefoonnummer per contactpersoon
- één postadres

5.1 Overlegstructuur

Het ontwikkelteam met Opdrachtgever en Opdrachtnemer overlegt regelmatig, minimaal 1 x per maand en zoveel als nodig blijkt om de producten te leveren die per fase benodigd zijn.

Tevens wordt de samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening 1 x per kwartaal geëvalueerd of zoveel als nodig. Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer geven opbouwende kritiek en verbeterpunten richting elkaar.

In onderstaande tabel zijn onderwerpen van de overleggen weergegeven.

Type overleg	Frequentie*	Onderwerpen
Vorbereidingsfase	Minimaal 1 x per maand	<ul style="list-style-type: none"> • Te leveren producten per fase
Uitvoeringsfase	Minimaal 1x per maand. <i>Of zoveel als nodig.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse gang van zaken • Veiligheid • Kwaliteit van het werk
Evaluatieoverleg	2x per jaar. <i>Of zoveel als nodig.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit dienstverlening • Knelpunten: kwalitatief, financieel, personeel • Verbeterpunten • Lokale ontwikkelingen • Veiligheid • Contractafspraken • Evaluatie overeenkomst • Beoordeling aannemer • Jaarplan en prijsafspraken komend budgetjaar (1 x p/j in 4^e kwartaal)
* In de aanloopfase van de overeenkomst zal de frequentie van de overleggen hoger zijn. De mate hiervan wordt vastgesteld in het eerste overleg.		

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inplannen van de afspraken omtrent de overleggen.

5.2 Verslaglegging

Tijdens de overleggen zal een gespreksverslag worden gemaakt door de Opdrachtnemer. In het gespreksverslag staat vermeld wie er bij het overleg aanwezig is geweest en een samenvatting van hetgeen is besproken. Het verslag wordt binnen 2 weken na het overleg verstrekt aan Opdrachtgever.

5.3 Evalueren

De procesevaluatie door middel van een proces-evaluatieformulier is een geschikt middel om de samenwerking en kwaliteit van de Opdrachtnemer te toetsen. Opdrachtgever is vrij om vragen toe te voegen of anders te formuleren. Aan de uitkomst van het formulier kan door de Opdrachtnemer geen rechten ontleent worden.

* Het evaluatieformulier is gebaseerd op een tweepuntenschaal:

1 = Opdrachtnemer voldoet niet

2 = Opdrachtnemer voldoet

Vragen		Punten*
1.	Worden de documenten tbv de diverse fasen op juiste wijze en op tijd, dus volgens overeengekomen planning, ingediend?	
2.	Worden de rapportages van de projectopname tijdig toegestuurd aan opdrachtgever en daarbij het overleg ingepland?	
3.	Worden de rapportages van de projectopname op de juiste manier, volgens het afgesproken format aangeleverd?	
4.	Worden plannings op tijd en volgens het afgesproken format ingediend?	
5.	Worden er gespreksverslagen opgesteld door opdrachtnemer en tijdig verstrekt aan opdrachtgever?	
6.	Worden facturen op correcte wijze aangeleverd?	
7.	Houdt men zich aan de geldende regels en voorschriften van Opdrachtgever?	
8.	Is de Opdrachtnemer in staat op te leveren met nagenoeg geen opleverpunten gerelateerd aan de omvang van het werk?	
9.	Zijn de geoffreerde hoeveelheden door de Opdrachtnemer juist?	
10.	Ruimte voor extra vragen toe te voegen door beide partijen	
Totaal		0

6 Aanvullende bepalingen

6.1 Systeemgerichte contractbeheersing

De Opdrachtnemer werkt mee aan systeemgerichte contractbeheersing door de Opdrachtgever. Hij geeft inzage in zijn kwaliteitsmanagementsysteem en werkt mee aan audits op zijn systeem, processen en producten. Systeemgerichte contractbeheersing bij deze overeenkomst zal na gunning bij de start van het project verder worden vormgegeven.

6.2 Toe te passen materialen

De toe te passen materialen moeten minimaal van dezelfde kwaliteit zijn als de te vervangen en/of toegepaste materialen.

Daarnaast heeft Opdrachtnemer de verplichting altijd een voorstel te doen om, op basis van de nieuwe ontwikkelingen, materialen/ onderdelen te vervangen door materialen/onderdelen met een betere kwaliteit (denk hierbij aan comfort, energiebesparing, hogere bedrijfszekerheid, duurzaamheid etc.). Bij afwijkingen dienen de vervangende materialen/ onderdelen ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Opdrachtgever.

Het is een verplichting van de Opdrachtnemer om aan te tonen dat bovenstaande materiaalprijzen marktconform zijn indien ze niet te relateren zijn aan de eenheidsprijzenlijst.

6.3 Leveringen van materialen en onderdelen

Indien onderhoud aan onderdelen niet kan worden uitgevoerd doordat er geen materialen/ onderdelen leverbaar zijn moet de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal direct een passende oplossing aan Opdrachtgever bieden.

6.4 Garanties

Na oplevering van ieder project, dient Opdrachtnemer een garantieverklaring ondertekend te retourneren aan Opdrachtgever. Indien een fabrikant op onderdelen een langere garantietermijn hanteert dient dit door Opdrachtnemer te worden overgenomen.

De Opdrachtnemer dient de bepalingen die zijn afgegeven bij de oplevering van een project ten aanzien van de geldende garanties na te leven en dienovereenkomstig te handelen. Organisatiekosten, werkzaamheden en/of vervangingskosten etc. welke voortvloeien uit het repareren/vervangen van in garantie vallende werkzaamheden komen niet voor rekening van Opdrachtgever.

6.5 Afvoeren van materialen

De Opdrachtnemer moet alle overtollige materialen en onderdelen op een milieuvriendelijke manier voor zijn kosten afvoeren conform de geldende regelgeving. Dit omvat onder andere het afvoeren van niet meer in gebruik zijnde materialen, onderdelen, gereedschappen en steigermaterialen, maar ook verpakkingsmateriaal en overig afval. Opdrachtnemer mag hierbij in beginsel geen gebruik maken van de afvalstromen en voorzieningen van Opdrachtgever.

6.6 Overdracht van informatie

Indien Opdrachtgever ervoor heeft gekozen om werkzaamheden aan gebouwen c.q. bouw-/ onderdelen door een 'derde' te laten uitvoeren, dan is Opdrachtnemer verplicht deze 'derde' van alle gevraagde én relevante (ongevraagde) informatie te voorzien als ware het Opdrachtgever, die om deze informatie verzoekt.

6.7 Documentatie

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle van toepassing zijnde documenten na elke wijziging of onderhoud aan een gevel. Het gaat hierbij om garantieverklaringen, behandelingsvoorschriften en dient deze actualisatie aan Opdrachtgever voor te leggen voor acceptatie en goedkeuring. Opdrachtnemer is bij beëindiging van de overeenkomst verplicht alle met deze overeenkomst verband houdende documentatie uiterlijk één (1) maand voor het aflopen van de nadere overeenkomst aan Opdrachtgever over te dragen.

6.8 Overdracht aan derden

Op het moment dat er sprake is van overdracht van een onderdeel t.b.v. werkzaamheden door derden, (zoals aan- en verbouwingen) moeten er afspraken gemaakt worden ten aanzien van:

- Het bouw-/onderdelen dat wordt overgedragen.
- Vertraging in de uitvoering van Opdrachtnemer door werkzaamheden van derden.

- De eventuele aanpassing van de onderhoudskosten ná oplevering en overdracht van de bouw-/onderdelen terug aan Opdrachtnemer.
- Keuringen en ingebruikneming van de bouw-/onderdelen.

Dat betekent dat er afspraken door Opdrachtgever met 'derden' en Opdrachtnemer worden gemaakt en worden aangevuld met afspraken ten aanzien van de te verlenen garanties.

6.9 Duurzaam inkopen

De Opdrachtgever stelt bij vervanging van glas vast door welk type glas de vervanging moet plaatsvinden rekening houdend met duurzaamheidsaspecten. T.a.v. vervanging van hout geldt dat minimaal het hout moet voldoen aan het TPAC keurmerk of gelijkwaardig.