



Destion



Aanbestedings- en inkoopbeleid

1. Inleiding

Stichting Destion is een woningcorporatie en daarmee een zogenaamde niet-aanbestedende-dienst. We vallen in de private sfeer. Dit is relevant voor de hiervoor geldende regelgeving bij aanbestedingen. Bedrijven krijgen wat Destion betreft een eerlijke kans op een opdracht. Het gaat Destion erom op transparante wijze optimaal invulling te geven aan de inkoopbehoefte van de organisatie.

Het aanbestedingsreglement is van toepassing bij de aanbesteding van:

- nieuwbouw
- renovatie, vernieuwing en groot onderhoud
- instandhoudingsonderhoud
- ongepland instandhoudingsonderhoud (keukens, toilet, badkamer)
- mutatie onderhoud
- klachtenonderhoud
- service en contractonderhoud

Het plan gaat in op de regelgeving en onze beleidsdoelstellingen. Het omschrijft de te hanteren aanbestedingsprocedures, gunningscriteria en organisatievormen voor de bedrijven die voor Destion werken of diensten verrichten.

2. Regelgeving

Voor het aanbesteden gelden Europese en nationale regels. Deze regels zijn opgesteld om het vrij verkeer van goederen, diensten en kapitaal in de EU te bevorderen en een optimale marktwerking te bereiken.

2.1 Europese richtlijnen

Europese richtlijnen hebben geen rechtstreekse werking, ze moeten eerst in nationale regelgeving worden omgezet.

In de Europese aanbestedingsrichtlijnen zijn drempelwaarden (drempelbedragen) vastgesteld. De drempelwaarden worden elke twee jaar opnieuw door de Europese Commissie vastgesteld. Een overheidsopdracht die evenveel of meer bedraagt dan het drempelbedrag moet verplicht Europees worden aanbesteed. Ook opdrachten voor werken (of diensten welke verband houden met werken) welke voor meer dan 50% gesubsidieerd worden door de overheid of publieke instellingen. Dit laatste zou voor een woningcorporatie relevant kunnen zijn. Hiervoor zijn de actuele drempelwaarden (2016-2017) exclusief btw:

- Voor meer dan 50% gesubsidieerde werken: € 5.225.000
- Voor meer dan 50% gesubsidieerde diensten die verband houden met werken: € 209.000

Bedragen worden jaarlijks aangepast en zijn terug te vinden op de website van het Kennisportaal Europese aanbestedingen.

(www.europeseaanbestedingen.eu/europeseaanbestedingen/europese_aanbesteding/drempelbedragen).

Het is niet te verwachten dat Destion een opdracht zal gaan verstrekken waarbij Europees aanbesteed dient te worden. Wanneer zich dit voordoet zal advies hierover ingewonnen worden.

2.2 Aanbestedingswet 2012

De Aanbestedingswet 2012 is een nationale wet en regelt zaken voor aanbestedende diensten welke betrekking hebben op Europese aanbestedingen, nationale aanbestedingen of meervoudig onderhandse procedures voor aanbestedende diensten. Woningcorporaties zijn niet verplicht gehouden aan deze Aanbestedingswet 2012.

2.3 Aanbestedingsreglement Werken 2016 (ARW 2016)

De ARW is een reglement voor het aanbesteden van opdrachten voor werken en aan werken gerelateerde leveringen en diensten. Omdat de ARW een breed draagvlak heeft in de praktijk zal voor Destion bij aanbestedingen de ARW 2016 als richtlijn gelden. Voordeel van toepassing is dat de gehele procedure op een heldere en bekende manier is geregeld. Het ARW 2016 biedt een praktische uitwerking van de Aanbestedingswet 2012 voor de aanbesteding van werken. Het ARW 2016 bevat procedures voor nationale en Europese aanbestedingen. Het ARW 2016 is op grond van de Aanbestedingswet 2012 aangewezen als richtsnoer voor nationale aanbestedingen voor werken.

Door de ARW van toepassing te verklaren ontstaat de nodige vrijheid bij het uitzetten van een opdracht, maar worden de minimale eisen voortvloeiende uit de aanbestedingsbeginselen wel in acht genomen. Daarbij dienen bijvoorbeeld alle marktpartijen gelijk behandeld te worden. Dus voor alle mededingers zullen dezelfde voorwaarden moeten gelden. Daarnaast zal de aanbesteding transparant moeten verlopen en worden geen eisen, voorwaarden en criteria gesteld aan de inschrijvers die niet in redelijke verhouding staan tot de opdracht.

2.4 Goedkeuring accountant

Destion moet jaarlijks beschikken over een goedkeurende verklaring bij de jaarrekening. De accountant stelt daarin onder andere vast of de voorgeschreven aanbestedingsprocedures zijn gevolgd.

3. Beleidsdoelstellingen

Naast de Europese en nationale wetgeving hebben we te maken met ons eigen inkoopbeleid. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid streven wij de volgende beleidsdoelstellingen na.

- 3.1 Doelmatige besteding van de middelen
- 3.2 Kopen van kwaliteit
- 3.3 Beheersen van de kosten
- 3.4 Beperken van contractrisico's
- 3.5 Ethische en ideële uitgangspunten (duurzaamheid, social return, kansen voor werk- en leerbedrijven)
- 3.6 Lokale economie
- 3.7 Non-discriminatie
- 3.8 Integriteitbewaking
- 3.9 Evaluatiecyclus

Deze doelstellingen liggen in meer of mindere mate ten grondslag aan de keuze van de bedrijven die voor ons werken. Dit hangt af van het type werk. Ook bij het bepalen van aanvullende kwaliteitsaspecten, ingeval van gunning volgens de beste prijs kwaliteitsverhouding (PKV), liggen deze doelstellingen ten grondslag. Als dit aan de orde is wordt dit duidelijk aangegeven bij de uitvraag.

3.1 Doelmatige besteding van middelen

Door aanbieders te laten concurreren wordt de kans op de beste aanbiedingen uit de markt vergroot. Door voor een gedeelte ook nieuwe of opdrachtzoekende bedrijven te selecteren wordt de kans op de beste aanbiedingen groter. Wel dient de kwaliteit in relatie tot de kosten altijd gewogen te worden. Daarbij dient tevens rekening gehouden te worden met de uiteindelijke totaalprijs, dus inclusief bijvoorbeeld meerwerk en dergelijke, de onderhoudskosten en soms zelfs de 'total cost of ownership' (TCO). TCO is een filosofie gebaseerd op het volledig inzichtelijk maken van alle kosten gerelateerd aan de aanschaf en gebruik gedurende de levenscyclus van ingekochte goederen en diensten. Indien aan de orde worden deze gegevens in de uitvraag meegenomen.

3.2 Kopen van kwaliteit

Doordat bedrijven geselecteerd worden op onder andere specifieke eigenschappen passend bij of benodigd voor het werk, is het kopen van kwaliteit belangrijk.

Het bedrijf dient bovenal geschikt te zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Voor alle werken is daarbij ervaring, deskundigheid en (bewezen) kwaliteiten een belangrijk aspect. Bewezen kwaliteit wordt op basis van ervaring of goede referenties meegenomen in de selectiekeuze.

3.3 Beheersen van de kosten

Bij nieuwbouw wordt vooraf een totale stichtingskostenraming gemaakt waarin de bouw- en bijkomende kosten en de eventuele grondkosten zijn begroot. Bijkomende kosten zijn bijvoorbeeld advies- en aansluitkosten, leges etc. Destion werkt met een plafondbedrag. De totale stichtingskosten per grondgebonden woning bedragen maximaal € 165.000 (prijspeil 2017).

De begrote kosten bij de overige werken zijn terug te voeren naar kengetallen en ervaringscijfers. Destion houdt daar zelf een database voor bij en er vindt regelmatig een toetsing plaats door een werk (activiteit en prijs) er uit te halen en te laten toetsen door een kostendeskundige.

3.4 Beperken van contractrisico's

Grote werken

Voor het sluiten van het contract ten behoeve van grote opdrachten kan als daar redenen voor zijn, een kredietinformatierapport (Graydon o.d.) opgevraagd worden. Dit geeft inzicht in de algemene bedrijfsgegevens, omzet- en liquiditeitsontwikkeling, kredietadvies en betaalgedrag. De kredietinformatie van de onderneming wordt vóór een eventuele uitnodiging voor onderhandse aanbesteding met selectie opgevraagd, en deze informatie weegt mee in de selectie. Eventuele risico's die hieruit voortkomen worden gericht ingeperkt of uitgesloten.

Na gunning en alvorens over te gaan tot het definitief afsluiten van een aannemingsovereenkomst, vragen we de volgende gegevens ter beoordeling:

- Een open begroting van het werk
- Recente verklaring betreffende betalingsgedrag van de belastingdienst
- Een bereidverklaring van de bank tot afgifte van de benodigde bankgarantie
- Kopie CAR verzekering met betalingsbewijs

Bij het afsluiten van een contract of aannemingsovereenkomst zijn de UAV (Uniforme Administratieve Voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken, momenteel versie 2012) van toepassing. Hiermee beperken we de contractrisico's. De UAV regelt de contractverhoudingen tussen opdrachtgever en aannemer en is algemeen bekend en gebruikelijk bij bouwprojecten. De UAV 2012 is het resultaat van samenwerking tussen de bouwsector en de overheid.

Algemeen

Met de laagste inschrijver of met de enige inschrijver in geval van gunning één op één wordt een afstandsovereenkomst gesloten waarbij Destion niet verplicht is het werk te gunnen. Wanneer het voornemen ontstaat om het werk niet aan de laagste aanbieder te gunnen zal hiervoor juridisch advies ingewonnen worden. Bij meerdere inschrijvers kan de procedure met de tweede laagste inschrijver doorlopen worden. Een reden kan bijvoorbeeld zijn dat de inschrijving niet juist/volledig is of dat de inschrijving (veel) te hoog is ten opzichte van het budget.

Voor al onze onderhoudswerken zijn onze Algemene Voorwaarden voor onderhoudswerken van toepassing (bijlage 2). Standaard wordt bij de opdrachtverlening de algemene voorwaarden van het bedrijf afgewezen en gelden onze voorwaarden. Alleen in overleg en gemotiveerd kan hiervan afgeweken worden.

3.5 Ethische en ideële uitgangspunten

We zien het als onze taak, als maatschappelijk ondernemer, om de arbeidsmarkt toegankelijker te maken voor arbeidsgehandicapten en langdurig werklozen. In de uitvraag schrijven we daarom voor dat bedrijven die een aanbesteding winnen, werkplekken beschikbaar stellen voor deze doelgroep.

Bij het groenonderhoud en schoonmaakonderhoud wordt standaard gevraagd naar aantoonbare inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Bij alle andere werkzaamheden wordt gevraagd naar social return, een en ander afhankelijk van het type werkzaamheden.

3.6 Lokale economie

Maatschappelijk gezien geniet het de voorkeur van Destion om voor ongepland instandhoudingsonderhoud, mutatie- en klachtenonderhoud voor lokale bedrijven te kiezen. Lokale bedrijven, zijn bedrijven die in ons werkgebied werkzaam zijn en veelal met lokaal personeel werken ofwel bedrijven die het woningbezit van oudsher zeer goed kennen en veelal met lokaal personeel werken. Bij nieuwbouw, renovatie, vernieuwing en groot onderhoud gaan we uit van zo mogelijk minimaal een derde lokale bedrijven. Worden hierbij bedrijven betrokken van buiten het werkgebied, dan zijn dit bedrijven die gevestigd zijn binnen een afstand van ongeveer 50 km. van het betreffende project.

3.7 Non-discriminatie

Dit betekent dat alle bedrijven die aan een inschrijving meedoen: gelijk behandeld worden, dat dezelfde eisen tellen en dat zij aan dezelfde voorwaarden moeten voldoen en over dezelfde informatie beschikken. De selectie- en gunningcriteria zijn duidelijk, objectief en eenduidig. Duidelijke communicatie naar betrokken partijen over de selectiecriteria, zoals bijvoorbeeld maatschappelijke of praktische voorkeur, draagt bij aan transparantie. Voorafgaand aan een aanbesteding of gunning worden de gunningscriteria schriftelijk aan partijen kenbaar gemaakt.

3.8 Integriteitbewaking

Integriteit en alle aspecten daaromtrent zijn opgenomen in het document 'Gedrags- en integriteitscode 2009', ingangsdatum 1 februari 2009. Dit document is beschikbaar via www.destion.nl. De voorwaarden die daarin worden gesteld zijn onverkort van toepassing in dit aanbestedingsbeleid.

3.9 Evaluatiecyclus

Beoordeling van de bedrijven gebeurt op basis van afgeronde en geëvalueerde projecten of jaarlijks op basis van de afgesproken en geleverde prestaties. De evaluatie vindt, volgens een vast format, plaats door de projectleider/verantwoordelijke medewerker van Destion (zie bijlage 1). Als er slecht gescoord wordt, worden verbeterafspraken gemaakt. Leveranciers krijgen in principe een tweede kans om in te schrijven op nieuw werk en zich te verbeteren. Bij uitblijven van verbetering wordt afscheid genomen van een bedrijf of leverancier. Dit gebeurt schriftelijk en gemotiveerd.

4. Aanbestedingsvormen

4.1 Aanbestedingsprocedures

Destion maakt gebruik van de volgende (nationale) aanbestedingsprocedures:

- *Regieopdracht*
Bij regieopdrachten worden - veelal kleine - werkopdrachten verstrekt op basis van vooraf overeengekomen uurtarieven, zonder vooraf offerte of inschrijving uit te brengen
- *Enkelvoudig onderhandse procedure*
In deze procedure nodigt Destion één bedrijf uit om op basis van een offerte of inschrijving uit te brengen. Ook de zogenaamde 'gunning uit de hand' valt onder deze procedure.
- *Meervoudig onderhandse procedure*
In deze procedure nodigt Destion een beperkt aantal zelf gekozen bedrijven uit om een inschrijving te doen. Eventuele herhalingsprojecten van een meervoudig onderhands aanbesteed werk kunnen aansluiten enkelvoudig worden gegund.

- *Meervoudig onderhandse overlegprocedure*
Een variant op de meervoudig onderhandse procedure, waarbij Destion tijdens de aanbestedingsprocedure één-op-één-gesprekken voert met de bedrijven die meedoen.
- *Raamovereenkomst met een enkel bedrijf*
Een overeenkomst tussen een of meer aanbesteders en een bedrijf met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te verlenen opdrachten vast te leggen.
- *Procedure met voorselectie*
Deze procedure verloopt in twee stappen. In de eerste stap maakt Destion haar vraag aan de markt bekend en melden geïnteresseerde bedrijven zich bij Destion. Uit de geïnteresseerden selecteert Destion een beperkt aantal bedrijven om in de tweede stap een inschrijving te doen.
- In het procuratie- en delegatieschema is bepaald bij welke bedragen het opvragen van één offerte volstaat (enkelvoudig onderhandse procedure) en wanneer meerdere offertes moeten worden opgevraagd (meervoudig onderhandse procedure). Aard en omvang van de opdracht bepalen wat passend is. Opdrachtverstrekkingen en opdrachten tot betaling vinden plaats volgens de procuratieregeling van Destion.

4.2 Organisatievormen

Voorafgaand aan een aanbestedingsprocedure is het van belang de best passende organisatievorm te kiezen. Voor (ong gepland) instandhoudingsonderhoud, mutatie- en klachtenonderhoud en service contracten wordt situationeel beoordeeld of het werk in regie moet worden uitgevoerd of in de vorm 'traditioneel bouwen'. Bij nieuwbouw, renovatie, vernieuwing of groot onderhoud kan gekozen worden uit een van onderstaande organisatievormen. De keuze wordt bij aanvang van het project, gemotiveerd, vastgelegd in een projectbesluit. Destion maakt gebruik van de volgende organisatievormen.

- a. Traditioneel bouwen
- b. Bouwteam
- c. Turnkey constructie
- d. Resultaatgericht samenwerken

a. Traditioneel bouwen

De aanbesteding wordt georganiseerd op basis van een uitgewerkt bestek en/of tekeningen. Er is één moment van prijsvorming aan het einde van het ontwerpproces. Het voordeel is dat prijsvorming is gebaseerd op basis van een gedetailleerde omschrijving van de gewenste kwaliteit. De aanbestedingsstukken zijn opgesteld in opdracht van Destion. Gebreken in die stukken zijn dan ook voor risico van Destion. Bij deze organisatievorm kan één van de beschreven aanbestedingsprocedures (4.1) worden gevolgd.

b. Bouwteam

Destion organiseert een projectgebonden samenwerkingsverband met één of meerdere deskundigen die, in gecoördineerd verband, samenwerken aan het ontwerp, de engineering van het ontwerp en de bouw. Het doel van het bouwteam is om gezamenlijk tot een uitvoeringsgericht ontwerp te komen dat dan gerealiseerd kan worden. De samenwerking komt aan het begin van het ontwerpproces tot stand vóór de aanbesteding. Het bouwteam heeft in principe een looptijd voor de duur van slechts één bepaald bouwproces. Het bouwteam bestaat in ieder geval uit Destion, een ontwerpende architect en een uitvoerende partijen (aannemer). Het bouwteam kan gedurende het proces worden uitgebreid met adviseurs, zoals een constructeur. Er kan gekozen worden voor deze vorm middels een onderhandse één-op-één-gunning of door middel van een procedure met voorselectie.

c. Turnkey constructie

De opdrachtgever is na het programma van eisen niet meer bij de voorbereiding en uitvoering van het werk betrokken. Destion gaat met één partij (ontwikkelaar of aannemer) een overeenkomst aan voor het ontwerp en de uitvoering van het werk.

Deze werkwijze passen we toe als er weinig tijd of capaciteit is om het project te begeleiden of we financieel geen risico willen lopen. De koopprijs van een bijvoorbeeld een woning is daarentegen wel vaak hoger dan de totaalprijs bij aanbesteding. Een kwalitatief hoogwaardig programma van eisen is onontbeerlijk, om zekerheid te hebben over het uiteindelijke product. De betrouwbaarheid van de partner is bij deze constructie belangrijk. Er kan gekozen worden voor deze vorm middels een onderhandse één-op-één-gunning of door middel van een procedure met voorselectie.

d. Resultaatgericht samenwerken

Vertrouwen is het kernwoord bij resultaatgericht samenwerken. De samenwerkingspartner wil een langdurige relatie aangaan met de opdrachtgever. Kwaliteit en duurzaamheid daarvan gaat voor de prijs. De samenwerkingspartner biedt zijn kennis aan om het beoogde resultaat te behalen. De opdrachtgever stuurt op output, het te behalen resultaat. Er kan gekozen worden voor deze vorm middels een onderhandse één-op-één-gunning of door middel van een procedure met voorselectie.

4.3 Gunningscriteria

Binnen de verschillende aanbestedingsprocedures kan gekozen worden voor één van de volgende drie gunningscriteria. Overigens is met de wijziging van de Aanbestedingswet, EMVI de overkoepelende term geworden voor alle drie onderstaande gunningscriteria.

- a. Beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV)
- b. Laagste prijs
- c. Laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit

a. Beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV)

Bij beste prijs-kwaliteitverhouding (beste PKV, voorheen EMVI) wegen naast prijs ook andere kwaliteitsaspecten mee in de beoordeling van inschrijvingen. Afhankelijk van de aard van het werk zijn dit aspecten, zoals:

- Kwaliteit van de technische oplossing
- Kwaliteit van het implementatieplan/plan van aanpak
- Mate van instemming met de (concept) overeenkomst
- Planning/uitvoeringstermijn
- Omgang met bewoners
- Mate van beschikbaarheid
- Mate van borging van veiligheid

Beste PKV wordt ingezet om inschrijvers te stimuleren om meer te bieden dan wat geëist wordt. In feite concretiseren de beste PKV-criteria de wensen die de aanbesteder heeft boven op de minimumeisen voor een bepaalde opdracht.

b. Laagste prijs

Indien gebruik wordt gemaakt van het criterium 'laagste prijs' moeten de specificaties zodanig duidelijk zijn dat achteraf geen interpretatieverschillen kunnen ontstaan (die leiden tot meerwerk). In de aanbestedingsstukken staat gemotiveerd waarom er gegund wordt op laagste prijs.

Voor het vaststellen van de laagste prijs moet worden beschreven hoe de laagste prijs wordt berekend. Bij een bouwwerk zal dat simpelweg de bouwsom zijn.

c. Laagste prijs op basis van kosteneffectiviteit

Bij het gunningscriterium laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit kan naast de prijs ook een ander kostencriterium worden meegewogen. Een voorbeeld hiervan is het meewegen van kosten die verbonden zijn aan de gehele levenscyclus van een product. Aanbestedende diensten kunnen op die manier duurzaamheid meewegen in de aanbestedingsprocedure.

Tabel 1 Aanbestedings- en inkoopprocedure en organisatievorm per type werk

	Nieuw- bouw	Renovatie, vernieuwing, groot onderhoud	Instand houdings onderhoud	Ongepland instand houdings onderhoud	Mutatie- onderhoud	Klachten- onderhoud	Service & contract- onderhoud
Aanbestedings- /inkoopprocedure							
Regieopdracht							
Enkelvoudig onderhands							
Meervoudig onderhands							
Meervoudig onderhands overleg							
Raamovereenkomst met enkel bedrijf							
Procedure met voorselectie							
Organisatievorm							
Traditioneel							
Bouwteam							
Turn-key							
Resultaatgericht samenwerken							

5. Toepassing per type werk

5.1 Nieuwbouw

De nieuwbouwprojecten bij Destion kenmerken zich door de relatief kleine omvang. Vaak is er sprake van slechts enkele woningen.

Bij de nieuwbouwprojecten kunnen alle aanbestedingsprocedures aan de orde zijn. Zelfs de enkelvoudige onderhandse aanbesteding. Hieronder valt de één-op-één-gunning. Deze wordt toegepast, wanneer uit een eerder project met dezelfde kenmerken, na onderhandse meervoudige aanbesteding een gunstige prijs is voortgekomen. Het voordeel om met die partij de herhalingsprojecten te realiseren, is dat faalkosten in de realisatiefase worden voorkomen. In de meeste gevallen wordt een van de overige aanbestedingsprocedures gebruikt, waarbij een van de drie gunningscriteria kunnen worden ingezet.

Qua organisatievorm passen we zowel de traditionele, als bouwteam of turnkey variant toe. Bij de traditionele aanbesteding stelt Destion zelf het bestek op, conform Stabu en UAV. Destion zal in de toekomst, gelet op het terugdringen van kosten en bedrijfslasten, steeds meer van turnkey gebruik gaan maken in de nieuwbouw. Destion werkt daarbij met een standaard programma van eisen.

Er wordt aanbesteed volgens de ARW en bij de contractvorming geldt een model aannemingsovereenkomst.

5.2 Renovatie, vernieuwing en groot onderhoud

Deze onderhoudswerken kenmerken zich door de bundeling van instandhoudingsactiviteiten en een omvang van meer dan één woning.

De voorkeur van Destion gaat uit naar prijsvorming door onderhandse meervoudige aanbesteding na selectie. Bij complexe of innovatieve activiteiten zal gezocht worden naar bedrijven die daarvoor het specialisme in huis hebben. Als gunningscriterium wordt gekeken naar de laagste prijs op basis van kosteneffectiviteit. Dit betekent dat de levenscyclus (toekomstige onderhoudskosten, looptijd 25 jaar) van de activiteiten wordt meegenomen in de beoordeling.

De door het bedrijf ingediende gegevens (open begroting, verklaring betalingsgedrag, bereidheid tot bankgarantie, kopie CAR verzekering), dienen te worden gecontroleerd voordat tot opdrachtverstrekking overgegaan wordt.

Ook hier wordt bij de contractvorming aangesloten bij modelovereenkomsten. Destion werkt met uniforme uitvragen, conform Stabu en UAV en uniforme opdrachten. Voor deze werken gelden de Algemene Voorwaarden onderhoudswerken van Destion. Denkbaar is dat de organisatievorm in de toekomst opschuift naar ketensamenwerking.

5.3 Instandhoudingsonderhoud

De kenmerken van deze onderhoudswerken is dat het een seriematige activiteit is. Als het uitkomt is het een bundeling van activiteiten, maar dat hoeft niet altijd het geval te zijn. Er zijn vier soorten werken te onderscheiden, met elk een eigen voorkeurs aanbestedingsprocedure en organisatievorm.

- a. Pilots
- b. Schilderwerken
- c. Cv-installaties
- d. Overige werken

a. Pilots

Dit gaat over specialismen of innovaties. Denk bijvoorbeeld aan het aanbrengen van zonnepanelen of bij wijze van proef aanbrengen van een warmte-terugwin cv-installatie. Hierbij kiezen we als organisatievorm voor een lichte bouwteamvariant. Samen met het gespecialiseerde bedrijf gaan we op regiebasis het werk uitvoeren. Met het bedrijf wordt een afstandsverklaring ondertekend.

b. Schilderwerken

Schilderwerk is bij uitstek geschikt om een resultaatgerichte samenwerking aan te gaan voor meerdere jaren. Het betreft een meervoudige onderhandse aanbesteding met voorselectie. Bedrijven worden geselecteerd op geleverde kwaliteit en omgang met de klant. Gunning geschiedt op basis van een meerjarenonderhoudsplan. Het voordeel van de organisatievorm is dat goed gestuurd kan worden op het resultaat van de kwaliteit en duurzaamheid. Voor het bedrijf biedt de looptijd enige mate van zekerheid, wat tot uitdrukking komt in de prijs. Elk jaar vindt evaluatie plaats. Om de prijs scherp te houden, wordt voor het eventueel verlengen van de looptijd (een deel van) het werk getoetst mogelijk met behulp van een externe kostendeskundige.

c. Cv-installaties

De aanbestedingsprocedure is meervoudig onderhands, na selectie. Waarbij bedrijven geselecteerd worden op omgang met de huurder en kwaliteit van het geleverde werk. Gunning vindt plaats op basis van prijs. Met de partij wordt een intentie overeenkomst afgesproken voor drie jaren. Daarna vindt opnieuw een marktconsultatie plaats. Tussentijds vindt de jaarlijkse evaluatie plaats.

d. Overige werken

De overige werken zijn wat minder specifiek en volgen naar gelang van de omvang van de werken een enkelvoudige of meervoudige onderhandse procedure met of zonder selectie. Gunning vindt veelal plaats op basis van prijs. Met alle bedrijven wordt jaarlijks geëvalueerd. Qua

prijsvorming houdt Destion een eigen database en werkt ze met ervaringscijfers. Steekproefsgewijs worden prijzen met andere corporaties vergeleken of worden werken voorgelegd aan een externe kostendeskundige.

In alle gevallen werkt Destion met een uniforme uitvraag en een uniforme opdrachtverstrekking, zodat het werk beheersbaar en controleerbaar is. Op alle werken zijn de Algemene Voorwaarden van Destion van toepassing.

5.4 Ongepland instandhoudingsonderhoud

Dit type werk kenmerkt zich door uniciteit. De omvang van de opdracht staat op voorhand niet vast (vraag gestuurd) en gebeurt op basis van inschattingen.

De belangrijkste werken binnen ongepland instandhoudingsonderhoud zijn de vervanging van de keukens, badkamers en toiletten. Deze werken worden elke vijf jaar opnieuw aanbesteed. Gewerkt wordt met vaste prijzen voor de afgesproken looptijd. Het betreft een meervoudige onderhandse aanbesteding, met selectie. Bij het selecteren van de bedrijven staan de kwaliteit, kennis van het woningbezit en communicatie met huurder voorop. Gunning geschiedt op basis van beste PKV. Kwalitatieve aspecten zijn: uitvoeringsmethode en planning.

De bedrijven krijgen de opdrachten middels een werkopdracht van Destion, waarop duidelijk de werkschrijving staat.

Destion werkt met een uniforme uitvraag en een uniforme opdrachtverstrekking, zodat het werk beheersbaar en controleerbaar is. Op alle werken zijn de Algemene Voorwaarden van Destion van toepassing.

5.5 Mutatieonderhoud

Kenmerkend voor mutatie onderhoud is, is dat het werk niet te plannen is. We hebben te maken met korte doorlooptijden. De nieuwe huurder wil de huurwoning snel betrekken.

Daarom past het bij dit type werk om een eenvoudige raamovereenkomst met enkele vaste bedrijven af te spreken. In de overeenkomst worden uurloon en de contractperiode aangegeven. De opdracht aan deze bedrijven is een gunning uit de hand. De bedrijven selecteert Destion op basis van een aantal kwalitatieve criteria, waaronder: geleverde kwaliteit, omgang met de klant, samenwerking met Destion en lokale economie.

De bedrijven krijgen de opdrachten middels een werkopdracht van Destion, waarop duidelijk de werkschrijving staat.

De Algemene Voorwaarden voor onderhoudswerken van Destion zijn hierop van toepassing. Volgens de jaarlijkse evaluatiecyclus (zie 3.9) worden de bedrijven beoordeeld. Bij een positieve beoordeling wordt de raamovereenkomst verlengd. Na twee maal een negatieve beoordeling wordt de overeenkomst beëindigd. En wordt een nieuwe samenwerkingspartner gezocht.

5.6 Klachtenonderhoud

Klachtenonderhoud of dagelijks onderhoud kenmerkt zich door een (zeer) korte doorlooptijd. De huurder wil dat een klacht snel verholpen wordt.

Het uitvoeren van werkzaamheden na klachten vindt hoofdzakelijk plaats door gunning uit de hand of door opdracht voor werken op regiebasis. De bedrijven selecteert Destion op grond van de beleidsdoelstellingen (zie hoofdstuk 3).

Afspraken liggen vast in een werkopdracht. Voor alle bedrijven gelden de Algemene Voorwaarden onderhoudswerken van Destion.

Volgens de jaarlijkse evaluatiecyclus (zie 3.9) worden de bedrijven beoordeeld. Bij een positieve beoordeling wordt de samenwerking gecontinueerd. Na twee maal een negatieve beoordeling wordt deze beëindigd. En wordt een nieuwe samenwerkingspartner gezocht.

5.7 Service- en contract onderhoud

Kenmerkend van dit onderhoud is het continue karakter.

Voor het onderhoud van diverse onderdelen van het gebouw worden contracten afgesloten. Hierbij kan gedacht worden aan het onderhouden van cv-installaties, liften, hydrofoorinstallaties, ventilatiesystemen etc. Om te komen tot een contract wordt onderhands meervoudig aanbesteed. Gunning geschiedt op basis van beste PKV. Kwalitatieve aspecten als kwaliteit, communicatie met de huurder, samenwerking met Destion worden meegenomen in de aanbesteding van de technisch specialistische werken. Voor schoonmaak en groen onderhoud zijn naast kwaliteit, ook ethische en ideële uitgangspunten (werken met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt) belangrijk.

Soms worden vanuit praktisch oogpunt onderhouds- of servicecontracten gesloten met de (onder-) aannemer(s) van de nieuwbouw, aansluitend op de garantieperiode. Dit kan soms financieel voordeel met zich meebrengen of een verlengde garantieperiode opleveren. Na het vervallen van de garantieperiode worden, in het kader van de eenvoud, contracten ondergebracht bij bestaande leveranciers.

Afspraken liggen vast in een service- of onderhoudscontract. Volgens de jaarlijkse evaluatiecyclus (zie 3.9) worden de bedrijven beoordeeld. Elke drie tot vijf jaar worden de contracten herijkt en opnieuw aanbesteed om de beste prijs-kwaliteit uit de markt te halen.

Vaststelling

Dit regelement is vastgesteld op 24 februari 2017

Bijlage 1 Checklist evaluatiecyclus onderhoudsbedrijven

Onderwerp	Score 1 t/m 5	Motivatie
Kwaliteit van offertes		
Actualiteit van het contract (specifiek bij overige leveranciers)		
Kwaliteit van het werk en de producten		
Nazorg		
Nakomen van afspraken		
Nakomen van planning		
Communicatie met Destion		
Communicatie met bewoners / klantvriendelijkheid		
Pro activiteit bij het oplossen van problemen		
Facturering		
Maatschappelijk ondernemen		
Integriteit		
Naleving van wet en regelgeving.		

Bijlage 2 Algemene voorwaarden
Voor het verrichten van onderhoudswerkzaamheden

Inhoud

Artikel 1	Begripsbepalingen
Artikel 2	Uitvoeringstijd
Artikel 3	Responstijd, afhandelingstijd en relatie met bewoners
Artikel 4	Overige verplichtingen van het onderhoudsbedrijf
Artikel 5	Arbo-verplichtingen
Artikel 6	Uurtarief
Artikel 7	Facturering en betaling
Artikel 8	Ketenaansprakelijkheid
Artikel 9	Algemene garantieverplichting met betrekking tot de overeengekomen prestaties
Artikel 10	Verplichtingen van de opdrachtgever
Artikel 11	Toezicht
Artikel 12	Aansprakelijkheid van het onderhoudsbedrijf
Artikel 13	Contractduur
Gedragscode	Gedragscode voor werknemers van het onderhoudsbedrijf

Artikel 1

Begripsbepalingen

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Opdrachtgever
Woningcorporatie Destion, kantoorhoudend en statutair gevestigd in Gennepe.
- 1.2 Onderhoudsbedrijf
Het bedrijf dat op grond van het met de opdrachtgever gesloten contract het onderhoud uitvoert (overal waar sprake is van het onderhoudsbedrijf kan daar mede onder begrepen worden geacht het personeel in dienst van het onderhoudsbedrijf).
- 1.3 Contract
Het tussen de opdrachtgever en het onderhoudsbedrijf tot stand gekomen overeenkomst voor het verrichten van onderhoudswerkzaamheden.
- 1.4 Onderhoud
Het geheel van onderhoudswerkzaamheden en leveranties dat vereist is om de overeengekomen prestaties te doen leveren.
- 1.5 Onderhoudsadres
Het adres waar onderhoudswerkzaamheden moeten worden verricht.
- 1.6 Onderhoudsklacht
Elke aan het onderhoudsbedrijf verstrekte opdracht voor het verrichten van onderhoudswerkzaamheden.

Artikel 2

Uitvoeringstijd

Deze bestaat uit de volgende twee aspecten:

- 2.1 Responstijd
De tijd waarbinnen het onderhoudsbedrijf na ontvangst van een onderhoudsklacht met de bewoner contact dient op te nemen voor het maken van een afspraak voor een bezoek;
- 2.2 Afhandelingstijd
De tijd waarbinnen het onderhoudsbedrijf na ontvangst van een onderhoudsklacht, deze dient te verhelpen.

Artikel 3

Responstijd, afhandelingstijd en relatie met bewoners

- 3.1 Het onderhoudsbedrijf maakt binnen 24 uur na ontvangst van de telefonische of schriftelijke opdracht, een afspraak met de bewoner die de onderhoudsklacht heeft gemeld. Indien de bewoner op het afgesproken tijdstip niet thuis blijkt te zijn, laat het onderhoudsbedrijf een kaart achter waarop wordt vermeld op welk tijdstip het onderhoudsbedrijf de bewoner niet thuis trof en waarmee de bewoner wordt verzocht binnen 24 uur opnieuw contact met het onderhoudsbedrijf op te nemen. Indien de bewoner niet op de kaart reageert, stelt het onderhoudsbedrijf de opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis. De opdrachtgever zal de bewoner ingeval van calamiteiten of te verwachten gevolgschade sommeren het onderhoudsbedrijf toegang tot de woning te verlenen.
- 3.2 De onderhoudswerkzaamheden worden van maandag tot en met vrijdag uitgevoerd tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
- 3.3 In geval van onderhoudsklachten die volgens de daarvoor geldende urgentie met spoed dienen te worden verholpen, is het onderhoudsbedrijf verplicht ook buiten de in lid 2 aangegeven tijden, inclusief de weekenden en feestdagen, dringende reparaties uit te voeren, doch uitsluitend indien de opdrachtgever daarvoor opdracht verstrekt.
- 3.4 Het onderhoudsbedrijf zorgt ervoor dat zijn werknemers zich bij de uitvoering van de werkzaamheden gedragen conform de gedragscode die bij deze Algemene Voorwaarden behoort.
- 3.5 Eventuele ongevallen, conflicten met bewoners of anderszins ongewone gebeurtenissen samenhangend met de verrichte onderhoudswerkzaamheden dient het onderhoudsbedrijf terstond aan de opdrachtgever te melden.

Artikel 4

Overige verplichtingen van het onderhoudsbedrijf

- 4.1 Het onderhoudsbedrijf is verplicht het onderhoud goed en deugdelijk, volgens de eisen van bekwaam vakmanschap (zoals onder andere gespecificeerd in b.v. het certificaat 'Waarborgonderhoudsbedrijf' alsmede de Veiligheids Checklist Aannemers) en naar de bepalingen van het contract uit te voeren. Het onderhoudsbedrijf is verplicht al datgene te verrichten, wat naar de aard van het contract door de wet, de billijkheid of het gebruik wordt gevorderd.
- 4.2 Het onderhoudsbedrijf wordt geacht bekend te zijn met de op de uitvoering van het onderhoud

betrekking hebbende, dan wel daarvoor van belang zijnde wettelijke voorschriften, overheidsbeschikkingen, eisen van openbare nutsbedrijven, en Nederlandse normen van de Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut.

- 4.3 Het onderhoudsbedrijf draagt zorg voor de aanvraag van eventuele voor de uitvoering van het onderhoud benodigde vergunningen, goedkeuringen en dergelijke.
- 4.4 Het onderhoudsbedrijf dient het werk zodanig uit te voeren, dat daardoor geen schade of hinder aan personen, eigendommen van opdrachtgever en bewoners, zaken en milieu wordt veroorzaakt.
- 4.5 Het onderhoudsbedrijf is verplicht de eventuele door of namens de opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen op te volgen.
- 4.6 Het onderhoudsbedrijf is verplicht de opdrachtgever te wijzen op onjuistheden in de eventuele door of namens de opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen, alsmede op gebreken in de eventuele door de opdrachtgever ter beschikking gestelde bouwstoffen en hulpmiddelen, voor zover het onderhoudsbedrijf met deze onvolkomenheden of gebreken bekend is of redelijkerwijs bekend hoort te zijn.
- 4.7 De door het onderhoudsbedrijf toe te passen materialen, constructies en werkwijzen dienen te voldoen aan de daarop betrekking hebbende normen, kwaliteitseisen, beoordelingsrichtlijnen en dergelijke, die zijn uitgevaardigd door of vanwege de Stichting Nederlands Normalisatie-Instituut of een andere officieel erkende certificerende instelling.
- 4.8 Het onderhoudsbedrijf verplicht zich tot het zorgvuldig omgaan met persoonsinformatie die, ten behoeve van het onderhoud, door opdrachtgever is verstrekt. En verplicht zich tot geheimhouding van informatie, waarvan het onderhoudsbedrijf het vertrouwelijk karakter kent of behoort te kennen.

Artikel 5

Arbo-verplichtingen

- 5.1 Het onderhoudsbedrijf dient bij het aangaan van het contract en voorts zo vaak als dit wijzigt, aan de opdrachtgever een exemplaar te verstrekken van het door het onderhoudsbedrijf opgestelde Arbo-beleidsplan, waarin met name aandacht is geschonken aan aspecten van veiligheid en gezondheid van medewerkers van het onderhoudsbedrijf, die belast worden met de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden ingevolge het contract. Het onderhoudsbedrijf dient gebruik te maken van een checklist aan de hand waarvan tijdens de uitvoering van de opgedragen onderhoudswerkzaamheden wordt gecontroleerd, of deze uitvoering geschiedt conform de in het Arbo-beleidsplan vermelde eisen met betrekking tot veilig en gezond werken. Het onderhoudsbedrijf is verplicht de opdrachtgever des verzocht inzage te verstrekken in de door of onder zijn verantwoordelijkheid ingevulde checklists.
- 5.2 Het onderhoudsbedrijf is bij de uitvoering van het contract gehouden alle op hem ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet of de daarop gebaseerde regelingen rustende verplichtingen volledig, tijdig en correct na te komen. Met name zal het onderhoudsbedrijf volledig, tijdig en nauwkeurig gevolg geven aan de verplichtingen die in verband met de uitvoering van het contract voor hem voortvloeien uit het Bouwprocesbesluit Arbeidsomstandighedenwet (Staatsblad 1994, 597, hierna te noemen: het Bouwprocesbesluit).
- 5.3 Indien op het onderhoudsadres in het tijdvak waarin door het onderhoudsbedrijf ingevolge het

contract opgedragen onderhoudswerkzaamheden worden verricht, tevens door een of meer andere werkgevers dan wel zelfstandig werkenden arbeid zal worden verricht, geldt het bepaalde in dit lid:

- 5.3.1 Op grond van artikel 9 van het Bouwprocesbesluit dient de opdrachtgever een coördinator voor de ontwerpfase aan te stellen. In verband met de aard van de ingevolge het contract uit te voeren werkzaamheden wordt de opdrachtgever geacht aan even bedoelde verplichting te hebben voldaan indien zij:
- het onderhoudsbedrijf alsmede de andere werkgever(s) dan wel zelfstandig werkende(n) schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van het feit dat zij ieder min of meer gelijktijdig op hetzelfde onderhoudsadres werkzaamheden zullen dienen te verrichten
 - hen daarbij heeft gewezen op de mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's die zich bij de uitvoering van de aan ieder van hen opgedragen werkzaamheden voor betrokkenen over en weer kunnen voordoen, indien en voor zover dergelijke risico's bij de opdrachtgever bekend zijn
 - een van hen heeft aangewezen als de partij die tot taak heeft te zorgen voor een goede onderlinge afstemming van de verschillende werkzaamheden.
- 5.3.2 Indien het onderhoudsbedrijf door de opdrachtgever is aangewezen als partij die tot taak heeft te zorgen voor een goede onderlinge afstemming van de verschillende werkzaamheden op het onderhoudsadres, stelt hij een coördinator voor de uitvoeringsfase aan. Het onderhoudsbedrijf zal de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte stellen van de naam van de coördinator. De coördinator geeft uitvoering aan de coördinatietaken genoemd in artikel 12 van het Bouwprocesbesluit. Het onderhoudsbedrijf staat ervoor in dat de coördinator zijn taken naar behoren zal vervullen.
- 5.4 Indien en voor zover ter zake van bepaalde onderhoudswerkzaamheden wegens de daaraan verbonden bijzondere risico's een Veiligheids- en Gezondheidsplan als bedoeld in artikel 5 van het Bouwprocesbesluit vereist is, draagt het onderhoudsbedrijf zorg voor de tijdige, volledige en correcte opstelling en uitvoering daarvan. Het Veiligheids- en Gezondheidsplan wordt alsdan geacht onderdeel uit te maken van het contract.
- 5.5 Het onderhoudsbedrijf vrijwaart de opdrachtgever voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze het gevolg is van een toerekenbaar tekortschieten door het onderhoudsbedrijf dan wel diens coördinator in de nakoming van de voor hem uit het Bouwprocesbesluit voortvloeiende verplichtingen. Het voorgaande is van overeenkomstige toepassing voor zover het betreft schade veroorzaakt door een toerekenbaar tekortschieten door het onderhoudsbedrijf in zijn hoedanigheid van 'gedelegeerd opdrachtgever' als bedoeld in het vorige lid.
- 5.6 Het onderhoudsbedrijf kan aan de uitvoering van zijn verplichtingen op grond van het bepaalde in het onderhavige artikel geen aanspraak tot bijbetaling ontlenen.

Artikel 6 Uurtarief

- 6.1 Het door de opdrachtgever aan het onderhoudsbedrijf verschuldigde uurtarief wordt ieder jaar, ingaande januari opnieuw vastgesteld.
- 6.2 Het uurtarief dient gebaseerd te zijn op een all-in tarief, dus inclusief reiskosten, administratiekosten, algemene bedrijfskosten en winst en risico.

- 6.3 Het in het vorige lid genoemde uurloon dient gebaseerd te zijn op gekwalificeerd vakbekwaam personeel. Voor personeel dat niet voldoende bekwaam is, of in opleiding is, geldt een gereduceerd aangepast tarief

Artikel 7

Facturering, betaling en gereed melding

- 7.1 Aan het eind van iedere maand, of eerder, dient de factuur aan de opdrachtgever verzonden te worden.
- 7.2 De factuur moet samen met de originele werkopdracht ingediend te worden. Daarbij dient de bewoner op deze werkopdracht doormiddel van ondertekening aan te geven of de klacht naar tevredenheid is hersteld.
- 7.3 De betaling geschiedt binnen dertig dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
- 7.4 Om overzicht te houden over de afgewerkte klachten, is het onderhoudsbedrijf verplicht aan het begin van iedere werkweek de opdrachtgever te informeren over de afgewerkte opdrachten, dit kan per mail of telefonisch.

Artikel 8

Ketenaansprakelijkheid

- 8.1 Ter zake van het verrichten van onderhoud ingevolge het contract wordt ervan uitgegaan dat de opdrachtgever aannemer/eigenbouwer is in de zin van de Wet Ketenaansprakelijkheid en de Verleggingsregeling Omzetbelasting. In verband daarmee gelden de bepalingen zoals vermeld in de volgende leden van dit artikel.
- 8.2 In elk geval vóór het aangaan van het contract en voorts zo dikwijls als de opdrachtgever hierom verzoekt, dient het onderhoudsbedrijf recente originele verklaringen omtrent zijn betalingsgedrag van belastingdienst en bedrijfsvereniging over te leggen.
- 8.3 Het onderhoudsbedrijf is jegens de opdrachtgever gehouden te voldoen aan zijn wettelijke verplichting tot afdracht van loonbelasting en sociale premies die verband houden met de opgedragen werkzaamheden. Desgevraagd zal hij de opdrachtgever de gegevens verschaffen waaruit blijkt dat aan deze verplichtingen is voldaan.
- 8.4 Het is het onderhoudsbedrijf niet toegestaan om zonder toestemming van de opdrachtgever, werkzaamheden uit te besteden aan een onderaannemer.
- 8.5 Het is het onderhoudsbedrijf niet toegestaan om zonder toestemming van de opdrachtgever, voor de uitvoering van het werk gebruik te maken van personeel dat door derden ter beschikking is gesteld.
- 8.6 De opdrachtgever is gerechtigd het gedeelte van de door onderhoudsbedrijf gefactureerde bedragen, dat betrekking heeft op de ter zake van het verrichte onderhoud verschuldigde loonbelasting en sociale premies, te storten op een geblokkeerde rekening in de zin van de Wet Ketenaansprakelijkheid. Het onderhoudsbedrijf zal hiertoe een geblokkeerde rekening openen. Tussen opdrachtgever en onderhoudsbedrijf zal een contract worden gesloten welke voldoet aan de regels van de Uitvoeringsregeling Ketenaansprakelijkheid Premie Werknemersverzekeringen. Indien op enig moment aanwijzingen bestaan dat de op de G-rekening te storten bedragen niet aan de fiscus zullen worden afgedragen, kan opdrachtgever het voor de afdracht van de

verschuldigde loonbelasting bestemde gedeelte van de gefactureerde bedragen c.q. het restant daarvan ook rechtstreeks aan de belastingdienst overmaken.

- 8.7 Het onderhoudsbedrijf zal op verzoek van de opdrachtgever deze onverwijld de gegevens verschaffen die nodig zijn voor het opmaken van het in lid 6 bedoelde contract en/of voor het voeren van de aan de opdrachtgever ingevolge de Wet Ketenaansprakelijkheid voorgeschreven administratie van het werk.
- 8.8 Op elke factuur die door het onderhoudsbedrijf aan de opdrachtgever wordt uitgereikt, wordt naam en adresgegevens, bankgegevens, factuur en factuurnummer, uitdrukkelijk vermeld, evenals een duidelijke omschrijving van de verrichte werkzaamheden en de periode waarin deze plaatsvonden.
- 8.9 Het is het onderhoudsbedrijf niet toegestaan zijn rechten op gelden die bestemd zijn voor de voldoening van loonbelasting en sociale premies die verschuldigd zijn in verband met onderhoud uitgevoerd ingevolge het tussen opdrachtgever en onderhoudsbedrijf gesloten contract, aan anderen dan de fiscus en/of de bedrijfsvereniging te cederen of in pand te geven.
- 8.10 Op de facturen mag de verschuldigde BTW niet worden aangegeven; in plaats daarvan dient daarop te worden vermeld dat deze is verlegd naar de opdrachtgever. De opdrachtgever zal in dat geval voor afdracht zorgdragen.
- 8.11 Indien het onderhoudsbedrijf - ook na ingebrekestelling - de op hem uit hoofde van dit artikel rustende verplichtingen weigert na te komen, is de opdrachtgever gerechtigd hetzij de overeengekomen werkzaamheden voor rekening van het onderhoudsbedrijf te voltooien of te doen voltooien, hetzij het contract zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, in beide gevallen onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.
- 8.12 De opdrachtgever heeft jegens het onderhoudsbedrijf geen enkele verplichting om bij te dragen in door de bedrijfsvereniging of de belastingdienst bij hem geïnde premies, voorschotpremies of belastingen, welke het onderhoudsbedrijf onbetaald mocht hebben gelaten.
- 8.13 Het onderhoudsbedrijf vrijwaart de opdrachtgever voor alle eventuele aanspraken van de bedrijfsvereniging of de belastingdienst ter zake van onderhoudswerkzaamheden die ingevolge het contract zijn verricht.

Artikel 9

Algemene garantieverplichting met betrekking tot de overeengekomen prestaties

- 9.1 Het onderhoudsbedrijf garandeert dat de uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan de overeengekomen prestatie.

Artikel 10

Verplichtingen van de opdrachtgever

- 10.1 De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de eventuele door of namens haar gegeven orders en aanwijzingen.
- 10.2 Indien bouwstoffen of hulpmiddelen, die de opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld, gebreken mochten hebben, is de opdrachtgever aansprakelijk voor de daardoor veroorzaakte schade.

Artikel 11

Toezicht

- 11.1 De opdrachtgever is gerechtigd een of meer personen aan te wijzen om namens haar toezicht uit te oefenen op de uitvoering van het werk.
- 11.2 Door de uitoefening van toezicht aanvaardt de opdrachtgever geen aansprakelijkheid voor eventuele tekortkomingen ter zake van het uitgevoerde werk, tenzij deze het aantoonbaar gevolg zijn van de door of namens de opdrachtgever aan het onderhoudsbedrijf gegeven orders of aanwijzingen.

Artikel 12

Aansprakelijkheid van het onderhoudsbedrijf

- 12.1 Het onderhoud en de uitvoering daarvan zijn voor risico van het onderhoudsbedrijf.
- 12.2 Het onderhoudsbedrijf is aansprakelijk voor de schade die direct of indirect door de uitvoering van het onderhoud mocht worden veroorzaakt voor de opdrachtgever of derden. Het onderhoudsbedrijf vrijwaart de opdrachtgever tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het onderhoud is toegebracht en te wijten is aan opzet, nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van het onderhoudsbedrijf, zijn personeel, of zijn leveranciers.
- 12.3 Het onderhoudsbedrijf is niet aansprakelijk voor onderhoudsklachten, fouten en/of gebreken en de gevolgen daarvan, indien de vanwege de overheid of de daartoe bevoegde instanties vastgestelde voorschriften niet zijn opgevolgd door de opdrachtgever of personen voor wie deze verantwoordelijk is.
- 12.4 Het onderhoudsbedrijf dient vóór aanvang van het onderhoud ingevolge het contract een CAR-/WA-verzekering af te sluiten voor het risico van schade die tijdens de contractduur mocht ontstaan door of als gevolg van de uitvoering van het onderhoud, waarvoor hij contractueel en/of wettelijk aansprakelijk is. De keuze van de verzekeraar, de verzekeringsvoorwaarden en de verzekerde bedragen behoeven de goedkeuring van de opdrachtgever. In de polis dient de opdrachtgever als eerste begunstigde te worden aangewezen. Het zogenaamde 'eigen risico' blijft voor rekening van het onderhoudsbedrijf. Het onderhoudsbedrijf dient de opdrachtgever desgevraagd een afschrift van de polis en van de kwitanties van premiebetaling te verstrekken.

Artikel 13

Contractduur

- 13.1 Het looptijd van het contract is vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Dit kan in onderling overleg telkenmale worden verlengd met een door partijen schriftelijk overeen te komen periode. Indien hierover niets is overeengekomen eindigt de overeenkomst na verloop van de contractstermijn zonder dat opzegging is vereist.

Artikel 14

Ontbinding

- 14.1 Zowel opdrachtgever als het onderhoudsbedrijf hebben het recht het contract zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden indien:
 - één of meerdere bepalingen(en) van het contract niet, niet tijdig of niet behoorlijk wordt of worden nageleefd

- het onderhoudsbedrijf een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen
- de zeggenschap van de andere partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van dit contract
- ten aanzien van de andere partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is aangevraagd of verleend
- het onderhoudsbedrijf fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt buiten het concern waartoe de betreffende partij bij het sluiten van het contract behoorde
- de andere partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan 10 dagen.

14.2 Een ontbinding als bedoeld in lid 1 dient door middel van een aangetekende brief te gebeuren.

14.3 Ingeval van ontbinding door de opdrachtgever als bedoeld in lid 1 is het onderhoudsbedrijf geen vergoeding verschuldigd aan de opdrachtnemer voor het onderhoud die niet door het onderhoudsbedrijf zijn verricht.

Gedragcode voor werknemers van het onderhoudsbedrijf

Iedere werknemer van het onderhoudsbedrijf (hierna te noemen: de werknemer) dient zich tegenover de bewoner van het onderhoudsadres te gedragen conform de onderstaande code:

1. De werknemer beschikt over een deugdelijke legitimatie waaruit blijkt dat hij een dienstverband heeft met het onderhoudsbedrijf. Deze legitimatie wordt des verzocht aan de bewoner getoond.
2. De werknemer informeert de bewoner bij binnenkomst over het doel van het bezoek, onder verwijzing naar de daarover gemaakte afspraak.
3. De werknemer voert de werkzaamheden op voortvarende en correcte wijze uit.
4. De werknemer meldt eventueel door hem geconstateerde dan wel veroorzaakte schade aan de bewoner.
5. De werknemer informeert bij het verlaten van het onderhoudsadres, of de bewoner tevreden is, en laat deze daarvoor de werkopdracht ondertekenen.
6. De werknemer zorgt dat hij representatief gekleed is en dat zijn uiterlijk verzorgd is.
7. De werknemer gebruikt geen alcohol of drugs voor of tijdens het werk en bezigt geen onwettelijke taal.
8. De werknemer rookt niet tijdens de uitvoering van werkzaamheden in de woning.
9. De werknemer gebruikt geen radio, walkman of andere geluidsapparatuur tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
10. De werknemer dient de plaats waar hij de onderhoudswerkzaamheden verricht, na voltooiing daarvan in dezelfde staat achter te laten als die waarin hij haar bij binnenkomst aantrof. Eventueel door de werkzaamheden veroorzaakt afval of vervuiling wordt door de werknemer zo veel mogelijk opgeruimd.
11. De werknemer neemt zo nodig maatregelen ter bescherming van eigendommen van bewoners of derden tegen vervuiling of beschadiging.
12. De werknemer gaat niet met de bewoner of derden in discussie over onderwerpen die de belangen van de opdrachtgever kunnen schaden.
13. De werknemer heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal zodat hij met de klanten en opdrachtgever kan communiceren.