

1. Inleiding en Achtergrond

1.1. Algemeen

De gemeente Tilburg, gelegen in de provincie Noord-Brabant, is een dynamische en levendige gemeenschap die een rijke geschiedenis combineert met moderne ontwikkelingen. Met een bevolking van ongeveer 220.000 inwoners is Tilburg een van de grootste steden in Nederland en heeft zich ontwikkeld tot een centrum van innovatie, cultuur en economische bedrijvigheid.

De gemeente Tilburg hecht grote waarde aan het onderhoud en behoud van de openbare ruimte, die een essentiële rol speelt in het dagelijkse leven van haar inwoners. Ondanks onze inspanningen om de openbare ruimte goed te onderhouden, kunnen zich situaties voordoen waarin schade ontstaat aan straten, trottoirs, groenvoorzieningen en andere openbare voorzieningen. Het is ons doel om deze schade op een efficiënte en transparante manier te herstellen en de kosten te verhalen op de verantwoordelijke partij(en).

1.2. Schades in de gemeente Tilburg

Ter inzicht in de aard en omvang, is hieronder in rubrieken en cijfers weergegeven wat aan schademeldingen bekend is van de jaren 2017 tot 2022.

- Schadegevallen in de gemeente Tilburg

Jaar	Aantal schade-meldingen:	Perc. verhaalde schades	Totaal ontvangen door gemeente Tilburg*:
2017	430	70%	€ 510.000,-
2018	470	67%	€ 640.000,-
2019	455	85%	€ 840.000,-
2020	501	82%	€ 775.000,-
2021	550	84%	€ 835.000,-
2022	626	84%	€ 920.000,-

** Bedragen zijn inclusief in rekening gebrachte schadeverhaalkosten en exclusief de kosten van de schadeverhaalpartner (de Opdrachtnemer zoals bedoeld in dit contract).*

- Aantal gemelde schades per rubriek

Rubriek	Verhaalde schades	Niet verhaalde schades
OVL	219	38
Wegmeubilair	72	30
Machinale reiniging	47	8
Verkeersinstallatie	38	17
Groenvoorziening en spelen	12	6
BFA	3	1
verharding	7	4
K&L	1	1
Kunstwerken	1	1

Opstal	1	1
ABRI	1	0
Maritiem	0	0

Het aantal gemelde schades dat gegeven wordt is het gemiddelde van de jaren 2017 t/m 2022.

- Verhaalde kosten per **rubriek**

Rubriek	Totaal ontvangen door gemeente (gem./ jaar)
OVL	€ 370.000,00
Wegmeubilair	€ 99.000,00
Machinale reiniging	€ 113.000,00
Verkeersinstallatie	€ 106.000,00
Groenvoorziening en spelen	€ 22.000,00
BFA	€ < 5.000,00
verharding	€ 20.000,00
K&L	€ < 5.000,00
Kunstwerken	€ < 5.000,00
Opstal	€ < 5.000,00
ABRI	€ < 5.000,00
Maritiem	€ < 5.000,00

Het ontvangen bedrag dat wordt weergegeven is het gemiddelde dat de gemeente Tilburg heeft ontvangen per rubriek in de jaren 2017 t/m 2022.

- Aantal schades per **categorie**

Categorie	Aantal meldingen per kalenderjaar				
	2017	2018	2019	2020	2021
Niet verhaalbaar	120	139	57	79	83
Verhaalbare schade:					
▪ Kleine verhaalbare schade met bekende veroorzaker (< € 500,-)	15	4	2	0	0
▪ Reguliere verhaalbare schade (> € 500,-)	273	273	320	351	391
▪ Grote verhaalbare schades	13	28	57	58	68
▪ Vandalismeschade (registratie)	0	1	0	1	1
▪ Vandalisme met aangifte	3	8	4	4	3
▪ Vandalismeschade met navraag, onderzoek en aangifte	2	6	7	4	1
▪ Expertise	4	11	8	4	3

Het aantal meldingen per categorie per kalenderjaar. Categorieën worden verderop in dit document toegelicht.

2. Doelstellingen

Van de beoogd Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de gemeente Tilburg volledig ontzorgen bij het verhalen van schades bij de verantwoordelijke partij(en) en/ of het waarborgfonds inschakelen. Schades dienen op een

laagdrempelige manier gemeld te kunnen worden en schades worden op een efficiënte en effectieve manier verhaald waarbij zo veel mogelijk waarde van de schade wordt opgehaald.

3. Taken en verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer is o.a. verantwoordelijk voor:

- Het verzekeren van een gestroomlijnde en consistente aanpak voor het identificeren, rapporteren en herstellen van schade.
- Zorgen dat schades door (vertegenwoordigers van) de Opdrachtgever laagdrempelig gemeld kunnen worden;
- Het bevorderen van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid bij partijen die verantwoordelijk zijn voor de veroorzaakte schade, door:
 - toedrachtonderzoek (op locatie) verrichten,
 - het verkrijgen van schade-specifieke informatie,
 - aangifte verzorgen bij de politie,
 - aansprakelijk stellen,
 - toetsen van de herstelkosten,
 - definitieve schadeclaim verzorgen,
 - incasseren van gelden,
 - betalingsherinnering verzorgen,
 - afdragen van de gelden en rapporteren aan opdrachtgever en alle extra werkzaamheden die nodig zijn om een schade verhaald te krijgen.
 - Eindrapportage met (relevante) gegevens.
- Het waarborgen van transparantie, nauwkeurigheid en tijdige communicatie gedurende het schadeverhaalproces.
- Melders, (gedelegeerd) assetmanagers en contractmanagers actief informeren.
- Het bevorderen van 'het doen van meldingen' door (vertegenwoordigers van) de Opdrachtgever;
- De gemeente Tilburg vertegenwoordigen bij het afhandelen van schades om:
 - namens opdrachtgever op te treden in het afhandelen van schades;
 - aangifte te doen van schades bij de politie;
 - de opdrachtgever te vertegenwoordigen als benadeelde partij bij politie en justitie, waaronder begrepen het opvragen van processtukken;
 - zich namens opdrachtgever te voegen in een strafproces.

Alle inkomsten vanuit het schadeverhaal komen ten goede aan de Opdrachtgever. De overeengekomen tarieven kunnen verrekend worden en moeten elk kwartaal worden gespecificeerd door de Opdrachtnemer.

4. Kaders

De gemeente Tilburg zoekt een partij die de komende vier jaar (2 jaar en twee keer één jaar verlenging) het schadeverhaal voor de openbare ruimte in de gemeente Tilburg onder handen wil nemen.

Hieronder wordt uiteengezet binnen welke kaders de opdracht plaats zal vinden. Het is en blijft een inschatting en er kunnen geen rechten aan worden ontleend aan schades die, bewust of onbewust, niet gemeld worden.

4.1. Het werkgebied

De gemeente Tilburg.

4.2. Objecten

Het 'schadeverhaal' heeft betrekking op objecten in de openbare ruimte voor zover die eigendom zijn van de gemeente, in beheer en onderhoud zijn van de gemeente, of zich in de gemeente bevinden.

In de basis betreft het objecten die als volgt gedefinieerd kunnen worden:

1. Lichtmasten, wegverlichting en andere OV,
2. kunstwerken,
3. bewegwijzering en overige bebording,
4. hekwerken,
5. vri-installaties,
6. CCTV
7. besturingskasten,
8. bomen,
9. verharding en bermen,
10. slagbomen + kaartlezers in autoparkeergarages
11. kabels en leidingen
12. milieu- of verontreinigingsschades

Deze lijst is niet limitatief en geeft een indicatie van wat verwacht wordt.

4.3. Rubrieken

De schades/ meldingen die door de (vertegenwoordigers van) de Opdrachtgever gemeld worden dienen onderverdeeld te worden in rubrieken.

De Opdrachtgever eist dat (minimaal) de volgende rubrieken gebruikt worden:

- ABRI
- CCTV
- Groenvoorziening en spelen
- Kabels en leidingen
- Kunstwerken
- Machinale reiniging
- Milieudelict
- Openbare verlichting
- Opstal
- Verhardingen
- Verkeersregelinstallatie
- Wegmeubilair

4.4. Rolbeschrijvingen OG

De Opdrachtnemer dient ook actief functionarissen van de gemeente Tilburg te informeren. Er worden door de gemeente Tilburg vier rollen onderscheiden:

- 1) Melders – met buitenfunctie
Dit zijn (vertegenwoordigers) van de Opdrachtgever die schades in de openbare ruimte melden. Melders met alleen een buitenfunctie, hoeven geen terugkoppeling te ontvangen van de Opdrachtnemer.
- 2) Melders – met binnen functie
Dit zijn (vertegenwoordigers) van de Opdrachtgever die schades in de openbare ruimte melden of die het dossier van een melder 'met buitenfunctie' compleet maken.
- 3) (gedelegeerd) Assetmanagers
Dit zijn functionarissen van de gemeente Tilburg die verantwoordelijk zijn voor het beheer van specifieke assets in de gemeente. Over het algemeen is iedere "rubriek" te koppelen aan één assetmanager. De assetmanager kan deze taak delegeren.
- 4) Contractmanager Schadeverhaal
De functionaris van de gemeente Tilburg die de contractpartner is van de Opdrachtnemer. De Contractmanager Schadeverhaal behandelt inhoudelijk geen schadegevallen.

4.5. Categorieën schades

De gemeente wenst per schade/ melding ook een aanduiding van één van de onderstaande categorieën. Deze categorieën zijn bedoeld om schade/ melding te koppelen aan de eenheidsprijzen die door de Opdrachtnemer worden ingediend.

- **Kleine verhaalbare schade met bekende veroorzaker**
Een schadegeval waarvan de veroorzaker op moment van de melding bekend is en het schadebedrag niet hoger is dan €500,-;
- **Reguliere verhaalbare schade**
Een schadegeval waarvan het schadebedrag hoger is dan €500;
- **Grote verhaalbare schade**
Een schadegeval (grote schade) waarbij het duidelijk is dat er extra werkzaamheden t.o.v. een reguliere schade nodig zijn;
- **Expertise (complexe en/ of vaarschade)**
Een schadegeval waarvoor specifieke expertise nodig is. De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever over de te nemen stappen, doet eventueel onderzoek op locatie en wikkelt de schade af;
- **Vandalismeschade (registratie)**
Een schadegeval welke veroorzaakt is door vandalisme of diefstal. De opdrachtnemer registreert de melding;
- **Vandalismeschade met aangifte**
Een schadegeval welke veroorzaakt is door vandalisme of diefstal. De opdrachtnemer registreert de melding en doet aangifte bij de politie;
- **Vandalismeschade met navraag, onderzoek en aangifte**
Een schadegeval welke veroorzaakt is door vandalisme of diefstal. De opdrachtnemer registreert de melding, verzorgt navraag en doet aangifte bij de politie en doet onderzoek;
- **Niet-verhaalbare schade**
Opdrachtnemer kan na beoordeling van de schademelding tot het oordeel komen dat een schade niet verhaalbaar is omdat:
 1. de bewijslast en/of schadebeeld onvoldoende is;
 2. de schademelding buiten de gestelde termijnen is aangeleverd;
 3. de schade het gevolg is van natuurgeweld;
 4. de schade het gevolg is van een eigen gebrek;
 5. de omvang van de schade < € 500,- is en de veroorzaker is onbekend;
- **Niet-verhaalbare schademelding na onderzoek**
Opdrachtnemer kan na beoordeling van de schademelding tot oordeel komen dat onderzoek noodzakelijk is, maar dat na onderzoek toch geconcludeerd moet worden dat de schademelding aangemerkt moet worden als “niet-verhaalbare schademelding”. Bijvoorbeeld door:
 1. de bewijslast en/of schadebeeld voldoende is om buurtonderzoek te doen, echter na onderzoek blijkt toch dat de schade niet verhaalbaar is;
 2. de schademelding buiten de gestelde termijnen is aangeleverd. NODR verzorgt navraag bij de politie. Als uit deze navraag geen veroorzaker bekend wordt, wordt het dossier direct gesloten (in de periodieke rapportage wordt gemotiveerd aangegeven waarom het dossier gesloten is);

5. Programma van eisen

Rapportages

A.1	De Opdrachtnemer dient een meldingen- en schadedossier bij te houden en de
-----	--

	Opdrachtgever toegang te geven tot dit dossier.
A.1.1.	Schaderapport: per melding dient inzicht te zijn in het schaderapport, waarin de Opdrachtgever toegang heeft tot foto's (en andere bijlagen), de opgevoerde kosten en een financieel verslag. Er dient duidelijk zichtbaar te zijn welk bedrag uiteindelijk wordt geclaimd, met een uitleg.
A.1.2.	Meldingen overzicht: het betreft een algemeen overzicht met alle meldingen, waarin per melding minimaal wordt gemeld: ontvangstdatum melding, uniek kenmerk, naam melder, plaatsnaam, straat, object, objectnummer/ wegnummer/ hectometerpaal, omschrijving schade, schadedatum, categorie, status, veroorzaker, kosten status, rubriek, ontvangen bedrag, geclaimd bedrag, opgave bedrag door klant, contactpersoon klant, naam klant, contractnaam van klant (bij de gemeente Tilburg) en sluitingsgrond. Het betreft niet privacygevoelige informatie.
A.1.3.	Afhandelingsrapportage: het betreft het inzicht geven in melding specifieke details, waarbij in ieder geval de volgende informatie inzichtelijk is voor de Opdrachtgever: de prijsopgave door de Opdrachtnemer (getoetst), de tegenpartij (persoon/ bedrijf), de tegenpartij (verzekeringsmaatschappij), waarborgfonds ingeschakeld ja/ nee, onderzoeksinformatie van de Opdrachtnemer, bewijs van aangifte bij politie, details juridische stappen, etc. Het betreft hier privacygevoelige informatie.
A.2	De dossiers dienen up-to-date te zijn, met een maximale vertraging van 5 werkdagen.
A.3	De rapportages en overzichten dienen middels een inlog beschikbaar te zijn voor de betrokkenen vanuit de gemeente. De Opdrachtnemer dient privacygevoelige informatie af te schermen voor niet bevoegde personen.

Overzichten

B.1	De Opdrachtnemer dient de onderstaande overzichten bij te houden. <i>Toelichting: het actueel houden van deze overzichten is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan uiteraard de Contractmanager of andere functionaris bij de gemeente Tilburg vragen deze te actualiseren.</i>
B.1.1	Stakeholderoverzicht: het opstellen en bijhouden van een stakeholderoverzicht. De Opdrachtnemer dient actief een overzicht bij te houden waarop de volgende zaken geregistreerd zijn: naam verantwoordelijk asethouder gemeente Tilburg, rol van deze asethouder, projecten die behoren bij deze asethouder en eventueel de gedelegeerd asethouder.
B.1.2	Projectenoverzicht: het opstellen en bijhouden van een projectenoverzicht van de gemeente Tilburg die relevant zijn voor onderliggend contract. Op dit overzicht dient o.a. vermeld te worden: de asethouder van de gemeente Tilburg, naam van het bijbehorende contract, looptijd van het contract en einddatum contract, contractant, contactpersoon contractant en contractmanager gemeente Tilburg.
B.1.3	Managementrapportage: een overzicht met alle openstaande meldingen, wie verantwoordelijk is en wat de status is. <i>Toelichting: de Opdrachtgever wil zien waar een melding blijft 'hangen' en wat de reden daarvan is.</i>
B.2	De Opdrachtnemer dient deze overzichten ieder kwartaal te overleggen met de contractmanager van de gemeente Tilburg. Deze overzichten dienen ingediend te worden, maximaal 1 week ná het verlopen van een betalingstermijn.

Communicatie

C.1	Overleggen
C.1.1	Kwartaaloverleggen: De Opdrachtnemer dient ieder kwartaal, na het verzenden van bovenstaande overzichten en nádat de factuur is ingediend, een kwartaaloverleg te organiseren met de Contractmanager van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient het initiatief te nemen.

C.2	Actief informeren
C.2.1.	(gedelegeerd) Assetbeheerders ieder kwartaal proactief informeren over de status van schadeafhandelingen.
C.2.2	Ingeval van meldingen met financiële en of publicitaire risico's dient de Opdrachtnemer direct de juiste contactpersoon binnen de gemeente te informeren. Indien de 'juiste' contactpersoon niet bekend is, dan de contractmanager inschakelen.
C.3	Contactpersoon
C.3.1	De Opdrachtnemer dient één contactpersoon aan te wijzen die verantwoordelijk is.

Beëindigen contract

D.1	Afhandeling: Vanaf de datum beëindiging van deze Overeenkomst, zullen die schadezaken die nog tijdens de duur van de Overeenkomst gemeld zijn bij de Opdrachtnemer, afgehandeld worden op de basis als overeengekomen in deze Overeenkomst.
D.2	Eindrapportage(1): binnen twee weken na de datum beëindiging van deze Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer alle gegevens over te dragen aan de Opdrachtgever. Het betreft het digitaal aanleveren van alle informatie in een gangbaar 'export-formaat' zodat het voor de opvolgende contractant importeerbaar is (met minimale bewerking) in zijn procesvoering.
D.3	Eindrapportage(2): nadat alle schadezaken, die nog tijdens de duur van de Overeenkomst zijn gemeld, zijn afgerond, dient de Opdrachtnemer alle gegevens over te dragen aan de Opdrachtgever. Het betreft het digitaal aanleveren van alle informatie in een gangbaar 'export-formaat' zodat het voor de opvolgende contractant importeerbaar is (met minimale bewerking) in zijn procesvoering.

Facturatie en ontvangen gelden

E.1	Facturatie per kwartaal op een digitale verzamelfactuur. Op deze factuur minimaal uitsplitsen: • Verhaalde kosten per rubriek • Gemaakte kosten per categorie
E.2	De opdrachtnemer dient de ontvangen gelden via een juridisch separate Stichting derden gelden te verwerken, waarbij wordt voldaan aan financieel rechtelijke eisen aangaande opvorderbare gelden.

6. Gunningswensen

Gunning vindt plaats op basis van Kwaliteit (60%) en Prijs (40%)

6.1. Prijs

De prijs wordt bepaald door het totaalbedrag dat ingevuld wordt op de Inschrijvingsstaat.

6.2. Kwaliteit

De Inschrijver krijgt de gelegenheid om zijn kwaliteit toe te lichten door de onderstaande vragen te beantwoorden.

Procesbeschrijving - Beschrijf hoe het proces van schadeverhaal bij de opdrachtnemer verloopt en welke kwalitatieve en kwantitatieve resultaten de opdrachtnemer voor de opdrachtgever bereikt. Indien dit proces nog in ontwikkeling is/ nog ingericht moet worden, dan ook tijdspad meegeven. - Hoe gaat men om met vandalisme en diefstal? Welke criteria hanteert men voor registratie, aangifte en onderzoek? Hoe verhoogt men de vordering namens de gemeente? - Hoe verloopt de samenwerking met de Opdrachtgever? Wanneer wordt er expliciet inzet van de Opdrachtgever verwacht?
Communicatie (1) Kan de Opdrachtnemer bijdragen aan het “verhaals-” bewustzijn in de gemeente Tilburg? Hoe kan men ervoor zorgen dat schades keer-op-keer gemeld (blijven) worden door betrokkenen?
Communicatie (2) Hoe richt de Opdrachtnemer zijn communicatie in, rekening houdend met de verschillende rollen bij de Opdrachtgever en met de contractanten (onderaannemers van de gemeente Tilburg). Hoe voorkomt men dat inhoudelijke dossiers besproken worden met de contractmanager? Zie ook de toelichting in hoofdstuk 4.4. Rolbeschrijvingen OG.
Rapportages Beschrijf op welke wijze de Opdrachtgever inzicht krijgt in rapportages en overzichten. Gebeurt dit periodiek of kan men realtime informatie inzien? Hoe accuraat is dit dan? Hoe zit het met de gebruiksvriendelijkheid?

In totaal maximaal 4 A-4tjes eenzijdig gebruiken met tekst en of plaatjes. Lettertype “Calibri” (of vergelijkbaar) en tekengrootte minimaal “11”.

In dit onderdeel van de inschrijving worden 4 kwaliteitsonderdelen (KW1 t/m KW 4) zoals vermeld in de Gunningswensen beoordeeld.

Inschrijver dient daartoe te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan het gevraagde. De aangeleverde documenten en de toelichting worden beoordeeld door de Aanbestedende Dienst. De aangeleverde informatie in dit deel van de inschrijving moet naar oordeel van de Aanbestedende Dienst gestructureerd en “to the point zijn”. Het ontbreken in een antwoord van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur, verdieping en creativiteit zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld. Hoe meer uw antwoord tegemoet komt aan de wensen en behoeften van de gemeente en hoe concreter, helderder en realistischer (SMART) hoe meer punten u scoort.

Voor het onderdeel kwaliteit kijkt de aanbestedende dienst naar uw antwoorden op de gunningscriteria zoals geformuleerd in de Gunningswensen. Voor elk antwoord kunt u maximaal het aantal punten ontvangen dat aangegeven staat in onderstaande tabel. Bij elke gunningswens staan aspecten beschreven waarnaar bij de beoordeling in ieder geval gekeken wordt. Daarnaast geeft u, bij de uitwerking aan waar u mogelijkheden ziet tot innovatie.

Er vindt een integrale beoordeling plaats per kwaliteitscriterium .

De beoordelingscommissie beoordeelt de Inschrijving op kwaliteit per subsubgunningcriterium en aan de hand van onderstaande systematiek.

Waardering	Score in % van de maximaal te behalen punten	Criteria

Slecht	0	Er is niets opgeleverd, er is geen relevante bijdrage aangeleverd. Er is niet of duidelijk onvoldoende ingegaan op de kenbaar gemaakte inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.
Onvoldoende	20	De geleverde beschrijving sluit nauwelijks aan bij de gestelde inkoopbehoefte en gaat duidelijk onvoldoende in op de gedeelde en gevraagde relevante vraagstukken. Met deze gebrekkige inbreng is de bijdrage verre van SMART en vertrouwenwekkend.
Neutraal	50	De geleverde beschrijving sluit wel aan bij de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, maar ook niet meer dan dat. De geleverde beschreven bijdrage gaat niet op alle onderdelen in en is onvoldoende concreet en SMART op deze relevante onderdelen.
Goed	80	De geleverde beschrijving biedt meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschrijving gaat in op de gevraagde onderdelen en is SMART op deze relevante onderdelen en sluit daarmee aan bij de verwachtingen van de Opdrachtgever.
Uitstekend	100	De geleverde beschrijving biedt een duidelijk kenbare meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschreven bijdrage gaat in op logisch relevante onderdelen, is compleet, is SMART op de relevante onderdelen en biedt oplossingen die "out of the box" zijn. Kortom, er wordt een sterk onderscheidende meerwaarde gegeven.