

Bijlage 1: Programma van Eisen

Europese Aanbesteding Adviesdiensten voor huurders
Gemeente Amstelveen
I&A-nummer: I&A_2023_0062

1.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver zonder voorbehoud akkoord met de eisen zoals in deze bijlage en de Offerteaanvraag c.a. met (eventuele) Nota('s) van Inlichtingen zijn gesteld.

1.2 Algemene eisen

- a-e-1** Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of heraanbesteding van de Opdracht.
- a-e-2** Uw Inschrijving dient te voldoen aan de in de offerteaanvraag gestelde eisen.
- a-e-3** De Inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
- a-e-4** U bent bekend en gaat akkoord met de door de Aanbestedende Dienst gehanteerde waardering- en beoordelingsmethodiek.
- a-e-5** U gaat ermee akkoord dat bij tegenstrijdigheden in uw offerte het voor de Aanbestedende Dienst meest gunstige aanbod wordt gehanteerd.
- a-e-6** U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen garantie afgeeft met betrekking tot de aantallen/hoeveelheden zoals opgenomen in het Prijsformulier. De in de prijsformulier genoemde aantallen/hoeveelheden is zijn fictief t.o.v. van de daadwerkelijk af te nemen aantallen/hoeveelheden gedurende een kalenderjaar en gedurende de looptijd van de overeenkomst. Aan de in het prijsformulier genoemde aantallen/ hoeveelheden kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.
- a-e-7** Opdrachten worden verstrekt tegen de door u op het Prijsformulier ingediende tarieven. Werkzaamheden die niet binnen de gevraagde producten vallen worden verrekend tegen de uurtarieven zoals opgegeven onder "tarieven all-in medewerkers".
- a-e-8** U gaat ermee akkoord dat 5% van de aanneemsom wordt ingezet t.b.v. SROI. U dient daarvoor na contractondertekening een Plan van Aanpak op te stellen.

1.3 Eisen aan dienstverlening

- m-e-1** U bent zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar voor huurders. In ieder geval op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
- m-e-2** Wekelijks organiseert u twee spreekuren in twee verschillende wijken van Amstelveen.
- m-e-3** U staat huurders te woord over onder andere huurprijs, huurcontract, waarborgsommen, verhuurdervergunningen, energiekosten, Qii en de Wet Goed Verhuurderschap.
- m-e-4** U bent op de hoogte van de laatste stand van zaken op het gebied van huurdersrechten en actuele regelgeving, en handelt hier ook naar.
- m-e-5** Ten behoeve van de toekomstige Wet Goed Verhuurderschap fungeert u als meldpunt waar huurders melding kunnen maken van ongewenst verhuurgedrag.
- m-e-6** Er wordt jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarbij in ieder geval de algemene tevredenheid, contactwijze en afhandeling van vragen wordt getoetst.

1.4 Eisen aan de medewerkers

- p-e-1** U bent bereid samen te werken met de door de Opdrachtgever aangewezen personen van de gemeente.
- p-e-2** U gaat ermee akkoord dat de aangewezen personen van de gemeente deel kunnen nemen aan eventuele projectoverleggen.
- p-e-3** Uw medewerkers zijn meertalig, maar beheersen naast Nederlands minstens ook de Engelse taal.
- p-e-4** Uw medewerkers beschikken over actuele kennis omtrent (niet uitputtend): huur, onderhoud, energiekosten, waarborgsom, wet Goed Verhuurderschap en Qii.
- p-e-5** Het door u in te zetten personeel beschikt aantoonbaar over deze kennis en ervaring met soortgelijke dienstverlening. Opdrachtnemer dient op een eerste verzoek van de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bewijsmiddelen in te dienen om de ervaring aan te tonen.
- p-e-6** U gaat ermee akkoord dat na ondertekening van de Overeenkomst, de Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen drie (3) kalenderdagen voorziet van de namen van de personen die optreden als eerste contactpersoon (leidinggevende) en diens plaatsvervanger.

1.5 Eisen aan communicatie en rapportage

- r-e-1** De Opdrachtnemer levert kosteloos ieder half jaar een contactverslag. Hierin worden minimaal de volgende punten behandeld:
- Ureninzet van het afgelopen half jaar
 - Aantal contactmomenten, onderverdeeld in wijk, communicatiemiddel en gespreksonderwerp
 - Praktijkvoorbeelden
 - Financiële verantwoording
- r-e-2** U levert het contactverslag kosteloos binnen 20 werkdagen na afloop van het betreffende half jaar digitaal aan de nader te bepalen contactpersoon van Opdrachtgever.
- r-e-3** U gaat akkoord met een halfjaarlijks overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit overleg vindt plaats 2 weken na het indienen van het contactverslag.
- r-e-4** Tijdens dit overleg komt minimaal aan de orde:
- Huidige stand van zaken
 - Aandachtspunten
 - Nieuwe ontwikkelingen op de huurmarkt en in de wetgeving

1.6 Commerciële eisen

- c-e-1** Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde prijzen/ tarieven zijn in Euro's, exclusief BTW.
- c-e-2** Uw Inschrijving bevat de van toepassing zijnde BTW-tarieven. Prijzen worden exclusief btw aangeboden.
- c-e-3** De door u geoffreerde prijzen/tarieven zijn vast en inclusief **alle** kosten (zie ook **a-e-2**).
- c-e-4** U heeft alle eenheidsprijzen/tarieven en de totale Inschrijvingsom op het Inschrijvingsformulier (Invalbijlage 2a) ingevuld.
- c-e-5** De door u opgegeven prijzen/tarieven gelden als "all-in"-prijzen/ tarieven. Zowel voor de dienstverlening als voor de inzet van personeel, inclusief de salariskosten (inclusief

belastingen en premies), kantoorkosten, kosten voor hard- en software, coördinatiekosten, reis- en verblijfskosten, verzekeringskosten, algemene kosten en winst en risico.

- c-e-6** Het niet bekend zijn met de situatie bij de Aanbestedende Dienst kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
- c-e-7** De prijzen/tarieven in uw offerte zijn in ieder geval vast tot 2 jr. na ingangsdatum overeenkomst.
- c-e-8** De tarieven worden ten hoogste één maal per jaar herzien op basis van de indexering van de CAO voor Sociaal Werk Nederland, voor het eerst bij contractverlenging op 2 jr. na ingangsdatum overeenkomst.
- c-e-9** Tariefaanpassingen worden schriftelijk aan Opdrachtgever minimaal 6 weken voor de ingangsdatum kenbaar gemaakt. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever.
- c-e-10** De Opdrachtgever is gerechtigd betalingen op te schorten indien zij van mening is dat niet of in onvoldoende mate uitvoering wordt gegeven aan Overeenkomst/ Offerteaanvraag en de voorwaarden, wanneer dit na ontvangst door de behandelend medewerker van de rapportage, schriftelijk is gemeld aan de Opdrachtnemer.
- c-e-11** U gaat ermee akkoord dat de facturering op de volgende wijze zal plaatsvinden:
Facturering dient per afroep en per (afroep)opdracht te geschieden op de wijze zoals in de Raamovereenkomst is aangegeven.
Facturen dienen te worden gezonden aan facturen@amstelveen.nl.
Op de factuur vermeldt u:
- Omschrijving van de opdracht;
 - periode van inzet;
 - naam en adres Opdrachtnemer;
 - projectnaam, besteknummer en opdrachtnummer;
 - factuurnummer.
- c-e-12** U stemt in met een maximale betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.

1.7 Juridische eisen

- j-e-1** Door Inschrijving conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018) (bijlage 4 van de Offerteaanvraag), de (concept)Raamovereenkomst en dit Programma van Eisen. Dit betekent dat uitsluitend de door de Aanbestedende Dienst gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. Uw Inschrijving is ondertekend door degene(n) die uw onderneming/organisatie rechtsgeldig kan vertegenwoordigen.
- j-e-2** De door u in te zetten arbeidskrachten voldoen, waar nodig, aan het gesteld in de Wet Arbeid Vreemdelingen.
- j-e-3** U neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet ketenaansprakelijkheid en vrijwaart Opdrachtgever hiervoor.
- j-e-4** U gaat ermee akkoord dat in de verificatiefase bewijsstukken van u kunnen worden gevraagd met betrekking tot de belastingafdracht en de afdracht van premies in het kader van de sociale verzekeringen. Een en ander in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet op de ketenaansprakelijkheid.
- j-e-5** Alle door uw bedrijf overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan.
- j-e-6** Als Inschrijver draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw ingehuurd personeel. Alle communicatie, aansturing en facturering met de gemeente verloopt via u als Inschrijver.

- j-e-7** Indien u voornemens bent om uren in te zetten via ingehuurd personeel, dan dient dit eerst ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de contactpersoon van de gemeente Amstelveen.
- j-e-8** De af te sluiten Raamovereenkomsten bevatten geen afnamegaranties.
- j-e-9** Opdrachtnemer is in het bezit van alle vergunningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de in deze offerteaanvraag genoemde activiteiten.
- j-e-10** Indien naar de mening van Opdrachtgever een door u ingezette medewerker zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van de gemeente Amstelveen, is dat reden voor onmiddellijke opzegging van de inhuuropdracht.
- j-e-11** U gaat ermee akkoord dat in de Overeenkomst wordt opgenomen dat, indien uw dienstverlening structureel onvoldoende is, u een direct opeisbare boete verschuldigd bent van €50.000,-

Toelichting: onder structureel onvoldoende wordt verstaan:

- herhaaldelijk niet kunnen voldoen aan de opdracht door contractuele verplichtingen, na verzoek van opdrachtgever en structureel niet na te komen;
- herhaaldelijk producten later indienen dan was overeengekomen.