

Bijlage 1 - Programma van Eisen – Huurteam Leiden

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
Eis 1	Inschrijver conformeert zich aan de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1.2 in de Aanbestedingsleidraad.
<i>Woningopname</i>	
Eis 2	Bij woningopname moeten ten minste alle vertrekken, buitenruimte en voorzieningen door u worden opgemeten. Op basis van deze meting moet de maximale huurprijs conform het Woningwaarderingstelsel en de richtlijnen van de huurcommissie door u worden berekend. De puntentelling wordt door u verwerkt in een registratiesysteem.
Eis 3	Tijdens woningopname worden door u ten minste achterstallig onderhoud, de hoogte van de servicekosten en (all-in)huurcontractvoorwaarden gecontroleerd.
Eis 4	De huurder ontvangt tijdens de woningopname van u een indicatie van de eventuele geconstateerde misstanden.
Eis 5	Het huurcontract wordt door u doorgenomen op bijzonderheden en op juridische juistheid en geldigheid. U stelt vast of een huurder huurbescherming geniet en informeert de huurder hierover.
Eis 6	U herkent (onderhouds)gebreken m.b.t. constructieve veiligheid en brandveiligheid en u bent verplicht deze te melden aan de afdeling Toezicht en Handhaving van de gemeente Leiden.
Eis 7	U stuurt de huurder een adviesbrief met de daarin geconstateerde gebreken en de mogelijkheid tot het starten van procedures.
Eis 8	Ook wanneer er geen misstanden zijn geconstateerd, wordt dit door u geadmistreerd in het registratiesysteem en teruggekoppeld aan de huurders.
<i>Vervolgtrajecten</i>	
Eis 9	Indien de huurder dit wenst draagt u zorg voor een machtiging van de huurder, om namens hem op te treden richting de verhuurder en de huurcommissie. De machtiging dient voldoende ruim te zijn zodat u tevens de werkzaamheden van eis 11, 12, 13, 14, 15 en 16 kunt uitvoeren.

1. Algemeen	
Eis 10	Indien de huurder zelf de verhuurder wil benaderen of zelf de procedure wil voeren, staat u hem bij met alle informatie over de geconstateerde misstanden en adviseert hem over de te volgen procedure.
Eis 11	U onderhandelt, indien gemachtigd, namens de huurder met de verhuurder over het oplossen van geconstateerde gebreken of misstanden. U doet, indien gemachtigd, een voorstel aan de verhuurder m.b.t. verdere acties om de geconstateerde gebreken of misstanden aan te pakken.
Eis 12	Als de verhuurder niet akkoord gaat met het voorstel, dan start u, indien gemachtigd, namens de huurder de procedure op bij de Huurcommissie.
Eis 13	U voert en begeleidt, indien gemachtigd, alle noodzakelijke in te zetten procedures. U betaalt de legeskosten voor de door u eventueel opgestarte procedures. De kosten hiervan worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven. U brengt geen kosten in rekening bij de huurder.
Eis 14	De huurcommissie stelt een rapport van onderzoek op; als zaakbehandelaar controleert u dit rapport. Wanneer de zaak daarna voorkomt op de hoorzitting bent u als vertegenwoordiger/gemachtigde van de huurder.
Eis 15	U onderhoudt, indien gemachtigd, de contacten met de huurcommissie en de verhuurder. U houdt de huurder van de belangrijkste ontwikkelingen op de hoogte.
Eis 16	U stuurt, indien gemachtigd, de huurder en verhuurder een eindbrief met het resultaat van de bemiddeling of gevoerde procedure. Daarin geeft u aan wat de nieuwe geldende huurprijs is of de hoogte van de afgerekende servicekosten en indien van toepassing de berekening van de teveel betaalde huur of servicekosten.
<i>Juridische advisering</i>	
Eis 17	U voorziet huurders van juridisch advies en ondersteuning in zaken die niet in aanmerking komen voor een traject bij de huurcommissie. Bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) wanneer het gaat om huurbescherming, het huurcontract en borg- en bemiddelingskosten.
<i>Overig</i>	
Eis 18	U brengt onder geen enkele omstandigheid kosten in rekening bij de huurders die door het huurteam worden ondersteund. Ook het verrichten van werkzaamheden op no cure, no pay basis is niet toegestaan.

1. Algemeen	
Eis 19	U brengt onder geen enkele omstandigheid kosten in rekening bij de huurders die door het huurteam worden ondersteund. Ook het verrichten van werkzaamheden op no cure, no pay basis is niet toegestaan.
Eis 20	<p>U beschikt over een (samenwerkingsverband met) een vaste advocaat aan wie huurders kunnen worden doorverwezen indien huurders een civiele procedure aanhangig willen maken.</p> <p>Deze advocaat is gespecialiseerd in, dan wel beschikt over aantoonbare ervaring met civiel recht en/of huurrecht en treedt niet op in andere zaken tegen de gemeente Leiden, zodat de onafhankelijkheid wordt gewaarborgd.</p>
Eis 21	<p>Het huurteam werkt samen met het meldpunt goed verhuurderschap van gemeente Leiden. Dit houdt in elk geval in dat het huurteam verwijzingen van het meldpunt oppakt en andersom zaken doorverwijst naar het meldpunt waar dit voor de hand ligt.</p> <p>In zaken waar sprake is van een gezamenlijke aanpak zorgt het huurteam voor een goede afstemming van de werkzaamheden met de afdeling Toezicht en Handhaving van de gemeente Leiden.</p>
Eis 22	U verwijst –indien van toepassing – huurders door naar bovengenoemd meldpunt (inclusief de doorverwijzing voor de behandeling en beantwoording van klachten). De kosten hiervan worden geacht te zijn inbegrepen in uw inschrijving.

2. Dienstverlening	
Eis 23	U ontplooit promotieactiviteiten ten behoeve van het vergroten van de naamsbekendheid van het huurteam.
Eis 24	U zet een website op voor het huurteam Leiden, zet deze online en houdt de website up-to-date.
Eis 25	U draagt deze website en domeinnaam aan het einde van de contractperiode kosteloos over aan de organisatie die de werkzaamheden van het huurteam voortzet.
Eis 26	U ondersteunt de gemeente bij het beantwoorden van vragen die worden gesteld door de pers, de politiek of door het bestuur over de werkzaamheden van het Huurteam.

Eis 27	Opdrachtnemer registreert bij welke opnames sprake is van intimidatie en bedreiging. Opdrachtnemer trekt gezamenlijk op met afdeling Toezicht en Handhaving om deze intimidatie en bedreiging middels een tweesporenbeleid aan te pakken.
Eis 28	Het huurteam is vertegenwoordigd op gemeentelijke bijeenkomsten waar internationale studenten zich inschrijven (6 - 8x per jaar). Hierbij gaat het met name om de aanwezigheid en om nieuwe internationale studenten te informeren over hun rechten als huurder.
Eis 29	<p>De voorlopig gegunde partij dient tenminste een half jaar voor einde contractdatum een exitplan op te stellen voor de overdracht van informatie en data aan een volgende ondernemer aan het einde van de overeenkomst. Hierin dient o.a. te zijn beschreven hoe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de uitvoering is van de overdracht van de website en alle data zoals dossiers, registratiesystemen en promotiemateriaal naar een volgende ondernemer om probleemloze continuïteit van de dienstverlening te waarborgen aan een andere ondernemer aan het einde van de looptijd van het contract. • de geheimhouding ten aanzien van de privacy van gebruikers en deelnemers na overdracht van de informatie en data aan een volgende ondernemer is gewaarborgd. De gegevens komen in het bezit van de gemeente Leiden na leveranciersbeëindiging. Of er is een garantie dat deze worden vernietigd. U beschrijft hoe deze vernietiging van gegevens wordt aangetoond.
Eis 30	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat onafhankelijkheid in de dienstverlening wordt geborgd, waar de kans bestaat op belangenverstremming. Opdrachtnemer draagt in dergelijke gevallen zelf een alternatieve onafhankelijke partij aan bij Opdrachtgever, de bijbehorende kosten worden betaald door Opdrachtnemer.

3. Omvang werkzaamheden

Eis 31	U controleert zelfstandige en onzelfstandige woonruimten, waarbij een minimum geldt van 200 woonruimten per jaar.
--------	---

4. Registratie

Eis 32	<p>U zet een registratiesysteem op. In uw registratiesysteem houdt u de zaken bij die nodig zijn om een de (half)jaarlijkse rapportages op te stellen (conform eis 37).</p> <p>Tijdens de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere afspraken m.b.t. de registratie.</p>
--------	---

Eis 33	U maakt voor elke bezochte woonruimte (zelfstandig en onzelfstandig) een eigen dossier aan.
Eis 34	U heeft een meldplicht aan de gemeente Leiden, afdeling Toezicht en Handhaving, ten aanzien van opgemerkte brandonveiligheid en constructieve onveiligheid.

5. Resultaten en rapportage

Eis 35	U stelt tweemaal per jaar een rapportage op, die uiterlijk op 31 augustus en 28 februari digitaal wordt aangeleverd bij gemeente Leiden.
Eis 36	<p>Uw halfjaarlijkse rapportage bevat tenminste informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal uitgevoerde woningopnames, waarbij onderscheid dient te worden gemaakt tussen een onzelfstandige woning en een zelfstandige huurwoning. Daarbij dient een uitsplitsing te worden gegeven op zowel buurt- als wijkniveau;- aantal meldingen door de huurders; • Aantal gerealiseerde vervolgtrajecten. Daarbij dient een uitsplitsing te worden gegeven op zowel buurt als wijkniveau; • Aantal gevoerde procedures inclusief de doorlooptijd; • Geadviseerde huurverlaging op grond van gedane woningopnames; • Gerealiseerde huurverlaging op grond van gevoerde procedures/bemiddelingstrajecten; • Aantal uitgevoerde juridische trajecten. Daarbij dient een uitsplitsing te worden gegeven op zowel buurt als wijkniveau; • Aantal registraties van ongewenst verhuurgedrag waaronder onder andere intimidatie en bedreiging. Daarbij dient een uitsplitsing te worden gegeven op zowel buurt als wijkniveau; • Voortgang in relatie tot het ingediende communicatieplan; • Verantwoording van tijdsbesteding aan de hand van urenstaten, gekoppeld aan het registratiesysteem.

6. Duurzaamheid en Social Return

Eis 37	Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.
--------	---

6. Duurzaamheid en Social Return	
Eis 38	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via projectSROI@leiden.nl . Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de social return eis.
Eis 39	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de Social Return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 40	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
Eis 41	<p>De toets of in totaal 5% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return.</p> <p>Periodiek wordt de voortgang van de Social Return-verplichting besproken in vergaderingen tijdens de Opdracht o.b.v. gegevens uit (o.a.) managementrapportages.</p>
Eis 42	<p>Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht.</p> <p>Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.</p>

7. Overdracht	
Eis 43	<p>Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij.</p> <p>Dit betekent onder meer dat in overleg bepaald wordt welke noodzakelijke gegevens in welk format worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan de nieuwe contractpartij. Hieronder wordt minimaal verstaan een kosteloze overdracht van de lopende dossiers aan de nieuwe dienstverlener voor zover de verstrekking daarvan niet in strijd is met Privacywetgeving.</p> <p>Dossiers waarvoor enkel een opname is geweest worden overgedragen aan de nieuwe contractpartij. Alle opgestarte vervolotrajecten worden afgerond en daarmee niet overgedragen aan de nieuwe contractpartij.</p>

8. Persoonsgegevens en privacy	
Eis 44	De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. In de Verwerkersovereenkomst zijn de wederzijdse verwachtingen en verplichtingen vastgelegd (Bijlage 4b).
Eis 45	Opdrachtnemer voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Opdrachtnemer rapporteert op de in de Verwerkersovereenkomst afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.
Eis 46	Met in acht name van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
Eis 47	Opdrachtnemer biedt de benodigde faciliteiten voor de opslag, beheer én toegang van medische gegevens waarbij in elk geval wordt voldaan aan de wettelijke eisen en aan de beleidslijnen Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Tarieven en facturatie

Eis 48	De dienstverlening van Opdrachtnemer geschiedt tegen de door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Bijlage 7) ingediende tarieven.
Eis 49	Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

10. Communicatie en overleggen

Eis 50	Er vindt op regelmatige momenten overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van opdrachtnemer en de opdrachtgever. Opdrachtnemer is hiervoor minimaal eens per 6 weken beschikbaar. Exacte planning en frequentie vindt plaats in onderling overleg.
--------	--

11. Klachten

Eis 51	<p>Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden, als voor de klachten die schriftelijk bij zichzelf of bij Opdrachtgever worden gemeld. Opdrachtnemer beschikt hiervoor over een klachtenprocedure, deze wordt meegestuurd tijdens de Inschrijving.</p> <p>De klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces, waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.</p>
--------	--

<p>Eis 52</p>	<p>Klachten over Opdrachtnemer</p> <p>Opdrachtnemer registreert klachten over (de dienstverlening van) Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is alleen verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten over haar eigen dienstverlening.</p> <p>Opdrachtnemer kent aan elke klacht (zowel mondeling als schriftelijk) een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. Dit geldt zowel voor de klachten die telefonisch ingediend worden, als de klachten die schriftelijk bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever worden ingediend.</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer een kopie van de klacht per email door. Desgewenst stuurt Opdrachtnemer (per email) ook een kopie van de reactie door waarin de klacht wordt afgehandeld.</p> <p>Schriftelijke procedure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na ontvangst van de klacht dient binnen twee werkdagen minimaal een ontvangstbevestiging te worden verzonden en indien van toepassing de mededeling, dat e.e.a. moet worden uitgezocht. • Klachten dienen uiterlijk binnen 2 weken (schriftelijk of digitaal) te worden afgehandeld. <p>Telefonische procedure</p> <p>Telefonische klachten dienen in eerste instantie direct te worden opgelost dan wel afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld.</p>
<p>Eis 53</p>	<p>Klachten over Opdrachtgever</p> <p>Opdrachtnemer stuurt klachten die zijn binnengekomen over Opdrachtgever door aan Opdrachtgever en laat klager weten dat de klacht is of wordt doorgezet en zal worden afgehandeld door Opdrachtgever.</p>