

Programma van Eisen

Verhaalschade Openbare Ruimte

2 januari 2025
Kenmerk 2024-FIJ-279
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Social return	3
1.2	Eisen aan de uitvoering	3
1.3	Eisen aan de vakbekwaamheid & personeel	4
1.4	Eisen aan contractmanagement	4
1.5	Indexering	4
1.6	Facturatie	5
1.7	Commerciële eisen	5
1.8	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	5
1.9	Digitale toegankelijkheid	6

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Social return

- Eis 1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 3. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 4. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 5. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 6. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 7. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.2 Eisen aan de uitvoering

- Eis 8. U bent verantwoordelijk voor de volledige afwikkeling van het verhalen van schade aan gemeentelijke eigendommen in de openbare ruimte. Dit omvat:
- Het constateren en registreren van schade.
 - Het achterhalen van de aansprakelijke partij(en).
 - Het verhalen van de schade op de aansprakelijke partij(en).
 - De financiële afwikkeling van de schadegevallen.
- Bij de aanbestedingsdocumenten is het proces gevoegd zoals de gemeente dit gaat voeren.
- Eis 9. U garandeert dat u het verhalen van herstelkosten uitvoert volgens een bewezen methodologie, die voldoet aan de (wettelijke) vastgestelde termijnen.

- Eis 10. U stelt een gebruiksvriendelijke app en website beschikbaar waarin door of namens de gemeente schademeldingen kunnen worden gedaan, foto's kunnen worden geüpload en schaderapporten in kunnen worden opgemaakt.
- Eis 11. U stelt een dashboard beschikbaar waarin de volledige status van schademeldingen en verhaalsacties en de bijbehorende gedetailleerde documentatie in real-time zijn te volgen en terug zijn te vinden.
- Eis 12. U beschikt over een helpdesk voor vragen en ondersteuning welke tijdens kantooruren bereikbaar is voor de gemeente.
- Eis 13. U biedt juridische ondersteuning voor het verhalen van kosten, inclusief de vertegenwoordiging in juridische procedures indien nodig.
- Eis 14. Opdrachtgever bepaalt, in redelijkheid en billijkheid, in welke categorie de schade valt en wanneer u de extra uren voor een schadebehandelaar mag inzetten.

1.3 Eisen aan de vakbekwaamheid & personeel

- Eis 15. U stelt één persoon aan als vast contactpersoon voor de uitvoering met een eigen vervanger als vast contactpersoon voor de gemeente.
- Eis 16. U stelt één persoon aan als accountmanager voor de gemeente met een eigen vervanger als vast contactpersoon voor de gemeente.
- Eis 17. U voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming (zoals AVG).
- Eis 18. U treft maatregelen voor strikte geheimhouding ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie.

1.4 Eisen aan contractmanagement

- Eis 19. U verstrekt 1x per maand rapportages aan de gemeente met overzicht van alle lopende en afgesloten schademeldingen, inclusief financiële overzichten.
- Eis 20. U houdt 1x per jaar met de gemeente een evaluatie over de uitgevoerde werkzaamheden en stelt indien nodig het proces bij.

1.5 Indexering

- Eis 21. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2025 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2026
- Eis 22. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2026.
- Eis 23. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: **(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100**

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2022 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30-107,20)/107,20 * 100 = 1,96\%$

1.6 Facturatie

- Eis 24. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 25. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-factoring is toegestaan.
- Eis 26. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 27. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Eis 28. U stemt in met de navolgende wijze van betaling: 1x per kwartaal verstuurt u een creditfactuur, met daarbij een financieel overzicht met alle schades die u behandeld heeft met de bijbehorende kosten en verhaalde schadebetalingen.

1.7 Commerciële eisen

- Eis 29. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 30. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.8 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 31. Als de overeenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.

Eis 32. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.

Eis 33. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging).

Eis 34. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

1.9 Digitale toegankelijkheid

Eis 35. Leverancier levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard [WCAG 2.1](#), niveaus A en AA. Het meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld [toegankelijkheidsrapport](#), opgesteld volgens de [WCAG-EM-methode](#). Een automatisch gegenereerd toegankelijkheidsrapport of screenshot uit een kantoorapplicatie of validatietool volstaat niet.