

**Bijlage 2**  
**Programma van eisen**

**Europese openbare aanbesteding**  
**Gemeentelijke Uitvaart**  
**ten behoeve van**



**Gemeente  
Haarlem**



**Gemeente  
Zandvoort**

**Kenmerk 20250214894**

In deze bijlage staan de eisen die aan de dienstverlening en/of levering worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen.

Indien Inschrijver niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit dat Inschrijver zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## Eisen ten aanzien van de dienstverlening

- Eis 1** Opdrachtnemer is in staat uitvoering te geven aan de Opdracht gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten.
- Eis 2** Uitvaartondernemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
- Eis 3** De opdracht wordt uitgevoerd conform de Wlb, of indien deze wet wordt vervangen door de dan gelijke wet, en dit aanbestedingsdocument.
- Eis 4** De opdracht tot het uitvoeren van een lijkbezorging kan uitsluitend schriftelijk verleend worden door een ambtenaar van de afdeling BBZ/WOL van de gemeente Haarlem of Zandvoort.
- Eis 5** De opdracht wordt gedaan vanuit een mandaat, persoonlijke gegevens anders dan de voornaam, achternaam en functie van de ambtenaar worden niet vastgelegd door de uitvaartondernemer.
- Eis 6** Indien uitvaartondernemer handelt, zonder schriftelijke opdracht te hebben gekregen van een ambtenaar van de afdeling BBZ/WOL van de gemeente Haarlem of Zandvoort, dan treedt hij op voor eigen rekening en risico. Voor daarbij verleende diensten of voor verrichte leveringen bestaat geen recht op vergoeding door de gemeente.
- Eis 7** Indien de ambtenaar aan uitvaartondernemer een verzoek tot overbrenging van een overledene doet, volgt in veel gevallen later ook het geven van de opdracht tot het uitvoeren van een lijkbezorging. Desondanks mag uitvaartondernemer een verzoek tot overbrenging uitdrukkelijk niet interpreteren als een opdracht tot het uitvoeren van een gemeentelijke uitvaart.
- Eis 8** De uitvaartondernemer verplicht zich om het stoffelijk overschot na ontvangst van de opdracht te vervoeren naar de faciliteiten van uitvaartondernemer in afwachting van het onderzoek naar nabestaanden en mogelijke opdracht tot gemeentelijke uitvaart. De hiervoor gemaakte kosten vallen enkel binnen de overeenkomst als het transport van de overledene leidt tot een gemeentelijke uitvaart. Mocht de uitvaart verzorgd worden door een andere uitvaartverzorger dan verrekenen zij deze transportkosten onderling.
- Eis 9** Uitvaartondernemer reageert binnen 2 uur op verzoek tot overbrengen van een overledene van de gemeente Haarlem of Zandvoort.
- Eis 10** Indien de lijkbezorging niet plaats kan vinden binnen de daarvoor in de wet gestelde termijn van 6 werkdagen en verlenging daarvan dus noodzakelijk is, stelt de uitvaartondernemer de gemeente daarvan onverwijld in kennis en regelt de uitvaartondernemer de uitstelverklaring.

- Eis 11** De uitvaartondernemer draagt zorg voor aangifte van overlijden bij de gemeente Haarlem of Zandvoort en het overleggen van de vereiste stukken bij een ambtenaar van de afdeling BBZ/WOL van de gemeente Haarlem of Zandvoort.
- Eis 12** De uitvaartondernemer draagt zorg dat de overledene in een lijkwagen wordt vervoerd van plaats van overlijden naar mortuarium/uitvaartcentrum.
- Eis 13** De uitvaartondernemer zal de overledene verzorgen en opbaren als het stoffelijk overschot naar zijn uitvaartcentrum is overgebracht.
- Eis 14** De uitvaartondernemer beschikt over alle faciliteiten (o.a. crematorium, mortuarium, koeling en overbrengauto) in eigen beheer om een uitvaart te verzorgen of kan gebruik maken van alle faciliteiten in onderaannemers schap.
- Eis 15** Voor de verzorging wordt minimaal uitgegaan van de basis verzorging, dat wil zeggen kleden, aanbrengen incontinentiemateriaal en sluiten van de ogen/mond.
- Eis 16** De uitvaartondernemer maakt op verzoek van opdrachtgever het mogelijk om afscheid te nemen van de overledene bij de kist (gedurende 30 minuten). Over de aanbestedingsprocedure van 4 jaar laten wij maximaal 40 keer rouwbezoek toe. Deze kosten vallen binnen de opgegeven kostprijs.
- Eis 17** De uitvaartondernemer draagt zorg voor het kisten van een overledene in de standaard meest eenvoudige kist.
- Eis 18** De uitvaartondernemer zal zorgdragen voor het overbrengen van de overledene van de plaats van opbaren naar het crematorium of de gemeentelijke begraafplaats van de gemeente die de opdracht tot lijkbezorging heeft gegeven.
- Eis 19** De uitvaartondernemer draagt zorg voor het begraven of cremeren (graf delven en kist laten zakken) van de overledene.
- Eis 20** Bij het begraven of cremeren van een overledene dient de uitvaartondernemer zorg te dragen voor een eenvoudig boeket/bloem en dient een woord te richten aan de overledene. In overleg kan ook een nabestaande iets zeggen
- Eis 21** Na het begraven dient de uitvaartondernemer zorg te dragen dat de naam, geboortedatum en datum van overlijden van overledene vermeld wordt bij het graf op een wijze die passend is bij de begraafplaats
- Eis 22** De uitvaartondernemer draagt zorg voor het bewaren van de as in een asbus gedurende minimaal een maand. Opdrachtgever geeft daarna de asbestemming aan.
- Eis 23** De uitvaartondernemer is bereid om gedurende het hele jaar (zo nodig) tijdens feestdagen en in het weekend de opdracht uit te voeren. En is digitaal en telefonisch 24 uur per dag 7 dagen in de week bereikbaar.
- Eis 24** De uitvaartondernemer draagt zorg voor het administratief bijhouden wie, wanneer, hoe laat, waar is verstrooid of aan wie is afgegeven.
- Eis 25** Bij het begraven van personen ouder dan 12 jaren dienen vier dragers door de begrafenisondernemers te worden ingezet. Al het personeel dat bij de plechtigheid wordt ingezet, behoort gekleed te zijn zoals dat bij uitvaarten gebruikelijk en gepast is. Het vervoer mag uitsluitend geschieden in een rouwauto.
- Eis 26** De uitvaartondernemer waarborgt de privacy van de overledene. De uitvaartondernemer verstrekt nimmer informatie over de overledene aan derden, maar verwijst hiervoor naar een bevoegd ambtenaar van de afdeling BBZ/WOL van de gemeente Haarlem of Zandvoort
- Eis 27** Uitvaartondernemer heeft een aanrijt tijd van maximaal 30 minuten gerekend vanuit het stadhuis van de gemeente Haarlem.

**Eis 28** Nabestaanden van een overledene kunnen de as vanaf een maand na crematie opvragen bij een ambtenaar van afdeling BBZ/WOL van de gemeente Haarlem of Zandvoort. De ambtenaar dient schriftelijk toestemming te hebben gegeven voordat uitvaartondernemer de as aan de betreffende nabestaande mag overdragen.

## **Eisen ten aanzien van medewerkers van opdrachtnemer**

**Eis 29** Medewerkers van Opdrachtnemer zijn flexibel, servicegericht en klantvriendelijk.

**Eis 30** Het personeel van de uitvaartondernemer dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.

**Eis 31** Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Opdrachtgever.

**Eis 32** In te zetten medewerkers dienen zich, op verzoek van Opdrachtgever, te kunnen legitimeren.

**Eis 33** Op verzoek van Opdrachtgever dient een medewerker van Opdrachtnemer een VOG te overleggen.

**Eis 34** De uitvaartondernemer beschikt over professionele medewerkers die kennis en ervaring hebben in het verzorgen van een uitvaart zoals beschreven in het programma van eisen. Er wordt zo nodig gezorgd voor bijscholing

**Eis 35** De persoon die de uitvaart verzorgt dient ingeschreven te zijn in het Register Uitvaartverzorgers.

**Eis 36** Om de opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt uitvaartondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor uitvaartondernemer en het personeel die bij uitvaartondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Uitvaartondernemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## **Eisen ten aanzien van rapportage en administratie**

**Eis 37** Uitvaartondernemer verstrekt iedere 6 maanden een lijst van gedane uitvaarten met daarop de volgende informatie:

1. Naam overledene
2. BSN
3. Begrafenis of crematie
4. Locatie van begrafenis
5. Asbestemming
6. Uitvaartleider

**Eis 38** Eens per jaar of indien noodzakelijk frequenter, vindt een overleg plaats tussen de Account- en contractmanager, vertegenwoordiger van het Team en een beleidsmedewerker van de opdrachtgever en uitvaartondernemer over de uitvoering van de opdracht en daaraan verwante relevante zaken.

**Eis 39** Verslaglegging van het gesprek tussen de Account- en contractmanager, contractmanager van de gemeente en de uitvaartondernemer dient binnen 10 kalenderdagen door de uitvaartondernemer te worden verzorgd.

## Communicatie

- Eis 40** Opdrachtnemer evalueert met Opdrachtgever minimaal één (1) keer per kwartaal, of zoveel vaker als Opdrachtgever wenst, de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactmanager van Opdrachtgever.
- Eis 41** Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de voertaal Nederlands zijn in woord en geschrift, tenzij in de Nadere offerteaanvraag anders is aangegeven.
- Eis 42** Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
- Eis 43** De uitvaartondernemer draagt zorg voor communicatie met de gemeente en andere betrokkenen waaronder nabestaanden, verzekeringsmaatschappijen, verzorgingstehuizen, ziekenhuizen.
- Eis 44** De uitvaartondernemer verstuurt alle e-mails beveiligd (via Zivver).
- Eis 45** De uitvaartondernemer stelt twee of drie vaste contactpersonen aan, die tevens als uitvaartleiders de dienst uitvoeren.

## Eisen ten aanzien van prijs

- Eis 46** Alle tarieven zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de tarieven zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde tarieven zijn in euro en exclusief BTW.
- Eis 47** Uw prijsaanbod bevat vaste tarieven inclusief alle kosten en exclusief BTW gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- Eis 48** De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven zijn de eerste twee (2) jaar van de looptijd van de Raamovereenkomst vast. Hierna kunnen de geoffreerde tarieven, ten hoogste één (1) maal per jaar door Opdrachtnemer worden herzien (voor het eerst in januari 2027). De prijzen kunnen vanaf januari 2027 jaarlijks worden geïndexeerd met een percentage van 4,5%. Indien de geoffreerde tarieven geïndexeerd worden dient Opdrachtnemer dit één (1) maand voor indexering kenbaar te maken aan Opdrachtgever.
- Eis 49** Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door uitvaartondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de gemeente Haarlem en Zandvoort.

## Eisen ten aanzien van facturatie

**Eis 50** De factuur dient na uitvoering van de opdracht uitsluitend digitaal (in pdf) te worden aangeleverd, gericht aan onderstaand adres.

**Eis 51** Voor de facturatie van de leveringen en diensten stuurt u na afloop van de geleverde dienst een factuur. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:

- Het inkoopnummer van opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
- De naam van de contactpersoon/besteller;
- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Het bankrekeningnummer (IBAN-code).

U richt alle facturen digitaal aan [crediteuren@haarlem.nl](mailto:crediteuren@haarlem.nl).

Indien u uw verbintenissen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.

**Eis 52** Per Nadere opdracht (per uitvaart) wordt een aparte factuur opgemaakt. Hierop dienen tenminste de volgende gegevens te worden vermeld (ook bij een herinneringsfactuur):

- De wettelijke factuurvereisten;
- De voorletters, de achternaam van de overledene;
- Een deugdelijke specificatie van de geleverde diensten;
- Het (totaal-)bedrag, in euro;
- De datum waarop of het tijdsvlak waarin de uitgevoerde diensten zijn uitgevoerd;
- De wettelijke bankgegevens van uitvaartondernemer, waaronder het IBAN,
- Het BTW-nummer van uitvaartondernemer

**Eis 53** De Facturen dienen binnen één maand na afronding van de uitvaart te worden ingediend bij opdrachtgever.

**Eis 54** Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de gemeente Haarlem en Zandvoort niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.