



GEMEENTE TILBURG

Hondenbelasting, Reclamebelasting & Precariobelasting

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

Programma Van Eisen
Bijlage 2



Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm en op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.

Programma van Eisen

Hier staan de eisen die door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze eisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk. Het niet voldoen aan één van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze aanbestedingsprocedure.

Dit Programma van Eisen is onderverdeeld in een aantal categorieën:

- A- Hondenbelasting
- B- Reclamebelasting
- C- Precariobelasting
- D- Kwaliteit
- E- Management en communicatie

A.	Hondenbelasting
1.	Minimaal 25.000 adressen (huis aan huis) bezoeken per jaar verspreid over 2 controles (voor en najaar). De opdrachtnemer voert jaarlijks ten minste 25.000 huis-aan-huiscontroles uit, verdeeld over twee controlemomenten (voorjaar en najaar).
2.	De opdrachtnemer stelt jaarlijks een steekproef van adressen op voor controle, met als doel dat binnen een periode van vier jaar alle adressen binnen de gemeente Tilburg ten minste éénmaal gecontroleerd zijn
3.	De Opdrachtnemer kan tijdens de uitvoering van de controles aan de deur zien (met een digitaal digitaaldevice) wat de actuele registratiegegevens met betrekking tot hondenbelasting per adres zijn of er op het adres wel of geen hond geregistreerd staat. De gegevens op dit device zijn aangeleverd door opdrachtgever.
4.	De opdrachtnemer registreert de controlebevindingen digitaal in een applicatie die via een webportaal toegankelijk is voor de opdrachtgever. De applicatie voldoet aan de eisen gesteld aan IT- criteria (Bijlage14) en is beschikbaar voor monitoring en rapportage door de opdrachtgever.
5.	De opdrachtnemer registreert per gecontroleerde hond de vereiste gegevens conform de gemeentelijke verordening Hondenbelasting. Deze gegevens worden volledig, juist en gestructureerd aangeleverd aan de opdrachtgever, op zodanige wijze dat deze zonder aanvullende verwerking kunnen worden opgenomen in het gemeentelijke belastingstelsel.
6.	De opdrachtnemer verstrekt bij elk bezoek aan een huishouden een door de opdrachtgever goedgekeurde informatiebrief of flyer met toelichting over de verplichting tot aanmelding van honden conform de geldende verordening.
7.	De medewerkers van de opdrachtnemer gedragen zich representatief, respectvol en dienstverlenend richting burgers. Zij gaan professioneel om met opmerkingen en feedback van burgers,
8.	Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht situaties voordoen die afwijken van de reguliere werkwijze of die niet zijn voorzien in de procedures, neemt de opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever. De opdrachtnemer volgt in dergelijke gevallen de door de opdrachtgever verstrekte instructies op.

B.	Reclamebelasting
1.	De opdrachtnemer controleert jaarlijks ten minste 3.500 adressen op de aanwezigheid van reclameobjecten, conform de criteria van de gemeentelijke verordening Reclamebelasting.
2.	De opdrachtnemer voert de controles uit op adressen die door de opdrachtgever worden aangeleverd. De planning en uitvoeringswijze van de controles worden in overleg met de opdrachtgever afgestemd.
3.	De opdrachtnemer legt bij elk gecontroleerd adres visuele bewijslast vast in de vorm van digitale foto's. De bevindingen, inclusief fotomateriaal, worden geregistreerd in een webbased applicatie die toegankelijk is voor de opdrachtgever en voldoet aan de gestelde IT- criteria.
4.	De opdrachtnemer levert per gecontroleerd adres volledige en correcte gegevens aan, in overeenstemming met de gemeentelijke verordening reclamebelasting. De gegevens worden in een gestructureerd formaat aangeleverd, zodanig dat deze zonder aanvullende verwerking opgenomen kunnen worden in het systeem van de opdrachtgever.
5.	De medewerkers van de opdrachtnemer beschikken over actuele kennis van de gemeentelijke verordening reclamebelasting en zijn in staat ondernemers en burgers op duidelijke en correcte wijze te informeren over het doel en de aard van de controle.
6.	De medewerkers van de opdrachtnemer treden representatief, respectvol en klantgericht op richting ondernemers en burgers. Zij behandelen signalen en feedback op professionele wijze.
7.	Indien zich tijdens de uitvoering van de controle bijzondere of niet-voorzienbare situaties voordoen, neemt de opdrachtnemer tijdig contact op met de opdrachtgever. De opdrachtnemer volgt de verstrekte instructies op.

C.	Precariobelasting
1.	De opdrachtnemer controleert jaarlijks ten minste 800 adressen op de aanwezigheid van objecten die onder de gemeentelijke verordening precariobelasting vallen.
2.	De opdrachtnemer voert de controles uit op adressen die door de opdrachtgever worden aangeleverd. De planning en wijze van uitvoering worden in overleg met de opdrachtgever afgestemd.
3.	De opdrachtnemer legt bij elk gecontroleerd adres visuele bewijslast vast in de vorm van digitale foto's. De bevindingen, inclusief fotomateriaal, worden geregistreerd in een webbased applicatie die toegankelijk is voor de opdrachtgever en voldoet aan de gestelde IT- criteria.
4.	De opdrachtnemer beschikt over geschikte meetmiddelen om tijdens de controle ter plaatse nauwkeurige metingen uit te voeren van objecten in de openbare ruimte, indien vereist voor het bepalen van de belastbare omvang (zie tarieven verordening precariobelasting).
5.	De opdrachtnemer levert volledige, correcte en gestructureerde gegevens aan per gecontroleerd adres, in overeenstemming met de gemeentelijke verordening precariobelasting. Deze gegevens kunnen door de opdrachtgever zonder aanvullende verwerking worden opgenomen in het belastingsysteem.

6.	De medewerkers van de opdrachtnemer beschikken over actuele kennis van de gemeentelijke regelgeving inzake precariobelasting en zijn in staat om ondernemers en burgers op correcte en duidelijke wijze te informeren over het doel en de inhoud van de controle.
7.	De medewerkers van de opdrachtnemer treden professioneel, klantgericht en respectvol op richting ondernemers en burgers. Zij behandelen feedback op zorgvuldige wijze.
8.	Indien zich tijdens de uitvoering van de opdracht onvoorziene of afwijkende situaties voordoen, neemt de opdrachtnemer tijdig contact op met de opdrachtgever. De opdrachtnemer volgt de verstrekte instructies op.

D.	Kwaliteit
1.	De opdrachtgever stelt kwaliteitseisen op met betrekking tot de uitvoering van de controles. De opdrachtnemer is verplicht deze kwaliteitseisen aantoonbaar na te leven gedurende de looptijd van de overeenkomst (zie D. 1.1).
1.1	Minimale kwaliteitseisen: controleurs regelmatig opleiden/ trainen (met en zonder de opdrachtgever), steekproefsgewijze kwaliteitscontrole die toeziet op de gecontroleerde gegevens (4 ogen principe), controleurs kunnen zich identificeren, de controleurs zijn transparant en objectief m.b.t. de controleerde adressen
3.	Indien bij de opdrachtnemer onduidelijkheid bestaat over de uitleg of toepassing van een kwaliteitseis, dient dit vóór uitvoering van de betreffende werkzaamheden te worden gemeld aan de opdrachtgever.
4.	Indien uit toetsing blijkt dat de opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitseisen, is de opdrachtnemer verplicht de betreffende controle binnen een redelijke termijn opnieuw en zonder aanvullende kosten voor de opdrachtgever uit te voeren.
5.	Indien bij jaarlijkse evaluatie blijkt dat meer dan 25% van de door de opdrachtnemer uitgevoerde controles foutief zijn of niet voldoen aan degeldende regelgeving, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst tussentijds te beëindigen. Een foutieve controle wordt gedefinieerd als een controle waarbij er onjuist adres is gecontroleerd, geen foto en/ of opname van de precario objecten heeft plaatsgevonden.

D.	Management en communicatie
1.	De opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de vooraf in overleg met de opdrachtgever vastgestelde planning. Deze planning is bindend in verband met de politieke en bestuurlijke kaders rondom de tijdige oplegging van gemeentelijke belastingen.
2.	Indien de opdrachtnemer niet conform planning kan leveren, meldt hij dit onverwijld aan de opdrachtgever met opgave van reden. Eventuele meerkosten die voortvloeien uit maatregelen om alsnog aan de overeengekomen planning te voldoen, zijn volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
3.	De opdrachtnemer initieert ten minste éénmaal per jaar een evaluatieoverleg met de opdrachtgever over de voortgang, kwaliteit en samenwerking in het kader van de opdracht.

4.	De opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon en één plaatsvervanger aan die namens de opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor de operationele en contractuele afstemming. Beide contactpersonen zijn bereikbaar tijdens reguliere kantooruren (maandag t/m vrijdag, 09:00 – 17:00 uur).
5.	Het is voor opdrachtgever mogelijk om gedurende de uitvoeringsperiode direct contact met de bij de opdracht betrokken controleurs te hebben. De namen en contactgegevens van deze medewerkers worden uiterlijk bij aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever verstrekt.
6.	De opdrachtnemer handelt in beginsel E-mails van opdrachtnemer zoveel mogelijk binnen 24 uur af. Indien beantwoording meer tijd vereist of bij uitgebreidere vragen geeft opdrachtnemer binnen 24 uur aan wanneer de inhoudelijke beantwoording zal volgen.
7.	De opdrachtnemer dient bij klachten van een burger of ondernemer over de dienstverlening binnen één werkdag na de melding een schriftelijke terugmelding te doen aan de opdrachtgever over de wijze van afhandeling van de klacht.

