

# Programma van Eisen

*Perceel 1: Aanbouw en verbouwing*

19 september 2025  
Kenmerk 2024-WI-251  
Versie definitief

bronversie Format A-302 v20240415

<b>1</b>	<b>Programma van eisen</b>	<b>3</b>
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Eisen aan Social Return en MVOI	4
1.3	Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy	4
1.4	Juridische eisen	5
1.5	Eisen aan personeel	5
1.6	Eisen aan de werkzaamheden	6
1.6.1	<i>Wet- en regelgeving</i>	6
1.6.2	<i>Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht</i>	6
1.6.3	<i>Uitvoering werkzaamheden</i>	7
1.6.4	Termijnen	7
1.6.5	<i>Hergebruik</i>	7
1.6.6	<i>Garantie</i>	8
1.6.7	<i>Samenwerking en communicatie</i>	8
1.7	Commerciële eisen	8
1.7.1	<i>Algemeen</i>	8
1.8	Indexering	9
1.9	Facturatie	9

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht voor *perceel 1* 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 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1. De gemeente Utrecht (hierna: gemeente) heeft geen afnameverplichting. Aan de in de inschrijvingsleidraad genoemde bedragen en aantallen kunt u geen rechten ontleen;
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente Utrecht en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook;
- Eis 3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele geleden schade is voor uw eigen risico;
- Eis 4. De gemeente behoudt zich het recht voor, in geval van een voorlopige gunning aan uw organisatie, u te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met uw (schriftelijke) verklaringen bij uw inschrijving, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook;
- Eis 5. De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendermed ([www.tendermed.nl](http://www.tendermed.nl)) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen;
- Eis 6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal;
- Eis 7. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente Utrecht gehanteerde beoordelingsmethodiek;
- Eis 8. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor de uitvoering van de opdracht (in onderneming) in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft inschrijver verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen;

- Eis 9. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod;
- Eis 10. U gaat ermee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van de inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, wordt verlengd tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding;
- Eis 11. Alle door de onderneming overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door de inschrijver gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht heeft het recht op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

## 1.2 Eisen aan Social Return en MVOI

- Eis 12. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 13. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5.
- Eis 14. 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 (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 15. 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 16. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.  
  
U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave. Na gunning van de opdracht plant u via [socialreturn@utrecht.nl](mailto: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'.
- Eis 17. De minimale emissienorm van de door u in te zetten voertuigen is Emissieklasse 6/ Euro VI, dit houdt in dat u zich alleen vervoert met voertuigen met een toelatingsjaar vanaf 2015

## 1.3 Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy

- Eis 18. U overlegt desgevraagd uw klachtenreglement.
- Eis 19. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachtenreglement door de gemeente Utrecht en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachtenreglement ter verificatie toe te sturen;

- Eis 20. In de afhandeling van een klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie;
- Eis 21. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.
- Eis 22. In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel gemeente als u zijn in het kader hiervan als verwerkingsverantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever;
- Eis 23. Ter bevestiging van het gestelde in Eis 22 en om (aanvullende) afspraken voor de bescherming van persoonsgegevens te maken, conformeert u zich onvoorwaardelijk aan het bijgevoegd concept "Gegevensuitwisselingsovereenkomst model Werk en Inkomen, Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijk".

#### **1.4 Juridische eisen**

- Eis 24. Op deze opdracht zijn de 'Algemene voorwaarden gemeente Utrecht 2018' (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden is als bijlage toegevoegd aan deze offerteaanvraag. Algemene voorwaarden van uw organisatie worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten;
- Eis 25. Bij opdrachtverstrekking gaan wij met uw organisatie een overeenkomst aan op basis van de bijgevoegde concept raamovereenkomst. Met het indienen van een offerte conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan deze raamovereenkomst;
- Eis 26. Als u in uw offerte (een) onderaannemer(s) opgeeft, dan gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de manier die u beschreven heeft in uw offerte;
- Eis 27. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd;
- Eis 28. Nadat de opdracht aan u is gegund mag u alleen nog werkzaamheden in onderaanneming laten uitvoeren als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming geeft;
- Eis 29. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente houdt tijdens de uitvoering van de opdracht haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

#### **1.5 Eisen aan personeel**

- Eis 30. Alle medewerkers en overige personen die u inzet voor de uitvoering van de opdracht en/of advies dan wel ondersteuning aan de inwoner geven zijn onpartijdig;

- Eis 31. Alle medewerkers die bij de inwoner voor advies of onderhoud thuis komen dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf. Zij beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de inwoner te woord te staan en te helpen;
- Eis 32. Alle door u in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de inwoners en beschikken over een adequate opleiding, zijn vakbekwaam en klantvriendelijk;  
De medewerkers werken stress sensitief en kunnen zich inleven in de kwetsbare situatie van de ondernemer en hiermee discreet omgaan.
- Eis 33. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd; tijdens ziekte en/of verlof van uw medewerkers zet u gekwalificeerd ander personeel in;
- Eis 34. Alle door u in te zetten medewerkers (inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires, vrijwilligers en overige derden), die bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie en/of in een fysiek gesprek rechtstreeks contact hebben met de inwoners, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien u met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de door u ingezette onderaannemers.

## **1.6 Eisen aan de werkzaamheden**

### **1.6.1 Wet- en regelgeving**

- Eis 35. De werkzaamheden en de wijze van uitvoeren van de werkzaamheden worden volgens de geldende branche-certificeringen en/of wettelijk voorschriften uitgevoerd;
- Eis 36. Bij de bouwwerkzaamheden moet het Bouwbesluit, het Besluit bouwwerken leefomgeving op grond van de Omgevingswet en het Handboek der Toegankelijkheid in acht worden genomen;
- Eis 37. U houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder NEN1010; de gerealiseerde woningaanpassing dient te voldoen aan alle vigerende nationale en Europese wet- en regelgeving;
- Eis 38. Uw organisatie maakt gebruik van gekwalificeerd (onderhouds-)materiaal;
- Eis 39. Het door u gebruikte hout dient over een FSC-keurmerk te beschikken.

### **1.6.2 Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht**

- Eis 40. U verricht de woningaanpassing alleen in opdracht van de Wmo-consulent van de gemeente Utrecht;
- Eis 41. De Wmo-consulent verstuurt de opdracht samen met het programma van eisen of het advies van het bouwkundig ergonomisch adviesbureau beveiligd en digitaal naar uw organisatie of gebruikt daarvoor een daartoe bestemde beveiligde digitale applicatie;

- Eis 42. Indien u vragen over de opdrachtverstrekking heeft, dan neemt u voorafgaand aan de werkzaamheden contact op met de Wmo-consulent om de opdracht nader vast te stellen;
- Eis 43. Bij noodzaak tot maatwerk, neemt u voorafgaand aan de werkzaamheden contact op met de Wmo-consulent om de opdracht nader vast te stellen;
- Eis 44. Voor werkzaamheden die buiten de werkzaamheden vermeld op "Prijzenblad Percelen" voor perceel 1 van "Prijzenblad Woonvoorzieningen gemeente Utrecht" (hierna: Prijzenblad) vallen, stelt u een gespecificeerde offerte op, die u voor de start van de werkzaamheden voor akkoord aan de Wmo-consulent voorlegt (zie ook onder paragraaf 1.7 Commerciële eisen);
- Eis 45. Indien de Wmo-consulent van mening is dat op de door u opgestelde offerte geen reële marktconforme tarieven zijn gehanteerd, dan kan de Wmo-consulent door een bouwkundig ergonomisch adviesbureau een controle van de offerte laten uitvoeren. Het bouwkundig ergonomisch adviesbureau zal het resultaat van de controle met u bespreken en -indien van toepassing- past u op aangeven van het bouwkundig ergonomisch adviesbureau uw offerte aan.

### **1.6.3 Uitvoering werkzaamheden**

- Eis 46. Indien nodig, beoordeelt u voorafgaand aan de werkzaamheden de situatie ter plekke;
- Eis 47. Indien de verhuurder van de woning waar de aanbouw moet worden geplaatst en/of de werkzaamheden plaatsvinden, niet de benodigde medewerking verleent, dan meldt u dat zo spoedig mogelijk bij de Wmo-consulent;
- Eis 48. De planning voor de beoordeling ter plekke en het verrichten van de werkzaamheden gebeurt in afstemming met de inwoner op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur, tenzij dit in overleg met de inwoner anders wordt overeengekomen;
- Eis 49. U verzorgt het afvoeren van afval en laat de ruimte waar de aanbouw is geplaatst of de verbouwing is uitgevoerd schoon achter.

### **1.6.4 Termijnen**

- Eis 50. De opdracht dient binnen 25 werkdagen na opdrachtverstrekking te zijn voltooid;
- Eis 51. Indien zich vertraging in de werkzaamheden voordoet en de opdracht niet binnen 25 werkdagen kan zijn voltooid, stelt u de Wmo-consulent daarvan vooraf en binnen 1 werkdag op de hoogte;
- Eis 52. Na voltooiing van de opdracht maakt u daarvan binnen 2 werkdagen melding bij het Wmo-loket;
- Eis 53. Als de Wmo-consulent de opdracht met spoed heeft aangemerkt, dan neemt u de opdracht met voorrang -en in ieder geval binnen 3 werkdagen- in behandeling.

### **1.6.5 Hergebruik**

- Eis 54. U zet voor het uitvoeren van de werkzaamheden zo veel mogelijk hergebruik van materialen in.

### **1.6.6 Garantie**

Eis 55. U verleent op alle door u uitgevoerde werkzaamheden 6 jaar garantie, dat houdt in dat u binnen 6 jaar na voltooiing van de opdracht alle (verborgen) en constructieve gebreken kosteloos herstelt.

### **1.6.7 Samenwerking en communicatie**

Eis 56. U bent bereid ter uitvoering van het contract nadere uitvoeringafspraken met de gemeente Utrecht te maken;

Eis 57. U wijst één of meerdere vaste contactpersonen voor de communicatie met de gemeente aan;

Eis 58. Na gunning zorgt u voor rechtstreekse doorkiesnummers van de functionele contactpersonen van uw organisatie;

Eis 59. U bent op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 telefonisch en digitaal bereikbaar voor medewerkers van de gemeente Utrecht;

Eis 60. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de gemeente Utrecht;

Eis 61. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per e-mail managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van W en I. Het daarvoor bestemde format en de inhoud van de managementinformatie stelt de gemeente na overleg met de gecontracteerde partij nader vast.

Eis 62. Vier keer per jaar voert u op initiatief van de contractmanager van de gemeente contractoverleg; daarnaast bent u bereid tot een regelmatig uitvoeringsoverleg. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de gemeente het aantal keer per jaar dat contractoverleg plaatsvindt bijstellen;

Eis 63. U bent bereid om op verzoek van de gemeente jaarlijks kosteloos een informatiebijeenkomst voor de Wmo-consulenten op het Stadskantoor te organiseren om een goede samenwerking te borgen.

## **1.7 Commerciële eisen**

### **1.7.1 Algemeen**

Eis 64. U hanteert de prijzen die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 (Prijs) heeft opgegeven op het Prijzenblad voor perceel 1;

Eis 65. De tarieven voor de standaard werkzaamheden vermeld op het Prijsinvulformulier (zie bijlage) zijn vast en inclusief de prijs van levering en alle kosten van plaatsing en afvoer bouw materiaal, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten;

Eis 66. De lijst van voorzieningen vermeld op het Prijzenblad is niet uitputtend; tijdens de looptijd van de raamovereenkomst kan de gemeente met opdrachtnemer vaste prijsafspraken maken voor

woonvoorzieningen die nu niet op de lijst worden vermeld, maar waarop vanaf startdatum contract door inwoners vaker en meer structureel dan was voorzien, een beroep wordt gedaan

- Eis 67. Voor maatwerk en/of meerwerk waarvoor geen standaardtarieven kunnen worden gehanteerd, stelt u een gespecificeerde offerte met onderbouwing op;
- Eis 68. De Wmo-consulent dient akkoord te geven op de offerte voordat u de uitvoering van de daarop vermelde werkzaamheden start;
- Eis 69. De Wmo-consulent kan uw offerte ter controle voorleggen aan een bouwkundig ergonomisch adviesbureau;
- Eis 70. Indien uit controle van de offerte door het bouwkundig ergonomisch adviesbureau blijkt dat de door u gehanteerde tarieven op de offerte niet marktconform zijn, past u de offerte op aangeven van het bouwkundig ergonomisch adviesbureau aan.

## 1.8 Indexering

- Eis 71. Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2027;
- Eis 72. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2027;
- Eis 73. Het te hanteren indexpercentage, af te ronden op één decimaal, bestaat uit de jaarmutatatie CPI augustus (van jaar indexering min 1) – augustus (van jaar indexering min 2) voor de CBS-consumentenprijsindex (CBS-CPI) waarbij 2015=100
- Eis 74. Indien in een jaar is afgezien van het herzien van de prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is nimmer sprake;
- Eis 75. Ook indien sprake is van een negatieve indexering bent u gehouden de tarieven te herzien, zo nodig op verzoek van de gemeente;
- Eis 76. U dient van een voorgenomen tarief- of prijsherziening telkens minimaal 8 weken voor de ingangsdatum via de gemeente een voorstel te doen. De gemeente dient eerst akkoord te geven op het voorstel, voordat u de tarief- of prijsherziening kunt doorvoeren;
- Eis 77. De voorgenomen prijsherziening zoals vermeld in Eis 74 kan zowel een verhoging als verlaging van de tarieven en/of prijzen zijn;
- Eis 78. Indien u een voorstel tot prijsherziening niet tijdig bij de gemeente voorlegt, dan geldt dat een eventueel nadien geaccepteerde prijsherziening slechts kan ingaan vanaf de datum van acceptatie door de gemeente, waarbij de nieuwe tarieven gelden tot een volgend moment van indexatie.

## 1.9 Facturatie

- Eis 79. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 80. De facturatie vindt plaats na voltooiing van de opdracht;

Eis 81. Met de partij die de opdracht wordt gegund, zal de gemeente nadere uitvoeringsafspraken over de facturatie maken.

