

## Bijlage 2: Programma van eisen **V2 dd. 15-10-2025**

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

### 1. Algemene eisen

Eis

nr.

1. Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Raamovereenkomst.
2. Alle door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst.
3. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
4. Om de Opdracht naar behoren uit te voeren beschikt de Opdrachtnemer over vertrouwelijke informatie. Opdrachtnemer en het personeel dat bij Opdrachtnemer in dienst is of wordt ingehuurd hebben daarom samen een geheimhoudingsplicht. Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5. Opdrachtnemer 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.
6. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst.
7. Onvoorziene omstandigheden worden door Opdrachtnemer direct gemeld aan Opdrachtgever.

### 2. Inhoudelijk

8. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige operationele en administratieve afwikkeling van het transport, opslag en afvoer van de inboedel en het bewaken van de inboedel met een maximale termijn van 13 weken. Opdrachtnemer maakt foto's van de opgeslagen inboedel en mailt die binnen 2 weken na de ontruiming naar [woningontruiming@tilburg.nl](mailto:woningontruiming@tilburg.nl)
9. Opdrachtnemer bewaart de inboedel 13 weken vanaf het moment van ontruiming, tenzij het overduidelijk afval of onbruikbare of onherstelbare goederen betreft.
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede opslag van de inboedel. Opslag vindt plaats op een afgesloten locatie, niet bereikbaar voor onbevoegden, beschermd tegen diefstal, weersinvloeden, ongedierte of andere oorzaken van beschadiging.
11. Opdrachtnemer maakt onderscheid tussen wat zij transporteert naar de opslag en wat vernietigd moet worden. Opdrachtnemer hanteert hierbij de volgende uitgangspunten:
  - Ernstig beschadigde inboedel wordt niet opgeslagen, maar direct afgevoerd/vernietigd;
  - Gevaarlijke en/of bederfelijke stoffen worden direct afgevoerd.
12. Opdrachtnemer draagt zorg dat de inboedel onbeschadigd is en blijft.
13. Inboedel met een bijzondere waarde (medicijnen, legitimatie, diploma's enz.) worden dusdanig door Opdrachtnemer opgeslagen dat de eigenaar hier eenvoudig toegang tot heeft.
14. Als de eigenaar en/of gemachtigde de inboedel niet binnen 13 weken na opslag kan of wil ophalen, zorgt Opdrachtnemer dat de inboedel in eerste instantie wordt overgedragen aan een kringloopwinkel indien dit niet mogelijk is zorgt Opdrachtnemer voor vernietiging.

15. Huishoudelijk restafval (bijvoorbeeld etenswaren uit de koelkast) dienen direct afgevoerd te worden in de daarvoor bestemde containers.
16. De opslaglocatie van Opdrachtnemer bevindt zich binnen de regio Tilburg. Maximaal 15 kilometer vanaf de gemeentegrenzen van Tilburg.
17. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn in het bezit van een geldig identiteitsbewijs en kunnen zich te allen tijde legitimeren.
18. Opdrachtnemer voert uitsluitend ontruiming uit conform het proces zoals omschreven in paragraaf 3.3 van het Aanbestedingsdocument.
19. Opdrachtnemer zal geen kosten vragen aan de eigenaar van de inboedel bij het ophalen hiervan.

### **3. Eisen t.a.v. transport en logistiek**

20. Alle voor transport in te zetten voertuigen dienen tenminste te voldoen aan hetgeen geschreven in bijlage 9: milieu- en nul emissiezones.
21. Per 1 januari 2025 voert de gemeente Tilburg een zero-emissiezone in, de zogenaamde ZES zone. Binnen deze ZES zone mag het transport van goederen en materieel uitsluitend met zero emissie voertuigen worden uitgevoerd.  
Zero emissie betekent zonder lokale luchtverontreiniging (NOx en PM) en CO2 van het voertuig, zoals het geval bij bv elektrische voertuigen.  
Vanaf het moment dat de ZES zone van kracht is, ondersteund door een verkeersbesluit, dient Opdrachtnemer zich hieraan te houden. Zie voor meer informatie de website van Zero Emissie Stadslogistiek: [Zero-emissiezone - Gemeente Tilburg](#)

### **4. Eisen aan de Informatiebeveiliging**

22.
  - a. De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend om de Overeenkomst naar behoren te kunnen uitvoeren.
  - b. De Aanbieder gebruikt deze persoonsgegevens niet voor andere dan uit de Overeenkomst voortvloeiende (al dan niet commerciële) doeleinden.

### **5. Administratie en facturatie**

23. Er dient één (1) factuur per ontruiming per inkooporder te worden opgesteld, tenzij deelfacturatie is overeengekomen.
24. Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende zaaknummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft. Opdrachtnemer rekent uitsluitend annuleringskosten indien een ontruiming binnen 3 uur van tevoren wordt geannuleerd door Opdrachtgever.
- 25.

## **6. Managementrapportage**

Opdrachtnemer is verplicht om per kwartaal een managementrapportage aan te leveren aan de Gemeente Tilburg. Deze rapportage heeft tot doel de uitvoering van de Overeenkomst, de kwaliteit van dienstverlening en de naleving van afspraken inzichtelijk te maken.

### **6.1 Frequentie en aanlevering**

- De managementrapportage wordt elk kwartaal aangeleverd, uiterlijk binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal;
- De rapportage wordt digitaal aangeleverd in Pdf-formaat (managementsamenvatting) en eventueel een Excel-formaat voor onderliggende data

### **6.2 Minimale inhoud managementrapportage**

De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:

#### Operationele gegevens

- Aantal ontvangen meldingen van huisuitzettingen
- Aantal uitgevoerde, geannuleerde en verplaatste uitzettingen
- Aantal spoeduitzettingen versus reguliere uitzettingen.

#### Transport en opslag

- Aantal transporten per periode
- Totale opgeslagen inboedel (in m<sup>3</sup>)
- Aantal dossiers in opslag, inclusief locaties van opslagboxen
- Gemiddelde opslagduur per dossier
- Overzicht van dossiers waarbij de maximale opslagtermijn van 13 weken is overschreden, inclusief reden

#### Kwaliteit, klachten en incidenten

- Aantal meldingen van schade, inclusief status en afhandeling
- Incidenten tijdens transport, opslag of ontruiming
- Aantal ontvangen klachten, met aard, status en doorlooptijd.

#### Financieel overzicht

- Aantal gefactureerde uitzettingen
- Totale gefactureerde opslagkosten.
- Eventuele correcties of verrekeningen.