

Bijlage C Programma van eisen

datum: 19 februari 2025

1. Eisen ten aanzien van de uitvoering van de opdracht /nadere eisen werkproces	
1.1	De opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na ontvangst van de ontvankelijke aanvraag aan te geven of deze duidelijk is, dan wel welke informatie nog ontbreekt. Indien er aanvullende gegevens nodig zijn, stelt de opdrachtgever hiervoor een brief op. Daarna zet de opdrachtnemer in het digitale zaaksysteem Relieve de zaak door naar status aanvullende gegevens. De zaak blijft op naam van de opdrachtnemer totdat de aanvraag volledig is afgehandeld. Worden de aanvraaggegevens niet op tijd geleverd stelt opdrachtnemer de aanvraag buiten behandeling.
1.2	De opdrachtnemer dient binnen 4 weken na ontvangst de vergunning aanvraag af te handelen. In bijzondere situaties kan er een andere afhandelingstermijn van toepassing zijn, zoals: - o opdrachtgever stelt andere prioritering binnen de overgedragen en af te handelen vergunningaanvragen; - o de opdrachtgever dient nog aanvullend berekeningen te controleren en de resultaten hiervan te delen met opdrachtnemer; - o in sommige zaken is aanvullende informatie vanuit de vergunningaanvrager noodzakelijk. Deze situaties worden door de opdrachtgever bepaald met de daarbij behorende aangepaste afhandelingstermijn. Met ontvangst wordt de datum bedoeld waarop opdrachtnemer de aanvraag ontvangt.
1.3	De afhandeling bestaat uit het opstellen van het complete besluit en ook het registreren ervan in Relieve.
1.4	De opdrachtnemer zet de vergunning in de volgende fase, collegiale toets. Opdrachtgever voert een kwaliteitscontrole uit en koppelt eventueel terug naar opdrachtnemer via Relieve. Na goedkeuring wordt de verdere afhandeling van het besluit (ondertekening, verzending, publicatie/openbaarmaking, archivering) afgehandeld door opdrachtgever. Opdrachtgever koppelt binnen 5 werkdagen na ontvangst van het conceptbesluit terug of het besluit akkoord is.
1.5	De werkzaamheden vinden in overleg deels plaats bij de opdrachtgever en deels extern.
1.6	Als de opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt in de systemen van de opdrachtgever en er wordt een (beveiligings-)incident geconstateerd, dient de opdrachtnemer dit na ontdekking onverwijld te melden aan de opdrachtgever.
1.7	Het oppakken van geselecteerde aanvragen uit de bak “Quickscan”. Het bekijken van de aanvraag, en het vaststellen of de aanvraag ontvankelijk/volledig is. De volgende vier opties zijn dan mogelijk: a) Geen meldingsplicht én geen vergunningplicht → zaak afhandelen; b) Geen vergunningplicht maar wel meldingsplicht → zaak afhandelen; c) Vergunningplicht → verzoek aanvullende gegevens → gegevens niet op tijd binnen → zaak buiten behandeling stellen. d) Vergunningplicht → zaak behandelen conform een van onderstaande.
1.8	Het oppakken van een geselecteerde aanvraag uit de bak “Zaakverdeling” kabels en leidingen. Definitie van het product: - Aanleg kabels en leidingen. - Kabel- of leidingtracé doorkruist 1 of meer beperkingsgebieden (watergangen/keringen).
1.9	De uit te voeren werkzaamheden, nadat een zaak is toegewezen, betreffen: - Toetsing van de aangevraagde werken aan beleid/samenloop/eigendom; - Bepaling van het aantal beperkingsgebieden; - Berekening van de leges en dit per brief binnen twee weken doorgeven aan een aanvrager; Wanneer de aanvrager of verzoeker de leges te hoog vindt, kan de aanvraag of het verzoek binnen een termijn van 10 werkdagen

	ingetrokken worden (dit kan schriftelijk of per email) en worden de leges niet in rekening gebracht. De vergunningaanvraag komt hiermee te vervallen. - indien van toepassing: maximaal 1x opvragen aanvullende gegevens en beoordelen ontvangen aanvullende gegevens; - indien van toepassing: opvragen zienswijze c.q. participatie - advies opvragen bij de adviseur van Delfland (afdeling Monitoring en Wateradvies) (maximaal 2 keer), waarbij het bijvoorbeeld kan gaan om de volgende adviesvragen: - o bij beleidsadviseur/beheerder; - o juridisch advies: - o handhaafbaarheidstoets op conceptvergunning; - schrijven conceptvergunning; - aanbieden conceptvergunning aan collegiale toetser; - de vergunning wordt via het zaakstelsel doorgezet naar coördinator.
--	---

2. Eisen ten aanzien van de kwaliteit	
2.1	Het opgeleverde concept besluit bevat, conform het hiervoor door opdrachtgever aangeleverde format, in ieder geval een omschrijving van de procedurele afhandeling, de considerans, de bijbehorende voorschriften en toetsing van bijbehorende stukken.
2.2	Het concept besluit wordt zodanig opgesteld dat het overzichtelijk, duidelijk leesbaar en begrijpelijk is (B1 niveau).
2.3	Eventuele bijbehorende rapporten, zoals geotechnische- of hydrologische berekeningen en leidingberekeningen conform de NEN3650-serie, worden door opdrachtnemer gecontroleerd aan het vigerende beleid van HHD en de bevindingen verwerkt in het concept besluit.
2.4	Alvorens het concept besluit aan opdrachtgever wordt aangeboden, vindt eerst een beoordeling plaats door de sleutelfunctionaris van de opdrachtnemer zelf. Deze sleutelfunctionaris is vervolgens ook het aanspreekpunt voor verdere communicatie over het conceptbesluit.

3. Eisen ten aanzien van de in te zetten medewerker(s)	
3.1	De in te zetten medewerkers hebben aantoonbaar minimaal HBO werk- en denkniveau.
3.2	De in te zetten medewerkers hebben in de 3 jaar voor aanvang van een concrete opdracht tenminste 2 jaar ervaring met het afhandelen van vergunning aanvragen op het gebied van waterbeheer, inclusief het zelfstandig controleren van (leiding)berekeningen en andere bijgevoegde documenten.
3.3	De in te zetten medewerkers hebben tenminste de volgende civieltechnische kennis op hbo-niveau: - Waterkeringenbeheer - Oppervlaktewaterbeheer - Grondwaterbeheer - Relevante uitvoeringsmethodieken (zoals GWW, leidingaanleg, boringen etc.)
3.4	In het kader van continuïteit is er een eerste contactpersoon (sleutelfunctionaris) en een tweede contactpersoon die het contact met HHD verzorgen. Deze personen zorgen voor communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, afstemming van concept besluiten, goedkeuring afgehandelde producten etc.
3.5	Voor het volledige proces over de afhandeling van vergunningaanvragen maakt HHD gebruik van het digitale zaakstelsel Relieve. De opdrachtnemer krijgt, per medewerker, een eigen account in het stelsel. De in te zetten medewerkers hebben ervaring met dit stelsel of een vergelijkbaar digitaal zaakstelsel. Indien de ervaring niet aanwezig is met Relieve, verstrekt HHD een uitleg gedurende een sessie van 2 uur over de werking van het stelsel. De in te zetten medewerkers zonder kennis van het stelsel dienen deze sessie te hebben gevolgd. Deze kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
3.6	De opdrachtnemer draagt er in het kader van integriteit zorg voor dat de in te zetten medewerker die de vergunningaanvraag afhandelt niet in het laatste half jaar werk of andere activiteiten heeft uitgevoerd voor de vergunningaanvrager. Mocht dit niet mogelijk blijken, dan informeert opdrachtnemer de opdrachtgever inzake een potentieel belangenconflict en stemt partijen af inzake de verdere afhandeling van de vergunning.
3.7	De in te zetten medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) conform het screeningsbeleid van opdrachtgever, met de screeningsprofielen '11, 12 en 13' zoals uitgegeven door Justis. 11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen; 12 Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan; 13 Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen. De VOG-verklaring dient voor start uitvoering werkzaamheden te worden overhandigd aan opdrachtgever.
3.8	De in te zetten medewerkers ondertekenen voor start uitvoering werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring van Delfland.
3.9	De in te zetten medewerkers beschikken over een goed beveiligde laptop, die versleuteld is en alleen toegang biedt via Multifactor authenticatie.

4. Eisen ten aanzien van de communicatie	
4.1	Alle communicatie die in het kader van deze aanbesteding en uit deze aanbesteding voortvloeiende opdrachten tussen de opdrachtnemer en HHD dient in de Nederlandse taal te geschieden.
4.2	Afstemming over aangeboden concept besluiten, voortgang van de werkzaamheden, beleidswijzigingen en optimalisatie van procesafspraken verloopt via de sleutelfunctionaris of diens vervanger. De sleutelfunctionaris verzorgt eventuele terugkoppeling naar overige medewerkers van de opdrachtnemer.

4.3	Per maand levert de opdrachtnemer een rapportage aan met daarin tenminste de volgende gegevens: - Aantal afgehandelde vergunning aanvragen per periode; - Aantal afgehandelde vergunning aanvragen cumulatief; - Aantal te laat afgehandelde aanvragen per periode; - Aantal te laat afgehandelde aanvragen cumulatief; - Verbeterpunten en suggesties; - Aanvullend gemaakte incidentele uren, met bijbehorende reden.
4.4	De rapportage wordt binnen 10 werkdagen na afloop van de periode aangeleverd.
4.5	De sleutelfunctionaris van de opdrachtnemer bespreekt de rapportage met de contactpersoon van HHD.
4.6	Op verzoek van HHD kan de sleutelfunctionaris worden gevraagd om zelfstandig de communicatie met de vergunning aanvrager te doen indien er een nadere toelichting gewenst is.

5. Eisen ten aanzien van E- facturatie en indexatie	
5.1	Delfland werkt met e-facturatie. Dit betekent dat facturen elektronisch naar ons moeten worden verzonden via het Peppol-netwerk. Hierbij dient ook de begrotingspost van Delfland te zijn aangegeven.
5.2	Wij zijn bereikbaar op: NL:OIN00000001001569739000 KvK – 50677969 Meer informatie: https://peppolautoriteit.nl/
5.3	De aangeboden tarieven staan vast tot het einde van de Opdracht inclusief de eventuele optie jaren en kunnen jaarlijks (voor het eerst op 1 september 2026) tussentijds worden aangepast op basis van de 'CBS Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100' o.b.v. het laatst vastgestelde kwartaal. De jaren daaropvolgend dient hetzelfde kwartaal gehanteerd te worden. Voor het doorvoeren van de indexering gebruikt Opdrachtnemer het laatst vastgestelde kwartaal ten opzichte van het laatst vastgestelde kwartaal van het voorafgaande jaar. De opdrachtgever mag de prijzen jaarlijks maximaal aanpassen met het percentage dat als volgt wordt berekend: $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal]} \times 100\%$ (afroonden op één (1) decimaal). Uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar wordt een indexeringsvoorstel opgesteld door de Opdrachtnemer. In dit indexeringsvoorstel zijn zowel de oude als de nieuwe tarieven opgenomen, als ook het gehanteerde indexeringcijfer. Indexeringsvoorstellen met een niet correct toegepaste indexeringcijfer worden niet geaccepteerd door de Opdrachtgever. Pas na goedkeuring van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven met ingang van het nieuwe contractjaar hanteren. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig indienen van het indexeringsvoorstel. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk. Indien de indexatie leidt tot een prijsverlaging behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om zelf uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar op basis van het indexatiecijfer een herziene tarievenlijst op te stellen en te communiceren aan de Opdrachtnemer. Deze herziene tarievenlijst wordt dan met ingang van het nieuwe contractjaar door de Opdrachtnemer gehanteerd. Wanneer het overeengekomen indexcijfer of de reeks door het CBS wordt beëindigd treden partijen met elkaar in overleg over een vervangende toe te passen indexcijfer of reeks.