



Gemeente Heerlen



Gemeente Maastricht



Gemeente  
Sittard-Geleen  
Born

## Programma van eisen definitief 10-11-2025.

### A. Verlening opdracht tot lijkbezorging

1. De opdracht tot het uitvoeren van een lijkbezorging kan uitsluitend verleend worden door de ambtenaar van de burgerlijke stand.
2. Buiten reguliere kantooruren kan een opdracht tot lijkbezorging uitsluitend worden aanvaard van een dienstdoende politieambtenaar. De ondernemer dient de ambtenaar van de burgerlijke stand op de morgen van de eerstvolgende werkdag te informeren over de opdracht tot lijkbezorging.
3. Handelt de ondernemer, zonder daartoe opdracht te hebben gekregen van de ambtenaar van de burgerlijke stand (of een dienstdoende politieambtenaar), 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.

### B. Wijze van lijkbezorging

1. Het stoffelijk overschot wordt, tenzij uit een wilsbeschikking anders blijkt, gecremeerd.
2. De crematie vindt zo dicht mogelijk plaats bij de opdracht gevende gemeente.
3. De asbus wordt voor een periode van 1 jaar in een algemene nis van het crematorium bewaard en wordt na ommekomst van de bewaarperiode verstrooid, tenzij de asbus voordien is overgedragen aan een nabestaande. De kosten voor bewaring in de algemene nis maakt deel uit van de all-in-prijs.
4. De nabestaanden zijn niet aanwezig bij de asverstrooiing
5. De kosten van de asverstrooiing maken deel uit van de all-in-prijs

### C. Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer zal aan de ambtenaar van de Burgerlijke Stand doorgeven waar het stoffelijk overschot werd aangetroffen (gemeentelijk adres of aanduiding plaats)
2. De ondernemer verplicht zich het stoffelijk overschot van de plaats van overlijden of het mortuarium van het desbetreffend Medisch Centrum over te brengen naar zijn uitvaartcentrum. Als de staat waarin het lijk wordt aangetroffen dit vereist, kan overbrenging naar de diepkoeling plaatsvinden. Rekening dient te worden gehouden met vervoer van de overledene binnen het werkgebied van de drie gemeenten.
3. De ondernemer verplicht zich om binnen twee uur na verlening van de opdracht tot lijkbezorging door een dienstdoende politieambtenaar, het stoffelijk overschot te verwijderen van de door de politieambtenaar aangegeven plek.
4. Indien de opdracht tot lijkbezorging voor 12:00 uur aan de ondernemer verstrekt is, dient het

betreffende stoffelijk overschot dezelfde werkdag te zijn opgehaald. Indien dit niet het geval is, dient de ondernemer de hierdoor ontstane extra kosten aan het mortuarium te voldoen. De ondernemer hoeft deze extra kosten niet te voldoen, indien deze extra kosten het gevolg zijn van omstandigheden die niet aan zijn schuld te wijten zijn, of hem in redelijkheid en billijkheid niet toegerekend kunnen worden.

5. De ondernemer zal de overledene verzorgen en opbaren als het stoffelijk overschot naar zijn uitvaartcentrum is overgebracht.
6. Voor de verzorging wordt uitgegaan van de basis verzorging, dat wil zeggen kleden, aanbrengen incontinentiemateriaal en sluiten van de ogen/mond.
7. Indien de toestand van het stoffelijk overschot dit vereist, kan de ambtenaar van de burgerlijke stand de ondernemer toestemming geven tot het uitvoeren van extra werkzaamheden. Indien dit meer kosten met zich meebrengt, zal het afgesproken tarief overeenkomstig deze toegestane kosten worden aangepast.
8. Voor het noodzakelijk verwijderen van medische voorzieningen zoals een pacemaker dient een meerprijs geoffreerd te worden. Zie prijzenblad.
9. De ondernemer zal zorgdragen voor het inkisten van de overledene. De ondernemer levert de standaard meest eenvoudige uitvaartkist en zo nodig een hoes welke voldoet aan de daaraan gestelde eisen.
10. Er dient rekening te worden gehouden met één moment van afscheid in het uitvaartcentrum voor naasten.
11. De ondernemer neemt contact op met de nabestaanden om één afscheidsmoment in te plannen. Het afscheidsmoment is maximaal 30 minuten.
12. De ondernemer draagt zorg dat dit afscheid op waardige wijze kan plaatsvinden.
13. Mochten er geen nabestaanden afscheid willen nemen dan kan de gemeente ervoor kiezen dat een spreker van gemeentewege een afscheid verzorgt.
14. Met uitzondering van het gestelde in artikel 1:19f lid 2 BW, is de ondernemer verplicht tot het doen van de (digitale) overlijdensaangifte en het overleggen van de vereiste stukken bij de ambtenaar van de burgerlijke stand. Indien lijkbezorging niet binnen de wettelijke termijn van 6 werkdagen kan plaatsvinden regelt de ondernemer een uitstelverklaring.
15. De ondernemer is verplicht om tijdig voor de lijkbezorging het verlof en de schriftelijke opdracht tot lijkbezorging af te halen bij de ambtenaar van de burgerlijke stand.
16. Leverancier beschikt over alle faciliteiten om een uitvaart te verzorgen (zoals crematorium, koeling en overbrengauto) of kan gebruik maken van faciliteiten in onderaannemerschap.
17. De ondernemer 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.
18. Bij het begraven van personen ouder dan 12 jaren dienen vier dragers door de begrafenisondernemers te worden ingezet. Alle 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.
19. Bereikbaar 24 uur per dag 7 dagen in de week.

#### D. Commerciële eisen

1. Inschrijver geeft een netto all-in prijs af per uitvaart (crematie of begrafenis), in euro's, exclusief BTW conform bijgevoegd prijzenblad. Prijspeil is het jaar van inschrijving (2026).
2. De door inschrijver opgegeven all-in prijs dekt alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen volledig. Dit betekent dat alle hierboven genoemde kosten/werkzaamheden inclusief personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, sociale lasten, administratiekosten en het vervullen van alle formaliteiten zoals accountantsverklaring en dergelijke in de door inschrijver aangeboden prijs zijn verwerkt. Met uitzondering van de onderdelen waarbij specifiek gemeld staat dat er een meerprijs gerekend mag worden.

3. Met inachtneming van de opgenomen eisen omvat de standaardprijs:
  - de algehele regeling van de uitvaart.
  - alle overbrengingen (van de plek van overlijden naar het rouwcentrum en vervolgens van rouwcentrum naar begraafplaats/crematorium) van de overledene.
  - het verzorgen en kisten van de overledene.
  - alle ligdagen in het rouwcentrum rekening houdend met de wettelijke termijn.
  - het beschikbaar stellen van de rouwauto.
  - de kosten van crematie of begraven (exclusief grafdelvingskosten).
  - de kosten van asverstrooiing.
4. Alleen de kosten die worden genoemd in de offerte komen gedurende de duur van de overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever(s).
5. Bij verlenging van de overeenkomst, dus na 2 jaar, wordt de all-in-prijs verhoogd met het inflatiepercentage dat is vastgesteld door het CBS.
6. Indien de opdrachtnemer, zonder verkregen schriftelijke (digitale) toestemming van de ambtenaar van de burgerlijke stand, diensten en handelingen verricht, die niet zijn omschreven in de aanbestedingsdocumenten, worden de hierdoor ontstane kosten niet vergoed.
7. Indien de omstandigheden dit vereisen, kan de ambtenaar van de burgerlijke stand de opdrachtnemer schriftelijke toestemming geven tot het uitvoeren van extra werkzaamheden. Indien dit meerkosten met zich meebrengt, kunnen deze kosten alleen worden gedeclareerd na schriftelijke toestemming van de ambtenaar van de burgerlijke stand. Meerkosten op standaardprijs dienen te worden vermeld op het prijzenblad.

#### E. Facturatie

1. De factuur dient na uitvoering van de opdracht verstuurd te worden naar:
 

Heerlen:  
 Facturering na levering op het volgende adres onder vermelding van het aan te leveren VP nummer:  
 Gemeente Heerlen  
 T.a.v. Crediteurenbeheer  
 Postbus 3095  
 6401 DN Heerlen  
 Of [inkoopfacturen@heerlen.nl](mailto:inkoopfacturen@heerlen.nl)

Sittard-Geleen:  
 Gemeente Sittard-Geleen,  
 Crediteuren Administratie, Knooppunt 5  
 Postbus 18  
 6130 AA Sittard  
 Of per mail naar: [facturen@sittard-geleen.nl](mailto:facturen@sittard-geleen.nl)

Maastricht:  
 Gemeente Maastricht  
 Afdeling Crediteuren  
 Postbus 1992  
 6201 BZ Maastricht  
 Of per mail naar: [crediteurenSCFAT@maastricht.nl](mailto:crediteurenSCFAT@maastricht.nl)
2. Op de factuur dienen tenminste de volgende gegevens vermeld te worden:
  - naam van de overledene
  - datum van crematie/begraven
  - prijs
  - evt. meerkosten

## F. Evaluatiemomenten

1. Gedurende de contractperiode zal de opdrachtgever minimaal 1 keer per twee jaar een evaluatiegesprek inplannen met de opdrachtnemer indien gewenst. In dit gesprek worden de contractafspraken doorgenomen en worden zaken die goed en minder goed gaan besproken.
2. Afspraken die worden gemaakt in het evaluatiegesprek, worden schriftelijk vastgelegd.

## G. Duurzaamheid

De ondernemer dient aantoonbaar duurzaam te werken. Enkele voorbeelden zijn:

- een ECO uitvaartkist
- digitale facturen en digitale correspondentie met leveranciers
- bij bestaande auto's: waar mogelijk al duurzame auto's, bijv. elektrisch  
bij nieuwe auto's: er worden duurzame auto's aangeschaft

## H. Social Return

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedings-trajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn. De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator SR, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever.

### ***Programma van Eisen***

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

### **Duur meetellen**

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

### **Procedure na gunning**

Opdrachtnemer dient binnen zeven dagen na de mededeling omtrent gunnen contact op te nemen met het coördinatiepunt SR. Met opdrachtnemer worden binnen de kaders van onderliggende aanbesteding na de gunning nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de Social Return verplichting. De prestatieafspraken (inclusief de wijze waarop de nakoming ervan verantwoord zal worden) maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

### **Voldoen aan verplichting**

Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in

gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag.

Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.

**Verantwoordelijkheid**

De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR. Zie verder bijlage 9 Social Return ZL 2020.

**Akkoord met het Programma van Eisen:**

<b>Datum:</b>	
<b>Plaats:</b>	
<b>Bedrijfsnaam:</b>	
<b>Naam:</b>	
<b>Rechtsgeldige ondertekening:</b>	