

Programma van Eisen

Schadeherstel en het aanbrengen en verwijderen van Huisstijl

27 juni 2025

Versie 7.0

Definitief

bronversie Format A-302 v20240415

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Algemene eisen	4
1.3	Definities	4
1.4	Eisen Schadeherstel en Ruitherstel	5
1.5	Eisen aanbrengen en verwijderen van huisstijl	6
1.6	Eisen dienstverlening en locatie van het schadeherstelbedrijf	6
1.7	Eisen voor Scanauto's	7
1.8	Eisen aan herstel locatie	7
1.9	Eisen bereikbaarheid en communicatie	8
1.10	Eisen aan Duurzaamheid	8
1.11	Eisen met betrekking tot Contractmanagement	8
1.12	Rapportage eisen	9
1.13	Commerciële eisen	9
1.14	Indexeringen	10
1.15	Facturatie en betaling	10
1.16	Juridische eisen	11

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht 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 publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente Utrecht geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. 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 Utrecht 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 schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4. U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5. Uw inschrijving is ingericht volgens de instructies zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad.
- Eis 6. De gemeente Utrecht gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via TenderNed (www.tenderned.nl) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
- Eis 7. 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 8. Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 9. U gaat akkoord met de, in de aanbestedingsleidraad beschreven beoordelingsmethodiek van de gemeente.
- Eis 10. 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 het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en of hulppersonen.

- Eis 11. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig 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 12. Indien een kort geding wordt aangespannen, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal twee weken na de uitspraak.
- Eis 13. Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

1.2 Algemene eisen

- Eis 14. U bent er zich van bewust dat de afdeling Materieelbeheer van de gemeente Utrecht belast is met het beheer van schadeafhandelingen. De afdeling Materieelbeheer is het eerste aanspreekpunt voor U en de interne gebruikers.
- Eis 15. In alle keuzes rondom herstel en planning wordt primair gekeken naar de snelst mogelijke inzetbaarheid van het voertuig.
- De in deze aanbesteding gestelde eisen zijn erop gericht om de taakuitvoering van de afdeling Materieelbeheer optimaal te ondersteunen. Het belangrijkste uitgangspunt daarbij is de maximale beschikbaarheid van voertuigen voor de gemeentelijke dienstverlening.
- Eis 16. U gaat ermee akkoord dat de gemeente geen verplichting heeft tot afnemen van een bepaalde hoeveelheid schadeherstel of het aanbrengen of verwijderen van Huisstijl aan gemeentelijke voertuigen.
- Eis 17. U gaat akkoord met de situatie dat schadeherstel aan voertuigen of opbouwen in bepaalde gevallen (deels) wordt uitgevoerd door de onderhoudspartij van de gemeente. Dit kan het geval zijn bij lichte schade die direct tijdens onderhoud kan worden hersteld, of wanneer efficiency, beschikbaarheid of kostenbeheersing dit wenselijk maken.
- U stemt ermee in dat in deze gevallen geen exclusiviteit op schadeherstel wordt gegarandeerd, en dat overleg hierover plaatsvindt binnen de reguliere afstemmingsmomenten met de afdeling Materieelbeheer.
- Eis 18. De afdeling Materieelbeheer van de gemeente bepaalt per schadegeval op welke wijze de afhandeling plaatsvindt. Dit betreft onder andere de keuze voor de herstelroute, planning en prioritering.
- U verklaart zich ermee akkoord dat deze regierol bij de gemeente ligt en dat u hieraan flexibel meewerkt binnen de kaders van de overeenkomst.
- Eis 19. U voldoet tijdens de uitvoering van de opdracht aan alle wettelijke milieu- en veiligheidsnormen die gelden voor de schadeherstelbranche.
- Eis 20. De werkzaamheden worden door u uitgevoerd door middel van
- Eis 21. Werkzaamheden worden volgens de afgesproken procedure alleen aangevraagd door de gemeente of in opdracht van de gemeente.
- Eis 22. Het is toegestaan dat u bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van derden (onderaannemers of samenwerkingspartners). U blijft in alle gevallen volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de correcte, tijdige en volledige uitvoering van de werkzaamheden, alsof

u deze zelf heeft verricht. De inzet van derden ontslaat u niet van uw verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met de gemeente. Eventuele fouten, vertragingen of tekortkomingen van derden komen volledig voor uw rekening en risico.

- Eis 23. U wordt geacht actief samen te werken met de gecontracteerde leverancier van de dienstauto's van de gemeente. Deze samenwerking is nodig om schadeherstel, afstemming over voertuigstatus en eventuele huisstijlaanpassingen efficiënt en afgestemd te laten verlopen. U stemt af over overdrachtsmomenten, transport, informatie-uitwisseling en eventuele technische of visuele aanpassingen die van invloed zijn op de inzetbaarheid van de voertuigen.

De gemeente kan u vragen deel te nemen aan gezamenlijke werkafspraken of afstemmomenten met deze leverancier.

- Eis 24. U voert Social Return uit ter waarde van 5% van de totale opdrachtwaarde. U dient bij uitvoering van de opdracht invulling te geven aan deze verplichting conform de kaders van de gemeentelijke Social Return Toolkit.

1.3 Eisen Schadeherstel en Ruitherstel

- Eis 25. U herstelt de schades en de ruiten volgens de kwaliteitseisen en richtlijnen van FOCWA of vergelijkbaar. [Mijn BOVAG - Stichting Branchenormering Schadeherstel](#) Na voorlopige gunning vindt een verificatiegesprek plaats waarin verdere werkafspraken worden gemaakt over de concrete invulling van de kwaliteitseisen.

- Eis 26. Het transport van voertuigen van en naar de herstelwerkplaats wordt in beginsel door de gemeente zelf verzorgd. Deze eis is niet van toepassing als het voertuig volgens de Wegenverkeerswet niet meer mag rijden op de openbare weg.

U dient hiermee in de planning en werkwijze rekening mee te houden. Indien transport door de gemeente tijdelijk niet mogelijk is (bijvoorbeeld bij ernstige schade of spoed), kunt u op verzoek van de gemeente het transport verzorgen. In dat geval gelden vooraf afgestemde tarieven en voorwaarden.

- Eis 27. Indien onderdelen tijdens de herstelwerkzaamheden niet beschikbaar zijn, door bijvoorbeeld dat deze in back-order staan, dient overleg met de afdeling Materieelbeheer plaats te vinden.

- Eis 28. Voor schadeherstelwerkzaamheden geldt geen standaardverplichting tot het gebruik van originele merkonderdelen.

Het gebruik van gebruikte onderdelen of onderdelen conform OEM-specificaties (Original Equipment Manufacturer) is toegestaan, mits deze onderdelen:

- veilig toepasbaar zijn,
- aantoonbaar voldoen aan de technische en kwaliteitsnormen van het voertuig,
- passend zijn binnen het schadebeeld,
- en geen negatieve invloed hebben op garantie, functionaliteit of veiligheid.

Demontageonderdelen mogen worden toegepast wanneer deze in goede staat verkeren en gelijkwaardig functioneren aan nieuwe onderdelen.

U dient per schadegeval een verantwoorde keuze te maken, waarbij de inzet van circulaire of hergebruikte onderdelen waar mogelijk de voorkeur heeft.

- Eis 29. U mag een passende vergoeding rekenen voor het opstellen van een offerte voor schadeherstel, mits deze vooraf kenbaar wordt gemaakt en afgestemd is met de opdrachtgever.

Deze vergoeding komt uitsluitend in aanmerking voor betaling indien de schade niet wordt hersteld. Indien het schadeherstel wél wordt uitgevoerd, worden de offertekosten verrekend met de totale herstellkosten. De afdeling Materieelbeheer beoordeelt de redelijkheid van de offertevergoeding op basis van marktconforme tarieven

- Eis 30. U voorziet de afdeling Materieelbeheer, na het verstrekken van de transportopdracht, van een taxatierapport met foto's van het betreffende voertuig.
- Eis 31. Voor het maken van een Taxatierapport brengt u de afdeling Materieelbeheer geen kosten in rekening, eventuele kosten hiervoor dient u te verdisconteren in uw herstelltarieven.
- Eis 32. U start binnen 24 uur met herstel van het voertuig, nadat de opdracht is verstrekt door de afdeling Materieelbeheer.
- Eis 33. U hanteert de duur van de reparatie van een voertuig dat wordt vermeld in het desbetreffende taxatierapport als maximum herstelltijd.
- Eis 34. Nacontrole en, indien van toepassing, transport van een voertuig plant u in overleg met de afdeling Materieelbeheer in. De definitieve werkafspraken over het totale herstelproces worden tijdens de verificatie afgestemd.

1.4 Eisen aanbrengen en verwijderen van huisstijl

- Eis 35. U hanteert voor het aanbrengen van huisstijl de huisstijlrichtlijnen van de gemeente [Huisstijlelementen | gemeente Utrecht](#).
- Eis 36. U bent verantwoordelijk voor het correct toepassen van deze huisstijl op alle voertuigen en materieel van de gemeente, zowel nieuw als gebruikt. Dit geldt ook voor tweedehands voertuigen, vervangend materieel en voertuigen die opnieuw in gebruik worden genomen.
- Eis 37. U bent bereid en in staat om de op een voertuig aangebrachte huisstijl te verwijderen.
- Eis 38. U bent bereid en in staat om Overig materieel te voorzien, dan wel te ontdoen van huisstijl en dit materieel desgewenst terug te brengen in de originele kleur.
- Eis 39. Indien u op een hersteld voertuig huisstijl in de vorm van spuitwerk dient aan te brengen, zult u deze werkzaamheden in overleg met de afdeling Materieelbeheer inplannen.

1.5 Eisen dienstverlening en locatie van het schadeherstelbedrijf

- Eis 40. Voor logistieke efficiënte is een goede en snelle bereikbaarheid van uw reparatiewerkplaats vanuit de gemeentewerf van essentieel belang. Daarom geldt de volgende eis: Uw reparatiewerkplaats is gevestigd op maximaal 5 kilometer afstand van Tractieweg 2 te Utrecht.

Beschikt u op het moment van inschrijving nog niet over een werkplaats binnen deze afstand, dan dient u zich er schriftelijk toe te verplichten om voor de ingangsdatum van de overeenkomst een locatie binnen een straal van 10 kilometer operationeel te hebben. Deze werkplaats blijft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst volledig beschikbaar voor de uitvoering van de opdracht.
- Eis 41. U dient op verzoek van de afdeling Materieelbeheer zorg te dragen voor vervangend vervoer tijdens herstel. U bent in staat om vervangende voertuigen tegen marktconforme tarieven aan te bieden in segment C: kleine middenklasse (bijv. Ford Focus, Volkswagen Golf).

- Eis 42. Op verzoek van de afdeling Materieelbeheer draagt u zorg voor tijdig transport van voertuigen. Zodra u de opdracht tot transport ontvangt, wordt u geacht het voertuig te transporteren van of naar de locatie die door de afdeling Materieelbeheer wordt opgegeven.
- Eis 43. U dient op de hoogte te zijn van de geldende emissienormen van de gemeente Utrecht. Indien gewenst moet een voertuig door u ook kunnen worden opgehaald in de milieuzone of zero-emissiezone.
- Eis 44. U dient zorg te dragen voor een veilig Transport. Indien een voertuig niet zelfstandig kan rijden of zelfstandig rijden een veilig Transport in de weg staat, zorgt u ervoor dat u het voertuig met een auto-ambulance of een ander geschikt vervoersmiddel ophaalt.
- Eis 45. De gemeente is zelf verzekeringsdrager voor het merendeel van het gemeentelijk materieel. Dit betekent dat de gemeente in veel gevallen zelf de schade betaalt en (indien van toepassing) de schade vervolgens verhaalt op derden of hun verzekeraar.
- U stemt ermee in dat de gemeente in voorkomende gevallen offertes, schadecalculaties, foto's en andere relevante herstelgegevens gebruikt voor schadeverhaal. U levert deze informatie op verzoek tijdig, volledig en conform gestelde formats aan.

1.6 Eisen voor Scanauto's

- Eis 46. U geeft schadeherstel aan scanauto's altijd prioriteit ten opzichte van reguliere voertuigen. Herstelwerkzaamheden starten uiterlijk binnen 24 uur na melding van de schade, tenzij anders overeengekomen met de afdeling Materieelbeheer.
- Eis 47. U bent alle dagen van de week, inclusief zon- en feestdagen, bereikbaar én inzetbaar voor herstelwerkzaamheden aan de scanauto's. Afwijkingen zijn alleen toegestaan in overleg met de afdeling materieelbeheer.
- Eis 48. U informeert de afdeling Materieelbeheer direct over de status van het herstel en eventuele afwijkingen van de 24-uursafpraak, inclusief onderbouwing en herstelplanning.
- Eis 49. U bent verantwoordelijk voor het veilig en snel transporteren van beschadigde scanauto's naar de herstelwerkplaats. Dit transport vindt plaats op verzoek van de afdeling Materieelbeheer en dient te worden uitgevoerd binnen maximaal 4 uur na melding, tenzij anders overeengekomen. De voertuigen mogen niet op eigen kracht worden verplaatst indien de schade dat onverantwoord maakt.
- Alle nadere afspraken en werkwijzen met betrekking tot het schadeherstel, planning, beschikbaarheid en hersteltermijnen van scanauto's worden besproken en vastgelegd tijdens de verificatiebijeenkomst na voorlopige gunning. Deze afspraken maken onderdeel uit van de definitieve overeenkomst.

1.7 Eisen aan de inrichting van de herstel locatie

- Eis 50. U dient ervoor zorg te dragen dat het richten van voertuigen in uw eigen werkplaats plaats vindt. Indien de noodzaak ontstaat om hiervan af te wijken dient u hiertoe expliciet goedkeuring te vragen bij de afdeling Materieelbeheer.
- Eis 51. U zorgt ervoor dat de gemeentelijke voertuigen buiten uw openingstijden bij u binnen staan en niet zichtbaar zijn vanaf de openbare weg. Schadegevallen kunnen (onterecht) een negatieve indruk opwekken bij inwoners van de gemeente, dit dient voorkomen te worden.

- Eis 52. De locatie(s) en ruimte(s) waar de gemeentelijke voertuigen staan dienen na uw openingstijden afgesloten en beveiligd te zijn met een alarmsysteem.
- Eis 53. U maakt in uw proces, van schadeherstel en het aanbrengen en verwijderen van huisstijl, en in de magazijnen gebruik van 100% groene energie.

1.8 Eisen bereikbaarheid en communicatie

- Eis 54. U stelt één calamiteiten telefoonnummer ter beschikking, waarmee u buiten werkdagen 24/7 telefonisch bereikbaar bent.
- Eis 55. Bij ingang van de overeenkomst beschikt u over één centraal e-mailadres die door meerdere mensen gelezen en behandeld kan worden.
- Eis 56. U bent er zich van bewust dat u, indien noodzakelijk, verhaalschades afhandelt met de verzekeraar van de afdeling Materieelbeheer door een Schadecalculatie te maken en u ervoor zorgdraagt dat deze bij verzekeraar in behandeling wordt genomen.

1.9 Eisen aan Duurzaamheid

- Eis 57. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'.
- Eis 58. U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone
- Eis 59. U rapporteert halfjaarlijks over de afvalstromen (output) die vrijkomen binnen de uitvoering van deze opdracht. In deze rapportage specificeert u per periode:
- de totale hoeveelheid vrijkomend materiaal (in ton);
 - de hoeveelheid materiaal afgevoerd naar stort, verbranding of compostering (in ton);
 - de hoeveelheid materiaal dat is hergebruikt (in ton);
 - de hoeveelheid materiaal dat is gerecycled (in ton).
- Eis 60. U beschikt over, of toont aantoonbare ambitie om te werken aan, één of meer erkende duurzaamheidscertificaten die betrekking hebben op mens, milieu en/of materieel.
- Dit kan onder andere betrekking hebben op certificeringen zoals de CO₂-Prestatieladder, MVO-keurmerken, duurzame inzetbaarheid van personeel, milieumanagementsystemen (zoals ISO 14001), of andere branchegerichte initiatieven.

1.10 Eisen met betrekking tot Contractmanagement

- Eis 61. U stemt ermee in dat, na voorlopige gunning, een verificatiemeeting plaatsvindt waarin uw aanbieding op hoofdpunten wordt besproken. De verificatie wordt afgestemd met de projectleider, de contractmanager en de afgevaardigde van de afdeling Materieelbeheer. De verificatiemeeting vormt het uitgangspunt voor de nadere invulling van de contractmanagementafspraken en de operationele uitvoering. De uitkomsten van deze meeting worden schriftelijk vastgelegd en maken deel uit van de definitieve overeenkomst.
- Eis 62. U neemt kennis van de splitsing tussen het operationeel contractbeheer, belegd bij de afdeling Materieelbeheer, en het tactisch/strategisch contractmanagement, belegd bij de gemeentelijke

contractmanager. U stemt uw werkzaamheden af met beide partijen, conform hun respectievelijke rol en bevoegdheid.

- Eis 63. U onderhoudt strategische onderwerpen, zoals de interpretatie van contractafspraken, indexaties, escalaties en verlengingsopties, communiceert u met de gemeentelijke contractmanager.
- Eis 64. U levert periodiek (minimaal halfjaarlijks) een rapportage aan waarin u zowel operationele prestaties als tactische aandachtspunten benoemt. Deze rapportage wordt besproken in een periodiek (gepland) overleg met zowel Materieelbeheer als de contractmanager.

1.11 Rapportage eisen

- Eis 65. U levert een digitale totaaloplossing in de vorm van een gebruiksvriendelijk en veilig online portaal waarmee de afdeling Materieelbeheer zelfstandig alle relevante zaken kan afhandelen, zoals het melden van schades of aanvragen betreft huisstijl, het aanvragen van vervangend vervoer en het ontvangen van statusupdates. Het portaal wordt geleverd inclusief duidelijke gebruikersinstructies.
- Eis 66. Het portaal is toegankelijk voor de afdeling Materieelbeheer en op verzoek voor andere afdelingen zoals contractmanagement. U faciliteert verschillende toegangsniveaus, zodat gebruikers alleen de voor hen relevante informatie kunnen inzien en beheren.
- Eis 67. De inrichting, vormgeving en exacte functionaliteiten van het portaal (inclusief gewenste rapportages en notificaties) worden afgestemd in het verificatiegesprek na gunning. De gemeente behoudt zich het recht voor om aanpassingen te vragen tijdens de looptijd van de overeenkomst, binnen redelijke technische grenzen.
- Eis 68. U draagt zorg voor een Schadedossier van elke schade. Dit Schadedossier is voorzien van een uniek schadenummer. Het Schadedossier bevat minimaal de volgende onderdelen:
- De calculatie
 - Schriftelijke akkoordbevestiging voor de herstelopdracht
 - Foto's van voor en na herstel
 - Pakbonnen van de gemonteerde onderdelen
 - Urenverantwoording
 - Uitlijn- en meetrapporten
 - Werkorders
 - Checklist van de eindcontrole
- Eis 69. U draagt er zorg voor dat de Schadedossiers bij u in archief gehouden worden en inzichtelijk zijn indien deze opgevraagd worden door de afdeling Materieelbeheer.
- Eis 70. Alle gegevens met betrekking tot schade aan voertuigen van de gemeente is en blijft eigendom van de gemeente en worden door u op verzoek van de afdeling Materieelbeheer, twee jaar na het herstellen van de schade overgedragen aan de gemeente.

1.12 Commerciële eisen

- Eis 71. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 72. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.

- Eis 73. U bent zich ervan bewust en gaat akkoord dat u de gunningscriteria, indient zonder logo's of verwijzingen naar uw organisatie. Indien u per abuis toch een logo of verwijzing heeft opgenomen, leidt dit niet tot ongeldigheid van uw inschrijving.
- Eis 74. U dient alle gevraagde prijzen op te geven in het document 'Prijsinvulformulier' en verder niet met 0-tarieven, symbolische prijzen of negatieve prijzen in te schrijven.
- Eis 75. De prijzen die u heeft opgegeven in het document 'Prijsinvulformulier' is de prijs die u gedurende de contractperiode gaat hanteren in het schadeherstelproces naar de gemeente.
- Eis 76. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.
- Eis 77. Bij een vervolgopdracht binnen een jaar na verstrekking van de opdracht gelden de tarieven van de oorspronkelijke opdracht. Voor de periode daarna worden de tarieven gecorrigeerd op basis van een door u aan te geven, door het CBS gepubliceerde index.

1.13 Indexeringen

- Eis 78. Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven worden geïndexeerd. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per 01-01-2026. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, wordt als volgt berekend:
$$(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} \times 100$$
- Indexcijfer oud: CBS – Prijzen – Dienstenprijzen – Dienstenprijsindex (DPI); index 2015 = 100; periode: 3e kwartaal 2024
 - Indexcijfer nieuw: CBS – Prijzen – Dienstenprijzen – Dienstenprijsindex (DPI); index 2015 = 100; periode: 3e kwartaal 2025
- Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld op het moment van indexatie, worden de laatst definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.
- Eis 79. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 80. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal twee maanden voor de ingangsdatum bekend gemaakt bij uw contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de afdeling Materieelbeheer.

1.14 Facturatie en betaling

- Eis 81. U mailt uw facturen in PDF naar het algemene factuuradres van de gemeente:
factuur@utrecht.nl
- Eis 82. Iedere factuur bevat een bestel- en regelnummer (10 posities) dat door de afdeling Materieelbeheer bij de opdracht/ bestelling is aangegeven.
- Eis 83. Indien in de opdracht is aangegeven dat de verplichting een verzamelverplichting betreft, dan kunt u voor opdrachten die binnen week zijn verricht/bestellingen die binnen één week zijn uitgeleverd een verzamelfactuur versturen. In dat geval sorteert u de factuurregels op uitleverdatum.
- Eis 84. Op elke factuur vermeldt u:

- Het bestelnummer verstrekt door de afdeling Materieelbeheer
 - Tractienummer
 - Factuurdatum
 - Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden)
 - Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming
 - Uw bankrekeningnummer
 - Het btw-nummer van uw onderneming
- Eis 85. Betaling vindt plaats door de gemeente binnen dertig (30) dagen nadat de factuur is ontvangen.
- Eis 86. In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het bestelnummer van de corresponderende debet factuur.
- Eis 87. De afdeling Materieelbeheer onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waar onder E-facturatie en andere digitale toepassingen. U bent bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.

1.15 Juridische eisen

- Eis 88. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente Utrecht gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- Eis 89. U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde conceptovereenkomst.
- Eis 90. U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een totale looptijd heeft van vier jaar en vermoedelijk ingaat op 13-10-2025. De overeenkomst kent een verlengingsoptie van twee keer één jaar.
- Eis 91. Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving. (Hoofd)aannemers staan in voor inschrijvingen van onderaannemers.
- Eis 92. Het uitvoeren van werkzaamheden onder aanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- Eis 93. Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. Onder aanneming de opdracht uitvoeren kan nimmer leiden tot meerkosten ten opzichte van de inschrijfprijs.
- Eis 94. U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van opdrachtgever als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot het verrichten van publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 95. De gemeente bedingt hierbij van opdrachtnemer het recht om, gedurende een looptijd van vier jaren (nadere) opdrachten te verstrekken met betrekking tot overeenkomstige prestaties, onder

de voorwaarden neergelegd in de door de Gemeente met opdrachtnemer af te sluiten overeenkomst.

Eis 96. Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:

- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
- inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
- inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
- inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).

De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (URVM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.