

Programma van eisen

Schadeverhaal Openbare Ruimte



9 februari 2026

1 Inleiding

Dit programma van eisen bevat gedetailleerde informatie over de omstandigheden en achtergronden van de opdracht en de wijze waarop de samenwerking tussen de gecontracteerde partij en de gemeente zal verlopen.

Met het doen van een inschrijving gaat inschrijver akkoord met de werkwijze, verantwoordelijkheden, eisen en voorwaarden van alle aanbestedingsdocument inclusief het programma van eisen en verklaart inschrijver tevens in staat te zijn hieraan te voldoen en dat ze er tijdens de looptijd van de overeenkomst ook aan zal voldoen.

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de werkwijze, verantwoordelijkheden, eisen en voorwaarden (hierna: minimeisen) uit de het programma van eisen volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan de minimeisen en voorwaarden leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling en de inschrijver valt af (knock-out criterium). Inschrijvingen die niet voldoen, worden van verdere beoordeling uitgesloten.

Mocht inschrijver één of meerdere minimeisen ter discussie willen stellen, dan kan dit kenbaar gemaakt worden door een vraag of voorstel in te dienen in de Nota van Inlichtingen fase. Uitsluitel hierover wordt gegeven d.m.v. beantwoording in de Nota van Inlichtingen, welke leidend en bindend is voor de af te sluiten overeenkomst.

Voor wat betreft de kaders; hieronder wordt uiteengezet binnen welke kaders de opdracht plaats zal vinden, het is en blijft een inschatting en er kunnen geen rechten aan worden ontleend aan schades die, bewust of onbewust, niet gemeld worden.

2 Taken en verantwoordelijkheden

De Opdrachtnemer is minimaal verantwoordelijk voor het hele proces vanaf schademelding door opdrachtgever of de daaraan gerelateerde aannemer bij opdrachtnemer, schadeverhaal, uitkering vergoeding tot en met afronding van het dossier inclusief het invullen van alle documentatie dit bestaat o.a. uit:

- Het verzekeren van een gestroomlijnde en consistente aanpak voor het identificeren, rapporteren en herstellen van schade.
- Zorgen dat schades door (vertegenwoordigers van) de Opdrachtgever laagdrempelig en online gemeld kunnen worden;
- Het bevorderen van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid bij partijen die verantwoordelijk zijn voor de veroorzaakte schade, door:
 - toedrachtonderzoek (op locatie) verrichten,
 - het verkrijgen van schade-specifieke informatie,
 - aangifte verzorgen bij de politie,
 - aansprakelijk stellen,
 - toetsen van de herstelkosten,
 - definitieve schadeclaim verzorgen,
 - incasseren van gelden,
 - betalingsherinnering verzorgen,
 - afdragen van de gelden en rapporteren aan opdrachtgever en alle extra werkzaamheden die nodig zijn om een schade verhaald te krijgen.
 - Eindrapportage met (relevante) gegevens.
- Het waarborgen van transparantie, nauwkeurigheid en tijdige communicatie gedurende het schadeverhaalproces.
- Het onderhouden van goede relatie en contacten met partijen als Politie, Justitie, Waarborgfonds, Verzekeringsmaatschappijen en Opdrachtgever.
- Melders, Assetmanagers en Contractmanager actief informeren.
- Het bevorderen van 'het doen van meldingen' door vertegenwoordigers van de Opdrachtgever.
- De gemeente Haarlemmermeer vertegenwoordigen bij het afhandelen van schades om:
 - namens Opdrachtgever op te treden in het afhandelen van schades;
 - aangifte te doen van schades bij de politie;

- de opdrachtgever te vertegenwoordigen als benadeelde partij bij politie en justitie, waaronder begrepen het opvragen van processtukken;

Alle inkomsten vanuit het schadeverhaal komen ten goede aan de Opdrachtgever. De overeengekomen tarieven kunnen verrekend worden en moeten elk kwartaal worden gespecificeerd door de Opdrachtnemer.

2 Kaders

2.1 Objecten

Het schadeverhaal heeft betrekking op objecten in de openbare ruimte voor zover die eigendom zijn van de gemeente, in beheer en onderhoud zijn van de gemeente.

In de basis betreft het objecten die als volgt gedefinieerd kunnen worden:

1. Lichtmasten, wegverlichting en andere openbare verlichting,
2. Civieltechnische Kunstwerken, zoals: bruggen, tunnels, viaducten, steigers etc.
3. Wegbewijzing en overige bebording,
4. Hekwerken,
5. Verkeersregel-installaties,
7. Besturingskasten,
8. Bomen,
9. Open en gesloten verharding, bermen,
10. Slagbomen + kaartlezers in parkeerautomaten,
11. Kabels en leidingen,
12. Milieu- of verontreinigingsschades,
13. Drugsdumpingen.

Deze lijst is niet limitatief en geeft een indicatie van wat verwacht kan worden.

2.2 Rubrieken

De schades/ meldingen die door de (vertegenwoordigers van) de Opdrachtgever gemeld worden dienen onderverdeeld te worden in rubrieken.

De Opdrachtgever eist dat (minimaal) de volgende rubrieken gebruikt worden:

- ABRI

- Groenvoorziening en spelen
- Openbare Verlichting
- Kabels en leidingen
- Civieltechnische Kunstwerken, zoals: bruggen, tunnels, viaducten, steigers etc.
- Machinale reiniging
- Milieudelict
- Verhardingen
- Verkeersregelininstallatie
- Wegmeubilair
- BFA
- Maritiem.

2.3 Rolbeschrijvingen

De Opdrachtnemer dient ook actief functionarissen van de gemeente Haarlemmermeer te informeren. Dit zal d.m.v. een startoverleg en minimaal 2 x per jaar een periodiek overleg plaatsvinden. Er worden door de gemeente Haarlemmermeer een aantal rollen onderscheiden:

- 1) Melders – buitendienst dit zijn (toezichthouders) van de Opdrachtgever die schades in de openbare ruimte kunnen melden.
- 2) Melders – binnendienst. Dit zijn (vertegenwoordigers) van de Opdrachtgever die schades in de openbare ruimte kunnen melden.
- 3) Assetmanagers. Dit zijn functionarissen van de gemeente Haarlemmermeer die verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van specifieke assets in de gemeente. Over het algemeen is iedere “rubriek” te koppelen aan een Assetmanager.
- 4) Contractmanager. Deze functionaris van de gemeente Haarlemmermeer is de contractpartner van de Opdrachtnemer. De Contractmanager Schadeverhaal behandelt inhoudelijk geen schadegevallen.
- 5) Aannemers. Deze contractpartners kunnen tijdens het uitvoeren van hun taken voor gemeente Haarlemmermeer ook schades melden. Vaak zijn zij ook bij het herstel van schade betrokken.
- 6) Inwoners, bezoekers. Deze personen kunnen m.b.v. het gemeentelijke meldingsysteem (MOB) een online schademelding doen.

2.4 Tariefopbouw

Het is van belang dat de kosten die gemaakt worden door de opdrachtnemer leiden tot een succesvol resultaat in de vorm van een uitgekeerde schadevergoeding. Daarom wenst de opdrachtgever dat de opdrachtnemer op basis van no-cure-no-pay werkt voor de verhaalbare schades.

Er zit een verschil in dossiervoering bij toenemende complexiteit, door o.a. uitzoeken aansprakelijkheid en voeren van gesprekken met instanties als verzekeraars, het waarborgfonds, politie etc.

De gemeente wenst per schademelding een aanduiding van één van de onderstaande categorieën. Deze categorieën zijn bedoeld om schademelding te koppelen aan de eenheidsprijzen die door de Opdrachtnemer worden ingediend. Opdrachtnemer geeft na schademelding in de portal aan of een verhaalbare schade of niet-verhaalbare schade betreft. Bij een verhaalbare schade geeft zij aan welke type schade het betreft (zie 3 varianten). Indien opdrachtgever een ander oordeel heeft, treden partijen met elkaar overleg. Het merendeel van de schades is te scharen onder reguliere schades.

Verhaalbare schade

Een schademelding die door Opdrachtnemer verhaalbaar wordt geacht.

We hanteren drie varianten:

1. Reguliere schade (tarief per dossier).
Alle schades met een onbekende of bekende veroorzaker.
2. Grote schade (tarief per dossier).
Een schadegeval waarvan op voorhand duidelijk is dat extra werkzaamheden t.o.v. een reguliere schade verricht dienen te worden om bijv. de weginrichting en/of bijzondere omstandigheden vast te leggen en/of videobeelden te raadplegen (grote schade). Schadegevallen met buitenlandse voertuigen zijn tevens onderdeel hiervan.
3. Complexe en/of vaarschade (tarief per dossier).
Een schadegeval waarvoor specifieke expertise nodig is. Na schademelding adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de te nemen stappen. Opdrachtnemer adviseert, doet eventueel onderzoek op locatie en wikkelt de schade af. De kosten worden op per dossier in rekening gebracht en zoveel mogelijk meegenomen in de verhaalsactie naar de veroorzaker.

Indien verhaalbare schade na verder onderzoek toch niet-verhaalbaar blijkt kunnen bij voldoende onderbouwing door opdrachtnemer, bij sluiting van het dossier verhaalbare schade-tarieven worden gefactureerd.

Niet-verhaalbare schade

Opdrachtnemer dient direct na beoordeling van de schademelding tot het oordeel te komen dat een schade niet verhaalbaar is omdat:

- de bewijslast en/of schadebeeld onvoldoende is;
- de schademelding buiten de gestelde termijnen is aangeleverd. Opdrachtnemer verzorgt navraag bij de politie. Als uit deze navraag geen veroorzaker bekend wordt, wordt het dossier direct gesloten;

- de schade het gevolg is van natuurgeweld;
- de schade het gevolg is van een eigen gebrek;
- de omvang van de schade < € 500,- is en de veroorzaker is onbekend;
- de schade het gevolg is van diefstal of vandalisme.

Voor schades die niet verhaalbaar zijn worden geen kosten in rekening bij opdrachtgever.

Vandalismemelding

Een schadegeval waarbij vaststaat dat het een schade betreft als gevolg van vandalisme of diefstal en waarbij de schade niet verhaalbaar lijkt, is het onderstaande van toepassing. Opdrachtnemer biedt bij deze schades de volgende diensten aan:

1. Opdrachtnemer registreert de melding (tarief per dossier).
2. Opdrachtnemer registreert de melding en verzorgt aangifte bij de politie (tarief per dossier).
3. Vandalismemelding, aangifte, navraag en onderzoek (tarief per dossier).

3 Programma van eisen

1. De Opdrachtnemer dient een realtime en online meldingen- en schade webportal bij te houden en de Opdrachtgever dient ongelimiteerd toegang te krijgen tot dit webportal. Hierbij geldt geen limiet t.b.v. het aantal personen die toegang wensen.
2. Schaderapport: per melding dient inzicht te zijn in het online schaderapport, waarin de Opdrachtgever toegang heeft tot foto's (en andere bijlagen), de opgevoerde kosten en een financieel verslag. Er dient duidelijk zichtbaar te zijn welk bedrag uiteindelijk wordt geclaimd, met een uitleg.
3. Meldingen overzicht: het betreft een algemeen online webportal met overzicht met alle meldingen, waarin per melding minimaal wordt gemeld: ontvangstdatum melding, uniek kenmerk, naam melder, plaatsnaam, straat, object, objectnummer/ wegnummer/ hectometerpaal, omschrijving schade, schadedatum, categorie, status, veroorzaker, kosten status, rubriek, ontvangen bedrag, geclaimd bedrag, opgave bedrag door klant, contactpersoon klant, naam klant, contractnaam van klant (bij de gemeente Haarlemmermeer) en sluitingsgrond. Het betreft geen privacygevoelige informatie.
4. De rapportages en overzichten dienen middels een inlog beschikbaar te zijn voor de betrokkenen vanuit de gemeente of vertegenwoordigers ervan. De Opdrachtnemer dient privacygevoelige informatie af te schermen voor niet bevoegde personen.
5. Het moet mogelijk zijn voor de Opdrachtnemer filters te plaatsen in het webportal en zelf (excel) overzichten hieruit uit te draaien.

6. De Opdrachtnemer dient de onderstaande overzichten bij te houden. Toelichting: het actueel houden van deze overzichten is een verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan uiteraard de Contractmanager of andere functionaris bij de gemeente Haarlemmermeer vragen deze te actualiseren.
7. Stakeholderoverzicht: het opstellen en bijhouden van een stakeholderoverzicht. De Opdrachtnemer dient actief een overzicht bij te houden waarop de volgende zaken geregistreerd zijn: naam verantwoordelijk assetmanager gemeente Haarlemmermeer, rol van deze assetmanager, projecten die behoren bij deze assetmanager en eventueel gedelegeerd vertegenwoordiger.
8. Projectenoverzicht: het opstellen en bijhouden van een projectenoverzicht van de gemeente Haarlemmermeer die relevant zijn voor onderliggend contract. Op dit overzicht dient o.a. vermeld te worden: de assetmanager van de gemeente Haarlemmermeer, naam van het bijbehorende contract, looptijd van het contract en einddatum contract, contractant, contactpersoon contractant en contractmanager gemeente Haarlemmermeer.
9. Managementrapportage: een overzicht met alle openstaande meldingen, wie verantwoordelijk is en wat de status is. *Toelichting: de Opdrachtgever wil zien waar een melding blijft 'hangen' en wat de reden daarvan is.*
10. De Opdrachtnemer dient deze overzichten ieder kwartaal te overleggen met de contractmanager van de gemeente Haarlemmermeer.
11. Kwartaal overleggen: De Opdrachtnemer dient ieder kwartaal, na het verzenden van bovenstaande overzichten en nádat de factuur is ingediend, een kwartaaloverleg te organiseren met de Contractmanager van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient het initiatief te nemen.
12. Assetmanagers ieder kwartaal proactief informeren over de status van schadeafhandelingen.
13. Ingeval van meldingen met financiële en of publicitaire risico's dient de Opdrachtnemer direct de juiste contactpersoon binnen de gemeente te informeren. Indien de 'juiste' contactpersoon niet bekend is, dan de contractmanager inschakelen.
14. De Opdrachtnemer dient één contactpersoon aan te wijzen die verantwoordelijk is.
15. Afhandeling: vanaf de datum beëindiging van deze Overeenkomst, zullen die schadezaken die nog tijdens de duur van de Overeenkomst gemeld zijn bij de Opdrachtnemer, afgehandeld worden als overeengekomen in deze Overeenkomst.
16. Eindrapportage(1): binnen twee weken na de datum beëindiging van deze Overeenkomst, dient de Opdrachtnemer alle gegevens over te dragen aan de Opdrachtgever. Het betreft het digitaal aanleveren van alle informatie in een gangbaar 'export-formaat' zodat het voor de opvolgende contractant importeerbaar is (met minimale bewerking) in zijn procesvoering.

17. Eindrapportage(2): nadat alle schadezaken, die nog tijdens de duur van de Overeenkomst zijn gemeld, zijn afgerond, dient de Opdrachtnemer alle gegevens over te dragen aan de Opdrachtgever. Het betreft het digitaal aanleveren van alle informatie in een gangbaar 'export-formaat' zodat het voor de opvolgende contractant importeerbaar is.
18. Facturatie per kwartaal op een digitale verzamelfactuur. Op deze factuur minimaal uitsplitsen:
- A. Verhaalde kosten per rubriek;
 - B. Gemaakte kosten per schadevariant.
19. De opdrachtnemer dient de ontvangen gelden via een juridisch separate Stichting derden gelden te verwerken, waarbij wordt voldaan aan financieel rechtelijke eisen aangaande opvorderbare gelden.
20. In het geval van schades (door aanrijding, vernieling, storm, etc) aan bijvoorbeeld openbare verlichting en VRI dient de Gemeente/aannemer deze schade digitaal en tijdig te melden bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer draagt zorg voor de verdere afwikkeling van de schade. De aannemer wordt op geen enkele wijze gemachtigd door de gemeente om schades zelfstandig te claimen. Omdat de aanlevering van gegevens door bijvoorbeeld de aannemer moet worden gedaan, moet de aannemer dit proces volledig en binnen de geldende tijdslijnen uitvoeren. Bij schade dienen de volgende stukken, per schadegeval, te worden aangeleverd aan de opdrachtnemer:
- Minimaal 3 digitale foto's: één overzichtsfoto, één detailfoto van de schade en één foto van het object waarbij de schade zichtbaar is. Daarnaast kunnen aanvullende foto's verstrekt worden van bijvoorbeeld sporen, woonadressen en/of andere relevante gegevens;
 - Exacte locatie van bijvoorbeeld de lichtmast/vri portaal, de straatnaam en het lichtmastnummer;
 - Mogelijke oorzaak en, als de veroorzaker bekend is, gegevens van deze veroorzaker;
 - Vermelden of er getuigen zijn en door wie de schade is geconstateerd;
 - Vermelden of politie aanwezig is geweest en of zij een registratie hebben opgemaakt;
 - De schade dient binnen 5 werkdagen na constatering bij de opdrachtnemer gemeld te worden.
- Indien de Gemeente/aannemer buiten de termijn van 5 werkdagen meldt, blijven de totale kosten voor herstel voor de Gemeente. Binnen 30 dagen levert de Gemeente/aannemer een kostenopstelling aan bij de opdrachtnemer, tenzij er andere afspraken met de opdrachtgever zijn gemaakt. Wanneer de kostenopstelling dient te worden aangeleverd is deze opstelling gebaseerd op de bestekprijzen, inclusief de kosten voor het opnemen van de schade en het veilig stellen van de situatie en, indien van toepassing, de kosten voor het plaatsen van een tijdelijke mast/oplossing;
- Verrekening van kosten voor de aannemer bij schades (veiligstellen, vervanging, etc.) zal gaan via de reguliere bestekposten en termijnstaat.
21. Het ondergrondse kabel- en leidingennetwerk in ons land is het dichtste van Europa. Een overvolle ondergrond betekent een grotere kans op schade bij (graaf)werkzaamheden. Enkele voorbeelden: kabel wordt geraakt bij uitgraving, bij werkzaamheden raakt het riool beschadigd, persleiding wordt beschadigd door werkzaamheden. Schades aan de ondergrondse kabels en leidingen als gevolg van (graaf)werkzaamheden kunnen worden verhaald. De volgende schadegegevens zijn nodig bij een melding: gegevens veroorzaker, revisietekening, KLIC-melding, schadefoto's (detailfoto: foto van de schade,

objectfoto: type kabel/leiding, overzichtsfoto: waar ligt de kabel?) schadedatum + exacte locatie. Deze schades kunnen gemeld worden door Opdrachtnemer, Opdrachtgever of een aannemer van de Opdrachtgever.

22. De bewaartermijn voor afgesloten dossiers is 7 jaar. De leverancier dient aan deze bewaartermijn te voldoen. Na afloop van de verplichte bewaartermijn dient de leverancier zorg te dragen voor de vernietiging van de dossiers.

23. Na afloop van de overeenkomst dient de leverancier op verzoek van opdrachtgever de dossiers over te dragen. Partijen zullen hierover na gunning afspraken over maken.

Security eisen (webportal)

24. Binnen de oplossing kunnen gebruikersrechten worden beheerd via rollen en groepen (RBAC) en is in staat om overzicht van gebruikers met autorisaties te genereren.

25. Voor authenticatie van HLMR collega's moet gebruik worden gemaakt Single Sign On applicatie van de gemeente (Entra ID). Indien dit niet mogelijk is zal Multi-Factor-Authenticatie als alternatief aangeboden worden.

26. Beheerders gebruiken aparte accounts, enkel toegankelijk vanuit een vertrouwde omgeving (PAM).

27. De oplossing voldoet aantoonbaar aan de toepasselijke normen en beheersmaatregelen uit de BIO (2) (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), of biedt de functionaliteit en technische ondersteuning waarmee de opdrachtgever aan de BIO (2) kan voldoen.

28. De leverancier zorgt ervoor dat fysieke toegang tot datacenters en kantoorruimtes, waar gevoelige data wordt verwerkt, is beperkt tot geautoriseerde personen van de gemeente en de leverancier.

29. De oplossing ondersteunt versleuteling van data at-rest op disk niveau minimaal AES-256.

30. Als er uitgaand namens een domeinnaam van de gemeente gecommuniceerd wordt is dit geautoriseerd via de SPF, DKIM, DNSSEC, STARTTLS en DMARC structuur, of wordt via het mailsysteem van de gemeente uitgaand verwerkt.

31. De oplossing registreert alle beheeracties in een niet-muteerbare audittrail.

32. Binnen de oplossing wordt logs van kritieke handelingen minimaal 180 dagen bewaard.

33. Bij (privacy- en beveiligings)incidenten worden logs tot ten minste drie jaar terug opgeslagen en opvraagbaar gehouden.

34. Binnen de oplossing worden alle toegangspogingen, inclusief mislukte inlogpogingen gelogd.

35. Alle medewerkers van leverancier met toegang tot gevoelige systemen ondertekenen een geheimhoudingsverklaring.

- 36. De leverancier stelt een functionaris als aanspreekpunt aan die vragen over informatiebeveiliging kan beantwoorden voor de opdrachtgever.
- 37. De leverancier is verplicht beveiligingsincidenten direct te melden bij de opdrachtgever conform de NIS, uiterlijk binnen 24 uur na constatering.
- 38. De oplossing wordt minimaal gescheiden in twee omgevingen.
- 39. Oplossing beschikt over automatische back-up functie met retentie van tenminste 30 dagen.