



Verhalen schade openbare ruimte

Verslag marktconsultatie

Referentie 2025-502
Datum: 9 januari 2026
Status: Definitief

Inhoud

Inleiding	3
Algemeen	3
Antwoorden marktconsultatie	3

Inleiding

Gemeente Haarlemmermeer (de gemeente) heeft in voorbereiding op de aanbesteding voor het verhalen schade openbare ruimte in juli 2025 via TenderNed een schriftelijke marktconsultatie gepubliceerd. Het doel van de marktconsultatie was de marktpartijen bij het denkproces te betrekken en gebruik te maken van hun kennis en ervaring om te komen tot een effectieve aanbesteding.

De informatie uit deze marktconsultatie is gebruikt door de gemeente bij de voorbereiding van de aanbestedingsdocumenten waarbij gestreefd is de eisen en de wensen van de gemeente zo veel mogelijk aan te laten sluiten bij de mogelijkheden die de markt biedt.

Algemeen

De marktconsultatie is op 4 juli 2025 via TenderNed met kenmerk 535931 gepubliceerd

Antwoorden marktconsultatie

Hieronder treft u per vraag een samenvatting van de antwoorden aan. De antwoorden zijn geanonimiseerd en in willekeurige volgorde weergegeven.

Vragen

A. Algemeen

3. Over welke (kwaliteits)certificaten beschikt uw organisatie? ISO 9001, 27001, 14001 etc. en/of branchegerelateerd.

- ISO 27001 (informatiebeveiliging)
- ISO 9001
- ISAE 3402 type II (beheersmaatregelen voor uitbestede processen).
- Wft
- CO2 prestatieladder
- NIVRE
- Nationaal Keurmerk Letselschade
- Leergang Schadebehandelaar Motorrijtuigverzekeringen

B. Ontwikkelingen

1. Wat ziet u als belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van het verhalen van schade openbare ruimte waarmee de gemeente Haarlemmermeer in een aanbesteding rekening moet/kan houden.

- Digitalisering van processen
- Noodzaak tot kostenreductie bijv. verhogen eigen risico
- Datagedreven schadeanalyse
- Toename aantal schadegevallen in de openbare ruimte

C. Duurzaamheid

1. Heeft u suggesties voor het opnemen van eisen of wensen ten aanzien van duurzaamheid.

- CO2 prestatieladder
Gebruik van milieuvriendelijke materialen
- Schadeverhaal digitaliseren
- Nastreven van duurzaam herstel
- Circulaire herstelmethoden
- Het beperken van CO₂-uitstoot bij herstelwerkzaamheden

2. De gemeente Haarlemmermeer streeft er naar Social Return op te nemen in de aanbesteding. Geef aan of u hieraan invulling kunt geven. Vindt u een social return verplichting van 5% van de opdrachtwaarde realistisch, zo niet welke percentage wel?

- Geen verplichting
- 5%
- 2-3%

D. Gunningscriteria

1. Welke gunningscriteria zou de gemeente Haarlemmermeer kunnen hanteren opdat inschrijvers zich op het gebied van kwaliteit kunnen onderscheiden? Oftewel hoe onderscheidt u zich van andere aanbieders?

- Verhaalpercentage
- Doorlooptijd van een dossier
- Plan van aanpak/procesbeschrijving
- Ontzorging
- Ervaring
- Reactiesnelheid
- Uitwerken van een casus

E. Prijzen

1. Welke tariefstructuur adviseert u te hanteren voor uw dienstverlening?

- Vaste prijs per dossier
- Op basis van bestede tijd
- No-cure-no-pay
- Extra kosten berekenen voor specialistische diensten
- Staffels op basis van het schadebedrag
- Onderscheid maken tussen regulier verhaalbare schade en complexe schade

G. Procedure

1. Wat is volgens u de meest geschikte looptijd voor de af te sluiten overeenkomst?

- 4 jaar
- 3 jaar + 2 x 1 jaar verlenging
- 4 jaar + 2 x 2 jaar verlenging

2. Wat is volgens u de benodigde implementatietijd voorafgaand aan de start van de overeenkomst?

- 1-3 weken

H. Ervaring

1. De gemeente Haarlemmermeer is op zoek naar een partij die haar het hele proces uit handen neemt. Kunt u als opdrachtnemer het hele proces vanaf schademelding door opdrachtgever bij opdrachtnemer, schadeverhaal, uitkering vergoeding tot en met afronding van het dossier inclusief het invullen van alle documentatie van opdrachtgever overnemen? Heeft u een referentie van een andere gemeente waar u dit hele proces uitvoert?

- Ja

I. Overig

1. Beschikt u over een applicatie waarmee de gemeente inzicht krijgt in de actuele openstaande schadegevallen en afgeronde schadegevallen?

- Ja

2. Wat zouden redenen kunnen zijn om wel/ niet in te schrijven op de aanbesteding?

- Te zware eisen
- Verwachte opdrachtomvang staat niet in verhouding tot de benodigde investering
- Tariefstelling
- Niet voldoende inzicht in de processen van de gemeente

3. Welk informatie heeft u nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?

- Een overzicht van de betreffende schades en de bijbehorende volumes
- Nadere specificatie van de schade-soorten
- Inzicht in het huidige procesverloop

4. Heeft u nog andere suggesties of opmerkingen met betrekking tot de aanbesteding?

- Prijs-kwaliteitsverhouding 30-70%