

Bijlage 2: Programma van Eisen

Nr.	Eis
	Algemeen
1	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Opdracht uit te voeren zoals vermeld in deze Europese Aanbesteding met Zaaknummer: Z.617835
2	<p>Vertrouwelijkheid</p> <p>De opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met alle informatie die in het kader van deze aanbesteding en/of de uitvoering van de overeenkomst wordt verkregen. Deze informatie wordt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de SWO niet gedeeld met derden, waaronder onderaannemers.</p>
3	<p>Nederlandse dienstverlening</p> <p>De dienstverlening wordt volledig in en vanuit Nederland uitgevoerd. Communicatie vindt plaats in het Nederlands, zowel mondeling als schriftelijk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.</p>
	Proceseisen
	Opdrachtnemer dient aanvragen te toetsen aan de Omgevingswet, het tijdelijke Omgevingsplan, het Besluit bouwwerken leefomgeving en overige relevante wet- en regelgeving.
	Indien nodig wint opdrachtnemer advies in bij de interne en externe adviseurs, zoals de gemeentelijk constructeur, de Omgevingsdienst Drenthe (milieu en omgevingsaspecten), Libau (welstand) en de Veiligheidsregio Drenthe (brandveiligheid). Wanneer er sprake is van een weigeringsgrond dan verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer dit uitlegt aan de aanvrager en meedenkt over de mogelijkheden die er binnen de kaders van de wet- en regelgeving zijn.
	<p>De opdracht</p> <p>De opdracht betreft het casemanagen en toetsen van conceptverzoeken en aanvragen omgevingsvergunning. Wanneer opdrachtgever dossiers overdraagt aan opdrachtnemer is afhankelijk van de fluctuerende vraag en wanneer zij in verband met de beschikbare capaciteit van de vaste interne kern niet in staat is dossiers tijdig en kwalitatief goed te behandelen. De opdracht betreft hierbij expliciet een resultaatverplichting en dus nadrukkelijk geen inspanningsverplichting.</p>

De dossiers

De over te dragen dossiers betreffen:

Casemanagen en inhoudelijk toetsen van conceptverzoeken en aanvragen om omgevingsvergunning voor de volgende activiteiten (niet limitatief):

- Omgevingsplanactiviteiten (tevens buitenplans), waaronder:
 - Bouwen;
 - Slopen
 - Het maken of veranderen van een uitweg;
 - Het vellen van houtopstanden;
 - Uitvoeren van een werk/werkzaamheden.
- Afwijken van regels in het omgevingsplan
- Een technische bouwactiviteit;
- Een Rijksmonumentactiviteit;
- Milieubelastende activiteit in combinatie met technische bouwactiviteit en /of in combinatie met Omgevingsplanactiviteit.

Doel van het behandelen van een formele aanvraag om vergunning is het opstellen van een juridisch houdbare beschikking binnen de servicetermijn.

Conceptverzoek:

Het doel van een conceptverzoek is het inhoudelijk voorbereiden van een aanvraag waarbij de flexibiliteit bestaat voor plaanpassing zonder de druk van wettelijke termijnen. Waardoor het behandelen van de aanvraag alleen nog een administratieve handeling betreft. Voor de over te dragen conceptverzoek dossiers is de wenselijkheid reeds bepaald.

Werkwijze:

Opdrachtnemer dient dossiers stapsgewijs op de volgende werkwijze (casemanagement) te behandelen en af te doen. Waarbij de inrichting in het vergunningenzaakstelsel (momenteel rx.mission) dient te worden gevolgd. Deze inrichting is continu in ontwikkeling. De inrichting in ons zaakstelsel is leidend, hieronder de stappen in hoofdlijnen.

Door opdrachtgever:

1. Registratie, verzending ontvangstbevestiging en publicatie ontvangen aanvraag door opdrachtgever.
2. Werkverdeling door opdrachtgever.
3. Geselecteerde aanvragen op naam van opdrachtnemer.

Door opdrachtnemer:

4. Controle bevoegde gezag.
5. Check of er vooroverleg, verken uw idee of conceptverzoek voor hetzelfde plan is gedaan. Zo ja, check of definitieve aanvraag in overeenstemming hiermee is.
6. Ontvankelijkheidstoets aan aanvraagvereisten, inclusief bouwkosten.
7. Inhoudelijke beoordeling Omgevingsplan.
8. Bij strijdigheid: agenderen en eventueel digitaal aanschuiven in het afstemmingsoverleg met adviseurs van Ruimtelijke Ordening en de stedenbouwkundigen
9. Collegiale toetsing via zaakstelsel met opdrachtgever over toetsing Omgevingsplan en de aanvraagvereisten; inclusief contact moment via telefoon of mail.
10. Opvragen ontbrekende gegevens, na aanvulling opnieuw toetsen op volledigheid. Wij bieden eenmaal de termijn voor het aanleveren van de ontbrekende gegevens. Een verlening van deze termijn en/ of een tweede termijn gaat in overleg met de opdrachtgever.
11. Uitzetten relevante adviezen via deelprocessen en de samenwerkingsruimte in Rx.Mission.
12. Indien nodig advies adviescommissie ruimtelijke kwaliteit via portal van Libau.
13. Toetsing aan Bbl, met uitzondering van constructieve veiligheid en brandveiligheid, volgens toetsingsprotocol van de betreffende gemeente. Waarbij de voorschriften ten aanzien van brandveiligheid tot niveau van grondgebonden woningen door de behandelaar worden getoetst. Andere gebruiksfuncties en gestapelde woningen door de VRD.
14. Indien noodzakelijk een verlengingsbesluit opstellen dan wel in overleg met aanvrager verzoek om opschorten beslistermijn ingevolge 4:15 Awb. Eventuele verlenging van deze opschorttermijn gaat eerst in overleg met de opdrachtgever.
15. Eventueel beantwoording van ingekomen reacties en zienswijzen in overleg met jurist van opdrachtgever.
16. Afhandeling van de aanvraag: opstellen beschikking op basis van sjablonen in rx.mission.

	<p>17. Bijwerken zaak, invullen van de velden in rx.mission, inclusief opvoeren legesartikelen.</p> <p>18. Collegiale toetsing via zaaksysteem (eventueel contact via de mail).</p> <p>19. Eventuele aanpassing door opdrachtnemer van de beschikking na controle door opdrachtgever.</p> <p>20. Opstellen publicatie in zaaksysteem.</p> <p>21. Verzending van de beschikking via het zaaksysteem.</p> <p>22. Zaak afsluiten.</p> <p>23. Eventuele vragen beantwoorden gedurende de behandeling van de aanvraag en nadat besluit is genomen (tot 2 maanden na besluit). Relevante gespreksnotities opnemen in rx.mission.</p> <p>24. Een eventueel bezwaarschrift wordt behandeld door opdrachtgever; opdrachtnemer wordt verzocht inhoudelijke input te leveren op het besluit en over proces n.a.v. het bezwaarschrift.</p>
	Werkafspraken vergunningsverlener
	<p>Bereikbaarheid De vergunningverlener is tijdens werkdagen bereikbaar via telefoon en e-mail en maakt gebruik van een e-mailadres van de SWO.</p>
	<p>Digitale werkomgeving De vergunningverlener werkt binnen de digitale werkomgeving van de SWO en maakt gebruik van de voorgeschreven systemen, waaronder Outlook, Microsoft Teams en Rx.Mission.</p>
	<p>Reactietermijn De vergunningverlening reageert binnen de streeftermijn van 1 werkdag en maximaal 3 werkdagen op terugbelverzoeken. De terugbelverzoeken worden volgens de werkwijze van de SWO verwerkt in ons terugbelverzoekregistratiesysteem.</p>
	<p>Verwachtingsmanagement Indien verzoeken niet direct kunnen worden afgehandeld, wordt binnen 3 werkdagen gecommuniceerd wanneer resultaten worden verwacht.</p>
	Een verzoek tot behandelen van een dossier moet binnen 3 werkdagen worden opgevolgd.
	Wanneer opdrachtnemer een dossier wenst terug te geven, dient opdrachtnemer dit goed te motiveren en dit af te stemmen met opdrachtgever.
	Vragen vanuit opdrachtgever aan opdrachtnemer dienen binnen 3 werkdagen beantwoord te worden.

	Aanvragers en/of gemachtigden van aanvragen moeten direct contact kunnen leggen met de opdrachtnemer met een contactgarantie (via het SWO account). Wanneer direct contact met de casemanager niet mogelijk is, dient opdrachtnemer aanvragers en/of gemachtigden binnen 3 werkdagen terug te bellen.
	Indien gewenst door opdrachtgever dan is de casemanager beschikbaar voor een overleg op één van de gemeentehuizen danwel op locatie.
	De besluiten op de onderhavige dossiers dienen uiterlijk 5 werkdagen voor de datum "fatale termijn" te worden aangeleverd bij de opdrachtgever;
	Ingebrekestellingen zijn niet gewenst. Wanneer een ingebrekestelling voortkomt uit nalatigheid door opdrachtnemer worden kosten met betrekking tot een ingebrekestelling bij opdrachtnemer in rekening gebracht;
	De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien een casemanager uitvalt door ziekte, verlof of door andere omstandigheid, dan zorgt de opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervanging;
	Bij de opdrachtnemer is één persoon als vertegenwoordiger beschikbaar die op de hoogte is van de lopende zaken;
	De vertegenwoordiger heeft periodiek overleg met opdrachtgever, minimaal 1 keer per half jaar een voortgangsgesprek.
	Eisen aan de vergunningsverlener
	Werkervaring De casemanager is in dienst bij de opdrachtnemer en heeft minimaal 3 jaar relevante en aantoonbare werkervaring.
	Opleidingsniveau De casemanager beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. De vergunningverlener heeft diploma opleiding Ambtenaar Bouw- en Woningtoezicht I en II (Abw I en Abw II).
	Wet- en regelgeving De vergunningverlener is in staat relevante wet- en regelgeving zelfstandig te vinden, te lezen en te interpreteren.
	Inhoudelijke beoordeling De vergunningverlener kan relevante documenten, berekeningen en adviezen van ketenpartners lezen en beoordelen.
	Digitale dossiervorming De vergunningverlener zorgt voor volledige en correcte digitale dossiervorming binnen de systemen van de SWO.

	<p>Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) De vergunningverlener beschikt bij aanvang van de opdracht over een geldige VOG, niet ouder dan 3 maanden, passend bij het screeningsprofiel van de functie.</p>
	<p>Continuïteit en vervanging</p>
	<p>Continuïteit van dienstverlening De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>
	<p>Vervanging bij uitval Indien de ingezette vergunningverlener door ziekte, verlof of andere omstandigheden niet inzetbaar is, draagt de opdrachtnemer zorg voor tijdige en gelijkwaardige vervanging, zonder extra kosten voor de SWO.</p>
	<p>Overdracht bij vervanging Bij vervanging van de vergunningverlener zorgt de opdrachtnemer voor een zorgvuldige overdracht van dossiers, zodat de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden geborgd blijven.</p>
	<p>Ter informatie vanuit opdrachtgever</p>
	<p>Naast het stellen van kwaliteitseisen van opdrachtnemer staat daar goed opdrachtgeverschap tegenover. Kwaliteitseisen die voor Opdrachtgever gelden gedurende de Opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever streeft ernaar om, als zij het dossier wil uitbesteden, uiterlijk binnen één week (uitzonderingen daargelaten) na binnenkomst van de aanvragen, deze door te zetten naar Opdrachtnemer; • Opdrachtgever streeft ernaar om de adviezen, afkomstig van de adviseurs die zij aanbiedt, tijdig doch uiterlijk binnen twee weken te verstrekken aan opdrachtnemer. • Indien een intern advies niet tijdig wordt geleverd, neemt de opdrachtnemer contact op met de betreffende adviseur. Mocht dan niet binnen één week een advies volgen, dan informeert de opdrachtnemer de teamleider omgevingsvergunningen. • De opdrachtgever stelt twee persoonsgebonden accounts beschikbaar inclusief telefoon en laptop.

Inschrijver gaat akkoord met het Programma van Eisen	
Bedrijfsnaam	
Naam bevoegd vertegenwoordiger	
Functie	

Handtekening	
Plaats & datum	