

Bijlage VII - Programma van eisen

1.	De werkzaamheden en de daarmee samenhangende registratie zijn uniform aan de werkwijze van gemeente Zwolle. Toetsing vindt plaats volgens het vastgestelde VTH-beleid (zie Gemeentebblad 2021, 200300 Overheid.nl > Officiële bekendmakingen (officielebekendmakingen.nl))
2.	Communicatie over de in behandeling zijnde aanvragen moet snel en correct zijn. Bij het verzoek van Opdrachtgever om contact wordt door Opdrachtnemer binnen 24 uur teruggebeld. Het moet voor de backoffice van Opdrachtgever inzichtelijk zijn wat de actuele status van de aanvraag is.
3.	Registratie van de toetsingen en de procedurestappen moeten uitsluitend plaatsvinden in het registratiesysteem van Opdrachtgever (IJVI). De registratie moet actueel zijn; daarom moeten gemaakte toetsingsdocumenten, brieven en e-mails altijd in IJVI aanwezig zijn (geen registratie achteraf).
4.	Het is niet toegestaan documenten behorende tot deze opdracht te openen buiten het systeem van Opdrachtgever.
5.	Ontvankelijkheid moet op gelijke wijze worden getoetst. In deze ontvankelijkheid moeten ook de adviezen van adviseurs worden meegenomen (constructie, welstand, enz.). Zie het VTH-beleid.
6.	Het totale casemanagement van de aanvraag moet worden uitgevoerd door Opdrachtnemer, waaronder wordt verstaan: • Ontvankelijkheidstoets; • BBL toets; • Omgevingsplantoets; • Opstellen correspondentie en besluiten; • Verwerken gegevens in systeem; • Uitzetten en afstemmen adviezen.
7.	In beginsel is het nemen van verlengingsbesluiten niet toegestaan, tenzij dit ten gunste is van de aanvrager. Het voornemen om een verlengingsbesluit te nemen moet worden besproken met een nog aan te wijzen senior-medewerker van het Bouwteam.
8.	Er moet door Opdrachtnemer steekproefsgewijs controle zijn op de uitgevoerde werkzaamheden op: • BBL toetsing; • Omgevingsplantoetsing; • Verwerking in systemen; • Onderbouwing afwijking(en); • Legesheffing.
9.	De onder eis / genoemde controle moet één (1) keer per kwartaal worden uitgevoerd op vijf door Opdrachtgever aangewezen dossiers. De steekproef moet door Opdrachtnemer worden uitgevoerd, vastgelegd en gerapporteerd aan Opdrachtgever. In deze rapportage moet worden aangegeven wat de uitkomsten zijn van de steekproef en, als dat nodig is, welke aanpassingen er gedaan moeten worden in de processen of instructies aan medewerkers. Dit om herhaling van onjuistheden te voorkomen.

10.	De casemanager die namens Opdrachtnemer wordt ingezet op de uitvoering van deze opdracht moet beschikken over ten minste ABW 1 of daarmee vergelijkbaar en ten minste 2 jaar ervaring met de in de opdracht omschreven werkzaamheden.
11.	Vóór de start van de casemanager moet Opdrachtnemer bij Opdrachtgever aantonen dat de desbetreffende medewerker voldoet aan eis 10.
12.	Vóór de start van de casemanager moet Opdrachtnemer bij Opdrachtgever schriftelijk verklaren dat de desbetreffende medewerker beschikt over een geldige Verklaring omtrent het Gedrag (VOG), niet ouder dan 3 maanden. Opdrachtnemer mag de kosten hiervan apart in rekening brengen bij Opdrachtgever nadat is voldaan aan eis 11 en in het geval er voor de desbetreffende medewerker een volledig nieuwe VOG moet worden aangevraagd.
13.	Opdrachtnemer en haar in te zetten medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht verkrijgen. Deze verplichting geldt ook na beëindiging van de Overeenkomst. Vóórdat de casemanager start, laat Opdrachtnemer de casemanager een geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever ondertekenen. Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk aan Opdrachtgever dat deze geheimhoudingsverklaring ondertekend is.
14.	Alle personen die namens Opdrachtnemer worden ingezet op de opdracht moeten de Nederlandse taal machtig zijn, in woord en geschrift.
15.	In het geval er sprake is van intrekking van een (concept) vergunningsaanvraag (door de aanvrager) voordat een inhoudelijke beoordeling heeft plaatsgevonden, dan mag door Opdrachtnemer geen factuur worden ingediend bij Opdrachtgever.
16.	In het geval er sprake is van intrekking van een (concept) vergunningsaanvraag (door de aanvrager) en er heeft al wél een inhoudelijke beoordeling plaatsgevonden, dan mag Opdrachtnemer een factuur indienen tegen 50% van het geldende tarief van de betreffende categorie.