

Bijlage 7 - Programma van Eisen

Behorend bij de openbare Europese aanbesteding Gemeentelijke Uitvaarten
TN593907

1. Opdrachtverlening

1.1	De opdracht tot het uitvoeren van een lijkbezorging wordt uitsluitend verleend door een ambtenaar toezichthouder van de gemeente Apeldoorn. De ambtenaar toezichthouder zal de opdracht tot lijkbezorging zo spoedig mogelijk verlenen teneinde de duur van het verblijf van het stoffelijk overschot in het mortuarium, indien van toepassing, zoveel als mogelijk te beperken.
1.2	Indien de opdrachtnemer handelt, zonder daartoe opdracht te hebben gekregen van de toezichthouder van de Gemeente Apeldoorn (of een dienstdoende politieambtenaar), dan treedt hij op voor eigen rekening en risico. Voor daarbij verleende diensten of voor verrichte leveringen bestaat dus geen recht op vergoeding door de gemeente Apeldoorn.
1.3	Het stoffelijk overschot wordt, tenzij uit een wilsbeschikking of anderszins blijkt, begraven.

2. Overbrenging, verzorging en opbaring

2.1	De opdrachtnemer verplicht zich het stoffelijk overschot van de plaats van overlijden óf het mortuarium bij het Gelre Ziekenhuis over te brengen naar het uitvaartcentrum. Als de staat waarin het stoffelijk overschot wordt aangetroffen dit vereist, kan besloten worden het stoffelijk overschot in het mortuarium te laten. Alle mortuariumkosten zijn inbegrepen in het all-in tarief.
2.2	De opdrachtnemer verplicht zich om, binnen twee uur na verlening van de opdracht (dit is een telefonische melding vanuit de opdrachtgever) tot lijkbezorging door de gemeente Apeldoorn, het stoffelijk overschot te verwijderen van de door de gemeente aangegeven locatie.
2.3	De opdrachtnemer verplicht zich om bij een overlijden binnen een instelling de overledene ter plaatse te verzorgen en het lichaam in een passende uitvaartkist via een respectvolle uitgeleide uit de instelling te vervoeren.
2.4	De opdrachtnemer regelt de verzorging en opbaring als het stoffelijk overschot naar het uitvaartcentrum is overgebracht.
2.5	De opdrachtnemer kist de overledene. De opdrachtnemer levert de rouwkist en zo nodig een milieuvriendelijke hoes.

3. Uitvoering uitvaart

3.1	De opdrachtnemer verzorgt het overbrengen van de overledene van de plaats van opbaren naar de begraafplaats (of het crematorium) Heidehof. Bij het begraven (of cremeren) zet opdrachtnemer tenminste 4 dragers in. Alle personeel dat bij de plechtigheid wordt ingezet, behoort gekleed te zijn zoals dat bij begrafenissen gebruikelijk en gepast is. Het vervoer van de overledene geschiedt uitsluitend in een rouwauto. Indien bekend en voor zover mogelijk wordt rekening gehouden met de religieuze achtergrond van de overledene.
-----	---

3.2	Vóór de begrafenis/crematie dienen de nabestaanden en/of kennissen, tot een maximaal aantal personen van 25, éénmaal in de gelegenheid gesteld te worden om afscheid te nemen in een eigen ruimte in de gemeente Apeldoorn.
3.3	De opdrachtnemer draagt zorg voor het begraven in een algemeen graf bij begraafplaats Heidehof, zonder grafmonument, inclusief betaling van de gebruikelijke grafrechten. Bij een crematie, bij crematorium Heidehof, dient de as gedurende 30 dagen in een asbus te worden bewaard, hierna vindt afgifte plaats aan eventuele nabestaanden of asverstrooiing op het terrein van het crematorium. De asverstrooiing is inbegrepen in het all-in tarief.
4. Wettelijke verplichtingen	
4.1	Met uitzondering van het gestelde in artikel 1:19 f lid 2 BW, is de opdrachtnemer verplicht tot het doen van de overlijdensaangifte en het overleggen van de vereiste stukken bij de ambtenaar Burgerzaken van de Gemeente Apeldoorn.
4.2	Als de lijkbezorging niet kan plaatsvinden binnen de daarvoor in de wet gestelde termijn en verlenging daarvan dus noodzakelijk is, stelt de opdrachtnemer de gemeente daarvan direct in kennis. Daarnaast dient de opdrachtnemer toestemming tot verlenging wettelijke termijn begraven/cremeren aan te vragen bij de burgemeester.
5. Meerwerk	
5.1	Als de omstandigheden dit vereisen, kan opdrachtgever de opdrachtnemer toestemming geven tot het uitvoeren van extra noodzakelijke werkzaamheden. Eventuele meerkosten stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer vooraf met elkaar af.
5.2	Als de opdrachtnemer, zonder verkregen toestemming van opdrachtgever, werkzaamheden verricht, die niet zijn omschreven in deze paragraaf, worden de hierdoor ontstane kosten niet vergoed.
6. Privacy en vertrouwelijkheid	
6.1	De opdrachtnemer respecteert de privacy van de overledene. De opdrachtnemer verstrekt geen informatie over de overledene aan derden, maar verwijst hiervoor naar opdrachtgever.
7. Bereikbaarheid, capaciteit en organisatie	
7.1	De opdrachtnemer dient 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever, via een direct nummer en niet via klant-contactcenter.
7.2	Er is één uitvaartleider die de uitvaart regisseert en de gehele uitvaart begeleidt.
7.3	Opdrachtnemer is in staat om vijf of meer (alle in betreffende situatie voorkomende) gemeentelijke opdrachten te aanvaarden en deze parallel aan elkaar, gelijk te verzorgen.
7.4	Opdrachtnemer beschikt, binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Apeldoorn, over ruimte en faciliteiten voor opbaring en afscheid nemen.

7.5	Opdrachtnemer verklaart dat het personeel dat de opdracht uitvoert de Nederlandse taal machtig is en dat mondelinge en schriftelijke communicatie in de Nederlandse taal plaatsvindt.
8. Uitvaartverzekeringen	
8.1	Als er een naturapolis aanwezig is wordt deze afgekocht door de opdrachtnemer en wordt de opdracht gegeven aan de opdrachtnemer, tenzij er een volledig dekkende polis is (deze kan niet worden afgekocht) kan anders besloten worden en uitgeweken worden naar de desbetreffende uitvaartorganisatie bij wie de polis loopt.
8.2	Opdrachtgever geeft informatie aan de Opdrachtnemer over de uitvaartverzekering/polis van de overledene en de Opdrachtnemer moet dan zorgen dat dit daadwerkelijk verhaald wordt.
9. Prijzen en tarieven	
9.1	Inschrijvers dienen all-in tarief per uitvaart op te geven in het prijzenblad opgenomen bij de hoofdstuk 4.3.1 in het beschrijvend document.
9.2	In het all-in tarief is alle dienstverlening met betrekking tot het uitvoeren van de uitvaart inclusief: - mortuarium kosten, - eventuele grotere kisten, - milieuvriendelijke hoezen, - eventuele buikpunctie, - asverstrooïng, - Grafrechten, - alle andere dienstverlening met betrekking tot de uitvaart (indien nodig) inbegrepen.
10. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	
10.1	Gebruik van duurzame of FSC-gecertificeerde kisten.
10.2	Beperking van milieubelastende materialen en kunststoffen.
10.3	Afvalscheiding en hergebruik van materialen waar mogelijk.
10.4	CO ₂ -reductie in de bedrijfsvoering van de uitvaartondernemer.
10.5	Herbruikbare uitvaartmaterialen (baar, dragermateriaal, decoratie).
10.6	Inzet van circulaire producten en verpakkingen.
10.7	Aandacht voor grondstoffenbesparing.