Bijlage
Dossier Afspraken en Procedures

Wagenpark(beheer)

Xxx

En

Kadaster

Toelichting versie 3.0, d.d. 28 maart 2018:
Op basis van de beantwoording van de ingediende vragen door gegadigden leveranciers met sluitingsdatum 26 maart 2018, vóór 10.00 uur is het Dossier afspraken en procedures (DAP) gewijzigd. De beantwoording van deze NvI 1b is op 28 maart 2018 op TenderNed gepubliceerd. De wijzigingen o.b.v. deze NvI 1b zijn in dit document *in cursieve tekst* doorgevoerd of tekst welke niet meer van toepassing is, is weggelaten.

Versie	3.0
Versiedatum	28 maart 2018
Auteur(s)	Het Kadaster
Kenmerk	18.006548

Documentbeheer

Versie	Reden	Datum
1.0	Versie ten tijde van publicatie aanbesteding.	02-03-2018
2.0	Versie ten tijde van publicatie aanbesteding.	19-03-2018
3.0	Versie ten tijde van publicatie aanbesteding.	28-03-2018

Inhoudsopgave

1 INLEIDING 6

1.1 ALGEMEEN 6
1.2 RELATIE TOT DE INSCHRIJVING 6
1.3 DOCUMENTBEHEER 6
1.4 GELDIGHEIDSPERIODE 6

2 COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUREN 7

2.1 TAAL 7
2.2 CONTACTPERSONEN EN BESCHIKBAARHEID OPDRACHTNEMER 7
2.3 OVERLEGGEN 7
2.4 VERTEGENWOORDIGING OVERLEGGEN OPDRACHTNEMER 7
2.5 STRATEGISCH OVERLEG 8
2.6 TACTISCH OVERLEG 8
2.7 OPERATIONEEL OVERLEG 9

3 RAPPORTAGES 10

3.1 VERSLAGLEGGING 11
3.2 KOSTEN 11

4 PROCEDURES 12

4.1 PROCEDURE MET BETREKKING TOT HET BESTEL- EN ORDERTRAJECT 12
4.2 PROCEDURE HERINZET MEETAUTO'S 13
INDIEN HERINZET NIET MOGELIJK IS, WORDT DE [PROCEDURE CONTRACTAANPASSINGEN] GEVOLGD. 14
4.3 PROCEDURE MET BETREKKING TOT VERZEKERINGEN, SCHADE EN DIEFSTAL 14
4.4 PROCEDURE INZET VERVANGEND VERVOER 15
4.5 PROCEDURE HULPVERLENING BIJ PECH 15
4.6 REPARATIE, ONDERHOUD EN (WINTER)BANDEN/ALL SEASON BANDEN 16
4.7 BRANDSTOF 16
4.8 PROCEDURE BEKEURINGEN 17
4.9 PROCEDURE CONTRACTAANPASSINGEN 17
4.10 PROCEDURE MUTATIES 17
4.11 PROCEDURE MET BETREKKING TOT EINDE LEASECONTRACT EN INLEVERTRAJECT 17
4.12 ESCALATIE/KLACHTEN 18
4.13 PROCEDURE BERIJDERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK(BTO) 19
4.14 PROCEDURE TEVREDENHEIDSCIJFER KLANTPANEL 19

5 FACTUURAFHANDELING 20

ONDERTEKENING 21

BEGRIPPENLIJST

Waar in de begrippenlijst een zelfstandig naamwoord is gedefinieerd, geldt de definitie ook voor vervoegingen en het gerelateerde werkwoord (en vice versa), tenzij anders vermeld.
De begrippen worden in het DAP gebruikt met een kleine letter.

Begrip/afkorting	**Definitie**
Aanbestedingsdocument	Het onderhavige document en de daarbij behorende bijlagen, waarin het Kadaster alle informatie heeft opgenomen die relevant is voor het kunnen uitbrengen van een goede inschrijving in het kader van de aanbesteding waarop dit aanbestedingsdocument betrekking heeft.
Dienstverlening	Alle diensten gerelateerd aan de levering van wagenpark(beheer) als genoemd in de DAP.
Herinzet	Het tijdelijk opslaan en opnieuw inzetten van een meetauto waarvan de contracttermijn nog niet is verlopen. Bijvoorbeeld bij afwijkend kilometrage of wijziging berijder (bijv. door einde dienstverband).
Huurauto	Auto's die tijdelijk ingezet worden, bijvoorbeeld in geval van onderhoud en/of reparatie van een persoonsgebonden auto, meetauto of poolauto of indien er een extra auto nodig is als poolauto (deze auto's zijn niet uitgerust met de huisstijl van het Kadaster).
Meetauto	Dit is een bestelwagen incl. huisstijlkenmerken en inbouw.
Nadere offerte	Door opdrachtnemer ingediende aanbieding op de door het Kadaster verzonden nadere offerteaanvraag binnen de Kaders van deze raamovereenkomst.
Nadere offerteaanvraag	Een door het Kadaster opgestelde offerteaanvraag voor het leveren van diensten/producten als bedoeld in deze raamovereenkomst.
Nadere opdracht	Een opdracht onder de raamovereenkomst.
Nadere opdrachtbevestiging	Dit is de contractuele bevestiging van de nadere opdracht, dit gebeurt middels het indienen van een getekende offerte.
Onderaannemer	Degene die in opdracht van de hoofdaannemer (hoofddienstverlener) diensten c.q. werkzaamheden verricht ter uitvoering van de door het Kadaster uit hoofde van deze aanbesteding aan de inschrijver (hoofdaannemer) verstrekte opdracht. Freelance-personeel en toeleveranciers vallen hier uitdrukkelijk niet onder.
Opdrachtnemer	Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, aan wie de onderhavige opdracht wordt gegund.
Persoonsgebonden auto’s	Personenauto’s, welke niet zijn uitgerust met de huisstijl van het Kadaster.
Poolauto	Personenauto, uitgerust met huisstijlkenmerken van het Kadaster zonder vaste berijder;

Programma van Eisen	Het programma van eisen is een geschreven opsomming van eisen ten aanzien van een dienst, levering of werk. De “eisen” zijn de criteria waaraan (minimaal) voldaan moet worden.
Raamovereenkomst (ROK)	De overeenkomst die n.a.v. deze aanbesteding is gesloten tussen het Kadaster en opdrachtnemer (gezamenlijk ook aangeduid als partijen) en waarin de voorwaarden voor de samenwerking zijn vastgelegd.
Relatiebeheerder	Medewerker van de opdrachtnemer dat verantwoordelijk is voor het verzorgen en uitvoeren van de aanvraag-/bestel-/ en inname procedure van de auto’s.
Wagenpark	Het Kadaster maakt gebruik van verschillende soorten auto’s, te weten persoonsgebonden auto’s, meetauto’s, poolauto’s, huurauto’s en elektrische auto’s.
Wagenparkbeheerder	Dit is een medewerker van het Kadaster, die op operationeel niveau uitvoering geeft aan het beheer van het wagenpark van het Kadaster.

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de uitvoeringsafspraken en procedures zoals deze van toepassing zijn op het wagenpark(beheer) van het Kadaster. Indien er afwijkende afspraken en of aanvullende afspraken op de raamovereenkomst worden gemaakt, kan dit uitsluitend schriftelijk plaatsvinden via een addendum op de raamovereenkomst.

1.2 Relatie tot de inschrijving

Dit document maakt onderdeel uit van het aanbestedingsdocument Europese aanbesteding [Wagenpark(beheer), met kenmerk: 17.038982], en zal te zijner tijd onderdeel uitmaken van de raamovereenkomst tussen het Kadaster en de opdrachtnemer.

1.3 Documentbeheer

Dit document dient één geheel te blijven. Indien aanpassingen doorgevoerd zijn, wordt het document voorzien van een nieuw versienummer, ondertekend en vervolgens verzonden aan de formele contactpersonen van het Kadaster en de opdrachtnemer. De intellectuele eigendomsrechten van dit document berusten bij het Kadaster. Een wijziging treedt in werking op het moment dat het document door alle partijen is ondertekend. Het Kadaster is verantwoordelijk voor het onderhouden en up to date houden van dit document.

1.4 Geldigheidsperiode

Dit document is geldig gedurende de gehele looptijd van de tussen partijen afgesloten raamovereenkomst, inclusief onderliggende nadere opdrachten. De voorwaarden van de raamovereenkomst en onderhavig document blijven van toepassing op nadere opdrachten die na het eindigen van de raamovereenkomst nog voortduren.

2 Communicatie en overlegstructuren

2.1 Taal

De mondelinge en schriftelijke communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal.

2.2 Contactpersonen en beschikbaarheid opdrachtnemer

Medewerker	Taak	Bereikbaarheid
Accountmanager	Strategisch/tactisch accountmanagement: het adviseren van de contactpersonen binnen het Kadaster op strategisch/tactisch (beheer)niveau. Daarnaast het leveren van input, verbeteringen, excessensignalering (aan de hand van evaluaties) etc. aan de contactpersonen binnen het Kadaster.	Op werkdagen van 08.00 tot 18.00u.
Relatiebeheerder	Het verzorgen en uitvoeren van de aanvraag-/bestel-/ en inname procedure van de auto's.	Op werkdagen van 08.00 tot 18.00u.
Helpdesk medewerker	Het beantwoorden van vragen van berijders in relatie tot hun leaseauto.	Op werkdagen van 08.00 tot 18.00u.
Hulpdienst	Het verlenen van noodhulp in geval van calamiteiten. (Dit kan een onderaannemer van de opdrachtnemer zijn).	24 uur per dag, 7 dagen per week.

Tabel 1: Communicatiematrix

2.3 Overleggen

Gedurende de looptijd van de DAP vindt op de volgende drie niveaus overleg en afstemming plaats over de dienstverlening:

- Strategisch niveau;
- Tactisch niveau;
- Operationeel niveau.

De periodieke overleggen worden gevoerd op Kadaster locaties.

2.4 Vertegenwoordiging overleggen opdrachtnemer

Bij de verschillende overleggen dienen minimaal de genoemde functionarissen in de tabellen [strategisch overleg, tactisch overleg en operationeel overleg] van dit document aanwezig te zijn. Afwezigheid en/of vervanging van vaste functionarissen dient vooraf, tijdig gemeld te worden bij het Kadaster. Hiermee wordt de kwaliteit van het betreffende overleg gewaarborgd.

Namens de opdrachtnemer aanwezige functionarissen dienen te beschikken over de (beslissings) bevoegdheden die passen bij het niveau van het betreffende overleg. Indien gewenst en in onderling overleg zullen bij de overleggen ook (door het Kadaster of opdrachtnemer uit te nodigen) onderaannemer(s) aanwezig zijn.

2.5 Strategisch overleg

Dit overleg vindt minimaal één keer jaar plaats op initiatief van de opdrachtnemer, dan wel het Kadaster.

Doel van dit gesprek is evaluatie van de prestaties over de afgelopen periode, doornemen van efficiëncyvoorstellen, ontwikkelingen binnen beide organisatie met elkaar delen, voorstellen op het gebied van innovatie en duurzaamheid en doelstellingen voor de komende periode vastleggen.

	Het Kadaster	**Opdrachtnemer**
Deelnemers	• Contracteigenaar; • Contractmanager (voorzitter); • Inkoopadviseur; • Optioneel: meerdere managers/ materie deskundigen.	• xxxxxxx • xxxxxxx
Frequentie	• 1x per jaar	
Onderwerpen en beslispunten	Stand van zaken: • Jaarrapportage. Kwaliteit dienstverlening / opdrachtnemersbeoordeling: • Performance van de geleverde dienstverlening; • Status en voortgang van eventuele verbetervoorstellen. Ontwikkelingen: • Ontwikkelingen bij het Kadaster; • Ontwikkelingen en trends in de markt, en specifiek gericht op wagenpark(beheer) gebied; • Visie van de opdrachtnemer omtrent vernieuwende marktontwikkelingen; • Vertalingen van de ontwikkelingen naar de Kadaster situatie.	
Escalatie niveau	Strategisch escalatie niveau	

Tabel 2: Strategisch Overleg

2.6 Tactisch overleg

Dit is een overleg op tactisch niveau en vindt minimaal 4 keer per jaar plaats op initiatief van de opdrachtnemer, dan wel het Kadaster.

Het doel van dit overleg is enerzijds om de afgelopen periode te bespreken en te beoordelen. Daar waar nodig zullen maatregelen besproken worden die nodig zijn voor een goede uitvoering van de raamovereenkomst.

Anderzijds is het doel van dit overleg om verbetering, optimalisatie en toepasbaarheid van onder meer nieuwe technologieën en/of werkwijzen te bespreken. De opdrachtnemer kan zijn vakmanschap inbrengen en dit vertalen naar concrete oplossingen voor het Kadaster.

	Het Kadaster	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Contractmanager (voorzitter); • Inkoopadviseur (op afroep); • Wagenparkbeheerder (op afroep); • Adviseur Facility Management (op afroep).	• xxxxxxx • xxxxxxx
Frequentie	• 1 x per 3 maanden	
Onderwerpen en beslispunten	• Kwartaal rapportage; • Kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening o.a. op basis van SLA/ KPI's en DAP; • Actuele ontwikkelingen rondom de dienstverlening.	
Escalatie niveau	Tactisch escalatie niveau	

Tabel 3: Tactisch overleg

2.7 Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt op ad-hoc basis overleg plaats over de uitvoering van de dienstverlening, denk aan incidenten, klachten, vragen, etc. Dit overleg kan persoonlijk (via gepland overleg), telefonisch of schriftelijk (via e-mail) plaatsvinden.

	Het Kadaster	Opdrachtnemer
Deelnemers	• Wagenparkbeheerder; • Contractmanager (op afroep).	• xxxxxxx • xxxxxxx
Frequentie	• Doorlopend.	
Onderwerpen en beslispunten	• Uitvoering van de dienstverlening, incidenten, klachten, vragen, etc.	
Escalatie niveau	Operationeel escalatie niveau.	

Tabel 4: Operationeel overleg

3 Rapportages

Rapportages dienen opgesteld te worden door de opdrachtnemer en worden in een actueel MS Excel format per email aangeleverd bij de contractmanager van het Kadaster. Hieronder staat per type rapportage een nadere specificatie aangegeven:

Realtime rapportage

Via de online tool van de opdrachtnemer is het voor de wagenparkbeheerder mogelijk om 24 uur per dag, 7 dagen per week diverse rapportages zelf te generen (per kenteken).
Voor de individuele berijders stelt de opdrachtnemer een online tool beschikbaar voor inzage in zijn eigen rijhistorie. Denk hierbij aan brandstofverbruik, aantal schades, bekeuringen, APK, kilometrage etc.

Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer dient één keer per kwartaal een analyse te verzorgen van de overeengekomen dienstverlening. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de opdrachtnemer worden opgesteld en aangeleverd aan de contractmanager van het Kadaster. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het betreffende kwartaal en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Actueel wagenpark:
    - Aantal rijdende auto's (totaal en uitgesplitst naar diesel, benzine en elektrisch);
    - Aantal auto's in depot, aantal nieuw ingezette auto's en aantal ingeleverde auto's;
    - (gemiddeld) Leasetarief per energielabel en (gemiddeld) brandstofverbruik per energielabelcategorie;
    - (gemiddeld) Aantal km per auto, per jaar;
    - (gemiddeld) Aantal schades per kenteken (totaal en gesplitst in wel/niet aansprakelijk);
    - (gemiddeld) Aantal bekeuringen;
    - (gemiddelde) CO2 uitstoot.
- Per leasecategorie (uitgesplitst naar diesel, benzine en elektrisch)
    - de gemiddelde CO2 uitstoot norm (gr/km);
    - de gemiddelde CO2 uitstoot werkelijk (gr/km);
    - de totale CO2 uitstoot (gr/km) op basis van werkelijk verbruik.
- Brandstofverbruik (aantal liters per soort brandstof en kosten per soort brandstof);
- Verdeling van de auto's over de energielabels;
- Overzicht van schadeoorzaken (aantallen per soort schade);
- Overzicht van doorbelaste eigen risico (aantallen en de totale kosten);
- Overschrijding van de normen 'normaal' gebruik, zoals hieronder weergegeven.
- Overzicht van de doorlooptijden per kenteken [van het bestel- en order traject meetauto`s] (paragraaf 4.1 van de DAP). In paragraaf 2.6 van de SLA wordt beschreven wat het Kadaster onder doorlooptijden verstaat.

Opdrachtnemer signaleert en onderneemt tijdig actie na overschrijding van de overeengekomen normen richting het Kadaster.

Nr	Soort	Normaal gebruik	Overschrijding van de norm als
1.	Brandstofverbruik	Norm vastgesteld door opdrachtnemer op basis van opgave fabrikant	>15% overschrijding
2.	Kilometerstanden	Bij elke tankbeurt invoeren	Meer dan 3 onjuiste invoeringen of de invoering van een onrealistische km-stand in voorgaande drie maanden
3.	Jaarkilometrage	Contractueel vastgelegd	10% afwijking contract versus werkelijk
4.	Schades	1 schade per jaar	>1 schade per jaar per berijder.

Tabel 5: Tabel normen

Jaarraportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar, 22 werkdagen na het einde van het betreffende jaar een jaarrapportage op te leveren, met betrekking tot de onderstaande onderwerpen:

- Een gecumuleerde rapportage van de afzonderlijke kwartaalrapportages;
- Benchmark van alle gegevens uit de kwartaalrapportage met vergelijkbare organisaties (qua wagenparkgrootte en qua activiteiten);
- Resultaat berijderstevredenheidsonderzoek (BTO).
- De opdrachtnemer zal ieder jaar informatie van verzekeraar verwerken tot een overzicht per kenteken (op verzoek, vaker).

Vrij definieerbare rapportages

De door opdrachtnemer beschikbaar gestelde rapportages kunnen qua inhoud, periodiciteit en doelgroep ontoereikend zijn voor het beoogde inzicht voor het Kadaster. Indien dat het geval is, zal opdrachtnemer maatwerkrapportages voor het Kadaster definiëren en beschikbaar stellen.

3.1 Verslaglegging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de diverse overleggen in de vorm van notulen. Van de notulen wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen na het betreffende overleg een digitale afschrift aan de deelnemers en andere belanghebbenden toegezonden. In het eerstvolgende overleg worden deze notulen vastgesteld. De in de overleggen genomen besluiten worden vastgelegd in de notulen en deze worden in het eerstvolgend overleg vastgesteld.

3.2 Kosten

De kosten van het bijwonen en voorbereiden (inclusief rapportages) van de overleggen zijn onderdeel van de prijs welke is overeengekomen in de raamovereenkomst.

4 Procedures

4.1 Procedure met betrekking tot het bestel- en ordertraject

Nr	*4.1.1* Procedure met betrekking tot het bestel- en ordertraject meetauto's/poolauto's
1.	De wagenparkbeheerder vraagt een nieuwe meet-/poolauto aan bij de opdrachtnemer. In geval van vervanging verricht opdrachtnemer melding aan het Kadaster voor vervanging van de meet-/poolauto.
2.	Het Kadaster vraagt een offerte aan bij de opdrachtnemer.
3.	De opdrachtnemer vraagt een dealer- en inbouwofferte aan conform de afspraken met het Kadaster.
4.	Na akkoord van het Kadaster wordt de ondertekende offerte aan de opdrachtnemer verstrekt.
5.	De opdrachtnemer bestelt de meet-/poolauto binnen 2 werkdagen na ontvangst van de ondertekende offerte bij de geselecteerde importeur/dealer.
6.	De opdrachtnemer stuurt binnen 24 uur na bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de wagenparkbeheerder.
7.	De opdrachtnemer coördineert het aanbrengen van de huisstijl en de inrichting (turn-key levering).
8.	De opdrachtnemer informeert de wagenparkbeheerder over de bestelling en (evt. afwijkingen in) de levertijd.
9.	De opdrachtnemer meldt de meet-/poolauto aan bij de verzekering.
10.	De opdrachtnemer verzendt een informatiepakket (met hierin de brandstofpas, schadeformulier, kentekenbewijs) naar het huisadres van de berijder.
11.	De opdrachtnemer verzorgt de aflevering van de meet-/poolauto, in complete staat, bij een vestiging die in de bestelling is aangegeven.
12.	De opdrachtemer zorgt voorafgaand aan de aflevering voor de controle van de meet-/poolauto's (uitvoering en compleetheid) conform bestelling.
13.	Het Kadaster controleert de meet-/poolauto bij ontvangst op schade en tekent na akkoord de ontvangstbevestiging.
14.	De opdrachtnemer verzendt een kennisgeving van inzet naar de wagenparkbeheerder.

Nr	*4.1.2* Procedure met betrekking tot het bestel- en ordertraject persoonsgebonden auto's
1.	De wagenparkbeheerder vraagt een nieuwe persoonsgebonden auto aan bij de opdrachtnemer.
2.	De opdrachtnemer verstrekt bij aanvraag van een nieuwe persoonsgebonden auto (na toestemming van het Kadaster) eenmalig een inlogcode aan de berijder voor een online calculatietool, waarmee de berijder binnen de normstelling een auto kan calculeren.
3.	In geval de aanvraag (per e-mail) van een voorloop-/huurauto noodzakelijk is, dient deze binnen 4 *kantooruren* in behandeling genomen te worden.
4.	De opdrachtnemer vraagt offertes aan conform de regeling, zie [Bijlage Regeling persoonsgebonden bedrijfsauto sept 2016 versie2 7_17.038982] ten behoeve van de berijder van het Kadaster.
5.	Na akkoord van het Kadaster wordt de ondertekende offerte aan de opdrachtnemer verstrekt.
6.	De opdrachtnemer bestelt de persoonsgebonden auto binnen 2 werkdagen na ontvangst van de ondertekende offerte.
7.	De opdrachtnemer stuurt binnen 24 uur na bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de wagenparkbeheerder.

8.	De opdrachtnemer zorgt voor de controle van de persoonsgebonden auto (uitvoering en compleetheid) conform bestelling.
9.	De opdrachtnemer informeert **de berijder** over de bestelling, (evt. afwijkingen in) levertijd en aflevering.
10.	De opdrachtnemer meldt de persoonsgebonden auto aan bij de verzekering.
11.	De opdrachtnemer stuurt het informatiepakket (met hierin de brandstofpas, schadeformulier, kentekenbewijs) naar het huisadres van de berijder.
12.	De opdrachtnemer verzorgt aflevering van de persoonsgebonden auto in complete staat bij de berijder/dealer.
13.	De berijder controleert de persoonsgebonden auto bij ontvangst op schade en tekent na akkoord de ontvangstbevestiging.
14.	De opdrachtnemer verzendt een kennisgeving van inzet naar de wagenparkbeheerder.

Nr	***4.1.3* Procedure met betrekking tot het bestel-, ordertraject huurauto's**
1.	Het Kadaster vraagt per e-mail een huurauto aan bij de opdrachtnemer.
2.	De opdrachtnemer is in staat om een huurauto binnen 24 uur te leveren op de gewenste locatie, *buiten werkdagen zal een huurauto de eerstvolgende werkdag voor 11.00 uur worden afgeleverd*.
3.	De huurauto's komen uit het B of C segment.
4.	De huurauto dient te zijn voorzien van een navigatiesysteem.
5.	De huurauto wordt afgeleverd op de door aanvrager aangegeven locatie, datum en tijd binnen Nederland.
6.	De berijder controleert de huurauto bij ontvangst op schade en tekent na akkoord de ontvangstbevestiging.

Nr	***4.1.4* Procedure met betrekking tot het bestel- en ordertraject vervangen persoonsgebonden-, meet- en poolauto's bij einde contract**
1.	De opdrachtnemer meldt 6 maanden voorafgaand aan de expiratiedatum vervanging van de persoonsgebonden-, meet- of poolauto, bij de wagenparkbeheerder.
2.	Het verdere bestel- en ordertraject wordt gevolgd, conform hierboven genoemde [Procedure meet-/poolauto's, persoonsgebonden auto's en huurauto's].

4.2 Procedure herinzet meetauto's

Er zijn twee situaties waarin herinzet van een meetauto van toepassing is:

- De berijder heeft geen meetauto meer nodig (bijvoorbeeld einde dienstverband);
- Een afwijkend kilometrage ten opzichte van het overeengekomen leasecontract wordt geconstateerd.

In de eerste situatie meldt het Kadaster dit bij de opdrachtnemer en wordt onderstaande procedure in gang gezet. In de tweede situatie verwacht het Kadaster een pro-actieve en tijdige signalering van de opdrachtnemer. Dit betekent concreet dat opdrachtnemer in het tactisch overleg hierover terugkoppelt en adviseert over de eventueel her in te zetten meetauto's.

Nr	**Procedure herinzet meetauto's**
1.	De opdrachtnemer en wagenparkbeheerder stemmen datum/tijd/locatie af waarop de meetauto kan worden opgehaald.
2.	De opdrachtnemer zorgt voor stalling van de meetauto en opslag meetmateriaal, indien deze niet direct ingezet kan worden.

3.	Op het moment dat de meetauto opnieuw kan worden ingezet, zorgt de opdrachtnemer voor: • Het reinigen van de meetauto: wassen, poetsen, cabine, laadruimte; • Optimalisatie autovolgsysteem en navigatie; • APK-keuring en ROB werkzaamheden; • Controle dat huisstijl en inbouw in goede staat verkeren; • Turn-key oplevering.
4.	Voor het uitleveren van de meetauto wordt de [Procedure met betrekking tot het bestel- en ordertraject meetauto's/poolauto's] vanaf punt 10 tot en met 14 gevolgd.

Indien herinzet niet mogelijk is, wordt de [procedure contractaanpassingen] gevolgd.

4.3 Procedure met betrekking tot verzekeringen, schade en diefstal

De auto's zijn WA- en casco-verzekerd. Wanneer een auto schade oploopt zijn er verschillende scenario's.

Kleine schade aan de auto, de auto is nog in staat om te rijden.

Alle schades worden gemeld bij de opdrachtnemer. Op het moment dat een kleine schade aan de auto wordt geconstateerd, is het voldoende om als berijder van de auto telefonisch een melding te maken bij de opdrachtnemer, een schadeformulier in te vullen en op te sturen naar de opdrachtnemer.

Grote schade aan de auto, de auto is niet meer in staat om te rijden, maar kan nog wel gerepareerd worden

De werkwijze is nagenoeg hetzelfde als de afhandeling van een kleine schade. Wanneer een auto niet meer in staat is om te rijden, schakelt de opdrachtnemer een bergingsbedrijf in om de auto op te halen. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor vervangend vervoer.

Onherstelbare schade aan de auto

Als er sprake is van onherstelbare of te hoge reparatiekosten, betekent dit dat de auto total loss wordt verklaard door de opdrachtnemer. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor vervangend vervoer.

Onderstaand schema geeft een overzicht van de activiteiten en betrokkenen bij schade aan een auto.

Nr	***4.3.1*** **Procedure bij schade**
1.	De berijder doet melding van de schade aan de auto bij de schadeafdeling van opdrachtnemer.
2.	De berijder vult het schadeformulier in en zendt dit formulier aan de schadeafdeling van opdrachtnemer.
3.	Indien de auto niet meer berijdbaar is (of total loss), zorgt de opdrachtnemer direct voor vervangend vervoer vervoer (indien noodzakelijk) (zie [Procedure inzet vervangend vervoer].
4.	De schadeafdeling van de opdrachtnemer meldt de schade aan de verzekeraar.
5.	De schadeafdeling van de opdrachtnemer stemt de schade-afhandeling af met de verzekeraar en de berijder.
6.	In geval van een kleine schade maakt de berijder in overleg met de opdrachtnemer een afspraak voor taxatie en een vervolgafspraak voor de reparatie.
7.	In geval van een grote schade (of total loss) verzorgt de opdrachtnemer de verdere afhandeling.
8.	De schadeafdeling van opdrachtnemer ontvangt en beoordeelt het taxatierapport van de reparatie van schadebehandelaar.

9.	De schadeafdeling van de opdrachtnemer geeft toestemming voor de reparatie aan de schadebehandelaar.
10.	De schadeafdeling van de opdrachtnemer regelt vervangend vervoer (zie [Procedure inzet vervangend vervoer]) voor de berijder, tentijde van de reparatie.
11.	De schadeafdeling van de opdrachtnemer controleert de doorlooptijd van de schadereparatie en herstel van de (eventuele) huisstijl.
12.	De schadebehandelaar meldt aan berijder dat de auto gereed is.
13.	De berijder levert het vervangend vervoer in bij de schadebehandelaar.
14.	Indien van toepassing belast de schadeafdeling van de opdrachtnemer het eigen risico door aan het Kadaster.
15.	De schadeafdeling van de opdrachtnemer stuurt de herstelnota (eventueel met gespecificeerde reparatienota) door aan de verzekeraar.
16.	Indien de auto total loss is, wordt dit gemeldt door de schadebehandelaar aan de schadeafdeling van de opdrachtnemer en door de schadeafdeling van de opdrachtnemer aan de verzekeraar.
17.	Op verzoek voorziet de opdrachtnemer in een ‘Verklaring van Schadevrij Rijden’.

Indien er sprake is van diefstal van de auto, of aanverwante zaken (zoals meetapparatuur), dient de volgende procedure gehanteerd te worden.

Nr	***4.3.2* Procedure bij diefstal**
1.	Berijder doet direct na constatering aangifte bij de politie van diefstal.
2.	Berijder doet melding aan de opdrachtnemer van diefstal.
3.	De opdrachtnemer doet melding van de diefstal bij de verzekeraar.
4.	Indien van toepassing zorgt de opdrachtnemer voor vervangend vervoer. (zie [Procedure inzet vervangend vervoer]).

4.4 Procedure inzet vervangend vervoer

De opdrachtnemer zorgt direct voor vervangend vervoer van (ten minste) een gelijkwaardige klasse bij servicebeurten, reparatie en bij pech (ter plekke). Per direct betekent dat er binnen maximaal 2 uren een vervangende auto beschikbaar is.

Nr	Procedure met betrekking tot inzet vervangend vervoer
1.	De berijder (meldt de schade en) doet een aanvraag voor vervangend vervoer bij de opdrachtnemer.
2.	De opdrachtnemer coördineert de inzet van het vervangend vervoer.
3.	De opdrachtnemer verzorgt vervangend vervoer in een gelijkwaardige klasse.

4.5 Procedure hulpverlening bij pech

Nr	Procedure hulpverlening bij pech inclusief huurauto’s
1.	De berijder meldt pech bij de hulpdienst van de opdrachtnemer.
2.	De hulpdienst zorgt er voor dat binnen 1 uur na melding door berijder assistentie geboden wordt op de locatie van het pechongeval binnen Nederland *en buiten Nederland (binnen Europa) binnen 90 minuten*.

	Toelichting: In het geval van de 90 minuten geldt dat opdrachtnemer hier in minimaal 95% van de gevallen aan dient te voldoen.
3.	Indien mogelijk voert de hulpdienst ter plekke reparatie aan de auto uit, zodat berijder vervolgens verder kan rijden met de auto.
4.	Indien reparatie ter plekke niet mogelijk is, wordt de auto weggesleept/geborgd.
5.	In het geval de auto weggesleept dient te worden, wordt de [Procedure inzet vervangend vervoer] gevolgd.
6.	De opdrachtnemer stemt met de hulpdienst af op welke locatie hij de berijder (en bijrijders) af kan zetten voor het ophalen van het vervangend vervoer.

4.6 Reparatie, onderhoud en (winter)banden/all season banden

De berijder is vrij in de keuze waar hij/zij het onderhoud en reparatie aan de auto laat uitvoeren, mits de garage erkend is door de opdrachtnermer.

Werkafspraken met betrekking tot banden

Alle meet- en poolauto's worden standaard voorzien van all seasonbanden. De berijders van persoonsgebonden auto's hebben de keuze tussen all seasonbanden of zomer-/winterbanden.

Nr	Procedure met betrekking tot reparatie, onderhoud en (winter)banden
1.	De berijder signaleert de onderhoudsbeurt of reparatiebehoefte en maakt hiervoor een afspraak bij een door opdrachtnemer erkende garage.
2.	De berijder laat de onderhoudsbeurt/ reparatie uitvoeren door een garage.
3.	De opdrachtnemer signaleert een APK twee maanden voor de vervaldatum van de APK, op het persoonlijk Kadaster e-mailadres en per post aan de berijder.
4.	De opdrachtnemer verzorgt de factuurcontrole en betaling aan de garage.
5.	Bij reparaties die niet onder het reguliere onderhoud vallen zal een expertiserapport uitwijzen of de berijder nalatig is geweest. In dat geval zal de opdrachtnemer dit terugkoppelen aan het Kadaster en wordt tezamen besloten welke stappen worden ondernomen.
6.	Eventueel wordt in overleg een onafhankelijk expertisebureau ingeschakeld. Kadaster kan hier te allen tijde om verzoeken. Facturatie hiervan geschiedt op basis van nacalculatie.

4.7 Brandstof

Nr	Werkafspraken met betrekking tot brandstof
1.	De opdrachtnemer verzendt de brandstofpas naar het huisadres van de berijder.
2.	De brandstofpas voorziet in aanschaf smeermiddelen en wassen (€20,00 per 30 dagen) per auto. Het ongebruikte budget vervalt na 30 dagen. Opdrachtnemer brengt alleen daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening.
3.	De opdrachtnemer verzendt per post de pincode op het huisadres van de berijder.
4.	Bij vermissing van een brandstofpas meldt de berijder dit zo snel mogelijk bij de opdrachtnemer.
5.	De opdrachtnemer blokkeert de brandstofpas direct na melding van de berijder in geval van vermissing, diefstal of na verkoop van de auto.

4.8 Procedure bekeuringen

Nr	Werkafspraken met betrekking tot bekeuringen
1.	De opdrachtnemer ontvangt de beschikking van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), Gemeente en/of Buitenlandse instantie.
2.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige betaling aan de betreffende instantie en berijder wordt nooit geconfronteerd met een sanctieverhoging als gevolg van het niet tijdig betalen.
3.	De opdrachtnemer stuurt een betalingsverzoek naar het persoonlijke Kadaster e-mailadres van de betreffende berijder. Als bijlage ontvangt de berijder de beschikking van de betreffende instantie, zodat hij kan zien welke overtreding is begaan.
4.	De berijder verzorgt de betaling aan de opdrachtnemer.
5.	Indien de berijder niet tijdig betaalt, verzorgt de opdrachtnemer een doorbelasting aan het Kadaster.
6.	De berijder kan op de gebruikelijke manier bezwaar aantekenen, mocht hij het niet eens zijn met de opgelegde sanctie.

4.9 Procedure contractaanpassingen

Nr	Procedure contractaanpassingen
1.	Bij een constatering van een afwijking van 10% van de km norm (looptijd contract > 12 maanden) meldt de opdrachtnemer dit aan de wagenparkbeheerder.
2.	De opdrachtnemer herrekent het leasetarief (waarbij voor meer- en minderkilometers hetzelfde tarief wordt gehanteerd) en verstuurt een voorstel voor aanpassing van het contract aan de wagenparkbeheerder.
3.	Na goedkeuring van de wagenparkbeheerder, wordt het contract aangepast door de opdrachtnemer (doorvoer binnen 14 kalenderdagen).

4.10 Procedure mutaties

Nr	Procedure mutaties
1.	Het Kadaster informeert de opdrachtnemer over mutaties zoals: adreswijzigingen van berijders, verschuiving van auto's binnen de kostenplaatsen/vestigingen en berijderswisselingen
2.	De opdrachtnemer verwerkt de mutaties administratief binnen 5 werkdagen.

4.11 Procedure met betrekking tot einde leasecontract en inlevertraject

Nr	*4.11.1* Procedure met betrekking einde leasecontract persoonsgebonden-, meet- of poolauto's
1.	De opdrachtnemer signaleert een beëindiging van het contract aan de berijder, uiterlijk 6 maanden voor expiratiedatum.
2.	Indien sprake is van een voortijdige beëindiging van het contract meldt de wagenparkbeheerder dit aan de opdrachtnemer.
3.	De [Procedure met betrekking tot het inlevertraject persoonsgebonden-, meet- of poolauto's] wordt gevolgd.

Nr	*4.11.2* Procedure met betrekking tot het inlevertraject persoonsgebonden-, meet- of poolauto's
1.	De opdrachtnemer stemt de inlevering af met de berijder en/of wagenparkbeheerder (locatie, tijdstip en procedure).
2.	In overleg met de opdrachtnemer levert de berijder de auto in op een nader te bepalen locatie.

3.	De opdrachtnemer controleert de auto samen met berijder op schade. Gebruikersschade (zoals lichte krasjes en putjes) wordt niet in rekening gebracht.
4.	Er wordt een innamerapport opgesteld en ondertekend door opdrachtnemer en berijder.
5.	De opdrachtnemer verzorgt het transport en het terugbrengen van de auto in de oorspronkelijke staat (indien van toepassing: verwijderen van de huisstijl- en inbouw).

Nr	***4.11.3* Procedure met betrekking tot het inlevertraject huurauto's**
1.	De opdrachtnemer haalt de huurauto na gebruik op de door aanvrager aangegeven locatie, datum en tijd binnen Nederland.
2.	Bij het ophalen van de huurauto, zorgt de opdrachtnemer voor een door berijder ondertekend inname formulier.

4.12 Escalatie/klachten

Klachten

Klachten over de dienstverlening van opdrachtnemer worden door de wagenparkbeheerder geregistreerd in het Facilitaire Management Informatie Systeem (FMIS) van het Kadaster en via e-mail gemeld aan de relatiebeheerder van opdrachtnemer. De relatiebeheerder van opdrachtnemer geeft binnen 4 werkuren per e-mail bevestiging van ontvangst aan de wagenparkbeheerder, voorzien van een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden in principe binnen 2 werkdagen na aanmelding, door opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 2 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met reden van opgaaf per e-mail aan de wagenparkbeheerder gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Het Kadaster streeft naar zo min mogelijk klachten. Uitgangspunt voor deze meetrubriek is terug te vinden in de SLA.

Als blijkt dat er geen of geen adequate oplossing is gevonden, is er de mogelijkheid over te gaan tot escalatie conform de escalatiematrix.

Klachten en/of issues worden eveneens gemeld bij de account verantwoordelijke van opdrachtnemer.

Escalatiematrix

In onderstaande tabel is de escalatiematrix opgenomen:

Escalatieniveau	**Het Kadaster**	**Opdrachtnemer**
Strategisch	Contracteigenaar	xxxxx
Tactisch	Contractmanager	xxxxx
Operationeel	Wagenpark(beheer)der	xxxxx

Tabel 6: Escalatiematrix

4.13 Procedure berijderstevredenheidsonderzoek(BTO)

Het doel van de BTO is om een algemene indruk te krijgen hoe de berijders de dienstverlening van de opdrachtnemer ervaren. De volgende pijlers dienen in ieder geval terug te komen in het BTO: offertetraject, bestelproces, diensten, ondersteuning en het inname proces.

Nr	Werkafspraken berijderstevredenheidsonderzoek
1.	Opdrachtnemer dient één keer per jaar op eigen kosten zorg te dragen voor een onafhankelijke meting van het BTO. Deze dient te worden verrekend in de management fee.
2.	Opdrachtnemer dient één keer per jaar de berijders die contact hebben gehad met de product/dienstverlening van opdrachtnemer te vragen naar de tevredenheid.
3.	Opdrachtnemer rapporteert 22 werkdagen na de meting van de BTO de resultaten aan de contractmanager.

4.14 Procedure tevredenheidscijfer klantpanel

Het doel van het tevredenheidscijfer is om de dienstverlening te beoordelen van zowel de relatiebeheerder als de accountmanager van de opdrachtnemer. Op minimaal de volgende onderdelen wordt een beoordeling gegeven: proactieve houding, flexibiliteit, oplossend vermogen, kwaliteit van de verslaglegging van de diverse overleggen, adequate communicatie, open houding, ontzorgen, kennis.

Nr	Werkafspraken tevredenheidscijfer klantpanel
1.	De beoordeling wordt twee keer per jaar uitgevoerd door het klantpanel van het Kadaster. In de SLA wordt de meetmethodiek beschreven.
2.	Het klantpanel van het Kadaster is in ieder geval vertegenwoordigd door de wagenparkbeheerder, contractmanager, teamleider Landregistratie en Geografie.

5 Factuurafhandeling

Er valt een onderscheid te maken in vier verschillende typen facturen.

Omschrijving	**Frequentie**
Factuur leasekosten *(Gespecificeerd op kenteken)*	1x per maand, *vooraf*
Factuur brandstofverbruik, inclusief smeermiddelen en wassen *(Gespecificeerd op kenteken)*	1x per kwartaal, achteraf
Factuur huurauto's *(Gespecificeerd op kenteken)*	1x per maand, achteraf
Factuur buiten leasecontract (Kosten die op basis van nacalculatie worden doorbelast, denk aan: vervangend vervoer (niet gedekt door verzekering), schade (eigen risico), niet betaalde bekeuringen.) *(Gespecificeerd op kenteken)*	1x per maand, achteraf

Het Kadaster verstrekt 4 inkoopordernummers per jaar voor bovengenoemde factuurstromen.

Op de factuur dient ten minste de volgende gegevens te worden vermeld:

- Factuurdatum;
- Afleveradres;
- Verschuldigde BTW;
- Het inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt;
- Het offertenummer en de offertedatum van de nadere opdracht;
- Omschrijving van de gefactureerde zaken;
- Indien van toepassing: facturen van (eventuele) onderaannemer(s) als bijlage.

Facturen worden digitaal als Pdf-bestand verstuurd aan: crediteurenbeheer@kadaster.nl.

Indien de opdrachtnemer op zijn facturen een van bovenstaande gegevens niet correct vermeldt, dan wel het Kadaster niet akkoord is met de weergegeven inhoud, beschouwt het Kadaster het ontvangen stuk niet als een factuur en is zij niet verplicht tot betaling van de factuur over te gaan.

Niet correcte facturen dienen door de opdrachtnemer te worden gecrediteerd. Opdrachtnemer mag vervolgens een nieuwe debet factuur indienen.

<u>Factureringsnauwkeurigheid</u>
Het Kadaster verwacht factureringsnauwkeurigheid. Uitgangspunt voor deze meetrubriek is terug te vinden in de SLA.

<u>Automatisering facturatie</u>
Opdrachtnemer werkt mee aan de eventuele automatisering van de facturatie aan het Kadaster. De kosten verbonden aan dit proces worden niet in rekening gebracht bij het Kadaster.

Ondertekening

Aldus tussen partijen overeengekomen:

Het Kadaster:	**Opdrachtnemer**
Plaats: Apeldoorn	Plaats:
Datum:	Datum:
Naam: Mevr. J.G. Siepel	Naam:
Functie: Manager Facilitaire Services	Functie: