



Programma van Eisen
Versie 1.0 – 4 juni 2021

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Verkeersregelaars

Perceel 1: Inzet verkeersregelaars t.b.v. geplande werkzaamheden

Perceel 1: Inzet verkeersregelaars t.b.v. geplande werkzaamheden

Opdracht

Verkeersregelaars, veiligheidsmedewerkers en coördinatoren worden ingezet voor het borgen van de verkeersveiligheid bij geplande werkzaamheden (niet zijnde ad-hoc werkzaamheden) voor- en door de gemeente Den Haag. Denk hierbij aan omleidingsroutes voor wegverkeer, gevaarlijke uitritten voor bouwverkeer etc. Omdat projecten en geplande werkzaamheden krap gepland zijn, is het belangrijk dat deze geen vertraging oplopen.

Het gaat hier vaak om een inzet van enkele uren, maar het kan soms ook dagen of weken zijn. Meerdere diensten binnen de gemeente Den Haag zullen gebruik maken van de inzet van verkeersregelaars voor gepland onderhoud. De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), zodanig dat het werk wordt gerealiseerd conform de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers vertonen gedrag dat kan worden getypeerd als ‘gastheerschap’. Dit betekent dat opdrachtgever van een medewerker verwacht dat hij/zij zich klantgericht opstelt en daarbij geduldig en vriendelijk de verkeersdeelnemer te woord staat en dat hij op een veilige en professionele wijze de werkzaamheden uitvoert.

Nadere opdrachten zijn als volgt te verdelen:

A. “Korte termijn opdrachten”:

Een (telefonische) aanvraag van opdrachtgever aan opdrachtnemer binnen 48 uur, maar tot 24 uur voordat de in te zetten medewerkers op locatie aanwezig dienen te zijn.”

B. “Reguliere opdrachten”:

Een (telefonische) aanvraag van opdrachtgever aan opdrachtnemer tot 48 uur voordat de in te zetten medewerkers op locatie aanwezig dienen te zijn.”

Opdrachtnemer dient op deze werkwijze te zijn ingesteld.

Inhoud

1	Begrippen.....	4
2	Algemene eisen	4
3	Eisen medewerkers.....	4
4	Eisen Uitvoering	5
5	Verrekening	6
6	Coördinatieverplichting	7
7	Directievoering & Toezicht	7
8	Nadere deelopdrachten	7
9	Social Return, SROI-bijdrage.....	8
10	Bereikbaarheid en communicatie	9
11	Verkeersmanagement	9
12	Overlegstructuur	10
13	Managementinformatie	11
14	Facturatie.....	11
15	Prestatieverklaring	12
16	Prestatiemeten	12
17	Klachtenprocedure	12
18	Duurzaamheid.....	13
19	Boetebepalingen.....	14

1 Begrippen

Onder “medewerkers” wordt begrepen:

Alle in het kader van deze aanbesteding in te zetten verkeersregelaars, veiligheidsmedewerkers en/of coördinatoren.

Onder “verkeersregelaar” wordt begrepen:

De verkeersregelaar is met kennis en kunde in staat om het toegelaten verkeer te scheiden van het niet toegelaten verkeer. De verkeersregelaar kan, daar waar dit niet anders kan, (langzaam rijdend) verkeer langs of door een werkgebied leiden of bestemmingsverkeer herkennen en doorlaten. De verkeersregelaar dient volledig vaardig te zijn in het regelen van een kruising. De verkeersregelaar werkt op een kruising vaak in een vast team, het team is goed op elkaar ingespeeld en bevordert de doorstroming van al het verkeer. De verkeersregelaar houdt hierbij ook rekening met speciale voorkeursafhandelingen van bijvoorbeeld bussen en/of trams. Voor weggebruikers en publiek heeft en toont deze verkeersregelaar een vakkundige uitstraling.

Onder “coördinator” wordt begrepen:

Een coördinator voldoet aan alle eisen die zijn gesteld aan een verkeersregelaar. Daarnaast is de coördinator verantwoordelijk voor het aansturen van een team van verkeersregelaars en is de coördinator eerste aanspreekpunt voor opdrachtgever op locatie.

Onder “veiligheidsmedewerker tram” wordt begrepen:

Een veiligheidsmedewerker tram beschikt over certificering van de HTM en zorgt dat medewerkers aan, op en bij een trambaan veilig kunnen werken en voor de afwikkeling van het tramverkeer. De veiligheidsmedewerker tram dient te zijn voorzien van alle benodigde persoonlijke uitrusting, communicatiemiddelen, afzettingen en overige hulpmiddelen zoals voorgeschreven in het "Reglement Tram" van de HTM.

2 Algemene eisen

Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de opdracht aan het volgende:

- Publicatie 96a/b van de CROW – Verkeersmaatregelen bij Werk in Uitvoering;
- Haagse Richtlijnen voor tijdelijke verkeersmaatregelen;
- Het BABW en de daarbij behorende uitvoeringsvoorschriften
- Landelijke verkeersregelaarspas. Verkeersregelaars, coördinatoren (hierna: Medewerkers) dienen te beschikken over een geldig certificaat “Beroepsmedewerker”, zoals bedoeld in de ‘Regeling Verkeersregelaars 2017’.
- In bezit te zijn van een vigerend certificaat BRL 9101 of gelijkwaardig (geldt alleen voor de Coördinator);

3 Eisen medewerkers

3.1

De medewerkers dienen op kosten van opdrachtnemer te beschikken over de noodzakelijke uitrusting om de functie van verkeersregelaar naar behoren te kunnen uitvoeren. Onderdeel van de uitrusting zijn ten minste een portofoon, lamp inclusief kegel, PBM's (waaronder een helm), fluit en mobiele telefoon.

3.2

Bij het uitvoeren van een opdracht dient de medewerker van opdrachtnemer te allen tijde een aanstellingspas bij zich te dragen en te kunnen tonen. Indien medewerker dit niet kan aantonen zal opdrachtgever deze medewerker wegsturen en dient opdrachtnemer kosteloos binnen een half uur een andere medewerker te leveren.

3.3

Alle door de opdrachtnemer in te zetten verkeersregelaars weten hoe te handelen bij drukte en incidenten en zijn te kwalificeren als professionele krachten.

3.4

Opdrachtnemer zet uitsluitend beroepsverkeersregelaars in die BRL 9101 gediplomeerd zijn. Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook 's-nachts en in het weekend, en op feestdagen) te kunnen worden ingezet. De werkgever is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden.

3.5

Medewerkers moeten de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift.

3.6

Bij vermoeden van drank, druggebruik en/of ander onbehoorlijk gedrag zal de medewerker verwijderd worden en niet meer te werk worden gesteld. Alvorens de opdrachtgever hiertoe besluit zal zij eerst in overleg treden met de opdrachtnemer.

3.7

Opdrachtnemer waarborgt de relevante ontwikkeling, kennis en kwaliteit van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars.

3.8

De verkeersregelaars dienen aantoonbaar getraind te zijn in het omgaan met agressie. Medewerkers die in dienst zijn bij of werken in opdracht voor de opdrachtnemer dienen:

- over alle noodzakelijke papieren te beschikken;
- geoutilleerd te zijn conform vigerende wet- en regelgeving;
- te beschikken over geografische kennis van het stedelijk wegennet ter plaatste in het betreffende Stadsdeel waar zij werkzaamheden verrichten om bewoners en bezoekers te kunnen adviseren over alternatieve routes.

3.9

Opdrachtnemer waarborgt de ontwikkeling, kennis en kwaliteit van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars. De door de opdrachtnemer bij de opdrachtgever ingezette beroepsverkeersregelaars volgen minimaal 1 maal per jaar dezelfde opfriscursus, zowel theorie als praktijkdeel voor alle in de dit programma van eisen opgenomen eisen.

4 Eisen Uitvoering

4.1

De opdrachtnemer dient te allen tijde de voortgang van de dienstverlening te waarborgen. Indien de Opdrachtnemer aantoonbaar op enig moment niet aan de behoefte kan voldoen om welke reden dan ook, is de opdrachtgever gerechtigd om de werkzaamheden door een derde partij uit te laten voeren. Per voorkomend geval zijn de meerkosten, indien van toepassing, t.o.v. de door opdrachtnemer aangeboden tarieven en een boete van € 250,- voor rekening van de opdrachtnemer. Onder meerkosten wordt verstaan (eventuele) meerkosten voor de inschakeling van een derde partij ten opzichte van de tarieven van opdrachtnemer, vermeerderd met de (eventuele) kosten van een vertraging, door bijvoorbeeld een aannemer die staat te wachten. Onder belemmeren van de voortgang van werkzaamheden door de opdrachtnemer wordt verstaan het meer dan 30 minuten vertraging veroorzaken ten opzichte van de overeengekomen planning in de opdracht. Meerkosten worden alleen in mindering gebracht als er sprake is van overmacht en de niet beschikbaarheid niet is toe te rekenen

is aan opdrachtnemer. De volgende situaties worden expliciet niet als overmacht aangemerkt: stakingen, weersomstandigheden etc.

4.2

Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op het afgesproken tijdstip dient de opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat binnen een half uur een vervanger op de locatie aanwezig is.

4.3

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle project gerelateerde voorzieningen, zoals wacht- en rustruimte en sanitaire voorzieningen over welke de medewerker tijdens zijn dienst moet kunnen beschikken.

4.4

Indien de in te zetten medewerkers gebruik maken van transportmiddelen dan dienen deze zo opgesteld te worden dat dit geen belemmering zal opleveren voor de weggebruikers. Parkeerkosten en eventuele boetes bij gebruik van transportmiddelen zijn voor kosten van opdrachtnemer. Het stallen van voertuigen van de opdrachtnemer zal na einde werktijd niet plaatsvinden op terreinen van de opdrachtgever, tenzij daar door opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven.

4.5

De medewerkers dienen (zelf) te beschikken over de voorgeschreven hulpmiddelen.

4.6

Het is voor (medewerkers van) de opdrachtnemer niet toegestaan om mededelingen te doen in de media.

5 Verrekening

5.1

Voor de inzet van medewerkers geldt dat er geen verrekening plaatsvindt voor de benodigde reistijd.

5.2

Voor de inzet van medewerkers waarvoor een eenheidsprijs “per uur” is bepaald, geldt dat de opdrachtnemer bij een opdracht de volgende manuren per werknemer in rekening mag brengen:

Ureninzet	Maximaal aantal in rekening te brengen uren
< 2 uur	2 uur
> 2 uur, maar ≤ 4 uur	4 uur
> 4 uur	werkelijk aantal uren

In geval binnen 2 uur direct aansluitend een vervolginzet redelijkerwijs met hetzelfde personeel mogelijk is, dan mogen slechts de werkelijke uren, vanaf aanvang inzet tot einde inzet in rekening per uur in rekening worden gebracht.

5.3

Indien de opdrachtgever een opdracht voor de inzet van een medewerker annuleert korter dan 96 uur voorafgaand aan de geplande uitvoering van de opdracht, mag de opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen.

5.4

Bij afwijkingen op de overeenkomst wordt door de opdrachtgever meer- of minderwerk niet eerder opgedragen dan na ontvangst van een kostenopgave van de opdrachtnemer.

6 Coördinatieverplichting

6.1

De contactpersoon namens opdrachtgever in het kader van deze overeenkomst heeft de 'overall' coördinatie van alle werkzaamheden. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de inzet van verkeersregelaars en tramveiligheid van geplande onderhoudswerkzaamheden afstemt met de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd. Over de voortgang, wijzigingen en mutaties dient de opdrachtnemer de opdrachtgever schriftelijk en/of telefonisch te informeren.

6.2

Voor de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst zet de opdrachtnemer de volgende functionarissen in:

- a. **Projectleider.** Dit is de contactpersoon namens de opdrachtnemer:
 - Tijdens de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van de elke nadere opdracht vindt communicatie uitsluitend plaats met de projectleider. Voor deze overeenkomst wijst de opdrachtnemer één gekwalificeerde vaste projectleider aan en één gekwalificeerde vaste vervanger.
- b. **Coördinator:** Deze medewerker bewaakt de verkeerssituatie in de omgeving en voert, zo nodig overleg met de opdrachtgever of toezichthouder bij veranderingen in de verkeerssituatie of omgeving. De opdrachtgever bepaalt de inzet van de teamleider.

7 Directievoering & Toezicht

7.1

Tijdens de uitvoering van werkzaamheden in een project vindt er directievoering en toezicht vanuit de gemeente plaats.

8 Nadere deelopdrachten

8.1

Opdrachten vallend onder de raamovereenkomst worden per project als nadere opdracht verstrekt, in de vorm van een inkooporder tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, onder de voorwaarden zoals neergelegd in de raamovereenkomst. In de nadere opdracht worden door opdrachtgever specifieke zaken vastgelegd.

8.2

Nadere opdrachten worden in de looptijd van de raamovereenkomst voor reguliere opdrachten minimaal 48 uur van tevoren afgeroepen of bij spoed 24 uur. Voor de nadere opdracht kunnen in de meest uitgebreide vorm de volgende stappen worden gevolgd.

Stap	Omschrijving	Wie	Toelichting
1	Versturen nadere offerte aanvraag aan ON	OG	OG verstrekt nadere offerte aanvraag via email of telefonisch met schriftelijk bevestiging van ON.
2	Indienen nadere offerte OG	ON	Via mail binnen 1 werkdag.
3	Bevestigen nadere offerte bij akkoord	OG	Op de werkdag van de ontvangst van de nadere offerte, mondeling of via de email.
4	OG kan tot 72 uur voor aanvang nog wijzigen doorvoeren aan de ON	OG	Aantal verkeerregelaars starttijdstip
5	In situaties van onvoorziene aard en overmacht kan OG tot tijdstip van aanvang van de weekplanning nog de volgende wijzigingen doorgeven aan de ON	OG	Aantal verkeersregelaars
6	Uitvoeren opdracht	ON	Binnen de in de Nadere Opdracht vermeldde termijn.
7	Rapportage	ON	Wekelijks
8	Prestatieverklaring door accorderen van verslag rapportage	OG	Binnen 2 werkdagen na ontvangst verslag rapportage

8.3

In geval opdrachtnemer niet aan de nadere offerte of nadere opdracht kan voldoen kan de opdrachtgever derden verzoeken om een offerte in te dienen.

8.4

Er is geen minimale afname in aantal uren bij inzet van een beroepsverkeersregelaar.

8.5

Opdrachtgever kan opdrachtnemer opdracht geven tijdens de dienstverlening direct personele wijzigingen door te voeren op locatie. Dit kan betrekking op het herverdelen van het personeel over locaties en of het direct buiten functie stellen voor de onderhavige dienstverlening.

8.6

Voor de inzet van de verkeersregelaars geldt dat de berekening van het aantal uren ingaat bij aankomst op de door opdrachtgever opgegeven locatie. De eindtijd van de inzet gaat in direct na de telefonische mededeling aan de opdrachtgever en wordt buiten kantooruren schriftelijk bevestigd in de mail door de overal coördinator.

8.7

Werkoverdracht (veroorzaakt door bv. maar niet beperkt tot een wisseldienst, ziekte van een verkeersregelaar, verzoek tot vervanging van een verkeerregelaar door de opdrachtgever, verplichtingen voortvloeiend uit de arbeidstijdenwet etc. door de beroepsregelaars is voor rekening van de opdrachtnemer.

9 Social Return, SROI-bijdrage

Op deze opdracht zijn de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 van toepassing. Social Return is een instrument dat de gemeente Den Haag hanteert om via het gemeentelijk inkoopbeleid vorm te geven aan maatschappelijke doelstellingen.

Door ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is de focus van de gemeente Den Haag verschoven naar de bijstandspopulatie met een grotere afstand tot die arbeidsmarkt. Om haar beleidsdoelen invulling te geven is, naast het direct plaatsen van de bijstandspopulatie, tevens het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt voor hen van groot belang. Den Haag gaat deze opgave dan ook graag aan met opdrachtnemers om samen te zoeken naar initiatieven en ideeën vanuit de markt.

Zie voor een volledig overzicht de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016 via <https://www.denhaag.nl/nl/werk-bijstand-en-uitkering/werk/regeling-social-return-den-haag-help-werkzoekenden-aan-een-baan.htm>

In het kader van Social Return dient een percentage van de opdrachtsom aangewend te worden voor de inzet van bovengenoemde groeperingen. Voor deze opdracht geldt dat als uitvoeringsvoorwaarde een percentage van ten minste 5% van de opdrachtsom wordt gehanteerd. Indien opdrachtnemer als onderdeel van zijn inschrijving een hoger percentage heeft aangeboden, dient opdrachtnemer het aangeboden kwaliteitsniveau in zijn inschrijving te realiseren.

Ondernemer is verplicht in te stemmen met deze uitvoeringsvoorwaarde inzake de Beleidsregels Social Return Den Haag 2016. Ondernemer stemt in met deze uitvoeringsvoorwaarde door middel van het uitbrengen van een Inschrijving.

Uiterlijk 4 weken na opdrachtverlening dient de opdrachtnemer in overleg te treden met het Werkgeversservicepunt van de Gemeente Den Haag om afspraken te maken over de wijze waarop de opdrachtnemer gaat voldoen aan de eis (of het aangeboden kwaliteitsniveau) met betrekking tot Social Return. De opdrachtnemer dient deze afspraken schriftelijk vast te leggen en ter kennis van de opdrachtgever te brengen.

De opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van de overeenkomst, aan te tonen dat hij aan zijn verplichtingen ten aanzien van Social Return heeft voldaan door maandelijks via de voortgangsrapportage en het projectoverleg te rapporteren over de uitgevoerde maatregelen.

Indien de opdrachtnemer in een jaar niet voldoet aan de geaccepteerde afspraken Social Return, zal een bedrag ter grootte van het deel van de opdrachtsom dat ten onrechte niet is besteed aan Social Return, op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd.

10 Bereikbaarheid en communicatie

10.1

De opdrachtnemer dient 365 dagen, 7 dagen per week, 24 uur per dag, bereikbaar te zijn op een vast telefoonnummer en emailadres

10.2

De opdrachtnemer dient een vast contactpersoon, met back-up, aan te stellen voor de opdrachtgever.

11 Verkeersmanagement

11.1 Algemeen

Het openen van de verkeersregelautoomaat en het bedienen van de verkeersregelininstallatie mag alleen gebeuren door verkeersregelaars die een instructie hebben gehad vanuit de afdeling DSB BVM. Wanneer de verkeersregelaars het kruispunt verlaten moet de verkeersregelininstallatie weer in automatische stand staan en dient de verkeersregelautoomaat gesloten en op slot achter gelaten te worden.

11.2 Reguliere werkzaamheden

Het plaatsen van verkeersregelaars op een met een verkeersregelinstantie geregeld kruispunt gebeurt altijd in overleg met VM. VM wordt minstens vier weken voor de start van de in te zetten verkeersregelaars benaderd via verkeerscentrale@denhaag.nl.

11.3 Spoed of calamiteiten

Indien er tijdens de werktijden van de VMC (werkdagen tussen 06.00 – 21.00) zich een incident voordoet of het verkeersaanbod dusdanig verandert dat het verkeer niet op een veilige manier geregeld kan worden waardoor er verkeersregelaars worden ingezet, nemen de verkeersregelaars telefonisch contact op met de VMC om de mogelijke maatregelen te bespreken. Wanneer de inzet van verkeersregelaars plaatsvindt buiten de werktijden van de VMC stuurt men naderhand een e-mail naar verkeerscentrale@denhaag.nl.

11.4 Verkeerstechnisch

Er wordt niet tegen de verkeersregeling in geregeld. Er mogen geen verkeersregelaars op het kruispunt staan wanneer de verkeersregelinstantie een programma draait. De verkeersregelinstantie staat bij op geelknippen tijdens de inzet van verkeersregelaars. Fixeren van een verkeersregeling mag enkel worden uitgevoerd door een verkeersregelaar die een instructie van VM omtrent fixeren van een VRI (verkeersregelinstantie) heeft gekregen.

12 Overlegstructuur

12.1

De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat bij ingang van de overeenkomst een kick-off bijeenkomst wordt gehouden waarbij de opdrachtnemer verplicht aanwezig dient te zijn.

12.2

Opdrachtnemer dient bij langlopende opdrachten (>3 weken) op verzoek van opdrachtgever aanwezig te zijn bij voortgang overleggen. Deze vergaderingen worden gehouden in Den Haag. Aanwezigheid bij voortgang overleggen is voor rekening van opdrachtnemer.

12.3

Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren tactisch overleg conform de volgende specificaties:

- Frequentie: Tactisch overleg vindt 1x per kwartaal plaats;
- Doel/Inhoud: Bespreken SLA rapportage + rapportage alle KPI's + lopende zaken + zaken die gaan spelen, voorbereiden strategisch overleg;
- Locatie: kantoor Opdrachtgever;
- Namens Opdrachtgever: contractmanager, projectleider;
- Namens Opdrachtnemer: overallcoördinator, accountmanager;
- Verslaglegging: Opdrachtnemer.

12.4

Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren strategisch overleg conform de volgende specificaties:

- Frequentie: Strategisch overleg vindt plaats voorafgaand aan elke contractverlenging, doch minimaal 1x per jaar;
- Doel/Inhoud: evalueren samenwerking minimaal 1x per jaar en voorafgaand aan elke contractverlenging, eindevaluatie bij einde van de overeenkomst, evalueren DAP en SLA, vaststellen indexering, ontwikkelingen partijen delen;
- Locatie: kantoor opdrachtgever of kantoor opdrachtnemer ter bepaling opdrachtgever;

- Namens opdrachtgever: contractmanager, projectleider, hoofd;
- Namens opdrachtnemer: accountmanager, commercieel directeur;
- Verslaglegging: Opdrachtnemer.

12.5

Daarna vindt jaarlijks een evaluatie plaats. Aan het eind van het 3e kwartaal van jaar 2 en indien van toepassing jaar 3 wordt op basis hiervan besloten om wel of niet door te gaan met opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader bepaald.

13 Managementinformatie

13.1

De opdrachtnemer levert maandelijks een managementrapportage aan met tenminste de volgende informatie gespecificeerd per project:

- Leverdata;
- Afgenomen aantallen;
- Afgenomen manuren;
- Netto gefactureerde omzet;
- Foutieve leveringen (te laat leveren).

De rapportage met managementinformatie dient digitaal te worden aangeleverd of digitaal toegankelijk te worden gemaakt in de eerste week na het verstrijken van de maand. Omdat de opdrachtgever de mogelijkheid wil hebben de gegevens te verwerken in Microsoft Excel geldt voor de managementinformatie dat deze beschikbaar moet kunnen worden gemaakt in Microsoft Excel, al dan niet na export van de data. Indien deze termijn wordt overschreden, geldt het boetebeding zoals vermeld in artikel 19.

14 Facturatie

14.1

Facturatie vindt na werkzaamheden plaats, o.b.v. van de geleverde aantallen en op basis van de inkooporder gespecificeerde prijzen. Er dient per inkooporder 1 factuur opgesteld te worden voor de opdrachtnemer, tenzij deelbetalingen zijn overeengekomen.

14.2

Facturen dienen binnen 30 dagen na afronding van de werkzaamheden ingediend te worden. De gemeente Den Haag hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na goedkeuring van de factuur.

14.3

Er dient per factuur maximaal één inkooporder te worden vermeld. Facturen worden door de opdrachtnemer verzameld en één keer per maand digitaal verzonden. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen in rekening worden gebracht of worden gecrediteerd. Op een factuur worden minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Factuurnummer, factuurdatum;
- Inkooporder;
- Aantal geleverde artikelen /diensten;
- Omschrijving artikelen/ dienst identiek conform omschrijving inkooporder;
- Artikelnummer opdrachtnemer identiek conform inkooporder;
- Bedrag per artikel/ dienst exclusief BTW/ totaalbedrag exclusief BTW;
- Getekend prestatieverklaring van de opdrachtgever.

De opzet en inhoud van de facturen moet worden afgestemd met de opdrachtgever. Verzamelfacturen worden niet toegestaan, elke deelopdracht dient afzonderlijk te worden gefactureerd. De factuureenheid dient gelijk te zijn aan de besteleenheid. Elke ingezonden declaratie (c.q. factuur) moet worden vergezeld van een productieverantwoording, geaccordeerd door de opdrachtgever, zodat er een duidelijke relatie bestaat tussen de factuur en prestatie.

Alle kosten die worden genoemd in de inschrijving komen gedurende de duur van de raamovereenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere kosten kunnen alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de gemeente Den Haag.

15 Prestatieverklaring

15.1

Aan het einde van elke (deel) opdracht ontvangt de opdrachtgever een productieverantwoordingstaat, bevattende de namen en gewerkte uren van alle medewerkers en een opsomming van alle middelen die bij het project betrokken zijn geweest. De prestatieverantwoording dient eerst door de opdrachtgever te worden ondertekend en geaccordeerd waarna op basis hiervan de factuur kan worden ingediend. Verder zijn de volgende gegevens opgenomen;

- i. Inkoopordernummer;
- ii. Naam van de aanvrager;
- iii. Adres en nadere aanduiding van de locatie waar de levering is zoals aangegeven op de inkooporder;
- iv. De datum van aflevering
- v. Het artikelnummer van de opdrachtgever

16 Prestatiemeten

16.1

Tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en beoordeeld. De opdrachtgever gebruikt voor deze beoordeling de methodiek van "Prestatiemeten Past Performance", waarbij de kwaliteit van de processen wordt beoordeeld, zowel van de opdrachtnemer, als van de opdrachtgever.

16.2

Periodiek, om het kwartaal, wordt een prestatiemeting gedaan door de contractmanager. De eerste prestatiemeting wordt uitgevoerd uiterlijk 3 maanden na aanvang van de raamovereenkomst. De laatste prestatiemeting vindt plaats 2 weken voor einde van de overeenkomst. Bij aanvang van de raamovereenkomst wordt exact vastgelegd wanneer de prestatiemetingen plaatsvinden. Deze worden vervolgens tijdens periodiek overleg tussen contractbeheerder en de aannemer/leverancier besproken.

De meting vindt plaats aan de hand van een vragenlijst en de daarbij behorende spelregels. De vragenlijst en de spelregels worden na gunning door de contractbeheerder aan de opdrachtnemer ter beschikking gesteld. De score kan door de opdrachtgever worden gebruikt bij de beslissing over verlenging van de Raamovereenkomst.

17 Klachtenprocedure

17.1

Er wordt door opdrachtgever onderscheid gemaakt tussen klachten van burgers en klachten van medewerkers van de gemeente opdrachtnemer.

Klachten over de dienstverlening van burgers

Deze worden door de gemeente afgehandeld. Indien gelijksoortige klachten veelvuldig en/of gedurende een langdurige periode voorkomen dan worden deze met de opdrachtnemer besproken.

Klachten over de dienstverlening van de opdrachtnemer door medewerkers van de gemeente

Deze worden gemeld bij de contractmanager en zo snel mogelijk aan de opdrachtnemer doorgegeven waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden. Bij het zich herhaaldelijk voordoen van klachten zal de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis stellen en hem naar aard van de klachten een redelijke termijn stellen om de klachten te verhelpen.

Indien vervolgens blijkt dat de klachten blijven bestaan is hij gerechtigd om, zonder gerechtelijke tussenkomst, op elk moment de raamovereenkomst eenzijdig te beëindigen. Deze beëindiging geeft de opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding, compensatie, e.d. De opdrachtgever zal de opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Indien als gevolg van een beëindiging van deze raamovereenkomst zoals hiervoor bedoeld en/of het in gebreke blijven van de opdrachtnemer extra kosten voor de opdrachtgever ontstaan is de opdrachtnemer voor deze extra kosten aansprakelijk en verplicht tot vergoeding hiervan jegens de opdrachtgever.

18 Duurzaamheid

De gemeente Den Haag gaat de luchtkwaliteit verbeteren door er voor te zorgen dat vervoersbewegingen die ontstaan door gemeentelijke inkoop vanaf uiterlijk 2023 emissie loos worden. In dit Programma van Eisen geeft de gemeente Den Haag concreet aan welke eisen en/of vragen zij voor de onderhavige opdracht stelt in het kader van duurzaamheid.

18.1

Al het voor transport in te zetten materieel is bij voorkeur uitgerust met een aardgasaandrijving of elektrisch, maar voldoet minimaal aan de norm Euro 6 (voertuigen lichter dan 3.500 kg) of Euro VI (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg).

18.2

Opdrachtnemer conformeert zich er aan per 1 januari 2023 uitsluitend emissie loos materieel in te zetten ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en Nadere Opdrachten onder de Overeenkomst.

18.3

Het in te zetten materieel dient een indicator te hebben ten behoeve van beperking van het brandstofverbruik, zoals:

- Schakelindicator (GSI);
- systeem voor bewaking van de bandendruk (TPMS);
- mechanisme om het brandstofverbruik aan de chauffeur te tonen;

18.4

Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever desgevraagd schriftelijk conformiteitsverklaringen (bij fabrikant op te vragen) van het in te zetten rijden materieel. De opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot CO2 reductie te verrichten, zodanig dat CO2 emissie wordt gereduceerd conform zijn aanbieding.

18.5

Opdrachtnemer levert maandelijks een overzicht van de gebruikte voertuigen, brandstofsoort en kilometers op basis waarvan de CO₂ uitstoot kan worden bepaald. Uitgangspunt is dat in 2023 alle transportbewegingen zero emissie dienen te zijn.

19 Boetebepalingen

Indien blijkt dat de contractant niet voldoet aan de verplichtingen in de raamovereenkomst dan wel de nadere overeenkomst, kan opdrachtgever overgaan tot het opleggen van een boete. Deze boete is zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar. De boetebedingen laten onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van Opdrachtgever tot nakoming en het recht op schadevergoeding.

Indien de contractant niet binnen de overeengekomen levertermijn de benodigde verkeersregelaars en/of coördinatoren kan leveren is de contractant een boete verschuldigd.

De opdrachtnemer dient te allen tijde de voortgang van de dienstverlening te waarborgen. Indien de opdrachtnemer aantoonbaar op enig moment niet aan de behoefte kan voldoen om welke reden dan ook, is de opdrachtgever gerechtigd om de werkzaamheden door een derde partij uit te laten voeren. Per voorkomend geval zijn de meerkosten, indien van toepassing, t.o.v. de door opdrachtnemer aangeboden tarieven en een boete van € 250,- voor rekening van de opdrachtnemer. Onder meerkosten wordt verstaan het bedrag dat de andere partij duurder is, eventueel vermeerderd met de kosten van een vertraging, bijvoorbeeld een aannemer die staat te wachten. Onder belemmeren van de voortgang van werkzaamheden door de opdrachtnemer wordt verstaan het meer dan 30 minuten vertraging veroorzaken ten opzichte van de overeengekomen planning in de opdracht.

Indien opdrachtnemer niet binnen de overeengekomen termijn(en) voldoet aan de verplichtingen in de nadere opdracht is opdrachtnemer een boete verschuldigd. De boete is direct opeisbaar en bedraagt €1.000 per nadere opdracht, vermeerderd met € 250 voor elke extra kalenderdag die opdrachtnemer in verzuim is, met een maximum van € 5.000. Indien nakoming blijvend onmogelijk is geworden is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd. Uitgangspunt is de datum waarop de afroep door de vertegenwoordiger van de opdrachtgever is verzonden. In het geval van:

- i) een foutieve levering van de prestatie of
- ii) onvoldoende kwaliteit van de prestatie of
- iii) een te late verwijdering van de geplaatste verkeersvoorzieningen is opdrachtnemer een boete verschuldigd. De boete is direct opeisbaar en bedraagt € 1.000 per nadere opdracht, vermeerderd met €250 voor elke extra kalenderdag die opdrachtnemer in verzuim is, met een maximum van € 5.000.

Overschrijding van de in het Programma van Eisen vermelde termijn voor het leveren van managementinformatie leidt tot een direct opeisbare boete van € 250 per kalenderdag die opdrachtnemer in verzuim is, met een maximum van € 5.000.

Een (eventueel) boetebeding laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van opdrachtgever tot nakoming en het recht op schadevergoeding.