

Programma van eisen aanbesteding leasefiets versie 22 januari 2025

Eisen bestelfase	
Nr.	Eis
	Eisen commercieel
1	<p>Leasecontract. Het betreft een zakelijke fietslease: medewerkers kunnen een fiets uitzoeken en gebruiken voor woon-werkverkeer en privéverkeer. De gemeente betaalt aan de leasemaatschappij een vast maandelijks 'all-in' leasebedrag (full service) dat bestaat uit de volgende kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afschrijving en rente fiets; • Onderhoud, service en reparatie (qua bedrag naar gelang waar de medewerker voor heeft gekozen); • Verzekering tegen diefstal en schade (qua bedrag naar gelang waar de medewerker voor heeft gekozen); • Pechhulp (qua bedrag naar gelang waar de medewerker voor heeft gekozen); • Door medewerker eventuele gewenste accessoires (voor zover die aan de fiets vastgemaakt kunnen worden. Daarnaast zijn een helm en een slot ook mogelijk.)
2	U bent in staat om stadsfietsen, elektrische fietsen, (elektrische) bakfietsen, sport- en racefietsen en Speed-Pedelecs te leveren (verzamelnaam in deze uitvraag: Fietsen).
3	Tarieven zijn een vast bedrag per maand excl. btw voor de gehele duur van de nadere opdracht (leaseovereenkomst).
4	Alle Fietsen kunt u leveren op basis van Full Operational Lease. Hierbij worden de gemeente en de medewerker ontzorgd en zijn alle kosten verdisconteerd in het maandbedrag (zoals, maar niet uitputtend: afschrijving, rente, verzekering, reparatie, onderhoud, banden, schade, transport, vervangend vervoer, overhead, administratie, reiskosten, etc.). U blijft eigenaar van de fiets.
5	<p>Prijzen mogen nooit op hogere aanschafbedragen worden gebaseerd dan als vermeld in de database van consumentenadviesprijzen voor fietsen. Deze database, waar de Belastingdienst zich op baseert ten behoeve van fiscale bijtelling, is te vinden via RAI Fiets Portaal (www.bijtellingfietsvandezaak.nl).</p> <p>Indien een fiets (nog) niet in deze database voorkomt, bent u verplicht op enigerlei andere wijze aan te tonen dat er met een marktconforme prijs wordt gerekend, zodat er ook geen problemen ontstaan ten aanzien van de fiscale bijtelling.</p>
6	Assortiment: wij wensen onze medewerkers zo veel mogelijk keuze te bieden in de soort fiets. U bent in staat om een zo breed mogelijk assortiment aan te bieden in verschillende prijscategorieën. Het assortiment omvat minimaal alle gangbare kwaliteitsmerken voor de consumentenmarkt. Deze kwaliteitsmerken kenmerken zich door een hoge naamsbekendheid, goede reputatie en het toonaangevend in de markt zijn qua kwaliteit en prijs. Voor het bepalen of een aangeboden merk zich hierin kenmerkt, maken wij gebruik van vergelijkbare leveringen in overeenkomende markt, beoordelingen in relevante vakbladen/websites en trends op het gebied van ontwikkelingen in de overeenkomende markt én specifieke productgroep.
7	Leeftijd van de fiets: U mag zowel nieuwe fietsen als refurbished fietsen aanbieden, zolang de medewerker hiervan op de hoogte is en de fiets voldoet aan de door u opgegeven specificaties op de website.
	Eisen levering
8	De fiets wordt standaard binnen 4-6 weken na bestelling geleverd. Indien dat door omstandigheden die U niet te verwijten zijn niet lukt, dan geeft U dit tijdig (ten tijde van bestelling) aan de medewerker aan, zodat deze in overweging kan nemen om de bestelling niet te plaatsen. Indien

	mogelijk biedt U ook alternatieven aan de medewerker aan.
9	U levert alle Fietsen minimaal aan met een door de verzekering goedgekeurd slot.
10	U bent in staat om Fietsen zowel in een heren- als damesuitvoering te leveren, mits het betreffende merk/type door de fabrikant geproduceerd/geleverd wordt in zowel heren als dames uitvoering.
11	U bent in staat om meerdere framematen te leveren, mits het betreffende merk/type door de fabrikant geproduceerd/geleverd wordt in meerdere framematen.
12	De (gegarandeerde) actieradius van de elektrische fiets dient vooraf duidelijk te worden gecommuniceerd aan de medewerker.
13	De door u aangeboden elektrische fiets kan worden opgeladen via een standaard wandcontactdoos.
14	Proefrit: U biedt de mogelijkheid tot het maken van een kosteloze proefrit op de gewenste fiets of een vergelijkbaar model. Een dergelijke proefrit verplicht de medewerker niet tot het daadwerkelijk afnemen van de fiets.
15	<p>Nadere offerte: Indien de medewerker in aanmerking komt voor een fiets levert u een nadere offerte aan, die gebaseerd is op de afspraken uit de raamovereenkomst.</p> <p>In de nadere offerte neemt u het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het totale leasebedrag per maand voor ons als opdrachtgever - De aanschafwaarde van de fiets - Merk en type fiets - Ingangsdatum en einddatum - Leverdatum en -locatie van de fiets - Duidelijk de voorwaarden waar de medewerker aan moet voldoen
16	<p>Leaseovereenkomst</p> <p>Voor iedere te leasen Fiets moet een aparte (nadere) leaseovereenkomst worden afgesloten, welke door U wordt opgemaakt. U voorziet de orderbevestiging van de volgende informatie (indien van toepassing):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Merk, type, uitvoering van de Fiets b. Opties en accessoires c. Cataloguswaarde (voor de bijtelling) d. Order/opdracht/referentienummer opdrachtnemer e. Looptijd in maanden f. Type verzekering g. Totaal maandtarief (lease per maand en hierbij verzekering, onderhoud, afschrijving, restwaarde en accessoires apart benoemd als kostencomponenten) h. Verwachte afleverdatum i. Overeengekomen afleverlocatie is in overleg met medewerker
17	U bent verplicht één emailadres voor alle orders op te geven waar wij de orders naartoe dienen te sturen.
18	De looptijd van de individueel af te sluiten nadere opdracht (leaseovereenkomst) is 36 maanden.
19	Binnen 48 uur (op werkdagen) na aanvraag levert U per e-mail een offerte voor de te leasen Fiets aan.

20	Maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de bestelling stuurt U een orderbevestiging.
	Levering
21	U regelt alle transporten met betrekking tot het afleveren van Fietsen.
22	Alle Fietsen worden door u gebruiksklaar afgeleverd.
23	De nadere opdracht treedt in werking bij akkoord van de opdracht. De looptijd start op het moment van levering aan de medewerker. U geeft de ingangsdatum aan ons door op het moment dat de nadere opdracht ingaat.
24	De Fiets wordt afgeleverd op het vooraf door de medewerker of door ons aangegeven adres.
25	De levering kan via de lokale fietswinkel of thuisbezorging. De Fiets moet geheel rijklaar afgeleverd worden op de juiste maatinstelling voor de medewerker.
26	U gaat akkoord dat u bij aflevering alle relevante documenten meelevert in een berijdersmap (hierbij valt te denken aan handleiding, schadeformulier, groene kaart en overige informatie die van belang is).
27	De medewerker tekent de afleverbon voor ontvangst indien de Fiets voldoet aan de specificaties volgens opdrachtbevestiging. Indien de medewerker van mening is dat er niet voldaan wordt aan de overeengekomen afspraken is hij/zij niet verplicht de afleverbon te ondertekenen. Een ondertekende afleverbon is een voorwaarde voor betaling van de factu(ren).
	Website
28	Medewerkers moeten online inzicht kunnen krijgen in uw assortiment.
29	Het assortiment dat u aanbiedt toont u op een website. Hierbij is inzichtelijk wat de specificaties zijn van de fiets, de aanschafprijs en de all-in leaseprijs. Ook wat (keuze)mogelijkheden zijn in zaken als preventief onderhoud, soort verzekering en pechhulp. De kosten van deze gekozen mogelijkheden worden meegerekend in de all-in leaseprijs zoals die op de website getoond worden.
30	Uw website is toegankelijk vanaf alle apparaten (laptop, pc, tablet en smartphone) en beschikbaar op alle browsers. U heeft een Nederlandstalige helpdesk die op in Nederland gangbare kantoortijden is geopend.
31	U plaatst op de website een overzicht met aangesloten fietswinkels.
	Implementatie
32	De implementatie van de dienstverlening is binnen één maand na definitieve gunning of eerder afgerond.
Eisen Gebruiksfase	
Nr.	Eis
33	Voor de dienstverlening is een goede en snelle bereikbaarheid van essentieel belang. Onafhankelijk waar uw servicelocatie zich bevindt. In deze uitvraag wordt onderscheid gemaakt in: reparaties, preventief onderhoud en schadeherstel. De onderstaande definities worden hierbij gehanteerd: Reparatie: Dit zijn onderhouds- en herstelactiviteiten die worden verricht om een geconstateerd gebrek te verhelpen (o.a. aan de banden). Preventief onderhoud: Onderhoudsactiviteiten die tijdens de levensduur worden uitgevoerd om onder andere slijtage, corrosie, verdroging en vervuiling te voorkomen en/of te vertragen. De werkzaamheden worden

	voorgeschreven door de fabrikant en er worden alleen OEM-onderdelen (Original Equipment Manufacturer) gemonteerd. Preventief onderhoud is inclusief alle gemaakte kosten zoals o.a. voorrij-, haal- en brengkosten, klein materiaal, milieutoeslag, smeermiddelen en vloeistoffen. Schadeherstel: Een gebrek ontstaan door eigen toedoen medewerker of toedoen van een derde.
	Services
34	U draagt zorg dat onze medewerker een werkende leasefiets heeft.
35	Voor ingebruikname, reparatie, onderhoud, schadeherstel en retourneren van de Fietsen bent U verantwoordelijk. Indien bij Schadeherstel dit niet mogelijk is op de locatie waar de leasefiets zich bevindt, kunt U de Fiets meenemen naar de eigen servicelocatie. Na het herstel brengt U de Fiets weer terug naar de medewerker op de afgesproken locatie.
36	U biedt de medewerker altijd een lokale faciliteit aan voor services, reparatie en onderhoud van de fiets. Hier mag alleen vanaf geweken worden als er in de woonplaats van de medewerker geen lokale faciliteit aanwezig is. Maar ook dan wordt gezocht naar de kortst bijliggende faciliteit. Altijd geldt dat er gebruik moet worden gemaakt van professionele fietsendealers.
37	Voor reparatie, onderhoud en schadeherstel kunnen de Fietsen aangeboden worden op maandag tot en met zaterdag, afhankelijk van de gebruikelijke openingstijden van de fietszaken.
38	Voor het inplannen van reparatie, onderhoud, banden en schadeherstel is het mogelijk om digitaal (bijvoorbeeld via de e-mail) een afspraak in te plannen.
39	Voor preventieve onderhoudsbeurten mogen de Fietsen maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits deze voor 10.00 uur is aangeboden. Duurt de onderhoudsbeurt langer, dan wordt passend vervangend vervoer geregeld.
40	Voor reparaties en schadeherstel mag de Fiets maximaal twee werkdagen buiten gebruik zijn, mits deze voor 10.00 uur is aangeboden. Voor Elektrische fietsen geldt een termijn van maximaal 3 werkdagen, mits deze voor 10.00 uur is aangeboden. Duurt de reparatie of het schadeherstel langer, dan wordt passend vervangend vervoer geregeld. Indien e.e.a. niet haalbaar is neemt U contact op met de medewerker.
41	U biedt 7 dagen per week pechhulp (reparatie, onderhoud, schade, mogelijk vervangend vervoer) binnen 24 uur na melding.
42	De medewerker is verplicht om schades bij u te melden. Als er meer dan twee schades (door eigen toedoen) per jaar zijn dan wordt de medewerker door ons hierop aangesproken.
43	Pechhulp: Indien de medewerker pech heeft regelt u vervangend vervoer of thuisbrengservice. De pechhulp is 24 uur / 7 dagen per week beschikbaar.
44	De medewerker maakt tijdens de bestelprocedure van de fiets zelf de keuze welke mate van service/onderhoud en verzekering hij/zij wil. Indien u van mening bent dat de fiets een bepaalde minimale preventieve onderhoudsfrequentie nodig heeft teneinde veilig en deugdelijk gebruik te kunnen waarborgen, bent u verplicht dit in de

	<p>bestelprocedure (aantoonbaar) aan de medewerker duidelijk te maken.</p> <p>Preventief onderhoud dient te gebeuren volgens de met de medewerker overeengekomen frequentie.</p> <p>Tijdens service/onderhoud zorgt u voor vergelijkbaar vervangend vervoer voor de medewerker indien de medewerker dit nodig acht.</p>
45	Buitengewone reparaties ten gevolge van een verkeerde bediening en die buiten de fabrieksgaranties vallen, kunt u uitsluitend factureren na uw overtuigend bewijs vooraf en met goedkeuring door onze contactpersoon. Deze kosten worden door ons doorbelast aan de medewerker wanneer dit een gevolg is door schuld van de medewerker.
46	Berijdersovereenkomst: er wordt (mede) een overeenkomst gesloten tussen ons en de medewerker (berijder). Ten aanzien van het opstellen van een conceptberijdersovereenkomst bent u bereid ons kosteloos te adviseren en eventueel van (geanonimiseerde) voorbeelden te voorzien.
	<i>Eisen verzekering</i>
47	<p>U bent verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering tegen diefstal en schade, conform de keuze die de medewerker hierin bij aanvraag heeft gemaakt.</p> <p>Indien de medewerker, ten tijde van bestelling, aangeeft dat hij ook bepaalde accessoires wil afnemen, dienen deze desgewenst ook onder deze verzekering te vallen.</p> <p>De term accessoires is specifiek t.a.v. verzekering gelimiteerd tot zaken die 'vastzitten' aan de fiets. De medewerker is verplicht bij diefstal aangifte te doen.</p>
48	<p>Bij diefstal eindigt de leaseovereenkomst. Indien de medewerker dat wenst is het mogelijk om een nieuwe leaseovereenkomst te sluiten. Hij/zij is hier echter niet toe verplicht.</p> <p>Herhaaldelijke diefstal, niet veroorzaakt door schuld of nalatigheid van de medewerker, mag nooit tot gevolg hebben dat de medewerker, indien gewenst, geen nieuwe leaseovereenkomst kan sluiten.</p>
49	Op de verzekering is geen bonus/malus regeling van toepassing. U verstrekt de premie gebaseerd op de netto aanschafprijs per Fiets.
50	Schades worden door de gebruiker binnen twee werkdagen bij u gemeld. U bevestigt de schade per e-mail naar de medewerker.
51	Eventueel eigen risico dat betaald moet worden, wordt aan ons gefactureerd op een losse factuur.
52	Gebruikers van Fietsen moeten rechtstreeks contact met U kunnen opnemen over operationele zaken zoals het inplannen van onderhoud, inplannen van reparatieafspraken en vragen met betrekking tot de bediening van de Fiets. U heeft hiervoor een telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. Wij mogen hier niet mee belast worden.
53	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is tegen een normaal tarief bereikbaar.

Eisen Inleverfase	
Nr.	Eis
54	Indien een Fiets vervangen moet worden omdat de looptijd verstrijkt, dient u tijdig de medewerker te informeren en indien noodzakelijk het aanvraagproces of eventuele overname van de fiets door medewerker

	in gang te zetten.
55	<p>U biedt de medewerker die uit dienst gaat de Fiets ter overname aan tegen de marktwaarde (lees ook: een restwaarde die gelijk is met de waarde in het economische verkeer van een dergelijke Fiets na 36 maanden) of komt overeen de leaseovereenkomst te ontbinden.</p> <p>Het hiervoor geldende overnamepercentage zoals geoffreerd in de aanbesteding (prijzenblad) is uniform voor alle soorten, typen en merken fietsen en vast voor de volledige duur van de mantelovereenkomst. Van het percentage mag enkel worden afgeweken in het geval van voortijdige vervanging bij diefstal of ongeval. Ook de voorwaarden om dit overnamepercentage gestand te doen (zoals door u te vermelden als een aparte bijlage bij het prijzenblad) zijn onveranderlijk gedurende de looptijd van de mantelovereenkomst, tenzij er sprake is van een omstandigheid zoals genoemd in eis 48.</p>
56	U bericht ons en de medewerker uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het verstrijken van de leaseovereenkomst.
57	De fiets kan altijd weer bij U ingeleverd worden via een aangesloten fietswinkel of bij de medewerker thuis opgehaald worden. Bij inlevering van de Fiets mag er sprake zijn van normale gebruikerssporen.
58	Indien u een nieuwe Fiets wilt afleveren, informeert U bij de medewerker waar en wanneer dit kan.
59	Bij vervanging van een Fiets worden eventueel daarbij aanwezige eigendommen van de medewerker teruggegeven.
60	U biedt mogelijkheden tot het vroegtijdig beëindigen van de nadere opdracht (leaseovereenkomst). In dat geval is de gemeente enkel de resterende maandtermijnen voor wat betreft "kale lease" verschuldigd. "Kale lease" betekent de kosten van de fiets (incl. eventuele "nagelvaste" accessoires), maar zonder kosten van onderhoud, verzekering e.d.
61	Indien een medewerker overlijdt, dan eindigt de leaseovereenkomst per direct zonder bijkomende kosten voor de (nabestaanden van) de medewerker of voor ons.
62	Bij beëindiging van een leasecontract stelt u bij inlevering een inname rapport op. Dit rapport wordt door de medewerker gecontroleerd en ondertekend. Een kopie van dit rapport wordt aan ons verstrekt.
63	Uiterlijk binnen twee weken na het einde van een leasecontract wordt door u een eindafrekening opgesteld. Na deze afrekening is het niet meer mogelijk om nog kosten bij ons te declareren voor de betreffende overeenkomst.
64	Wanneer de medewerker beslist om de Fiets te kopen na de leaseovereenkomst, wordt een eindafrekening opgemaakt zoals omschreven in eis 63.
65	Nawerking. De uit de raam- en nadere overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen blijven ook na de beëindiging van de raamovereenkomst onverminderd van kracht. De nawerking (per leasefiets) eindigt wanneer de medewerker de fiets inlevert, dan wel overneemt.

Eisen Samenwerking met gemeente	
Nr.	Eis
66	U regelt voor ons één aanspreekpunt (en een vaste vervanger) binnen uw organisatie.

67	Team M&O is aanspreekpunt voor U en de medewerkers. Bij de aanvraag van een nieuwe Fiets informeert U te allen tijde de contactpersoon van Team M&O.
	Eisen Administratie
68	U houdt de volledige leaseadministratie bij. Wij kunnen deze leaseadministratie doorlopend en zonder kosten opvragen.
69	U neemt geen leaseaanvragen aan zonder onze goedkeuring. Voor het afsluiten van een nadere leaseovereenkomst zal de medewerker bij U een offerte aanvragen. Alle aanvragen dienen ter goedkeuring aan ons te worden voorgelegd. Alle andere aanvragen die niet door ons zijn goedgekeurd zult u niet in behandeling nemen.
70	Uitsluitend na onze toestemming kunt u wijzigingen in de raam- en nadere leaseovereenkomst doorvoeren.
71	U zorgt voor alle beheerstaken samenhangend met de exploitatie, inclusief tijdige betaling van eventuele belastingen, verzekeringspremies en boetes.
	Eisen facturatie
72	De (verzamel-)facturen worden maandelijks ingediend.
73	Wij betalen alleen aan U. U draagt er zorg voor dat alle aangesloten fietsenwinkels tijdig (binnen 30 dagen) en volledig betaald krijgen voor onderhoud en services die zij verrichten.
74	U stuurt de factuur onder vermelding van het contractnummer en het ntb verplichtingennummer/ inkoopordernummer aan het centrale aanleverpunt voor facturen: inkoopfacturen@heerlen.nl
75	<p>Om uw factuur juist te kunnen verwerken in ons systeem stellen wij (in lijn met de eisen van de Belastingdienst) een aantal vereisten aan de factuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contractnummer; • Inkoopordernummer; • Factuurdatum; • Kosten per fiets; • Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten; • Afdelings- teamnaam en naam gebruiker; • Cataloguswaarde en bijtelling; • Overige kosten (op een losse factuur bijv. bij schade of accessoires); • Kosten totaal. <p>De factuur adresseert u aan: Gemeente Heerlen Postbus 1 6400 AA HEERLEN</p> <p>U biedt de mogelijkheid om per maand een verzamelfactuur aan te bieden waarop de kosten zijn gespecificeerd. Het maandbedrag (per fiets) zal iedere maand hetzelfde zijn. Eén e-mail mag wel meerdere facturen bevatten.</p> <p>U verzendt de factuur digitaal in PDF formaat (leesbaar/readable PDF)</p>

	aan inkoopfacturen@heerlen.nl . Een PDF bestand mag maximaal één factuur bevatten met eventuele bijlagen in hetzelfde PDF bestand.
	Eisen communicatie-, overleg en rapportage
76	Klantenservice. U beschikt over een klantenservice die minimaal telefonisch en per e-mail bereikbaar is. De spreek- en schrijftaal is Nederlands. U reageert op werkdagen binnen 24 uur. U beschikt over een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure.
77	U maakt een intern communicatieplan voor onze medewerkers.
78	U levert na gunning een overzicht aan met namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en plaatsvervangend contactpersoon. Deze personen zijn werkzaam bij uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn inhoudsdeskundig.
79	Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of indien de contactpersoon wijzigt, geeft u dit aan ons door.
80	U voldoet aan de geldende privacy wetgeving. Tijdens de dienstverlening komt u in aanraking met persoonsgegevens, waarbij u verwerkersverantwoordelijk wordt voor de persoonsgegevens. Medewerkers leveren zelf hun persoonsgegevens bij u aan. Wij sluiten daarom in beginsel geen verwerkersovereenkomst met u af, tenzij dit alsnog nodig mocht blijken te zijn.
81	Onze gegevens en haar medewerkers dienen altijd vertrouwelijk te worden behandeld. Het doorverkopen van gegevens aan derden is niet toegestaan. Gebeurt dit toch, dan zullen wij een beroep doen op artikel 28 van de algemene inkoopvoorwaarden 2024 van de gemeente Heerlen.
82	Bij beëindiging van de raamovereenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
83	Er vindt minimaal een keer per jaar een overleg plaats, waarbij wordt afgestemd hoe de uitvoering van de raamovereenkomst en nadere leaseovereenkomsten verloopt. Hierbij is tenminste uw vaste contactpersoon aanwezig.
84	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door U en wordt maximaal 1 week na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, bij ons aangeleverd.
85	Er vindt zoveel als nodig is afstemming plaats met medewerkers die een leasefiets in gebruik hebben.
86	Indien naar ons oordeel extra overleg noodzakelijk is, zullen wij dit aan U melden. De door de U te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor uw rekening.
87	U levert elk kwartaal - binnen 10 werkdagen na afloop van dat kwartaal - een (door ons bewerkbare) rapportage (in CSV of Excel-format) op met daarin minimaal de volgende onderdelen: a. Facturatienummer

	<ul style="list-style-type: none"> b. Naam gebruiker c. Merk en type d. Ingangsdatum contract e. Einddatum contract f. Datum eerste afgifte g. Contractduur nog te gaan (in maanden) h. Leasebedrag per maand i. Inzicht in daadwerkelijke levertijden.
88	<p>De volgende zaken moeten over alle Fietsen gerapporteerd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aantal schadegevallen cumulatief b. Aantal schades gemiddeld over alle Fietsen c. Bedrag van schade per Fiets cumulatief d. Totaalbedrag aan schades over alle Fietsen e. Aantal niet verhaalde schades f. Totaal aantal nadere opdrachten (leaseovereenkomsten) afgesloten en lopend g. Verdeling soort (elektrische) fiets uitgesplitst per merk en type h. Omzet exclusief en inclusief btw totaal en verdeling tussen elektrische fiets i. Aantal (voortijdig) beëindigde nadere opdrachten (leaseovereenkomsten) j. Uitslag klanttevredenheidsonderzoek (KTO), eventuele verbeterplannen en de opbrengst daarvan k. Aantal, aard en afhandeling ontvangen klachten <p>Rapportages kunnen in overleg tussen partijen door de aangewezen contactpersonen worden aangepast.</p>
89	<p>De exacte vorm van de managementrapportage wordt in onderling overleg vastgesteld na gunning, maar voldoet tenminste aan de bovengenoemde gestelde eisen.</p>
90	<p>Evaluatie</p> <p>U voert de volgende klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • KTO na levering van de fiets over het proces van bestellen t/m aflevering en eerste ingebruikname; • KTO jaarlijks over de services; onderhoud en voor zover van toepassing reparatie, pechhulp, schadeafhandeling en helpdesk; • KTO na afloop/beëindiging van de leasetermijn t/m het moment van inname of eventuele overname van de fiets.
	<p>Key performance indicators</p>
91	<p>Gemiddelde doorlooptijd aanvraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levertijd fiets 4-6 weken na bestelling. <p>Duur van de reparatie/schadeherstel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fietsen: maximaal twee werkdagen buiten gebruik; • elektrische fietsen maximaal 3 werkdagen; <p>beiden mits deze voor 10.00 uur is aangeboden.</p> <p>Duurt de reparatie of het schadeherstel langer, dan wordt passend vervangend vervoer geregeld.</p> <p>Indien e.e.a. niet haalbaar is, neemt U contact op met de medewerker.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd bij reparatie/onderhoud

	• Fiets wordt opgehaald bij defect, pech op de weg
--	--

Nr.	Eisen SROI Eis
92	<p>Social Return De gemeente heeft als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet de gemeente door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten. (zie verdere toelichting in bijlage 5 van de gunningsleidraad).</p>