

Programma van Eisen

Fietsdeals

[17 december 18 november](#) 2024

Kenmerk 2024-OOR-357

Versie 1v0

Definitief



Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Social return	3
1.2	Facturatie	3
1.3	Commerciële eisen	3
1.4	Emissie eisen	4
2	Uitvoering	5
2.1	Ophalen en afvoeren van de weesfietsen	5
2.2	Registratie	6
2.3	Opslaan en bewaren van de fietsen	6
2.4	Opknappen en/of repareren fietsen	6
3	Uitgifte van de fietsen	8
3.1	Aanmeldproces	8
3.2	Locatie en tijdstip van uitgifte	8
3.3	Registratie van de uitgifte	8
3.4	Vergoeding uitgifte	9
4	Beheer en Onderhoud	10
5	Rapportage en verslaglegging	11
6	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	12

1 Algemeen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Social return

- Eis 1. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 15%.
- Eis 2. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 3. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 4. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 5. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de Opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.2 Facturatie

- Eis 6. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 7. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
 - Afdelingsnaam en naam besteller en/of Opdrachtgever

1.3 Commerciële eisen

- Eis 8. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 9. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.

Indexering

- Eis 10. Eén maal per jaar mogen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden op 1 april 2026.

- Eis 11. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 20~~21~~¹⁵=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2022 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30 - 107,20) / 107,20 * 100 = 1,96\%$

- Eis 12. Indien in een jaar is afgezien van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 13. Uw voornemen voor een prijsverhoging middels indexering wordt minimaal vier weken voor de betreffende ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente. De betreffende gewijzigde tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.4 Emissie eisen

- Eis 14. U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone

2 Uitvoering

2.1 Ophalen en afvoeren van de weesfietsen

- Eis 15. Uw personeel is in staat om lichamelijk zwaar werk uit te voeren, binnen de kaders van de van de Arbo wet- en regelgeving.
- Eis 16. Opdrachtnemer verzorgt het maandelijks ophalen van te lang aaneengesloten gestalde fietsen (ook wel 'weesfietsen' genaamd) bij verschillende beheerde fietsenstallingen binnen de gemeente Utrecht. De definitieve lijst met fietsenstallingen wordt later met u gedeeld.
- Eis 17. Voor het maandelijks ophalen van deze weesfietsen maakt u afspraken met de Opdrachtgever voor een vaste ophaaldag. Incidenteel kan in overleg met de beheerders van de fietsenstallingen, te weten NS en de gemeente Utrecht, van de vaste ophaaldag worden afgeweken.
- Eis 18. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een deugdelijke registratie van weesfietsen door middel van ten minste een duidelijke foto. Daarnaast registreert u ten minste: merk, type, kleur, eventuele zichtbare gebreken (zoals lekke band, verroeste ketting, kapot zadel) en framenummer.
- Eis 19. Ook registreert u de datum dat u de fietsen bij de stalling ophaalt. Deze is benodigd voor het monitoren van de bewaartermijn in het kader van Eis 28.
- Eis 20. De in Eis 18 en Eis 19 genoemde gegevens, registreert u in het Digitaal Opkopersregister (DOR) via <https://dor.stopheling.nl/>.
- Eis 21. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren of een fiets als gestolen geregistreerd staat. Dit kan via het Fietsdiefstalregister (<https://fdr.rdw.nl/>) en de StopHeling-website (<https://stopheling.nl/nl>) of -app. Als u gestolen fietsen aantreft, dient u deze over te dragen aan de politie.
- Eis 22. De beheerder van de fietsenstalling zal de weesfietsen klaarzetten op een goed bereikbare locatie in of nabij de fietsenstalling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inladen en meenemen van de fietsen vanaf de fietsenstallingen.
- Eis 23. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het ingezette materiaal toereikend is voor de hoeveelheid fietsen. Er dient zo min mogelijk heen en weer gereden te worden om de fietsen op te halen.
- Eis 24. Opdrachtnemer dient zich maximaal in te spannen om schade aan fietsen te voorkomen. U dient de weesfietsen daarmee op een veilige en nette manier te transporteren, zodat geen schade ontstaat aan de fietsen, of risico's voor derden ontstaan.
- Eis 25. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor eventuele schade die ontstaat aan de weesfietsen nadat deze door u in ontvangst zijn genomen.

2.2 Registratie

- Eis 26. Opdrachtnemer dient de opgehaalde fietsen binnen één werkdag intern te registreren.
- Eis 27. Bij de registratie dient u de fietsen te voorzien van een uniek, intern registratienummer. Ook dienen de locatie waar de fiets is opgehaald, de datum van ophalen, een foto van de betreffende fiets en een eventueel framenummer te worden vermeld.

2.3 Opslaan en bewaren van de fietsen

- Eis 28. Opdrachtnemer dient de fietsen ten minste voor een termijn van 28 dagen nadat de fiets is afgevoerd te bewaren.
- Eis 29. Opdrachtnemer dient fietsen droog, en op een dusdanige wijze te stallen of op te slaan zodat er geen schade ontstaat aan de fietsen.
- Eis 30. Mensen (hierna: klanten) van wie de fiets is afgevoerd, hebben binnen de bewaartermijn van 28 dagen zoals bedoeld in Eis 28 nog recht om hun fiets op te halen. U stelt een algemeen mailadres beschikbaar waar deze eigenaren van weesfietsen kunnen informeren of hun fiets door Opdrachtnemer is weggehaald.
- Eis 31. Opdrachtnemer dient deze klanten de mogelijkheid te bieden om hun fiets op afspraak te komen ophalen. Klanten dienen een geldig legitimatiebewijs te laten zien, en een passende fietssleutel te overleggen.
- Eis 32. Opdrachtnemer brengt een vergoeding in rekening van €25,- inclusief BTW (prijspeil 2024) aan de klant om deze fiets terug te geven. Deze vergoeding is voor de Opdrachtnemer zelf. Dit tarief kan uitsluitend in overleg met, en na goedkeuring van Opdrachtgever aangepast worden.
- Eis 33. Opdrachtgever richt een klachtenprocedure in, voor klachten over ontstane schade aan opgeslagen of afgevoerde fietsen. U dient deze procedure te volgen.
- Eis 34. Na het verstrijken van de termijn van 28 dagen, zoals genoemd in Eis 28, dient u de fietsen in te zetten voor de fietsdeal.
- Eis 35. In afwijking op Eis 34 kunnen e-bikes, fatbikes en bakfietsen in plaats van ingezet worden voor de fietsdeal worden verkocht via een nader overeen te komen methode. Deze fietsen dienen eerst ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever. De opbrengst van deze verkoop dient terug te vloeien in het project.
- Eis 36. In afwijking op Eis 34 geldt dat deelfietsen zoals (maar niet beperkt tot) OV-fietsen en Swapfietsen niet worden ingezet voor de fietsdeal.

2.4 Opknappen en/of repareren fietsen

- Eis 37. De binnengekomen of opgehaalde fietsen, dienen nagekeken en gerepareerd te worden, zodat ze aan minimale kwaliteits- en gebruikseisen voldoen. Hiervoor hanteren wij ten minste de wettelijke eisen aan fietsen zoals opgenomen in de Regeling Voertuigen hoofdstuk 5, afdeling 9 (<https://wetten.overheid.nl/jci1.3:c:BWBR0025798&hoofdstuk=5&afdeling=9&z=2024-01->

[01&q=2024-01-01](#)) én de eisen van de VVN Fietscheck (zoals opgenomen in bijlage 12), of gelijkwaardig.

- Eis 38. Opdrachtnemer dient fietsen die in een dusdanige staat zijn dat deze niet meer gerepareerd kunnen worden te gebruiken voor (reserve)onderdelen.
- Eis 39. Voor zover onderdelen niet uit hergebruik kunnen komen is Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van (reserve)onderdelen.
- Eis 40. Opdrachtnemer dient materiaal dat niet meer hergebruikt of gerecycled kan worden, te verwerken volgens de minimale standaard, zoals afgesproken in de sectorplannen van het Landelijk Afvalbeheerplan 3 (<https://lap3.nl/>).
- Eis 41. Opgeknapte fietsen dienen op een manier gestald of opgeslagen te worden, zodat geen schade ontstaat aan de fietsen en deze ingezet kunnen worden voor de fietsdeal.

3 Uitgifte van de fietsen

3.1 Aanmeldproces

- Eis 42. Opdrachtnemer dient een website met informatie over de fietsdeal ter beschikking te stellen en een mailadres waar mensen terecht kunnen met vragen.
- Eis 43. Opdrachtnemer dient een laagdrempelig proces van aanmelding voor fietsdeals te verzorgen, bijvoorbeeld via een invulformulier op de website, via een mailadres of fysiek op de uitgiftelocatie.
- Eis 44. De website dient in een digitaal toegankelijk format te zijn en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard [WCAG 2.1](#), niveaus A en AA.
- Eis 45. Het systeem waar Opdrachtnemer mee werkt dient ISO-27001 gecertificeerd te zijn.

3.2 Locatie en tijdstip van uitgifte

- Eis 46. Opdrachtnemer verzorgt de uitgifte van fietsdeals op ten minste twee fysieke plekken binnen gemeente Utrecht. Momenteel is er een uitgiftepunt in Overvecht bij buurtcentrum De SpelerDreef, Schooneggendreef 27C -en bij Vaartsche Rijn op de Helling 12. De keuze van locaties gebeurt in overleg met, en na goedkeuring van, de Opdrachtgever.
- Eis 47. De uitgifte gebeurt per locatie op een vast moment in de week van ten minste drie aaneengesloten uren. Dit moment wordt vastgesteld in overleg met de Opdrachtgever.
- Eis 48. Opdrachtnemer kan ervoor kiezen om uitgifte op afspraak plaats te laten vinden, of door middel van vrije inloop.
- Eis 49. Indien u de uitgiftelocatie, uitgiftetijdstip of -dag wilt wijzigen, legt u dit vooraf ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.

3.3 Registratie van de uitgifte

- Eis 50. Bij de uitgifte controleert Opdrachtnemer of afnemers recht hebben op een fietsdeal. Dit doet u door te controleren of afnemers een geldige U-pas hebben, óf in het geval van bijzondere doelgroepen, over een geldige doorverwijzing beschikken.
- Eis 51. Opdrachtnemer controleert tevens of de afnemer van de fietsdeal in de afgelopen drie jaar niet eerder een fietsdeal heeft afgenomen. U hoeft hierbij geen rekening te houden met uitgegeven fietsdeals voorafgaand aan de onderhavige opdracht.
- Eis 52. Hiertoe houdt Opdrachtnemer een registratie bij van uitgegeven fietsen, met ten minste de datum van uitgifte, merk fiets, volledige naam van de afnemer, wijk van herkomst, plus U-pasnummer en/of geldige doorverwijsbrief.

- Eis 53. Opdrachtnemer vraagt afnemers om aanvullend vrijwillig hun mailadres achter te laten, te gebruiken om afnemers te contacteren over de fietsdeal en eventueel onderzoek naar de fietsdeal.
- Eis 54. Opdrachtnemer stuurt afnemers van wie het mailadres beschikbaar is, negen maanden na afname van de fietsdeal een mail met uitnodiging om langs te komen voor kosteloos onderhoud aan de fiets.
- Eis 55. Opdrachtnemer verleent medewerking aan verzoeken vanuit de gemeente om in het kader van onderzoek aanvullende mails te versturen aan de afnemers van de fietsdeals.

3.4 Vergoeding uitgifte

- Eis 56. Opdrachtnemer brengt de afnemer van de fietsdeal een vergoeding van €30,00,- inclusief BTW in rekening. Deze vergoeding is voor de Opdrachtnemer zelf. Dit tarief kan uitsluitend in overleg met, en na goedkeuring van Opdrachtgever aangepast worden.

4 Beheer en Onderhoud

- Eis 57. U dient beheer en onderhoud aan de uitgegeven fietsen in het kader van de fietsdeal te verzorgen tot maximaal één jaar na uitgifte van de fiets. Dit is kosteloos voor de afnemer van de fietsdeal. Onder onderhoud verstaan wij alle werkzaamheden die nodig zijn om een fiets weer te laten voldoen aan de (kwaliteits)eisen zoals genoemd in Eis 37.
- Eis 58. Voor de fietsen die zijn uitgegeven in het kader van de fietsdeals, voorafgaand aan de onderhavige opdracht, geldt dat er onderhoud uitgevoerd dient te worden tot 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Deze is kosteloos voor de afnemer van de fietsdeal. Onder onderhoud en reparatie verstaan wij alle werkzaamheden die nodig zijn om een fiets weer te laten voldoen aan de (kwaliteits)eisen zoals genoemd in Eis 37.
- Eis 59. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren of de aangeboden fietsen recht hebben op onderhoud/reparatie via hun eigen registratiesysteem. Onderhoud en reparatie hoeft niet te worden uitgevoerd op fietsen die daarvoor geen recht hebben of na de termijn van één jaar worden aangeboden.
- Eis 60. De afnemer van de fietsdeal kan voor onderhoud en reparatie ten minste terecht op de uitgiftepunten van de fietsdeals, op dezelfde momenten als de uitgifte van de fietsdeals plaatsvindt.
- Eis 61. Opdrachtnemer dient de meest voorkomende reparaties, zoals bedoeld in Eis 57 en Eis 58, ter plekke uit te kunnen voeren.
- Eis 62. Indien de voor reparatie aangeboden fiets binnen de onderhoudstermijn zoals genoemd in Eis 57 niet gerepareerd kan worden volgens dezelfde principes als genoemd in Eis 57 en Eis 58, wordt de fiets kosteloos vervangen. De resterende onderhoudstermijn gaat van de oorspronkelijke fiets over op de ter vervanging aangeboden fiets.
- Eis 63. Als overduidelijk sprake is van oneigenlijk gebruik van de fiets, bijvoorbeeld door moedwillige vernieling, kunt u reparatie of vervanging van de fiets – onderbouwd – weigeren. U dient de aantallen en onderbouwing van weigeringen te rapporteren, zoals bedoeld in Eis 68.
- Eis 64. De afnemer van de fietsdeal kan bij diefstal kosteloos éénmalig opnieuw aanspraak maken op een fietsdeal. Afnemer dient hiervoor een kopie van de aangifte van diefstal te kunnen overleggen. Deze mag als nieuwe fietsdeal geregistreerd worden, en als zodanig in rekening gebracht worden bij de Opdrachtgever.

5 Rapportage en verslaglegging

- Eis 65. U registreert ten minste de volgende gegevens met betrekking tot uitgifte, in aanvulling op de gegevens zoals genoemd in Eis 52:
- Aantal uitgegeven fietsdeals per week en per uitgiftepunt, uitgesplitst naar doelgroep: U-pashouder of per doorverwijzende instantie.
- Eis 66. U meldt eventuele signalen van misbruik of fraude van de fietsdeal per ommegaande aan Opdrachtgever.
- Eis 67. U rapporteert 1x per maand aan de contactpersoon van Opdrachtgever over het aantal uitgegeven fietsdeals per uitgiftepunt, alsmede uitgesplitst naar doelgroep;
- Eis 68. U rapporteert 1x per kwartaal aan de contactpersoon van de Opdrachtgever over ten minste het volgende:
- Het aantal opgehaalde weesfietsen uit de stallingen;
 - Het aantal fietsen wat door klanten is opgehaald binnen de bewaartermijn;
 - Het aantal fietsen wat opgeknapt kon worden en ingezet is voor de fietsdeal;
 - Het aantal verstrekte fietsdeals, uitgesplitst naar doelgroep en uitgiftepunt;
 - Het aantal uitgevoerde reparaties in het kader van beheer & onderhoud;
 - Het aantal vervangen fietsen na diefstal en overhandigen van aangifte;
 - Het aantal geweigerde reparaties als gevolg van oneigenlijk gebruik, inclusief onderbouwing van de weigering.
 - Informatie over het afvoeren van onderdelen / fietsen die niet inzetbaar zijn geweest voor de fietsdeal;
 - Het aantal fietsen wat niet ingezet is voor de fietsdeals, in het kader van Eis 35 en Eis 36.
- Eis 69. Er zal 1x per kwartaal gesprek plaats vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert de kwartaalrapportage, zoals benoemd in Eis 68, tenminste 5 werkdagen voorafgaand aan dit overleg aan.

6 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 70. Als de overeenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe Opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 71. Opdrachtnemer stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 72. Vanaf 35 dagen vóór het einde van de contractperiode, haalt u geen weesfietsen meer op bij fietsenstallingen. Indien sprake is van een nieuwe opdrachtnemer, dient u de resterende fietsen die niet zijn opgehaald binnen de bewaarperiode, niet zijn uitgegeven als fietsdeal en niet zijn verkocht zoals bedoeld in Eis 35, over te dragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Indien er geen sprake is van een nieuwe opdrachtnemer, kunt u naar eigen inzicht over de resterende fietsen beschikken.
- Eis 73. Opdrachtnemer voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- Eis 74. Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
- Eis 75. Het overdrachtdossier omvat ten minste een registratielijst van uitgegeven fietsen inclusief fietsnummers en datum van afgifte, waar de beheer- en onderhoudsperiode nog voor loopt.
- Eis 76. Mocht er na de onderhavige opdracht geen nieuwe partij gevonden worden of de opdracht niet opnieuw in de markt gezet worden, dan dient u nog tot een jaar na afgifte van de laatste fiets onderhoud aan de fietsdeal-fietsen uit te voeren.