

Programma van Eisen
Wegslepen voertuigen
Gemeente 's-Hertogenbosch



Datum	: 10-10-2025
Versie	: V 2

Inleiding

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

Eisen

Eisen algemeen

Eis 1:

Voertuigeigenaren moeten alle kosten van bergingsbedrijf (en indirecte/administratieve lasten van de gemeente) rechtstreeks aan berger betalen.

Eis 2:

U garandeert dat uw werknemers, dan wel de door u in te schakelen derden, bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt. Zie bijgevoegde Concept Verwerkersovereenkomst en artikel 7 Algemene Inkoopvoorwaarden.

Eis 3:

Omdat er in de uitvoering van deze raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept verwerkersovereenkomst. Na gunning van de opdracht vindt een gesprek plaats tussen u en de gemeente over het invullen en ondertekenen van deze verwerkersovereenkomst.

Eisen beschikbaarheid en continuïteit

Eis 4:

U stelt een coördinator aan die namens uw organisatie de contacten onderhoud met de gemeente en die voor de gemeente het aanspreekpunt vormt voor de te verrichten werkzaamheden en kwaliteitsbewaking.

Eis 5:

Uw organisatie is gedurende 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar om de in de aanbestedingsdocumenten beschreven werkzaamheden uit te voeren.

Eis 6:

Uw organisatie zorgt ervoor dat bij evenementen, indien nodig, er meerdere voertuigen beschikbaar zijn. Opdrachtgever meldt zulke evenementen minimaal 1 maand voordat deze plaatsvinden aan bij opdrachtnemer.

Eis 7:

Uw organisatie beschikt gedurende 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag over voldoende personeel dat adequaat is geschoold voor de door hen uit te voeren werkzaamheden.

Eis 8:

Uw organisatie beschikt gedurende 365 dagen per jaar gedurende 24 uur per dag over voldoende transportmaterieel om de gevraagde werkzaamheden uit te voeren.

Eis 9:

U gaat ermee akkoord dat personen waarvan het voertuig is weggesleept 365 dagen per jaar hun voertuig kunnen ophalen in een depot als bedoeld in eis 38. Het depot is **5 dagen per week** minimaal geopend van **08:00 tot 18:00 uur**. Binnen deze openingstijden zullen betrokkenen direct geholpen worden. Na telefonische afspraak kan het voertuig ook op andere tijden worden afgehaald, **doch altijd binnen 24 uur. Ook in het weekend.**

Eis 10:

U bent alle dagen 24 uur per dag telefonisch bereikbaar voor het maken van een afspraak zoals bedoeld in eis 9.

Eis 11:

U zorgt ervoor dat personen waarvan het voertuig is weggesleept 365 dagen per jaar tussen 8.00 en 18.00 uur, of na afspraak binnen 24 uur, alle verschuldigde kosten kunnen voldoen in uw depot.

Eis 12:

Het transportmaterieel dient binnen 45 minuten na een telefonische melding ter plaatse te zijn.

Eis 13:

In het onvoorziene geval dat de aanrijdtijd van 45 minuten niet gehaald wordt, dient u binnen vijf (5) minuten na een opdracht tot wegslepen aan de persoon die de opdracht heeft gegeven te melden dat er vertraging is en aan te geven wat de werkelijke aanrijdtijd zal zijn.

Eis 14:

U houdt een logboek bij waarin u de reden(en) vermeldt in het geval dat de aanrijdtijd van 45 minuten wordt overschreden.

Eis 15:

Het bij Eis 14 bedoelde logboek dient op verzoek van de gemeente direct ingezien te kunnen worden.

Eis 16:

In 95% van de gevallen is de aanrijdtijd korter dan 45 minuten. Dit geldt per voertuigtype/opdrachtonderdeel (dus 95% van de weg te slepen voertuigen, 95% van de voertuigen welke vallen onder de wrakkenregeling en 95% van de verkeerd gestalde bromfietsen).

Eisen aan het transportmaterieel

Eis 17:

Het door u gebruikte transportmaterieel (inclusief overige uitrusting) verkeert te allen tijde in een goede technische staat om voertuigen veilig zonder schade te kunnen verwijderen en wegslepen.

Eis 18:

U gebruikt uitsluitend materieel dat is ontworpen c.q. gebouwd specifiek voor het bergen en wegslepen van voertuigen.

Eis 19:

U gebruikt uitsluitend transportmaterieel dat in Nederland is goedgekeurd voor bergingswerkzaamheden door de Rijksdienst voor het wegverkeer.

Eis 20:

Uw transportmaterieel is geschikt voor het verwijderen en wegslepen van motorvoertuigen tot 3.500 kg.

Eis 21:

Uw transportmaterieel is geschikt voor het verwijderen en vervoeren van aanhangers, caravans en kampeermiddelen tot 3.500 kg.

Eis 22:

Uw transportmaterieel is geschikt voor het verwijderen en vervoeren van bromfietsen.

Eis 23:

Bromfietsen staan vaak op plekken waar uw transportmiddel dat geschikt is voor het vervoeren van bromfietsen niet bij kan komen. U beschikt over een vervoermiddel waarmee de brommer of scooter die op (stuur-) slot staat, vervoerd kan worden naar uw transportmiddel. U garandeert dat het in geen geval nodig is om de bromfiets handmatig op te tillen.

Eis 24:

U beschikt over transportmaterieel dat geschikt is voor het wegslepen van voertuigen en/of aanhangers en kampeermiddelen met een gewicht van meer dan 3.500 kg.

Eis 25:

Uw transportmaterieel is geschikt om te worden ingezet in nauwe straten zoals bijvoorbeeld in het stadscentrum van 's-Hertogenbosch.

Eis 26:

Uw transportmiddelen zijn voorzien van retro-reflecterend materiaal zodat uw voertuigen 's nachts en bij mist, regen, sneeuw en andere slechte weersomstandigheden duidelijk zichtbaar zijn.

Eis 27:

Voor het rijden op onder meer busbanen, wegen gesloten voor motorvoertuigen, eenrichtingswegen en fietspaden is voor motorvoertuigen een ontheffing benodigd. U gaat ermee akkoord dat u voor zover nodig ontheffing van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV) heeft voor uw transportmiddelen om de in de aanbestedingsdocumenten beschreven werkzaamheden adequaat uit te voeren. De kosten van dergelijke ontheffingen zijn in uw prijsstelling inbegrepen. Het is mogelijk dat een ontheffing niet wordt verleend, u houdt zich dan aan het verbod om op deze wegen te rijden.

Eisen aan de medewerkers

Eis 28:

U gaat ermee akkoord dat wanneer in de aanbestedingsdocumenten over chauffeur wordt gesproken, dit betrekking heeft op de daadwerkelijke bestuurder van het transportmiddel alsmede op een eventueel aanwezige rijder(s).

Eis 29:

Uw medewerkers hebben een functie gerelateerde Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Eis 30:

De bij Eis 29 bedoelde verklaringen dienen direct en op het eerste verzoek van de gemeente getoond te kunnen worden.

Eis 31:

De kosten voor het aanvragen van een functie gerelateerde VOG-verklaring zowel door de betreffende arbeidskracht als de opdrachtnemer kunnen niet worden gedeclareerd bij de gemeente.

Eis 32:

U garandeert dat uw medewerkers correct Nederlands spreken.

Eis 33:

U garandeert dat uw medewerkers de Nederlandse taal zodanig schriftelijk beheersen zodat zij een begrijpelijke rapportage kunnen opstellen.

Eis 34:

U garandeert dat uw medewerkers over voldoende sociale vaardigheden beschikken teneinde professioneel om te gaan met verschillende soorten emoties die kunnen optreden bij eigenaren van wie het voertuig wordt/ is weggesleept.

Eis 35:

U garandeert dat al uw chauffeurs voldoende zijn opgeleid voor het uit te voeren werk en dat zij minimaal beschikken over een gerichte beroepsopleiding (bijvoorbeeld STIMO-opleiding lichte en/of zware berger of een gelijkwaardige opleiding).

Eis 36:

U garandeert dat uw medewerkers ter plaatse bij het slepen geen contant geld aanvaardt.

Eis 37:

U garandeert dat uw medewerkers omgaan met geautomatiseerde systemen zoals een PDA voor de administratieve verwerking van wegsleep- of wrakkenregeling.

Eisen aan het depot

Eis 38:

U beschikt over een afsluitbaar terrein (depot) waar tenminste twintig (20) voertuigen tegelijkertijd, die in opdracht van of onder mandaat van de gemeente zijn gesleept, veilig kunnen worden gestald.

Eis 39:

U garandeert dat weggesleepte motorvoertuigen te allen tijde binnen worden opgeslagen.

Eis 40:

U garandeert dat het depot beschikt over een loket met betalingsmogelijkheid (zowel pin als contant) om de kosten voor het wegslepen en stallen te voldoen.

Eis 41:

U garandeert dat weggesleepte voertuigen maximaal 13 weken in opslag blijven staan

Eis 42:

De vestigingsplaats van uw opslagdepot bevindt zich in het postcodegebied van Gemeente 's-Hertogenbosch). Zijnde:

- 5200-5249,
- 5381-5383,
- 5390-5392

Eis 43:

Het depot is maximaal twee (2) kilometer verwijderd van een treinstation of bushalte;

Eisen aan de veiligheid & CAO

Eis 44:

U voldoet aan voor u geldende regelgeving omtrent veiligheid, ARBO, milieu en gezondheid.

Eis 45:

Uw medewerkers zijn tijdens wegsleepwerkzaamheden dusdanig gekleed dat zij zowel overdag als 's nachts optimaal zichtbaar zijn.

Eis 46:

De kleding zoals bedoeld in Eis 45 voldoet aan de daarvoor geldende CE-normeringen.

Eis 47:

U garandeert dat uw onderneming de voorwaarden in de voor uw onderneming van toepassing zijnde CAO naleeft.

Eis 48:

U (en het in te huren personeel) nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over de gemeente en de uit te voeren werkzaamheden.

Eis 49:

U (en het in te huren personeel) stellen de informatie voortvloeiend uit opdrachten van de gemeente in generlei vorm aan derden beschikbaar.

Eis 50:

Zonder schriftelijke toestemming van de contractmanager maakt u geen melding van de raamovereenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.

Eis 51:

Indien er sprake is van een mogelijk datalek meldt u dit terstond bij de contractmanager en directeur Stadtoezicht van Gemeente 's-Hertogenbosch.

Eisen duurzaamheid

Eis 52:

Oprachtnemer houdt zich aan de regels die opgesteld zijn voor de Zero Emissie zone in de binnenstad van 's-Hertogenbosch. Zie hiervoor: [Zero-emissiezone - Gemeente 's-Hertogenbosch](#)

Eis 53:

Indien u niet kan voldoen aan Zero Emissie regeling 's-Hertogenbosch dient u zelf zorg te dragen voor een ontheffing om de binnenstad in te komen. Kosten voor aanvraag van een ontheffing zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Kwaliteitsborging

Eis 54:

U bevestigt dat u zich in geval van opdracht volledig conformeert aan de procedures en beschrijvingen zoals neergelegd in de aanbestedingsdocumenten.

Eis 55:

U garandeert dat u alle bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken werknemers van uw organisatie op de hoogte brengt van de beschreven procedures

Eis 56:

U houdt een volledige digitale, controleerbare en transparante administratie bij met betrekking tot eventuele werkzaamheden als bedoeld in de aanbestedingsdocumenten. Deze administratie is te allen tijde inzichtelijk voor de gemeente of een daartoe door de gemeente gemachtigde partij.

Verzekering en aansprakelijkheid

Eis 57:

U garandeert dat u beschikt over een adequate bedrijfs- en aansprakelijkheidsverzekering.

Eis 58:

U gaat ermee akkoord dat de gemeente op verzoek inzage heeft in uw verzekeringspolissen dan wel dat de gemeente een accountantsverklaring vraagt zodat gecontroleerd kan worden of er een adequate verzekering ligt.

Eis 59:

U gaat ermee akkoord dat bij aansprakelijkheidsclaims betreffende verborgen schade tot 48 uur nadat het voertuig door u is overgedragen aan de betrokkene door u in behandeling zullen worden genomen.

Communicatie-, overleg en rapportage eisen

Eis 60:

Na het bergen maakt opdrachtnemer een vrachtbrief, waarin de staat van het object, de locatie, het tijdstip van het bergen en het objectnummer wordt vermeld. Deze mailt opdrachtnemer naar wegslepen@s-hertogenbosch.nl

Eis 61:

Oprachtnemer registreert bij het afhalen van het voertuig de volgende zaken: (Conform artikel 7, lid 1 uit het 'Besluit wegslepen en voertuigen')

- De datum en het tijdstip van afhalen
- De naam en het adres van degene die het voertuig heeft afgehaald
- Alsmede gegevens waaruit blijkt dat deze tot het afhalen gerechtigd is
- Het bedrag dat als kosten, verbonden aan de toepassing van bestuursdwang, is betaald

Eis 62:

U bevestigt uw bereidheid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden.

Eis 63:

Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in vaste dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante (leidinggevende) werkervaring.

Eis 64:

Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente, dan geeft u dit direct door aan de contactpersoon van de gemeente.

Eis 65:

Indien nodig voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon (projectleider) en de contactpersoon van de gemeente. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van de opdrachtnemer van deze raamovereenkomst aanwezig. In ieder geval vindt er een evaluatiegesprek plaats zes maanden voor de einddatum van de raamovereenkomst.

Eis 66:

U meldt per mail aan de contactpersoon van de gemeente, ieder voertuig dat is opgehaald door de eigenaar.

Eisen aan de afhandeling van klachten

Eis 67:

U beschikt over een adequate procedure om klachten met betrekking tot uw dienstverlening voor de gemeente te behandelen. In deze procedure worden ten minste de volgende onderdelen opgenomen:

- de klachteningang voor operationele klachten;
- de registratie;
- de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht;
- binnen maximaal één werkdag ontvangt de melder van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de voorgestelde oplossing en de naam van de contactpersoon (aanspreekpunt en bewaker van de oplossing aan de zijde van de opdrachtnemer).

Eis 68:

De gemeente is niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens transport en opslag van de gesleepte voertuigen. U beschikt over een adequate procedure om klachten van dien aard te behandelen.

Eis 69:

Structurele klachten worden via de contactpersoon van de gemeente gemeld bij het vaste aanspreekpunt van de opdrachtnemer. In dit geval blijft het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer de bewaker van de betreffende klachtenbehandeling. De registratie wordt op eenzelfde wijze geborgd als voor operationele klachten.

Eis 70:

U heft klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente anders wordt beslist.

Eis 71:

Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

Eis 72:

In de afhandeling dient u te beschrijven: de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de gemaakte afspraken, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. U zult, wanneer er zich een omstandigheid (probleem en/of klacht) voordoet welke van invloed kan zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst, de contactpersoon en de gemeente dit onverwijld mondeling of per email melden en binnen een week daarna schriftelijk rapporteren. Deze rapportage zal minimaal onderstaande elementen bevatten:

- Een nauwkeurige beschrijving van het probleem en/of de klacht;
- De datum van constateren;
- De wijze waarop het probleem en/of de klacht is ontstaan;
- Welke personen er bij het probleem en/of de klacht betrokken zijn;

- De geschatte duur van het probleem en/of de klacht;
- De voorgenomen oplossing van het probleem en/of de klacht;
- De invloed op het uitvoeren van de overeenkomst of delen daarvan;
- De (geschatte) consequenties van het probleem en/of de klacht;
- De invloed op de datum van oplevering concept;
- Indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie.

Commerciële eisen

Eis 73:

Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

Eis 74:

Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde btw-tarieven.

Eis 75:

Voor de dekking van de indirecte kosten van de gemeente dient u de kosten, die u aan de betrokkene doorberekent voor het wegslepen en in bewaring houden van het voertuig, te verhogen met de door ons opgegeven indirecte/administratieve kosten. U gaat ermee akkoord dat u maandelijks het totaalbedrag, dat door middel van deze opslag door u is geïnd, betaalt aan de gemeente.

Eis 76:

Kosten voor het loos aanrijden kunnen zowel op de eigenaar van het weg te slepen voertuig worden verhaald als op de opdrachtgever.

76.1: Indien u al op locatie aanwezig bent, maar nog geen handelingen hebt ondernomen, dienen te kosten te worden verhaald op de voertuig eigenaar middels een digitale betaling.

76.2: Indien u nog niet op locatie bent en de rit door opdrachtgever wordt geannuleerd, kunnen de kosten worden verhaald op opdrachtgever.

Onder loos aanrijden of een loze rit wordt verstaan dat u heeft gereageerd op een verzoek tot wegslepen en dat bij aankomst blijkt dat betrokkene al is vertrokken of dat de betrokkene arriveert en de verwijdering wordt beëindigd voordat de voor- of achterwielen van het te verwijderen voertuig in verticale zin verplaatst zijn. In dat geval vindt geen wegsleep plaats (conform artikel 3 van de Wegsleepverordening).

U gaat ermee akkoord dat u, in geval van situatie 76.2, **maandelijks per dossier** bij de gemeente de facturen aanlevert voor deze loze ritten conform factuurvereisten in de Raamovereenkomst.

Eis 77:

De kostenopbouw vindt plaats conform het bij de aanbestedingsdocumenten gevoegde prijsinvulformulier.

Eis 78:

Alle tarieven van uw inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: bedrijfskosten, verzekeringen, reiskosten, kosten voor eigen administratieve en ondersteunende werkzaamheden, ontheffingen, uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

~~Eis 79:-~~

~~Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn vast gedurende het eerste jaar van de raamovereenkomst.~~