



Rapportagerichtlijnen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B1

behorend bij

Europese aanbesteding

Leasefietsen voor het Rijk

voor het

ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Categoriemanagement Vervoer en Verblijf

Datum	21 oktober 2025
Kenmerk	201800302.015
Versie	1.1

Inleiding

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt de Overeenkomst beheerd door de Categorie. De contractmanager Vervoer en Verblijf onderhoudt de contacten met alle Deelnemers, adviseert hen, regisseert de implementatie en initieert verbeteringen. De contractmanager is primair het aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Overeenkomst.

De Categorie voert het centrale contractmanagement (CCM) van de Overeenkomst met betrekking tot Deelnemer overstijgende belangen uit. Het decentrale contractmanagement (DCM) over de uitvoering van de Overeenkomst in de praktijk voert de account-/contractmanager van elke Deelnemer uit.

De Categorie bepaalt in overleg met Opdrachtnemer hoe de lay-out van de rapportages eruitziet. Opdrachtnemer kan in overleg met de Categorie wegens voortschrijdend inzicht gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorstellen om de genoemde rapportagestromen inhoudelijk aan te passen door gebruik te maken van de wijzigingsprocedure. De betreffende rapportage blijft hierbij voldoen aan de overeengekomen doelen, die aan de rapportage ten grondslag liggen.

Entiteiten

De volgende entiteiten ontvangen rapportages:

- De Categorie Vervoer en Verblijf (via het Centraal Contractmanagement (CCM)) vertegenwoordigt de Opdrachtgever en voert het strategische beheer over de Overeenkomst uit.
- Decentraal Contractmanagement (DCM), dit zijn de Deelnemers. Zij voeren decentraal het tactisch en operationeel beheer uit.

Betrouwbaarheid, beschikbaarheid, toegankelijkheid

- **Betrouwbaarheid:**
Zorg voor volledige, betrouwbare en actuele rapportages door het inrichten van een informatiesysteem, een bronsysteem van waaruit het aantal Leaseovereenkomsten gegenereerd wordt.
- **Beschikbaarheid:**
Rapportages moeten digitaal beschikbaar gesteld worden binnen 15 werkdagen na de rapportageperiode.
- **Toegankelijkheid:**
Alleen bevoegde personen op centraal en decentraal contractmanagementniveau mogen de rapportages inzien. Tijdens de implementatieperiode worden de namen van de verschillende contactpersonen met Opdrachtnemer gedeeld.

Managementrapportages

1. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven & Inkopen (MVOI)

Doel:

- Monitoren van:
 - * Internationale sociale voorwaarden;
 - * Controle uitvoering van Social return voorwaarde;
 - * Bijdrage aan de realisatie van klimaatdoelen;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- De Categorie.

Frequentie:

- Jaarlijks, binnen halfjaar na afsluiting van het kalenderjaar.

Verplichte rapportage-items:

- a. Internationale sociale voorwaarden:
 - Te rapporteren op plan van aanpak 'ISV';
 - Meldingen in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid.
- b. Arbeidsparticipatie (Social return)

Opdrachtnemer rapporteert conform Wizzr®.
- c. Circulariteit:
 - Te rapporteren op het plan met betrekking tot het samenstellen van het assortiment;
 - Stimulatie van medewerkers om een circulaire fiets te kiezen;
 - Te rapporteren op het plan met betrekking tot aflopen van Leaseovereenkomsten;
 - Te rapporteren op het plan van hergebruik van kapotte/vervangen onderdelen.

2. Omzetrapportage

Doel:

- Monitoren van:
 - * (Financiële) benutting Overeenkomst gefactureerde waarde.
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- De Categorie
- DCM/Deelnemer

Frequentie:

- Elk kwartaal

Verplichte rapportage-items:

De volgende rapportage-items dienen zowel te worden opgegeven voor de betreffende rapportagem maand als cumulatief voor de periode tot en met de betreffende rapportagem maand:

- Geconsolideerde omzet van de Overeenkomst (alleen voor de Categorie).
Consolideren impliceert dat alle bedragen per Deelnemer worden opgeteld zonder inzicht in onderliggende, afzonderlijke omzet op Deelnemer niveau;
- Omzet van de Overeenkomst (alleen voor Deelnemer).
Geeft inzicht in onderliggende, afzonderlijke omzet op Deelnemer niveau.
Deelnemer mag kosteloos maximaal 2 sub-niveaus toevoegen (bijv. afdeling, directie).
- Bedragen dienen inclusief en exclusief btw te worden vermeld alsmede het toegepast btw-tarief.

3. Bestellen, Leveringen, Acceptatie, Facturen (BLAF) rapportage

Doel:

- Monitoren van Bestellen, Leveringen, Accepteren en Factureren van de Diensten;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- DCM/Deelnemer
- De Categorie
- Data analist

Frequentie:

- DCM/deelnemer: Maandelijks en niet later dan de 10e van elke maand.
- De Categorie: Per kwartaal – binnen 15 werkdagen na afloop van dat kwartaal.

Verplichte rapportage-items

Rapportages kunnen in overleg tussen Partijen door de aangewezen contactpersonen worden aangepast.

De volgende rapportage-items dienen te worden opgegeven voor de betreffende rapportagem maand (in Excel-format of ander format na overleg met Opdrachtgever):

- Verdeling soort (elektrische) fiets uitgesplitst per merk en type;
- Omzet exclusief en inclusief btw totaal en verdeling tussen elektrische fiets per departement en totaal;
- Aantal (voortijdig) beëindigde Leaseovereenkomsten;
- Uitslag klanttevredenheidsonderzoek(KTO), eventuele verbeterplannen en de opbrengst daarvan;
- Aantal, aard en afhandeling ontvangen klachten, waarbij u rapporteert over:
 - o de reden voor de klacht;
 - o direct oplosbaar, niet direct oplosbaar;
 - o de wijze van afhandeling;
 - o een toelichting en analyse van klachten met mogelijke trends en bijzonderheden;
 - o (zo nodig) verbetermaatregelen en de daarbij behorende acties.
- Aantal Leaseovereenkomsten afgesloten en lopend, per Deelnemer/organisatie(onderdeel);
- Aantal aanvragen, inclusief geannuleerd en beëindigd;
- Gegevens medewerker;
- Looptijd en einde huidige contracten;
- Leasetarief;
- Bijtellingstarief;
- Eventuele bijzonderheden aan de fiets.

4. KPI & SLA rapportage

Doel:

- Monitoren van de Dienstverlening;
- Monitoren KPI's & SLA parameters;
- Ondersteunen bij escalatieproces;
- Basis voor managementinformatie.

Niveaus:

- De Categorie
- DCM/Deelnemer

Frequentie:

- Elk kwartaal

Verplichte rapportage-items:

a. *Klachtafhandeling:*

- Overzicht van aantal klachten omtrent de dienstverlening (zoals het 'niet beschikbaar zijn' van de Diensten):
 - o Referentie van de klacht;
 - o de reden/omschrijving voor de klacht;
 - o direct oplosbaar, niet direct oplosbaar,
 - o de wijze van afhandeling/oplossing;
 - o een toelichting en analyse van klachten met mogelijke trends en bijzonderheden;
 - o (zo nodig) herstelmaatregelen en de daarbij behorende acties.

b. *Levering:*

- * De levering van Diensten, waarvan de norm van de levertijd is overschreden.