



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B behorend bij

Europese aanbesteding

Leasefietsen voor het Rijk

voor het

**ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Categoriemanagement Vervoer en Verblijf

Datum	5 november 2025
Kenmerk	201800302.015
Versie	1.2

Inhoud

INLEIDING	3
HET LEVEREN VAN FIETSEN OP BASIS VAN FULL OPERATIONAL LEASE	4
Leasefietsregeling	4
Assortiment & beschikbaarheid	4
Implementatie	5
HET REPAREREN EN ONDERHOUDEN VAN DE GELEVERDE FIETSEN	6
Reparatie & onderhoud	6
DE ADMINISTRatieve AFHANDELING VAN DE BIJ DE GELEVERDE FIETSEN BEHORENDE LEASEOVEREENKOMSTEN	7
Aanvraagmodule & koppeling met het portaal van P-Direkt	7
Administratieve afhandeling	7
Privacy & informatiebeveiliging	8
RAPPORTAGES EN DE AFWIKKELING VAN VRAGEN VAN OPDRACHTGEVER EN WERKNEMER (GEBRUIKER VAN DE FIETS)	10
Rapportage	10
Communicatie & accountmanagement	11
MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (ISV, SOCIAL RETURN & CIRCULARITEIT)	14
Internationale sociale voorwaarden (ISV)	14
Social return	15
Circulariteit	17

INLEIDING

In dit document staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht.

Voldoet u niet aan alle Eisen in dit document? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

HET LEVEREN VAN FIETSEN OP BASIS VAN FULL OPERATIONAL LEASE

Leasefietsregeling	
<p>Medewerkers, die deelnemen aan de leasefietsregeling uit de CAO Rijk (zie: paragraaf 10.6 'Gebruik leasefiets'), kunnen een fiets uitkiezen op basis van de consumentenadviesprijs.</p> <p>Medewerkers geven hun keuze voor een fiets door aan Opdrachtnemer door middel van een verzoek tot leasefiets. De maximale consumentenadviesprijs van de fiets die een medewerker kan uitkiezen is hierbij afhankelijk van de woon-werkafstand van de medewerker (of in plaats daarvan de afstand naar de opstaphalte van het openbaar vervoer).</p> <p>De leasefietsregeling uit de CAO Rijk kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst veranderen.</p>	
1.1	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere leasefiets verzekerd is voor diefstal & casco. Het eigen risico voor de medewerker die de fiets leaset (en Opdrachtgever) is hierbij per gebeurtenis € 0,-.
1.2	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat iedere leasefiets van het type speed pedelec verzekerd is voor wettelijke aansprakelijkheid (WA). Het eigen risico voor de medewerker die de fiets leaset (en Opdrachtgever) is hierbij per gebeurtenis € 0,-.
1.3	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van lokale ondernemers, zijn dat professionele fietsendealers en/of servicepunten.
1.4	Levering vindt plaats via een voor de medewerker lokale fietsenwinkel respectievelijk door thuisbezorging.
1.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor het rijklaar afleveren van de fiets, waarbij de fiets is afgesteld op de betreffende medewerker. Ingeval de fiets door een medewerker van de Deelnemers online bij een fietsenmaker/dealer is besteld en thuis wordt afgeleverd dan is Opdrachtnemer niet gehouden aan het rijklaar afleveren van de bestelde fiets.

Assortiment & beschikbaarheid	
2.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende keuzemogelijkheid in de fietsen per categorie (tot € 3.000 consumentenadviesprijs en tot € 7.000 consumentenadviesprijs). Dit betekent dat Opdrachtnemer per categorie: <ul style="list-style-type: none"> a. Een breed pakket aan fietsen garandeert voor elk type fiets (d.i. elektrische fietsen, speed pedelecs, stadsfietsen en sportfietsen). Voor categorie 1 heeft Opdrachtnemer geen verplichting om in haar assortiment e-bakfietsen en speed-pedelecs aan te bieden. b. Minimaal 5 fietsenmerken per type fiets kan leveren.
2.2	Opdrachtnemer werkt mee aan de wens van de medewerker om een passende fiets aan te bieden, zodat de leasefietsregeling aantrekkelijk wordt voor medewerkers.
2.3	Opdrachtnemer dient online inzicht te geven in het assortiment waaruit medewerkers een fiets kunnen kiezen, bijvoorbeeld in de beschikbaar gestelde aanvraagmodule. Hierbij is inzichtelijk wat de specificaties, consumentenadviesprijs en, in geval van een refurbished fiets, verkoopwaarde zijn van iedere fiets. Opdrachtnemer toont een groot aandeel fietsmodellen. Wanneer niet ieder fietsmodel online kan worden getoond, geeft Opdrachtnemer in elk geval aan welke merken onder het assortiment vallen.

2.4	Indien Opdrachtnemer ook refurbished fietsen aanbiedt, dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de medewerker die een aanvraag doet voor de lease van een refurbished fiets ervan op de hoogte is dat de aanvraag een refurbished fiets betreft. <i>Nota bene</i> Voor refurbished fietsen is de verkoopwaarde bepalend voor het leasebedrag (en niet de consumentenadviesprijs).
2.5	Het online overzicht van het assortiment/ de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde aanvraagmodule is toegankelijk vanaf alle apparaten (laptop, pc, tablet en smartphone).
2.6	Het online overzicht van het assortiment/ de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde aanvraagmodule is toegankelijk op alle gangbare browsers.
2.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor een online overzicht met aangesloten fietsenwinkels/ fietsendealers.

Implementatie	
Na de gunning van de Overeenkomst gaat eerst een implementatieperiode in. In deze periode worden diverse zaken verder afgestemd en ingeregeld.	
3.1	Opdrachtnemer draagt zorg dat de implementatie van de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende afspraken maximaal 3 maanden duurt vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst. Leaseovereenkomsten worden aangegaan (resp. fietsen worden geleased) na succesvolle afronding van de implementatie.
3.2	Opdrachtnemer levert binnen 10 Werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst een concept implementatieplan aan. Het implementatieplan moet tenminste de volgende aspecten beschrijven: <ul style="list-style-type: none"> - Proces rondom aanvragen leasefietsen; - De projectorganisatie, inclusief overlegstructuur - De planning inclusief doorlooptijd en tijdsbeslag voor Opdrachtgever; - Een communicatieplan; - Klachtenprocedure; - MVOI criteria.

HET REPAREREN EN ONDERHOUDEN VAN DE GELEVERDE FIETSEN

Reparatie & onderhoud	
<p>Medewerkers van het Rijk wonen en werken door heel Nederland. Het is daarom belangrijk, dat iedere medewerker op nabije afstand van de woning (lokaal) terecht kan voor service, reparatie en onderhoud van de fiets.</p> <p>Lokaal betekent: maximaal een half uur reistijd (met fiets of lopend) voor de medewerker.</p>	
4.1	Opdrachtnemer laat minimaal eenmaal per jaar preventief onderhoud uitvoeren. De kosten voor het onderhoud aan de fiets zijn in de leaseprijs inbegrepen.
4.2	Opdrachtnemer benadert voor dit preventief onderhoud actief de medewerker/ gebruiker van een leasefiets.
4.3	Opdrachtnemer biedt tijdens onderhoud (waar mogelijk) vergelijkbaar, vervangend vervoer voor de medewerker.
4.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kunnen laten uitvoeren van service, reparatie en onderhoud bij een voor de medewerker lokale fietsenwinkel/ fietsendealer in Nederland.
4.5	In de gevallen dat service, reparatie en onderhoud niet bij een lokale fietsenwinkel/fietsendealer in Nederland mogelijk is, biedt Opdrachtnemer een ophaal- en thuisbrengservice voor de fiets.
4.6	Opdrachtnemer biedt bij pech vervangend vervoer of thuisbrengservice voor de medewerker. Deze pechhulp is 24 uur/ 7 dagen per week beschikbaar.

DE ADMINISTRATIEVE AFHANDELING VAN DE BIJ DE GELEVERDE FIETSEN BEHORENDE LEASEOVEREENKOMSTEN

Aanvraagmodule & koppeling met het portaal van P-Direkt	
<p>Opdrachtnemer verzorgt in eerste instantie een <u>eigen</u> aanvraagmodule voor een fiets. Het verstrekken van Leaseovereenkomsten gebeurt in eerste instantie door gebruik te maken van deze aanvraagmodule. In deze aanvraagmodule kan de medewerker alleen fietsen in de juiste categorie (en uit het beschikbaar assortiment) aanvragen.</p> <p>Opdrachtgever heeft echter de wens om de dienstverlening aan te sluiten op het portaal van P-Direkt, voor wat betreft aanvragen, controleren en registreren. Opdrachtgever is dan ook voornemens gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een Nadere overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor realisatie van een koppeling tussen het P-Direktportaal en de systemen van Opdrachtnemer.</p>	
5.1	Opdrachtnemer zorgt voor een gebruiksvriendelijke, veilige aanvraagmodule, die overeenkomstig is met de gevraagde dienstverlening.
5.2	Opdrachtnemer zorgt voor een voor iedere medewerker toegankelijke aanvraagmodule, zodat bijvoorbeeld ook medewerkers zonder toegang tot een zakelijk e-mailadres een fiets kunnen aanvragen.
5.3	Opdrachtnemer informeert Deelnemer: a. Bij een ingediend verzoek voor een fiets, en b. Wanneer een fiets in gebruik is genomen.
5.4	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de implementatie, de realisatie en de instandhouding van een koppeling met het portaal van P-Direkt.
5.5	Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatiefase van de koppeling met het portaal van P-Direkt een DVA (Dienstverleningsafspraken) op samen met O&P Rijk P-Direkt.
5.6	Opdrachtnemer garandeert aan te kunnen sluiten op de interfaces gegevenslevering van P-Direkt en is volgend in de (non-) functionele specificaties.
5.7	Opdrachtnemer garandeert dat de aanvraagmodule Unicode/ UTF81 tekenset ondersteunt.
5.8	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens, die tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en evt. andere partijen (zoals O&P Rijk P-Direkt), worden verzonden adequaat versleuteld zijn (adequaat betekent: met gangbare en actuele cryptografische technieken en sleutels).
5.9	Opdrachtnemer accepteert dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik kunnen worden genomen.

Administratieve afhandeling	
6.1	Opdrachtnemer verzorgt in ieder geval alle branchegebruikelijke (financiële) administratie, zoals alle administratie met betrekking tot (het offren, (in)leveren, onderhouden en repareren van) de fiets. Hieronder valt tevens de administratie met betrekking tot eventuele schade, diefstal en pechhulp. Indien Opdrachtgever meer administratie nodig heeft, verleent Opdrachtnemer altijd medewerking.
6.2	Opdrachtnemer adviseert en ondersteunt op verzoek van Opdrachtgever voor zover mogelijk bij het opstellen en uitvoeren van de Leaseovereenkomsten en loonadministratie.

Privacy & informatiebeveiliging	
7.1	Opdrachtnemer voldoet bij uitvoering van de Opdracht minimaal aan de volgende wetten en normenkaders, of aantoonbaar gelijkwaardig: <ul style="list-style-type: none"> - NEN-ISO/IEC 27001:2023; - Baseline Informatiebeveiliging Overheid 1.04 en vanaf eind 2024 versie 2; - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
7.2	Opdrachtnemer werkt mee aan eventuele toekomstige borging van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatiebeveiliging.
7.3	Bij de uitvoering van de Opdracht verwerkt Opdrachtnemer persoonsgegevens. Opdrachtnemer doet dit in een rol als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.
7.4	Opdrachtnemer verklaart dat geen data zal worden afgestaan aan en/of ingezien kan worden door derden, die geen directe relatie hebben met de dienstverlening, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Indien het Opdrachtnemer is toegestaan om aan derden deze data door te geven dan legt Opdrachtnemer alle vereisten inclusief de eisen in deze informatiebeveiligingsbijlage en de privacy vereisten vast in formeel geaccepteerde contractuele afspraken met deze derden.
7.5	Opdrachtgever zorgt ervoor dat duidelijk is wie welke taken en verantwoordelijkheden heeft en welke persoonsgegevens worden verwerkt. Dit geldt specifiek als persoonsgegevens tussen organisaties worden gedeeld.
7.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk het beschermen van de privacy van betrokken personen, ook bij het doorgeven van persoonsgegevens tussen partijen.
7.7	Opdrachtnemer slaat persoonsgegevens alleen binnen de EER op.
7.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vaststellen van expliciet schriftelijk akkoord van de medewerker met de aanwezigheid van een actief tracking device op de door de medewerker te leasen fiets en het (uitsluitend) gebruik van locatiegegevens van deze fiets bij diefstal resp. vermissing.
7.9	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de gegevens van de tracking device op de fiets uitsluitend worden gebruikt en/of ingezien in geval van diefstal resp. vermissing. Locatiegegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt en/of verwerkt.
7.10	Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de verwerking, opslag en beveiliging van locatiedata plaatsvindt conform de AVG. Dit kan, op verzoek Opdrachtgever, aantoonbaar worden gemaakt via schriftelijke procedures en overzichten.
7.11	Opdrachtnemer garandeert dat de maatregelen voor informatiebeveiliging en privacy toereikend zijn en zijn geborgd in een PDCA-cyclus. Hierbij dienen actuele dreigingen en kwetsbaarheden te worden meegenomen.
7.12	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch tenminste binnen 72 uur in geval van een inbreuk op persoonsgegevens die in het kader van de Overeenkomst tussen beide verwerkt zijn (bij Opdrachtnemer en/of Onderaannemers).
7.13	Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks penetratietesten (pen-testen) uit door een ter zake deskundige dienstverlener. Opdrachtnemer koppelt resultaten en eventueel gevonden kwetsbaarheden en voortgang op maatregelen terug aan Opdrachtgever.
7.14	Opdrachtnemer beschikt over functionaliteiten voor verdere integratie, zoals het leveren/aanroepen van API's.

7.15	Opdrachtnemer garandeert, dat de betrokkene, waarvan de persoonsgegevens worden verwerkt, wordt geïnformeerd over welke verwerking (van de persoonsgegevens) plaatsvindt.
7.16	Opdrachtnemer garandeert de rechten van betrokkenen (bijv. het recht op rectificatie) en dat de processen bij en door Opdrachtnemer zijn ingericht op deze garantie.
7.17	Opdrachtgever zal met Opdrachtnemer nadere afspraken over de bewaartermijnen en de vernietiging of overdracht van bepaalde gegevens na aflopen Overeenkomst vastleggen.
7.18	<p>De door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde online aanvraagmodule voldoet minimaal aan de verplichte open standaarden van Forum Standaardisatie en Opdrachtnemer zal zich bij aanpassing in de standaarden inzetten om de aanvraagmodule zo spoedig mogelijk op niveau te krijgen. Waar dit niet mogelijk is wordt door Opdrachtnemer schriftelijk een duidelijke uitleg gegeven waarom dit niet mogelijk is (explain). De standaarden die minimaal toegepast moeten worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DKIM • DMARC • DNSSEC • HTTP en HSTS • SAML 2.0 (bij gebruik SSO) • IPv6 en IPv4 • RPKI • Security.txt • SPF • STARTTLS en DANE • TLS 1.3 • Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) • Bij gebruik API: REST-API Design Rules, OpenAPI Specification, OAuth 2.0
7.19	Opdrachtnemer is verplicht tot 12 maanden na beëindiging van de Overeenkomst en 12 maanden na beëindiging van een leaseovereenkomst informatie te bewaren.

RAPPORTAGES EN DE AFWIKKELING VAN VRAGEN VAN OPDRACHTGEVER EN WERKNEMER (GEBRUIKER VAN DE FIETS)

Rapportage	
8.1	<p>Opdrachtnemer houdt de volledige administratie bij van de aangevraagde en geleverde fietsen. De administratie omvat in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal lopende Leaseovereenkomsten, per Deelnemer/organisatie(onderdeel); - Het aantal Leaseovereenkomsten, inclusief geannuleerde en beëindigd; - Gegevens medewerker (naam- en achternaam); - Start- en einddatum van de lopende Leaseovereenkomsten; - Eventuele bijzonderheden aan de fiets; - Bijtellingstarief; - Maandelijks leasebedrag.
8.2	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor inzage in de leaseadministratie op verzoek van Opdrachtgever en/of Deelnemers met volledige contractdetails van de fietsen. Het opvragen en/of inzien is doorlopend en zonder kosten voor Opdrachtgever en/of betreffende Deelnemer</p>
8.3	<p>Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever het totaalbeeld en elke Deelnemer alleen haar eigen gegevens kan inzien.</p>
8.4	<p>Opdrachtnemer levert overeenkomstig Bijlage B1 – Rapportagerichtlijnen managementrapportages en ook mogelijkheid, voor daartoe geautoriseerde Deelnemers, om op elk gewenst moment, kosteloos zelf managementinformatie te genereren.</p>
8.5	<p>Opdrachtnemer voert de volgende klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) uit:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Na levering van de fiets over het proces van bestellen t/m aflevering en eerste ingebruikname; b. Na afloop/beëindiging van de leasetermijn t/m het moment van inname of eventuele overname van de fiets. <p>Opdrachtnemer benadert alle medewerkers per e-mail (indien het e-mailadres van de medewerker is ontvangen). Deze exacte opzet van het KTO gebeurt in afstemming met en goedkeuring door de Opdrachtgever.</p> <p>De medewerkers beoordelen de dienstverlening van Opdrachtnemer en die van de eventueel betrokken fietsenwinkels en geleverde fietsen. De beoordeling door de medewerkers gebeurt met een cijfer op de schaal van 1 t/m 10. Gemiddeld moet Opdrachtnemer minimaal een 7,0 scoren.</p>
8.6	<p>Opdrachtgever verzorgt onder de deelnemende organisaties zelf jaarlijks een KTO (en de daarin opgenomen belevingsfactoren) over de beleving van de Dienstverlening.</p> <p>Opdrachtnemer confirmeert zich aan de KTO en daaruit voortvloeiende Sancties (zie: Bijlage B2 – SLA parameters, KPI's & Sancties, KPI 'Klanttevredenheid').</p>

Communicatie & accountmanagement

9.1	Opdrachtnemer stelt (een) vaste accountmanager(s) aan (maximaal twee) die de totale relatie met Opdrachtgever en de organisaties overziet, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De accountmanager is medeverantwoordelijk voor een gedegen- en structurele samenwerking tussen P-Direkt en Opdrachtnemer. Dit is het eerste aanspreekpunt voor de categorie Vervoer en Verblijf (strategisch niveau), maar ook voor alle organisaties (tactisch niveau).
9.2	Opdrachtnemer zorgt voor volwaardige vervanging bij afwezigheid van de accountmanager.

Centraal Contractmanagement (CCM)

Het is belangrijk dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is geborgd. Communicatie vindt daarom primair plaats met de Categorie Vervoer en Verblijf Rijksoverheid (hierna: de Categorie).

De accountmanager van Opdrachtnemer en de Categorie evalueren minimaal twee (2) keer per jaar. Dit gebeurt bij de Opdrachtgever op locatie in Nederland en/of online en op ad-hoc basis, als hiertoe bij Opdrachtgever of bij Opdrachtnemer behoefte bestaat.

De accountmanager handelt proactief ten aanzien van problemen in de dienstverlening en zorgt voor een uitstekende communicatie tussen de Categorie, de Deelnemers en de eigen organisatie.

9.3	Opdrachtnemer adviseert ten minste 1x per jaar, de mogelijke ontwikkeling/toepassing van innovaties en/of mogelijke voorstellen op het gebied van (stroomlijning van) processen en procedures zoals bijvoorbeeld verdergaande centralisering van facturatie en/of de (verdergaande) centrale inrichting.											
	Het betreft hier zowel strategische-, tactische- als operationele aspecten.											
	Opsomming overleggen											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Overleg</th> <th>Inhoud</th> <th>interval</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Categoriemanagement - Opdrachtnemer</td> <td>Richting/sturing over het geheel van de dienstverlening en beleidsmatige/strategische keuzes.</td> <td>1 x per half jaar</td> </tr> <tr> <td>Deelnemers - Opdrachtnemer</td> <td>Het verzorgen/borgen van implementatie en het beheer. Voorzitter is Deelnemer.</td> <td>Wekelijks gedurende de implementatieperiode per Deelnemer en 1 x per jaar vanaf het eerste kwartaal na de start gebruik door Gebruikers van de betreffende Deelnemer.</td> </tr> <tr> <td>Categoriemanagement - Deelnemers - Opdrachtnemer (Gebruikersgroep)</td> <td>Het geheel van de (Rijksbrede) dienstverlening, alle bijkomende aspecten. Input voor de Strategische klantenraad en afstemming met de Categorie, Deelnemers en Opdrachtnemer veelal op strategisch/tactisch gebied. Voorzitter is de Categorie.</td> <td>1 x per 3 maanden</td> </tr> </tbody> </table>	Overleg	Inhoud	interval	Categoriemanagement - Opdrachtnemer	Richting/sturing over het geheel van de dienstverlening en beleidsmatige/strategische keuzes.	1 x per half jaar	Deelnemers - Opdrachtnemer	Het verzorgen/borgen van implementatie en het beheer. Voorzitter is Deelnemer.	Wekelijks gedurende de implementatieperiode per Deelnemer en 1 x per jaar vanaf het eerste kwartaal na de start gebruik door Gebruikers van de betreffende Deelnemer.	Categoriemanagement - Deelnemers - Opdrachtnemer (Gebruikersgroep)	Het geheel van de (Rijksbrede) dienstverlening, alle bijkomende aspecten. Input voor de Strategische klantenraad en afstemming met de Categorie, Deelnemers en Opdrachtnemer veelal op strategisch/tactisch gebied. Voorzitter is de Categorie.
Overleg	Inhoud	interval										
Categoriemanagement - Opdrachtnemer	Richting/sturing over het geheel van de dienstverlening en beleidsmatige/strategische keuzes.	1 x per half jaar										
Deelnemers - Opdrachtnemer	Het verzorgen/borgen van implementatie en het beheer. Voorzitter is Deelnemer.	Wekelijks gedurende de implementatieperiode per Deelnemer en 1 x per jaar vanaf het eerste kwartaal na de start gebruik door Gebruikers van de betreffende Deelnemer.										
Categoriemanagement - Deelnemers - Opdrachtnemer (Gebruikersgroep)	Het geheel van de (Rijksbrede) dienstverlening, alle bijkomende aspecten. Input voor de Strategische klantenraad en afstemming met de Categorie, Deelnemers en Opdrachtnemer veelal op strategisch/tactisch gebied. Voorzitter is de Categorie.	1 x per 3 maanden										
9.4	Opdrachtnemer participeert proactief en structureel in evaluatiegesprekken om de dienstverlening te evalueren en bij te sturen. De accountmanager is op de hoogte van alle onderdelen.											
9.5	Opdrachtnemer garandeert dat de accountmanager(s) van Opdrachtnemer minimaal twee (2) jaar ervaring met de strategische, tactische en operationele aspecten van de dienstverlening en heeft binnen de organisatie van Opdrachtnemer mandaat om de vereiste dienstverlening te bewerkstelligen.											
<u>Decentraal Contractmanagement (DCM)</u>												
9.6	Opdrachtnemer heeft minimaal 1x per jaar een tactisch overleg met het decentraal contractmanagement (decentraal per Deelnemer). De exacte frequentie wordt ná gunning afgestemd met de Deelnemer.											
<u>Operationeel Contractmanagement (OCM)</u>												

9.7	Opdrachtnemer heeft operationeel contact met gebruikers (medewerkers die een fiets leasen). De frequentie is naar behoefte van de Deelnemer/gebruikers. Opdrachtnemer kan daarbij, indien noodzakelijk of gewenst, op verzoek van een Deelnemer direct in gesprek met deze gebruikers.
9.8	Opdrachtnemer hanteert een klachtenprocedure en informeert medewerkers hierover. Klachten zijn onderdeel van de periodieke rapportage (zie: 'Eisen over rapportage').
9.9	Opdrachtnemer garandeert dat klachten zowel telefonisch als per e-mail kunnen worden ingediend.
9.10	Opdrachtnemer garandeert dat klachten dienen binnen 5 werkdagen worden afgehandeld na indiening door de medewerker resp. Deelnemer. Indien dat niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer de medewerker respectievelijk Deelnemer. Opdrachtnemer geeft tevens de verwachte afhandelingstijd.
9.11	Opdrachtnemer garandeert dat op operationeel niveau een klantenservice is ingericht, waar medewerkers met hun vragen terecht kunnen.
9.12	Opdrachtnemer garandeert dat de klantenservice op werkdagen tussen 08:00u en 17:00u in elk geval telefonisch en per e-mail bereikbaar is.
9.13	Opdrachtnemer garandeert dat zij e-mails op werkdagen beantwoordt binnen 24 uur na ontvangst.
9.14	Opdrachtnemer garandeert dat de spreek- en schrijftaal in het Nederlands is.
9.15	Opdrachtnemer neemt (proactief) deel aan alle door Opdrachtgever en/of Deelnemers georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch of strategisch), die nodig geacht worden in het kader van de dienstverlening.

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (ISV, SOCIAL RETURN & CIRCULARITEIT)

Internationale sociale voorwaarden (ISV)	
<p>De internationale sociale voorwaarden dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers.</p> <p>In de inkoopketen van de fietsen uit het assortiment bestaat ook een risico op sociale misstanden.</p>	
10.1	<p>Opdrachtnemer presenteert binnen zes (6) maanden na startdatum van de Overeenkomst een plan van aanpak 'ISV' voor ISV-beleid aan de Opdrachtgever. Het plan van aanpak omvat in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het eigen MVO-beleid; • Een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten en risico's voor het milieu in de keten; • Een planning ten aanzien van de inspanningen, die Opdrachtnemer zal leveren; • Een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak 'ISV' (bijv. informatie over de betrokkenheid van stakeholders); • Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het uitvoeringsproces, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid; • Opdrachtnemer ontwikkelt tijdens de looptijd van de Overeenkomst in afstemming met Opdrachtgever dit plan van aanpak 'ISV' verder. <p>In aanvulling op het plan van aanpak 'ISV' stelt Opdrachtnemer jaarlijks een rapportage op, waaruit blijkt dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. Deze rapportage dient op verzoek van de Categorie te kunnen worden overhandigd. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels zijn opgesteld.</p> <p>Voor meer informatie over ISV, zie: www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/mvi-themas/internationale-sociale-4.</p>
10.2	<p>Opdrachtnemer confirmeert zich aan de KPI en daaruit voortvloeiende Sancties (zie: Bijlage B2 – SLA parameters, KPI's & Sancties, KPI 'ISV').</p>

Social return

Social return gaat om het creëren van baankansen voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen.

Via een inkoopopdracht kunnen extra arbeidsplekken, werkervaringsplekken of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden gecreëerd.

Het kan ook door het aanbieden van een training of een ander initiatief dat bijdraagt dat deze mensen een betere toegang krijgen tot de arbeidsmarkt.

Het ultieme doel is om mensen met een afstand op de arbeidsmarkt duurzaam in te laten stromen op de arbeidsmarkt.

Meer informatie vindt u op [Social return | Inkoop thema's | Rijksinkoop samenwerking](#).

Omdat Opdrachtgever Social return belangrijk vindt en impact wil creëren, past Opdrachtgever op deze Opdracht Social return toe. Tegelijkertijd wil Opdrachtgever dat de toepassing ervan proportioneel blijft. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer de mogelijkheid hier een vrije invulling aan te geven.

De inzet van Social return mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:

- Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong)
- Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Als de genoemde wetten vervanging krijgen in nieuwe wetten dan verwijst bovenstaande navolgend naar die nieuwe wetten.

Let op!

Mensen die nu reeds betaald werk verrichten, waaronder huidige werknemers van Opdrachtnemer behoren uitdrukkelijk **niet** tot de doelstelling/doelgroep van deze Aanbesteding.

Wizzr

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst maakt Opdrachtgever gebruik van Wizzr om de inzet van Social return te monitoren en te controleren. Wizzr biedt inzicht in de voortgang en naleving van de gemaakte afspraken, waarmee Opdrachtgever transparantie en effectiviteit binnen deze doelstelling waarborgen.

Plan van aanpak 'Social return'

Bij het opstellen van het plan van aanpak 'Social return' heeft Opdrachtnemer de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel.

<p>Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit. Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Het goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst.</p> <p>Na akkoord op het plan van aanpak 'Social return' is Opdrachtnemer verplicht om binnen drie (3) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak 'Social return'.</p>	
11.1	<p>Opdrachtnemer besteedt minimaal 2% van de opdrachtwaarde van de Overeenkomst aan Social return.</p> <p>Indien met onderaannemers wordt gewerkt zal deze Social return verplichting worden doorgelegd. Dan zal beschreven moeten worden hoe deze inzet inzichtelijk wordt gemaakt en hoe wordt gerapporteerd.</p>
11.2	<p>Opdrachtnemer draagt zorg dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).</p>
11.3	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.</p>
11.4	<p>Opdrachtnemer registreert zich voor Wizzr.</p>
11.5	<p>Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks aan Opdrachtgever over de gerealiseerde sociale impact met Social return inzet (met gebruik van Wizzr) en eventuele KPI's. De invulling aan de Social return moet controleerbaar zijn.</p>
11.6	<p>Opdrachtnemer stelt binnen drie (3) maanden na definitieve gunning een plan van aanpak 'Social return' op voor de inzet van Social return over hoe Opdrachtnemer Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht.</p> <p>Omdat Opdrachtnemer nog geen zekerheid heeft over het aantal fietsen dat gaat worden geleased, gebruikt Opdrachtnemer hiervoor een schatting. Deze schatting vormt de basis voor de opdrachtwaarde en daarmee het bedrag dat Opdrachtnemer aan Social return besteedt.</p> <p>In het plan van aanpak 'Social return' moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert en invulling wordt gegeven aan de social return verplichting (bijv. plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm en opleidingstrajecten); - de wijze waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; - de randvoorwaarden; - een voorstel voor rolverdeling, procesafspraken en praktische invulling van het uitvoeringsproces, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de categorie, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. - de planning.

11.7	Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever direct te informeren bij constatering dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken.
11.8	Opdrachtnemer confirmeert zich aan de KPI en daaruit voortvloeiende Sancties (zie: Bijlage B2 – SLA parameters, KPI's & Sancties, KPI 'Social return').

Circulariteit	
<p>Opdrachtnemer heeft bij de Inschrijving een beschrijving aangeleverd, waarbij rekening is gehouden met een aantal criteria, zoals beschreven in Subgunningscriterium kwaliteit 4 in het Beschrijvend Document.</p> <p>Op basis van dit plan worden maximaal 3 PI's bepaald; aan de 3 PI's moet worden voldaan voor een voldoende. Indien een voldoende op de norm niet wordt behaald, kan Categorie consequenties stellen.</p>	
12.1	Opdrachtnemer confirmeert zich aan de KPI en daaruit voortvloeiende Sancties (zie: Bijlage B2 – SLA parameters, KPI's & Sancties, KPI 'Circulariteit').