

# Bijlage 3 – Programma van Eisen Leasefietsen Gemeente Weert

Dit Programma van Eisen bevat alle minimeisen waaraan de opdrachtnemer moet voldoen tijdens de volledige looptijd van de raamovereenkomst. Niet-naleving van één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting of, na gunning, tot contractuele maatregelen.

## 1. Eisen aan de bestelfase

### 1.1 Leaseconstructie en voorwaarden

1. De opdrachtnemer levert leasefietsen op basis van Full Operational Lease, inclusief:
  - o afschrijving en rente;
  - o onderhoud, service en reparatie;
  - o verzekering tegen schade en diefstal;
  - o pechhulp;
  - o optionele accessoires (indien bevestigd aan de fiets).
2. De leasefietsen mogen gebruikt worden voor zowel woon-werkverkeer als privégebruik.
3. Tarieven zijn vaste maandbedragen geldig voor de volledige looptijd van de nadere opdracht.
4. De opdrachtnemer levert alle tarieven tevens aan inclusief btw t.b.v. financiële administratie, communicatie richting medewerkers en fiscale verwerking.
5. De opdrachtnemer blijft juridisch eigenaar van de fiets.

### 1.2 Assortiment

5. De opdrachtnemer biedt minimaal het volgende assortiment aan: stadsfietsen, elektrische fietsen, bakfietsen, sport-/racefietsen en speed-pedelecs.
6. Er wordt een breed en marktconform assortiment aangeboden, bestaande uit gangbare kwaliteitsmerken in verschillende prijsklassen.
7. Zowel nieuwe als refurbished fietsen mogen worden aangeboden, mits specificaties transparant zijn richting medewerkers.
8. Prijzen worden gebaseerd op de officiële consumentenadviesprijzen, zoals opgenomen in de RAI Fietsportal ([bijtellingfietsvandezaak.nl](http://bijtellingfietsvandezaak.nl)). Bij afwezigheid moet marktconformiteit worden aangetoond.

### 1.3 Offertes en bestelproces

9. Binnen 48 uur (op werkdagen) levert de opdrachtnemer een offerte op basis van de raamovereenkomst.
10. Een offerte bevat minimaal:
  - o maandtarief voor de opdrachtgever;
  - o cataloguswaarde;
  - o merk, type en uitvoering;
  - o looptijd (36 maanden);
  - o leverdatum;
  - o afleverlocatie;
  - o voorwaarden voor de medewerker.
11. De opdrachtnemer gebruikt één centraal e-mailadres voor het verwerken van bestellingen.

## 2. Eisen aan levering

12. De standaard levertijd is 4–6 weken. Indien dit niet haalbaar is, wordt dit vooraf gecommuniceerd en kan de medewerker afzien van de bestelling.
13. Alle fietsen worden geleverd met verzekeringswaardig slot.
14. Fietsen worden geleverd in heren- en damesuitvoering, indien beschikbaar bij de fabrikant.
15. De actieradius van e-bikes wordt vooraf duidelijk vermeld.
16. Elektrische fietsen kunnen worden opgeladen via een standaard stopcontact.
17. Een kosteloze proefrit wordt aangeboden.
18. Elke nadere opdracht wordt bevestigd met een orderbevestiging binnen maximaal 5 werkdagen.
19. Fietsen worden rijklaar afgeleverd.
20. Alle relevante documentatie wordt meegeleverd in een berijdersmap.
21. De medewerker tekent pas voor ontvangst indien de fiets conform afspraak is geleverd.

## 3. Eisen aan digitale omgeving en website

22. De opdrachtnemer biedt een digitaal platform waarop medewerkers:
  - het aanbod en de specificaties kunnen inzien;
  - leaseprijzen inclusief opties kunnen bekijken;
  - aangesloten dealers kunnen vinden.
23. De omgeving is toegankelijk op laptop, PC, tablet en smartphone, op alle gangbare browsers.
24. De opdrachtnemer beschikt over een Nederlandstalige helpdesk, bereikbaar op kantoor tijden.
25. De website toont transparant:
  - aanschafprijzen;
  - maandtarief;
  - optionele modules (verzekering/pechhulp/onderhoud) inclusief kosten.
26. Het digitale platform voldoet aan de gepubliceerde beveiligingsrichtlijnen van het NCSC ([NCSC - ICT beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties](#)).
27. Het digitale platform voldoet aan de producteisen voor clouddiensten conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid), zoals beschreven in bijlage 8. ICO-report.

## 4. Implementatie-eisen

26. De volledige implementatie is binnen 1 maand na definitieve gunning gerealiseerd. Uitgangspunt is voor 1 juni 2026;
27. De opdrachtnemer levert tijdig (uiterlijk binnen 3 weken na gunning) implementatiedocumenten, contactgegevens en instructiemateriaal aan, zodat de dienstverlening op een soepele manier opgestart kan worden.

## 5. Eisen gebruiksfase

### 5.1 Reparaties, onderhoud en schade

28. De opdrachtnemer zorgt dat de medewerker altijd een werkende fiets heeft.
29. Reparaties, onderhoud en schadeherstel worden uitgevoerd via professionele fietsdealers, bij voorkeur lokaal (op basis van woonplaats medewerker).
30. Reparaties/onderhoud kunnen worden aangeleverd ma–za, volgens openingstijden dealers.
31. Digitale afspraakplanning is mogelijk.
32. Termijnen:
  - Preventief onderhoud: max. 1 werkdag (bij aanlevering vóór 10:00);
  - Reparaties: max. 2 werkdagen;
  - E-bikes: max. 3 werkdagen;

33. Indien onderhoud/repairatie langer dan >2 werkdagen duurt, wordt passend vervangend vervoer aangeboden.
34. Pechhulp is 24/7 beschikbaar, met service binnen 24 uur.
35. Buitengewone schade door verkeerde bediening wordt alleen gefactureerd met vooraf aantoonbaar bewijs en goedkeuring van de gemeente.

## **5.2 Verzekering**

36. De opdrachtnemer sluit een verzekering af.
37. Bij diefstal eindigt de leaseovereenkomst.
38. medewerker mag een nieuwe bestellen zonder beperkingen.
39. Premies zijn gebaseerd op netto aanschafwaarde.

## **6. Eisen inleverfase**

40. De opdrachtnemer informeert medewerkers tijdig (min. 3 maanden voor einde looptijd).
41. Medewerkers kunnen de fiets overnemen tegen een marktconforme restwaarde (uniform percentage gedurende contract).
42. Inlevering kan bij aangesloten dealer of via thuisophaling.
43. Normale gebruikssporen zijn toegestaan.
44. Een innamerapport wordt opgesteld en ondertekend door medewerker.
45. Eindafrekening volgt binnen 2 weken.
46. Bij overlijden van medewerker eindigt de lease direct zonder kosten.
47. Vroegtijdige beëindiging door werkgever leidt enkel tot betaling "kale lease" (fiets + vaste accessoires).

## **7. Eisen samenwerking/met governance**

48. De opdrachtnemer levert één vast aanspreekpunt plus vervanger.
49. Team HRM Gemeente Weert is het formele aanspreekpunt voor alle bestellingen.
50. De opdrachtnemer houdt de volledige leaseadministratie bij en stelt deze op verzoek beschikbaar.
51. De opdrachtnemer accepteert geen bestellingen zonder goedkeuring van de gemeente.
52. Wijzigingen in raam- of nadere opdrachten worden uitsluitend na schriftelijke toestemming doorgevoerd.

## **8. Eisen facturatie**

53. De opdrachtnemer dient maandelijks een verzamelfactuur aan te leveren voor alle lopende leasecontracten, tenzij anders overeengekomen met de gemeente.
54. Facturen worden digitaal aangeleverd in leesbaar PDF formaat, waarbij één PDF bestand maximaal één factuur bevat met eventuele bijlagen.
55. De factuur wordt gestuurd naar het centrale facturatiepunt van Gemeente Weert.
56. Om verwerking in het financiële systeem van de gemeente mogelijk te maken, bevat elke factuur minimaal:
  - Inkoopordernummer;
  - Factuurdatum;
  - Specificatie per fiets (gebruikersnaam, cataloguswaarde, bijtelling, maandtarief);
  - Overzicht van eventuele overige kosten (schades, accessoires, voortijdige beëindiging), aangeleverd op een aparte factuur;
  - Totaalbedrag inclusief en exclusief btw.
57. De opdrachtnemer factureert uitsluitend aan de gemeente.
58. De opdrachtnemer garandeert dat alle aangesloten dealers binnen 30 dagen worden betaald voor onderhoud, reparaties en overige werkzaamheden die zij hebben verricht in het kader van de leaseovereenkomst.

59. Indien facturen niet voldoen aan bovenstaande vereisten, kan Gemeente Weert deze weigeren, waarna opdrachtnemer een gecorrigeerde factuur aanlevert. De betalingstermijn gaat in op de datum van ontvangst van een correcte factuur.
60. Prijzen worden aangeboden in euro's en bestaan uit all-in maandtarieven (inclusief service, onderhoud, verzekering en alle bijkomende kosten). Negatieve bedragen zijn niet toegestaan.
61. Eventuele indexaties (op basis van NEA index of CPI) worden minimaal twee maanden vóór ingangsdatum schriftelijk aangekondigd en door opdrachtnemer onderbouwd. Indexering kan maximaal 1 maal per jaar plaatsvinden.

## **9. Eisen communicatie, overleg & rapportage**

62. De opdrachtnemer beschikt over een klantenservice en klachtenprocedure; reactietijd max. 24 uur op werkdagen.
63. Na gunning levert de opdrachtnemer een communicatieplan op voor medewerkers en de gemeentelijke organisatie ter ondersteuning van de invoering en het gebruik van de leasefietsregeling.
64. Jaarlijks vindt minimaal één evaluatieoverleg plaats.
65. De opdrachtnemer levert elk kwartaal een digitale rapportage (CSV / Excel) aan met:
  - alle lopende en beëindigde contracten;
  - onderhouds- en reparatieoverzichten;
  - schades;
  - omzet;
  - voortijdige beëindigingen;
  - klanttevredenheid (KTO).
66. Rapportages worden in overleg vormgegeven.

## **10. Eisen digitale dashboards**

67. De opdrachtnemer biedt een realtime dashboard met minimaal:
  - lopende contracten, einddatums en automatische signaleringen;
  - onderhouds- en storingsmeldingen (indien beschikbaar);
  - CO<sub>2</sub>-besparing (indien beschikbaar).

## **11. Privacy & gegevensverwerking**

68. De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend conform AVG.
69. Een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten voor aanvang van de opdracht.
70. De opdrachtnemer toont aan dat:
  - dataminimalisatie wordt toegepast;
  - alleen noodzakelijke gegevens worden verwerkt;
  - passende beveiligingsmaatregelen aanwezig zijn;
  - subverwerkers vooraf worden gemeld en alleen na goedkeuring worden ingezet;
  - datalekken direct worden gemeld;
  - DPIA wordt uitgevoerd indien nodig.

## **12. KPI's**

71. De opdrachtnemer levert jaarlijks KTO-resultaten en verbeterplannen.
72. KPI's omvatten o.a.:
  - aanvragen → levertijden;
  - reparatie-/schade-afhandeltijden;
  - kwaliteitsniveau dealers;
  - klanttevredenheid;
  - beschikbaarheid van vervangend vervoer.