

**Bijlage 2 Programma van eisen aanbesteding lease fietsen (Z/26/831049) versie 1 april 2026**

<b>Eisen bestelfase</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
	<b>Eisen commercieel</b>
1	<p>Leasecontract. Het betreft een zakelijke fietslease: werknemers kunnen een fiets uitzoeken en gebruiken voor woon-werkverkeer en privéverkeer. De gemeente betaalt aan de leasemaatschappij een vast maandelijks 'all-in' leasebedrag (full operational service) dat bestaat uit de volgende kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afschrijving en rente fiets;</li> <li>• Onderhoud, service en reparatie (volledig kostendekkend);</li> <li>• Verzekering tegen diefstal en schade (volledig kostendekkend);</li> <li>• Pechhulp (volledig kostendekkend);</li> <li>• Door eindgebruiker eventuele gewenste accessoires (voor zover deze standaard fabrieksoptie zijn en 'nagelvast' aan de fiets verbonden zijn).</li> </ul> <p>NB: het is de eindgebruiker toegestaan om accessoires af te nemen voor zover deze samen niet meer bedragen dan 15% van de consumentenadviesprijs van de fiets.</p>
2	U bent in staat om stadsfietsen, elektrische fietsen, bakfietsen, sportfietsen en speedpedelecs te leveren (verzamelnaam in deze uitvraag: Tweewielers).
3	Tarieven zijn een vast bedrag per maand excl. btw voor de gehele duur van de nadere opdracht (leaseovereenkomst).
4	Alle Tweewielers kunt u leveren op basis van Full Operational Lease. Hierbij worden de Opdrachtgever en eindgebruiker ontzorgd en zijn alle kosten verdisconteerd in het maandbedrag (zoals, maar niet uitputtend: afschrijving, rente, verzekering, reparatie, onderhoud, banden, schade, transport, vervangend vervoer, overhead, administratie, reiskosten, etc.). De Opdrachtnemer blijft eigenaar van de fiets.
5	<p>Definitie verkoopprijs: de prijs waarvoor de betreffende fiets daadwerkelijk door de leverancier of een door hem ingeschakelde dealer aan de leasemaatschappij wordt verkocht, exclusief btw, na aftrek van alle kortingen, bonussen, rebates of andere prijsreducerende afspraken die direct of indirect verband houden met de verkoop van de fiets.</p> <p>De daadwerkelijke verkoopprijs omvat uitsluitend de kale fiets inclusief fabrieksmatig gemonteerde onderdelen die onderdeel zijn van het betreffende model, en exclusief kosten voor accessoires, servicepakketten, verzekering, onderhoud, transport of andere aanvullende diensten.</p> <p>De opdrachtnemer dient de daadwerkelijke verkoopprijs desgevraagd te kunnen onderbouwen met een factuur of een gelijkwaardig controleerbaar document. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze prijs te controleren.</p>
6	Assortiment: Opdrachtgever wenst haar medewerkers zo veel mogelijk keuze te bieden in de soort Tweewieler. U bent in staat om een zo breed mogelijk assortiment aan te bieden in verschillende prijscategorieën. Het assortiment omvat minimaal alle gangbare kwaliteitsmerken voor de consumentenmarkt. Deze kwaliteitsmerken kenmerken zich door een hoge naamsbekendheid, goede reputatie en het toonaangevend in de markt zijn qua kwaliteit en prijs.

	Voor het bepalen of een aangeboden merk zich hierin kenmerkt, maakt opdrachtgever gebruik van vergelijkbare leveringen in overeenkomende markt, beoordelingen in relevante vakbladen/websites en trends op het gebied van ontwikkelingen in de overeenkomende markt én specifieke productgroep.
7	Leeftijd van de fiets: U mag naast nieuwe fietsen ook refurbished fietsen aanbieden, zolang de eindgebruiker hiervan op de hoogte is, ermee instemt, en de fiets voldoet aan de door u opgegeven specificaties op de website.
	<b>Eisen levering</b>
8	De tweewieler wordt <u>standaard</u> binnen 4-6 weken na bestelling geleverd. Als dat door omstandigheden die niet verwijtbaar zijn aan opdrachtnemer niet lukt, dan geeft de opdrachtnemer dit tijdig (ten tijde van bestelling) aan de betrokkene aan, zodat deze in overweging kan nemen om de bestelling niet te plaatsen. Indien mogelijk biedt de opdrachtnemer ook alternatief(ven) aan de betrokkene aan.
9	U levert alle Tweewielers minimaal aan met 1 door de verzekering goedgekeurd slot.
10	U bent in staat om Tweewielers zowel in een heren als dames uitvoering te leveren, mits het betreffende merk/type door de fabrikant geproduceerd/geleverd wordt in zowel heren als dames uitvoering.
11	U bent in staat om meerdere framematen te leveren, mits het betreffende merk/type door de fabrikant geproduceerd/geleverd wordt in meerdere framematen.
12	De door u aangeboden (elektrische of stads) fiets is standaard voorzien van (led)verlichting voor en achter.
13	De (gegarandeerde) actieradius van de elektrische fiets dient vooraf duidelijk te worden gecommuniceerd aan de eindgebruiker.
14	De door u aangeboden elektrische fiets kan worden opgeladen via een standaard wandcontactdoos (230 Volt/8 Amp).
15	Proefrit: U biedt de mogelijkheid tot het maken van een kosteloze proefrit op de gewenste fiets of een vergelijkbaar model. Een dergelijke proefrit verplicht de medewerker niet tot het daadwerkelijk afnemen van de fiets.
16	<p>Nadere offerte: als de medewerker in aanmerking komt voor een fiets levert u een nadere offerte aan, die gebaseerd is op de afspraken uit de mantelovereenkomst.</p> <p>De gemeente verlangt van de leasemaatschappij dat zij bij elke offerte aan de werknemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een indicatieve particuliere aanschafprijs toont en daartegenover duidelijk maakt:</li> <li>- wat wel / niet inbegrepen is bij lease</li> <li>- risico's die de werknemer niet loopt door lease</li> </ul> <p>In de nadere offerte neemt u het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het totale leasebedrag per maand voor opdrachtgever</li> <li>- De daadwerkelijke aanschafwaarde van de fiets Merk en type fiets</li> <li>- Verzekering</li> <li>- Onderhoud &amp; service</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pechhulp / vervanging</li> <li>- Restwaarde-inschatting</li> <li>- Leasefee / marge</li> <li>- Ingangsdatum en einddatum</li> <li>- Leverdatum en -locatie van de fiets</li> <li>- Duidelijk de voorwaarden waar de medewerker aan moet voldoen.</li> </ul>
17	<p><b>Leaseovereenkomst</b></p> <p>Voor iedere te leasen Tweewieler moet een aparte (nadere) leaseovereenkomst worden afgesloten, welke wordt opgemaakt door Opdrachtnemer.</p> <p>U voorziet de orderbevestiging van de volgende informatie (indien van toepassing):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Merk, type, uitvoering van de Tweewieler</li> <li>b. Opties en accessoires</li> <li>c. Cataloguswaarde (voor de bijtelling)</li> <li>d. Order/opdracht/referentienummer opdrachtnemer</li> <li>e. Looptijd in maanden</li> <li>f. Type verzekering</li> <li>g. Totaal maandtarief (lease per maand en hierbij verzekering, onderhoud, afschrijving, restwaarde en accessoires apart benoemd als kostencomponenten)</li> <li>h. Verwachte afleverdatum</li> <li>i. Overeengekomen afleverlocatie is in overleg met gebruiker</li> </ol>
18	Opdrachtnemer is verplicht één emailadres voor alle orders aan Opdrachtgever op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door Opdrachtgever.
19	De looptijd van de individueel af te sluiten nadere opdracht (leaseovereenkomst) is 36 maanden.
20	Binnen 48 uur (op werkdagen) na aanvraag levert opdrachtnemer per e-mail een offerte voor de te leasen Tweewieler aan.
21	Maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de bestelling stuurt opdrachtnemer een orderbevestiging.
	<b>Levering</b>
22	U regelt alle transporten met betrekking tot het afleveren van Tweewielers.
23	Alle Tweewielers worden door u gebruiksklaar afgeleverd.
24	De nadere opdracht treedt inwerking bij akkoord van de opdracht. De looptijd start op het moment van levering aan de medewerker. U geeft de ingangsdatum door aan opdrachtgever op het moment dat de nadere opdracht ingaat.
25	De Tweewieler wordt afgeleverd op het vooraf aangegeven adres door de gebruiker of door de Opdrachtgever.
26	De levering kan via de lokale fietswinkel of thuisbezorging. De fiets moet geheel rijklaar afgeleverd worden op de juiste maatinstelling voor de medewerker.
27	U gaat akkoord dat u bij aflevering alle relevante documenten meelevert in een berijdersmap (hierbij valt te denken aan handleiding, schadeformulier, groene kaart en overige informatie die van belang is).

28	De eindgebruiker tekent de afleverbon voor ontvangst indien de Tweewieler voldoet aan de specificaties volgens opdrachtbevestiging. Als de eindgebruiker van mening is dat er niet voldaan wordt aan de overeengekomen afspraken is hij/zij niet verplicht de afleverbon te ondertekenen. Een ondertekende afleverbon is een voorwaarde voor betaling van de factu(ren).
	<b>Website</b>
29	Medewerkers moeten online inzicht kunnen krijgen in uw assortiment.
30	Het assortiment dat u aanbiedt toont u op een website. Hierbij is inzichtelijk wat de specificaties zijn van de fiets, de aanschafprijs en de all-in leaseprijs. Ook wat (keuze)mogelijkheden zijn in zaken als preventief onderhoud, soort verzekering en pechhulp. De kosten van deze gekozen mogelijkheden worden meegerekend in de all-in leaseprijs zoals die op de website getoond worden.
31	Uw website is toegankelijk vanaf alle apparaten (laptop, pc, tablet en smartphone) en beschikbaar op alle browsers. U heeft een Nederlandstalige helpdesk die op in Nederland gangbare kantoor tijden is geopend.
31	U plaatst op de website een overzicht met aangesloten fietswinkels.
	<b>Implementatie</b>
33	De implementatie van de dienstverlening is binnen één maand na definitieve gunning of eerder afgerond.
	<b>Eisen Gebruiksfase</b>
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
34	Voor de dienstverlening is een goede en snelle bereikbaarheid van essentieel belang. Onafhankelijk waar uw servicelocatie zich bevindt. In deze uitvraag wordt onderscheid gemaakt in: reparaties, preventief onderhoud en schadeherstel (correctief onderhoud). De onderstaande definities worden hierbij gehanteerd:  Reparatie: Dit zijn onderhouds- en herstelactiviteiten die worden verricht om een geconstateerd gebrek te verhelpen (o.a. aan de banden).  Preventief onderhoud: Onderhoudsactiviteiten die tijdens de levensduur worden uitgevoerd om onder andere slijtage, corrosie, verdroging en vervuiling te voorkomen en/of te vertragen. De werkzaamheden worden voorgeschreven door de fabrikant en er worden alleen OEM-onderdelen (Original Equipment Manufacturer) gemonteerd. Preventief onderhoud is inclusief alle gemaakte kosten zoals o.a. voorrij-, haal- en brengkosten, klein materiaal, milieutoeslag, smeermiddelen en vloeistoffen.  Schadeherstel (Correctief onderhoud): Een gebrek ontstaan door eigen toedoen of toedoen van een derde.
	<b>Services</b>
35	U draagt zorg dat onze medewerker een werkende leasefiets heeft.

36	Voor ingebruikname, reparatie, onderhoud, schadeherstel en retourneren van de Tweewielers is opdrachtnemer verantwoordelijk. Als bij Schadeherstel dit niet mogelijk is op de locatie waar de leasefiets zich bevindt, kan opdrachtnemer de Tweewieler meenemen naar de eigen servicelocatie. Na het herstel brengt opdrachtnemer de Tweewieler weer terug naar de leasener op de afgesproken locatie.
37	U biedt de medewerker altijd een lokale faciliteit aan voor services, reparatie en onderhoud van de fiets. Hier mag alleen vanaf geweken worden als er in de woonplaats van de eindgebruiker geen lokale faciliteit aanwezig is. Maar ook dan wordt gezocht naar de kortst bijliggende faciliteit. Altijd geldt dat er gebruik moet worden gemaakt van professionele fietsendealers.
38	Voor reparatie, onderhoud en schadeherstel kunnen de Tweewielers aangeboden worden op werkdagen (dinsdag tot en met zaterdag tussen de gebruikelijke openingstijden van de fietszaken).
39	Voor het inplannen van reparatie, onderhoud, banden en schadeherstel is het mogelijk om digitaal (bijvoorbeeld via de e-mail) een afspraak in te plannen.
40	Voor preventieve onderhoudsbeurten mogen de Tweewielers maximaal één werkdag buiten gebruik zijn, mits deze voor 10.00 uur aangeboden is. Tenzij passend vervangend vervoer geregeld wordt.
41	Voor reparaties en schadeherstel (correctief onderhoud) mogen de Tweewielers maximaal twee werkdagen buiten gebruik zijn, mits deze voor 10.00 uur aangeboden is. Voor Elektrische fietsen geldt een termijn van maximaal 3 werkdagen. Tenzij passend vervangend vervoer geregeld wordt. Als dit niet haalbaar is neemt Opdrachtnemer contact op met de gebruiker.
42	U biedt 7 dagen per week pechhulp (reparatie, onderhoud, schade, mogelijk vervangend vervoer) binnen 24 uur na melding.
43	De eindgebruiker is verplicht om schades bij u te melden. Als er meer dan twee schades (door eigen toedoen) per jaar zijn dan wordt de medewerker aangesproken door opdrachtgever. Vanaf de derde (verwijtbare) schade wordt dit door opdrachtnemer op de medewerker verhaald.
44	Pechhulp: Indien de medewerker pech heeft regelt u vervangend vervoer of thuisbrengservice. De pechhulp is 24 uur / 7 dagen per week beschikbaar.
45	Indien u van mening bent dat de fiets een bepaalde minimale preventieve onderhoudsfrequentie nodig heeft teneinde veilig en deugdelijk gebruik te kunnen waarborgen, bent u verplicht dit in de bestelprocedure (aantoonbaar) aan de eindgebruiker duidelijk te maken.  Preventief onderhoud dient te gebeuren volgens de met de eindgebruiker overeengekomen frequentie.  Tijdens het preventieve / correctieve onderhoud zorgt u voor vergelijkbaar vervangend vervoer voor de medewerker als de medewerker dit nodig acht.

46	Buitengewone reparaties ten gevolge van een verkeerde bediening en die buiten de fabrieksgaranties vallen, kunt u uitsluitend factureren na uw overtuigend bewijs vooraf en met goedkeuring door contactpersoon van Opdrachtgever. Deze kosten worden doorbelast aan de medewerker door de Opdrachtgever wanneer dit een gevolg is door schuld van de medewerker.
47	Berijdersovereenkomst: er wordt (mede) een overeenkomst gesloten tussen opdrachtgever en de medewerker (berijder). Ten aanzien van het opstellen van een conceptberijdersovereenkomst bent u bereid ons kosteloos te adviseren en eventueel van (geanonimiseerde) voorbeelden te voorzien.
	<b>Eisen verzekering</b>
48	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van een verzekering tegen diefstal en schade. Opdrachtnemer hanteert, per gebeurtenis, 25 euro eigen risico voor schade aan fietsen en elektrische fietsen en 50 euro eigen risico voor schade aan sportfietsen. Opdrachtnemer hanteert 0 euro eigen risico bij diefstal van fietsen en elektrische fietsen en 10% bij diefstal sportfietsen. Als de eindgebruiker, ten tijde van bestelling, aangeeft dat hij ook bepaalde accessoires wil afnemen, dienen deze desgewenst ook onder deze verzekering te vallen. De term accessoires is specifiek t.a.v. verzekering gelimiteerd tot zaken die 'vastzitten' aan de fiets. De eindgebruiker is verplicht bij diefstal aangifte te doen.
49	Bij diefstal eindigt de leaseovereenkomst. Als de eindgebruiker dat wenst is het mogelijk om een nieuwe leaseovereenkomst te sluiten. Hij/zij is hier echter niet toe verplicht.  Herhaaldelijke diefstal, niet veroorzaakt door schuld of nalatigheid van de eindgebruiker, mag nooit tot gevolg hebben dat de eindgebruiker, indien gewenst, geen nieuwe leaseovereenkomst kan sluiten.
50	Op de verzekering is geen bonus/malus regeling van toepassing. U verstrekt de premie gebaseerd op de netto aanschafprijs per Tweewieler.
51	Schades worden door de gebruiker binnen twee werkdagen bij u gemeld. U bevestigt de schade per e-mail naar de gebruiker.
52	Eventuele eigen risico dat betaald moet worden, wordt door de eindgebruiker rechtstreeks in de fietsenwinkel betaald.
53	Gebruikers van Tweewielers moeten rechtstreeks contact met opdrachtnemer kunnen opnemen over operationele zaken zoals het inplannen van onderhoud, inplannen van reparatieafspraken en vragen met betrekking tot de bediening van de Tweewieler. U heeft hiervoor een telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. De opdrachtgever mag hier niet belast mee worden.
54	Het telefoonnummer van de helpdesk/klantenservice is tegen een normaal tarief bereikbaar.

<b>Eisen Inleverfase</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
55	Indien een Tweewieler vervangen moet worden omdat de looptijd verstrijkt, dient u tijdig de gebruiker te informeren en indien noodzakelijk het aanvraagproces of eventuele overname van de fiets door gebruiker in gang te zetten.
56	<p>U biedt de gebruiker die uit dienst gaat de fiets ter overname aan tegen de marktwaarde (lees ook: een restwaarde die gelijk is met de waarde in het economische verkeer van een dergelijke fiets na 36 maanden) of komt overeen de nadere leaseovereenkomst te ontbinden..</p> <p>Het hiervoor geldende overnamepercentage zoals geoffreerd in de aanbesteding (prijzenblad) is uniform voor alle soorten, typen en merken fietsen en vast voor de volledige duur van de mantelovereenkomst. Van het percentage mag enkel worden afgeweken in het geval van voortijdige vervanging bij diefstal of ongeval. Ook van voorwaarden om dit overnamepercentage gestand te doen (zoals door u te vermelden als een aparte bijlage bij het prijzenblad) zijn onveranderlijk gedurende de looptijd van de mantelovereenkomst, tenzij er sprake is van een omstandigheid zoals genoemd in eis 49.</p>
57	U bericht Opdrachtgever en gebruiker uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het verstrijken van de leaseovereenkomst.
58	<p>De fiets kan altijd weer ingeleverd worden bij opdrachtnemer via een aangesloten fietswinkel of bij de medewerker thuis opgehaald worden.</p> <p>Bij inlevering van leasefiets mag er sprake zijn van normale gebruikerssporen.</p>
59	U informeert bij de medewerker wanneer u een nieuwe Tweewieler wilt afleveren waar en wanneer dit kan.
60	Bij vervanging van een Tweewieler worden alle eventueel daarin aanwezige eigendommen van de gebruiker teruggegeven.
61	<p>U biedt mogelijkheden tot het vroegtijdig beëindigen van de nadere opdracht (leaseovereenkomst).</p> <p>In dat geval is de gemeente enkel de resterende maandtermijnen voor wat betreft "kale lease" verschuldigd. "Kale lease" betekent de kosten van de fiets (incl. eventuele "nagelvaste" accessoires), maar zonder kosten van onderhoud, verzekering e.d.</p>
62	Als een medewerker overlijdt, dan stopt nadere opdracht per direct zonder bijkomende kosten voor de medewerker of Opdrachtgever.
63	Bij beëindiging van een leasecontract stelt u bij inlevering een innamerapport op. Dit rapport wordt door de gebruiker gecontroleerd en ondertekend. Een kopie van dit rapport wordt verstrekt aan de opdrachtgever.
64	Uiterlijk binnen twee weken na het einde van een leasecontract wordt door u een eindafrekening opgesteld. Na deze afrekening is het niet meer mogelijk om nog kosten bij Opdrachtgever te declareren voor de betreffende overeenkomst.
65	Wanneer de gebruiker beslist om de tweewieler over te kopen na de leaseovereenkomst, wordt een eindafrekening opgemaakt zoals omschreven in eis 64.

66	Nawerking. De uit de mantel- en nadere overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen blijven ook na de beëindiging van de mantelovereenkomst onverminderd van kracht. De nawerking (per leasefiets) eindigt wanneer de eindgebruiker de fiets inlevert, dan wel overneemt.
----	--

<b>Eisen Samenwerking met gemeente</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
67	U regelt een één aanspreekpunt binnen uw organisatie voor opdrachtgever.
68	Team HR is het aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer en de eindgebruikers. Bij de aanvraag van een nieuwe Tweewieler informeert u te allen tijde de contactpersoon van Team HR.
69	Het systeem van de opdrachtnemer dient te kunnen aansluiten op het HR- (personeel- en salarisadministratiesysteem van de gemeente (Afas).
	<b>Eisen Administratie</b>
70	U houdt de volledige leaseadministratie bij. Wij kunnen deze leaseadministratie doorlopend en zonder kosten bij u opvragen.
71	U neemt geen leaseaanvragen aan zonder goedkeuring van Team HR. Voor het afsluiten van een nadere leaseovereenkomst zal de eindgebruiker bij u een offerte aanvragen. Alle aanvragen dienen ter goedkeuring worden voorgelegd aan Team HR. Alle andere aanvragen niet goedgekeurd door Team HR zult u niet in behandeling nemen.
72	Uitsluitend na toestemming van Team HR kunt u wijzigingen in de mantel- en nadere leaseovereenkomst doorvoeren.
73	U zorgt voor alle beheerstaken samenhangend met de exploitatie, inclusief tijdige betaling van eventuele belastingen en verzekeringspremies en boetes.
	<b>Eisen facturatie</b>
74	De (verzamel)facturen mogen per maand <u>of per kwartaal</u> (in overleg met u) vooraf worden ingediend.
75	Wij betalen alleen aan u. U draagt zorg dat alle door u aangesloten fietsenwinkels tijdig (binnen 30 dagen) en volledig betaald krijgen voor de services en onderhoud dat zij verrichten.
76	De Opdrachtnemer stuurt de factuur onder vermelding van contractnummer en het verplichtingnummer/ inkoopordernummer Z/26/831049 aan het centrale aanleverpunt voor facturen: <a href="mailto:facturen@sittard-geleen.nl">facturen@sittard-geleen.nl</a>
77	Om uw factuur juist te kunnen verwerken in ons systeem stellen wij (in lijn met de eisen van de Belastingdienst) een aantal vereisten aan de factuur: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractnummer;</li> <li>• Inkoopordernummer;</li> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Kosten per tweewieler;</li> <li>• Eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten;</li> <li>• Afdelingsnaam en naam gebruiker;</li> <li>• Cataloguswaarde en bijtelling;</li> <li>• Overige kosten (op een losse factuur bijv. bij schade of accessoires);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten totaal.</li> </ul> <p>De factuur adresseert u aan:  Gemeente Sittard-Geleen  Postbus 18  6130 AA Sittard</p> <p>Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand een verzamel factuur aan te bieden waarop de kosten zijn gespecificeerd. Het maandbedrag (per tweewieler) zal iedere maand hetzelfde zijn. Eén e-mail mag wel meerdere facturen bevatten. De maximale grootte van de e-mail is 10 MB. Het is niet toegestaan om een factuur zowel per e-mail als per post in te dienen.</p> <p>U verzendt uw factuur digitaal in PDF formaat (leesbaar/readable PDF) aan <a href="mailto:facturen@sittard-geleen.nl">facturen@sittard-geleen.nl</a>  Een PDF bestand mag maximaal één factuur bevatten met eventuele bijlagen in hetzelfde PDF bestand.</p>
	<b>Eisen communicatie-, overleg en rapportage</b>
78	Klantenservice. U beschikt over een klantenservice die minimaal telefonisch en per e-mail bereikbaar is. De spreek- en schrijftaal is Nederlands. U reageert op werkdagen binnen 24 uur. U beschikt over een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure.
79	Opdrachtnemer maakt een intern communicatieplan voor de medewerkers van opdrachtgever.
80	Opdrachtnemer levert na gunning een overzicht aan met namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en plaatsvervangend contactpersoon. Deze personen zijn werkzaam bij uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante werkervaring.
81	Als er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor Opdrachtgever, geeft u dit door aan de contactpersoon van de gemeente.
82	U voldoet aan de Nederlandse privacy wetgeving. Tijdens de dienstverlening komt u in aanraking met persoonsgegevens, waarbij u verwerkersverantwoordelijk wordt voor de persoonsgegevens. Medewerkers leveren zelf hun persoonsgegevens bij u aan. Wij sluiten daarom geen verwerkersovereenkomst met u af.
83	Gegevens van de gemeente en haar medewerkers dienen altijd vertrouwelijk te worden behandeld. Het doorverkopen van gegevens aan derden is niet toegestaan. Gebeurt dit toch, dan zal de gemeente een beroep doen op artikel 5 van de algemene inkoopvoorwaarden.
84	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt u te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.

85	Opdrachtnemer participeert op proactieve wijze in de uitvoeringsoverleggen, de vaste contactpersoon is hier minimaal bij aanwezig. Deze overleggen vinden 1x per jaar plaats.
86	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal 1 week na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
87	Zo frequent als nodig is, vindt er afstemming plaats met medewerkers die een leasefiets in het bezit hebben.
88	Als naar het oordeel van Opdrachtgever extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer melden. De door de Opdrachtnemer te maken kosten (overlegkosten, reiskosten en dergelijke) komen voor rekening Opdrachtnemer.
89	U levert elk kwartaal - binnen 10 werkdagen na afloop van dat kwartaal - een (door ons bewerkbare) rapportage (in CSV of Excel-format) op met daarin minimaal de volgende onderdelen: Naam gebruiker b. Merk en type c. Ingangsdatum contract d. Einddatum contract e. Datum eerste afgifte f. Contractduur nog te gaan (in maanden) g. Leasebedrag per maand h. Inzicht in daadwerkelijke levertijden.
90	De volgende zaken moeten over alle Tweewielers gerapporteerd worden: i. Aantal schadegevallen cumulatief j. Aantal schades gemiddeld over alle Tweewielers k. Bedrag van schade per Tweewieler cumulatief l. Totaalbedrag aan schades over alle Tweewielers m. Aantal niet verhaalde schades n. Totaal aantal nadere opdrachten (leaseovereenkomsten) afgesloten en lopend o. Verdeling soort (elektrische) fiets uitgesplitst per merk en type p. Omzet exclusief en inclusief btw totaal en verdeling tussen elektrische fiets q. Aantal (voortijdig) beëindigde nadere opdrachten (leaseovereenkomsten) r. Uitslag klanttevredenheidsonderzoek (KTO), eventuele verbeterplannen en de opbrengst daarvan s. Aantal, aard en afhandeling ontvangen klachten Specifiek voor refurbished fietsen: t. het aantal ingezette refurbished fietsen.  Rapportages kunnen in overleg tussen partijen door de aangewezen contactpersonen worden aangepast.
91	De exacte vorm van de managementrapportage wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld na gunning, maar voldoet tenminste aan de bovengenoemde gestelde eisen.

92	<p><b>Evaluatie</b></p> <p>U voert de volgende klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KTO na levering van de fiets over het proces van bestellen t/m aflevering en eerste ingebruikname;</li> <li>• KTO jaarlijks over de services; onderhoud en voor zover van toepassing reparatie, pechhulp, schadeafhandeling en helpdesk;</li> <li>• KTO na afloop/beëindiging van de leasetermijn t/m het moment van inname of eventuele overname van de fiets.</li> </ul>
	<b>Key performance indicators</b>
93	<p>Gemiddelde doorlooptijd aanvraag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levertijd fiets 4-6 weken na bestelling.</li> </ul> <p>Duur van de reparatie/correctief onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stadsfietsen en racefietsen: <u>standaard</u> maximaal twee werkdagen buiten gebruik;</li> <li>• elektrische fietsen <u>standaard</u> maximaal 3 werkdagen, mits deze voor 10.00 uur aangeboden is. Tenzij passend vervangend vervoer geregeld wordt. Als dit niet haalbaar is neemt Opdrachtnemer contact op met de gebruiker.</li> <li>• Responstijd bij reparatie/correctief onderhoud</li> <li>• Fiets wordt opgehaald bij defect, pech op de weg</li> </ul>

<b>Eisen SROI</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>
94	<p><b>Social Return</b></p> <p>De gemeente heeft als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet de gemeente door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.</p> <p>Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Return verplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op de eigen bedrijfsvoering, waarbij de opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn.</p> <p>De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator SR, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever.</p> <p><b>Contactgegevens coördinatiepunt Social Return</b></p> <p>De coördinatie van Social Return is belegd bij de coördinator SROI van de gemeente. Hij zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie. Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u na gunning contact op met de Social Return functionaris Westelijke Mijnstreek via mailadres: <a href="mailto:sroi@sittard-geleen.nl">sroi@sittard-geleen.nl</a>.</p>

**Percentage opdrachtwaarde**

Bij de toepassing van Social Return dient 2% van de gerealiseerde opdrachtwaarde vanaf 100 K ex btw te worden omgezet in werkgelegenheid voor de doelgroep van Social Return.

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk) aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

**Doelgroep**

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- Uitkeringsgerechtigden in het kader van de
  - Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (loaw) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (loaz)
  - Werkloosheidswet (WW)
  - Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
  - Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
  - Algemene Nabestaandenwet (ANW)
  - Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen
- Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- Niet-uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- Met werkloosheid bedreigde inwoners
- Personen behorende tot de doelgroep Wet sociale werkvoorziening (Wsw-ers)
- Kandidaten doelgroepregister
- BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde)

**Duur meetellen**

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

**Procedure na gunning**

Opdrachtnemer dient binnen zeven dagen na de mededeling omtrent gunnen contact op te nemen met het coördinatiepunt SR. Met opdrachtnemer worden binnen de kaders van onderliggende aanbesteding na de gunning nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de Social Return verplichting. De prestatieafspraken (inclusief de wijze waarop de nakoming ervan verantwoord zal worden) maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

	<p><b>Verantwoording en rapportage Social Return</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.</li> <li>• De opdrachtnemer rapporteert periodiek – conform afspraak – met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken.</li> <li>• Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.</li> <li>• Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.</li> </ul> <p>Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschaling van kandidaten uit de genoemde doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of - indien de kandidaat elders wordt geplaatst - bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt.</li> <li>• Indien opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting.</li> <li>• Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.</li> <li>• Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de tewerkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.</li> <li>• Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.</li> </ul> <p><b>Voldoen aan verplichting</b></p> <p>Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return bedrag. Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.</p> <p><b>Verantwoordelijkheid</b></p> <p>De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.</p>
--	---

	<b>Eisen refurbished fietsen</b>
Nr	Eis
95	Alle uitvoeringseisen zoals vermeld in het PVE zijn onverkort ook van toepassing op refurbished fietsen, tenzij in dit hoofdstuk anders specifiek omschreven.

96	Definitie van een refurbished fiets: een gebruikte fiets die professioneel is ingenomen, volledig technisch is geïnspecteerd, waar nodig is voorzien van nieuwe of gereviseerde onderdelen, en die bij oplevering aantoonbaar voldoet aan de geldende veiligheids- en kwaliteitsnormen zoals die gelden voor vergelijkbare nieuwe fietsen. Onder refurbished worden NIET verstaan fietsen met constructieve schade aan frame of voorvork, noch fietsen waarvan de herkomst niet aantoonbaar en legaal is.
97	De volgende onderdelen dienen nieuw of aantoonbaar in goede staat te zijn (minimaal 80% restlevensduur bij oplevering): <ul style="list-style-type: none"> <li>a. aandrijflijn (ketting, tandwielen);</li> <li>b. remsysteem (remblokken/-schijven, kabels);</li> <li>c. lagers;</li> <li>d. banden;</li> <li>e. verlichting.</li> </ul>
98	Het frame en de voorvork zijn vrij van scheuren, vervormingen of structurele beschadigingen.
99	De accu van een refurbished elektrische fiets heeft bij oplevering een aantoonbare restcapaciteit van minimaal 80% ten opzichte van de oorspronkelijke nominale capaciteit. Opdrachtnemer verstrekt hiervan een meetrapport.
100	Refurbished fietsen hebben bij aanvang van de leaseovereenkomst een aantoonbare resterende technische levensduur van 36 maanden.
100	Als gedurende de looptijd blijkt dat een refurbished fiets structureel niet voldoet aan de normale gebruiksverwachting, is opdrachtnemer verplicht deze kosteloos te vervangen door een gelijkwaardig exemplaar.
101	Refurbished fietsen verkeren in representatieve staat. Zichtbare gebruikssporen zijn uitsluitend toegestaan indien deze geen afbreuk doen aan veiligheid, functionaliteit of representativiteit.