

Bijlage 2: Programma van Eisen Dienstverlening Parkeerhandhaving

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

Het programma van eisen is opgedeeld in de volgende onderdelen:

1. Algemeen
2. Dienstverlening
3. Integriteit
4. Overdracht
5. Materialen
6. Kleding
7. Training en opleiding
8. Diversiteit en Inclusie
9. Commercieel
10. Overnameverplichting
11. Communicatie
12. Social Return
13. Administratie en rapportage
14. KPI's, monitoring en bijsturing

1. Algemeen	
1.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan alle toepasselijke wet- en regelgeving die verband houdt met de uitvoering van de dienstverlening.
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dienstverlening ten behoeve van parkeerhandhaving in de gemeente Leiden. Dit betreft: - Het leveren van buitengewoon opsporingsambtenaren domein 1 (hierna: BOA) en toezichthouders. - Het maken van een (datagedreven) rooster voor de inzet van de medewerkers. - Regelen van alle HR- gerelateerde zaken.
3.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende ingewerkte parkeerhandhavers (boa's & toezichthouders), hierna 'medewerker(s)' om de continuïteit van de werkzaamheden te kunnen waarborgen. Daarmee houdt Opdrachtnemer ook rekening met ziekte en verlof en eventuele verzoeken tot projectmatige inzet. Bij ziekte of verlof meldt de medewerker zich bij Opdrachtnemer af en regelt Opdrachtnemer vervanging.
4.	Opdrachtnemer zet ten behoeve van de uitvoering van deze Opdracht een vaste pool van medewerkers in. Binnen deze pool dient ook een vaste pool van vervangers te zijn, in geval van ziekte/verzuim. Bij uitval door een medewerker van de vaste pool, dient Opdrachtnemer de daaropvolgende dag vervanging in te zetten.
5.	Per dienst moeten minimaal twee (2) ingezette medewerkers beschikken over de bevoegdheid van buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) in domein 1.
6.	Naast de in eis 1.5 genoemde medewerkers, mag Opdrachtnemer medewerkers inzetten, die nog niet in bezit zijn van een BOA getuigschrift. Deze medewerker werkt in de rol als toezichthouder. Een toezichthouder dient binnen 12 maanden alsnog het BOA getuigschrift te behalen. Als de medewerker niet binnen de gestelde termijnen het getuigschrift behaald, wordt de medewerker van de Opdracht gehaald en regelt Opdrachtnemer vervanging. De voortgang hiervan wordt in het operationele overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besproken.
7.	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.

1. Algemeen

8.	Als het technisch niet mogelijk is om het werk uit te voeren, komt het werk te vervallen. Onder technisch niet mogelijk, kan worden gedacht aan een storing in één of meer van de scanauto's of andere systemen. Medewerkers die op de dag van de storing aanwezig zijn, kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dagen opvolgend na een storing, bij een meerdaagse storing is het risico voor de Opdrachtnemer en kan niet in rekening worden gebracht. Als een storing verholpen is levert Opdrachtnemer bij voorkeur directe inzet aan voor de opvolgende shift. Als dit niet meer mogelijk is, dan wel op de eerstvolgende dag.
9.	Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een SNA-kenmerk NEN4400. Opdrachtnemer die nog niet in bezit is van het SNA-keurmerk, dient binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst dit keurmerk alsnog te behalen. Een eenmaal behaald SNA-keurmerk wordt gedurende de hele looptijd van Opdracht behouden.

2. Dienstverlening

1.	Alle bevoegd buitengewoon opsporingsambtenaren die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten volledig zijn gecertificeerd en gekwalificeerd als BOA in domein 1 zoals opgenomen in de Regeling domeinenlijst buitengewoon opsporingsambtenaren, en dienen hiertoe in het bezit te zijn van onderstaande opleidingen en/of kennis: 1. Medewerker voldoet binnen 12 maanden aan een afgeronde mbo-opleiding HTV BOA of is in het bezit van een BOA getuigschrift met minimaal één jaar ervaring. 2. Kennis van parkeerverordening, RVV, Wet Mulder, Wegenverkeerswet, APV en kennis van fiscale wetgeving in het kader van het heffen van parkeerbelasting. 3. RTGB 3 opleiding (Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Buitengewoon opsporingsambtenaar) bij medewerkers met een getuigschrift BOA of deze wordt binnen maximaal zes (6) maanden behaald na het behalen van het getuigschrift BOA. Opdrachtnemer verstaat onder "gekwalificeerd" wanneer de medewerkers in ieder geval voldoen aan de minimale functie-eisen en zodoende goede uitvoering kunnen geven aan hun taken op het gebied van parkeerhandhaving.
----	---

2. Dienstverlening

2.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste documenten ten behoeve van, het door de Opdrachtgever aan te vragen, akte van beëdiging. De Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Opdracht, of in overleg na tekenen van Overeenkomst, de juiste documentatie aan ten behoeve van de beëdiging. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bewaking op de geldigheid van de akte van beëdigingen van de medewerkers en levert minimaal drie (3) maanden voorafgaand, de juiste documentatie aan ten behoeve van een verlengingsaanvraag van een akte van beëdiging. De benodigde trainingen mogen geen invloed hebben op de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en vinden daarom buiten de productieve uren plaats.
3.	Alle toezichthouders die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten basiskennis bezitten van parkeerverordening, RVV, Wet Mulder, Wegenverkeerswet, APV en fiscale wetgeving in het kader van het heffen van parkeerbelasting.
4.	Alle toezichthouders die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten binnen 12 maanden de opleiding BOA hebben afgerond. Indien de medewerker niet binnen de gestelde termijnen het getuigschrift behaald, wordt de medewerker van de Opdracht gehaald en regelt Opdrachtnemer vervanging.
5.	Een toezichthouder die het BOA getuigschrift behaald is na beëdiging werkzaam als bevoegd buitengewoon opsporingsambtenaar. Van deze betreffende medewerker wordt verwacht dat de RTGB 3 opleiding (Regeling Toetsing Geweldsbeheersing Buitengewoon opsporingsambtenaar) binnen maximaal zes (6) maanden gehaald wordt. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
6.	Alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten de onderstaande vaardigheden bezitten: • Omgaan met portofoons; • Omgaan met telefoons/pda's • Werken met Microsoft Office, ter verwerking van digitale bezwaren; • Beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift, dat wil zeggen dat de persoon zich moet kunnen uitdrukken in het Nederlands en hij of zij een volwaardig gesprek kan voeren in deze taal; • Beheersen van de Nederlandse taal in geschrifte, dat wil zeggen dat de persoon zelfstandig en correcte proces-verbalen moet kunnen opstellen; • Basiskennis van de Engelse taal, dat wil zeggen dat de persoon zich in de vakinhoudelijke termen moet kunnen uitdrukken in het Engels.

2. Dienstverlening

7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de planning voor de inzet van de medewerkers. Hierbij wordt gezorgd voor een evenwichtige inzet/bezetting gedurende de vastgestelde diensttijden. De medewerkers worden ingezet met inachtneming van de Arbeidstijdenwet (ATW). Verplichte pauze is voor rekening van Opdrachtnemer.
8.	De Opdrachtnemer moet in staat zijn om gedurende omschreven werktijden een evenwichtige en continue inroostering te verzorgen. Dit betekent concreet dat de scanauto met minimaal twee (2) volgers van 9:00 uur tot 22:45 uur van maandag t/m zaterdag rijdt. Op zondag rijdt de scanauto met minimaal twee (2) volgers van 13:00 uur tot 21:00 uur. Op maandag t/m zaterdag moeten er tussen 09.00 uur en 19.30 uur, twee (2) scanauto's rijden. Na 19.30 uur en op zondag is één (1) scanauto voldoende.
9.	Opdrachtgever maakt gebruik van een databesturingssysteem Brickyard, waarmee Opdrachtnemer de inzet van medewerkers kan afstemmen. Door middel van de data uit het Power BI systeem Brickyard, kan Opdrachtnemer inzicht krijgen in de piekmomenten in bepaalde gebieden in de stad, maar ook inzicht krijgen wanneer minder inzet noodzakelijk is. Brickyard wordt door de Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer, Opdrachtnemer krijgt hiervoor een eigen account.

3. Integriteit

1.	De medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst van onbesproken gedrag zijn. Als een medewerker zich aantoonbaar niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel er aanmerkingen zijn op diens gedrag, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan in kennis stellen. Opdrachtnemer treft passende maatregelen. De gemaakte afspraken zullen schriftelijk worden bevestigd aan zowel de Opdrachtgever als de betreffende medewerker. Bij zwaarwegende redenen dient Opdrachtnemer deze persoon per direct van de opdracht te halen en passende vervanging te regelen.
2.	Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaaldelijke waarschuwingen is Opdrachtgever gerechtigd de medewerker de toegang tot het stadskantoor of andere locaties van de Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontzeggen dan wel de medewerker van het bedrijfsterrein te verwijderen. Deze medewerker mag gedurende de resterende looptijd van het contract niet meer worden ingezet bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zo snel als mogelijk

	hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever is niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten en laat onverlet de verder aan Opdrachtgever toekomende rechten.
3.	Alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever dienen voorafgaand aan de inzet, in bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag Politiegegevens (VOG-P), <u>Screeningsprofiel 25</u> . Opdrachtnemer levert van alle medewerkers, uit zowel de vaste pool als de vervangers bij aanvang van de opdracht een VOG-P aan. De VOG-P mogen niet ouder zijn dan drie (3) maanden.
4.	Medewerkers die bij Opdrachtgever worden ingezet mogen geen werkzaamheden verrichten voor een beveiligingsorganisatie of recherchebureau of een beveiligingsorganisatie of recherchebureau in stand houden. Bij twijfel dient dit te worden voorgelegd aan de Opdrachtgever.
5.	Medewerkers van Opdrachtnemer gaan integer en professioneel om met de informatie welke tijdens de uitvoering van de opdracht wordt verkregen. Daarnaast stellen medewerkers van Opdrachtnemer zich terughoudend en neutraal op met betrekking tot het gebruik van social media. De medewerker zal zich op social media niet uiten over zijn werk bij de gemeente Leiden.
6.	Medewerkers die bij Opdrachtgever worden ingezet zijn op de hoogte van en houden zich aan de huis- en gedragsregels van het team Handhaving Openbare Ruimte 2025, zie Bijlage 9. Alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten over de competenties beschikken die in de huis en gedragsregels 2025 zijn benoemd.
7.	Indien een situatie zoals beschreven in eis 3.1 of 3.2 zich voordoet, geldt dezelfde vervangingsprocedure als in geval van ziekte/verzuim.

4. Overdracht

1.	Opdrachtnemer verleent na einddatum van deze Raamovereenkomst, ook als deze voortijdig wordt beëindigd, alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Opdrachtnemer te realiseren, zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer kan Opdrachtgever daartoe van de zittende Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtnemer zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
----	---

5. Materialen

1.	Opdrachtgever stelt een bedrijfsvoertuigen (scanauto's) in bruikleen beschikbaar ten behoeve van de uitvoering en het verrichten van diensten binnen de scope van deze Opdracht. Het in te zetten personeel dient hiermee op verantwoorde wijze om te gaan. Voorafgaand zal er uitleg gegeven worden over het gebruik van het bedrijfsvoertuig. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan bedrijfsvoertuigen voor zover dit veroorzaakt is door haar medewerkers. Hierbij gelden artikel 5 en 19 ARVODI 2025.
2.	Opdrachtgever stelt fietsen in bruikleen beschikbaar ten behoeve van de uitvoering en het verrichten van diensten binnen scope van deze Opdracht. Het in te zetten personeel dient hiermee op verantwoorde wijze om te gaan. Fietsen dienen wanneer ze niet in gebruik zijn voor uitvoering van de werkzaamheden gestald te worden in de fietsenstalling van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan fietsen, voor zover deze niet verhaald kan worden op derden. Hierbij gelden artikel 5 en 19 van ARVODI 2025.
3.	Per dienst dienen minimaal twee (2) medewerkers in het bezit te zijn van Rijbewijs B, ten behoeve van het besturen van de scanauto('s). Deze medewerkers hebben minimaal één (1) jaar rijervaring (op basis van datum van afgifte rijbewijs) of anderszins aantoonbare rijervaring. Hierbij kan gedacht worden aan eerdere beroepsmatige verplichtingen van medewerkers waarbij rijbevoegdheid/rijvaardigheid een belangrijk onderdeel was.
4.	Alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever moeten beschikken over een goede lichamelijke conditie, aangezien de surveillance per fiets is. Dat wil zeggen dat de medewerker in staat is om gedurende de gehele diensttijd (met aftrek van pauzetijd) te fietsen.

6. Kleding

1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaffen, vervanging plus betaling en reiniging van de kleding, schoeisel, fietshelm en handboeien wat de medewerkers tijdens de uitvoering van de Opdracht dragen. Onder kleding wordt verstaan een zomer- en wintertenuue, regenkleding en een steekwerend vest. Het steekwerend vest heeft de volgende specificaties: • Vesttype Flex Pro IIIA; • Beschermingsniveau: NIJ Level IIIA; • CE-keur; • Geen ballistische bescherming. • Gele en blauwe hoes
2.	De in te zetten medewerker, in de BOA functie, draagt te allen tijde gedurende de uitvoering van de Opdracht bij de Opdrachtgever het landelijke BOA uniform, conform de landelijke richtlijnen (VNG) en technische uitwerking van BEBOA en is gelijkend aan de kleding van Afdeling Handhaving Openbare Ruimte van de Opdrachtgever, zie hiervoor Bijlage 10. Modeluniform gemeentelijke handhaver openbare ruimte domein I.
3.	De kleding van het in te zetten medewerkers voldoet aan OEKO-TEX keurmerk of een gelijkwaardig erkend keurmerk voor beperking van schadelijke stoffen.
4.	Indien de in te zetten medewerker niet BOA bevoegd is draagt deze te allen tijde gedurende de uitvoering van de Opdracht bij de Opdrachtgever het uniform zonder BOA logo eventueel doormiddel van afdekken van de logo's met mouwhoezen.
5.	Als er door het Ministerie van Veiligheid en Justitie aanvullende eisen/andere vereisten worden gesteld aan de te dragen kleding, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om deze vereisten op te volgen. Opdrachtnemer is in dat geval verantwoordelijk de kleding aan te passen naar de gewijzigde vereisten. Vervanging is op kosten van de Opdrachtnemer.

7. Training en opleiding

1.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Medewerkers altijd alle wettelijk verplichte opleidingen tijdig volgen zodat zij hun bevoegdheden kunnen uitoefenen en op de hoogte zijn van alle relevante ontwikkelingen op het vakgebied. Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.
----	--

7. Training en opleiding

2.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers jaarlijks de benodigde bijscholing op kennis en ervaring volgen aangaande levensreddend handelen met AED en reanimatie.
----	---

8. Diversiteit en Inclusie

1.	Opdrachtnemer garandeert verschillende instrumenten in te zetten om inclusief te werven en selecteren. Dit houdt bijvoorbeeld in dat: • Opdrachtnemer verschillende wervingskanalen gebruikt; • Inclusieve vacatureteksten van toepassing zijn; • Lezen en selecteren brieven/cv's met minimaal twee paar ogen gebeurt; • De samenstelling van de selectiecommissie divers is.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat een vertrouwenspersoon binnen de organisatie aan te stellen als aanspreekpunt voor medewerkers op het gebied van Diversiteit en Inclusie.

9. Commercieel

1.	De aangeboden tarieven zijn all-in tarieven en omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet geconfronteerd met aanvullende kosten, tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.
2.	Opdrachtnemer toont op verzoek een onderbouwing waaruit een transparante wijze van de opbouw van de tarieven blijkt, waaronder begrepen personeelskosten, toeslagen voor onregelmatige diensten, overhead, administratiekosten, opleidingskosten, verzuimkosten, materiaalkosten en winst- en risicomarge.
3.	Opdrachtnemer declareert uitsluitend de daadwerkelijk verrichte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren overeenkomstig de in het Prijzenblad opgenomen tarieven. Indien onderscheid wordt gemaakt naar tijdsvensters of onregelmatige diensten, worden de daarvoor geldende tarieven toegepast zoals opgenomen in het Prijzenblad.

9. Commercieel

4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van de voor zijn organisatie toepasselijke arbeidsvoorwaarden en eventuele collectieve arbeidsovereenkomsten.
5.	De in het Prijzenblad opgenomen tarieven zijn vast gedurende de eerste twaalf maanden van de Overeenkomst. Wijzigingen zijn uitsluitend mogelijk overeenkomstig de indexerings- en herzieningsbepalingen van de Overeenkomst.

10. Overnameverplichting

1.	Bij afloop of beëindiging van de Overeenkomst werkt Opdrachtnemer desgevraagd actief mee aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening. Indien medewerkers die voor de uitvoering van de Opdracht zijn ingezet en de werkzaamheden bij een opvolgend Opdrachtnemer wensen voort te zetten, verleent Opdrachtnemer hieraan zijn medewerking binnen de grenzen van de toepasselijke arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst met instemming van de betrokken medewerker een arbeidsovereenkomst aanbieden aan een door Opdrachtnemer ingezette medewerker. Partijen maken hierover in onderling overleg afspraken. Een eventuele vergoeding dient redelijk en aantoonbaar verband te houden met daadwerkelijk gemaakte wervings- en opleidingskosten.

11. Communicatie

1.	Opdrachtnemer dient één vaste contactpersoon aan te wijzen die over alle personele zaken en in te zetten capaciteit gaat.
2.	Opdrachtnemer dient twee (2) vaste aanspreekpunten aan te wijzen voor de aansturing en coördinatie van de dagelijkse werkzaamheden. De aanspreekpunten voor de dagelijkse werkzaamheden zijn o.a. verantwoordelijk voor uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden, het goed functioneren van de medewerkers, het inwerken, het evalueren/beoordelen etc.
3.	Buiten kantoortijden voor calamiteiten moet er iemand beschikbaar zijn voor noodsituaties.
4.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren elke zes (6) maanden een tactisch overleg. Hierbij zijn de accountmanager namens Opdrachtnemer en het management van Opdrachtgever aanwezig. Tijdens dit evaluatiegesprek worden minimaal de onderstaande onderwerpen besproken: • De geleverde uren; • De kwaliteit van de dienstverlening; • Communicatie en samenwerking.
5.	Om de zes (6) weken is er een operationeel overleg tussen de teamcoördinator en planner van Opdrachtgever en de twee vaste aanspreekpunten. Tijdens dit evaluatiegesprek wordt de kwaliteit van de dienstverlening besproken.

12. Social Return

1.	Bij de uitvoering van de Opdracht dient 5% van de totale waarde van de Opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.
2.	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via projectSROI@leiden.nl . Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de social return eis.
3.	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de Social Return eis gedurende de looptijd van de Opdracht.
4.	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
5.	De toets of in totaal 5% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) Opdracht, plaats door de projectleider Social Return. Periodiek wordt de voortgang van de Social Return-verplichting besproken in vergaderingen tijdens de Opdracht o.b.v. gegevens uit (o.a.) managementrapportages.
6.	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de Opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de Opdracht. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

13. Administratie en rapportage

1.	Opdrachtnemer dient maandelijks aan Opdrachtgever te rapporteren over onderstaande punten: • De door Opdrachtgever gevraagde uren; • Daadwerkelijk geleverde uren (uitgesplitst per tijdsvak) • De verwachte jaarprestatie. De vorm waarin deze rapportage wordt aangeleverd zal na gunning worden afgestemd.
2.	Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een jaarrapportage aan Opdrachtgever. Deze rapportage dient uiterlijk te worden aangeleverd in de tweede week van januari. Deze rapportage dient de volgende gegevens te bevatten: • De door Opdrachtgever gevraagde uren per kwartaal; • Daadwerkelijke geleverde uren per kwartaal waarbij een onderscheid gemaakt is tussen de chauffeur en de volgers. • Status gevolgde trainingen/opleidingen op medewerkersniveau. • Verklaring van eventuele afwijkingen tussen gevraagd en geleverd. • Overzicht van de gerealiseerde KPI en de mate waarin aan de gestelde norm is voldaan, inclusief het definitieve gewogen jaarpercentage; • Eventuele knelpunten en risico's in de bezetting. • Overzicht van klachten, meldingen of incidenten die betrekking hebben op de uitvoering van de Opdracht, inclusief afhandeling. • Beschrijving van verbetermaatregelen die gedurende het jaar zijn genomen en voorgenomen verbeteracties voor het komende jaar.
3.	Op verzoek dient Opdrachtnemer een rapportage aan te leveren met betrekking tot de gevolgde trainingen/opleidingen op medewerkersniveau. Opdrachtnemer levert deze rapportage na ontvangst verzoek z.s.m., maar in ieder geval uiterlijk binnen 24 uur per email aan.

14. KPI's, monitoring en bijsturing

1.	De Opdrachtnemer realiseert per kalenderjaar minimaal 98% van de geplande personele inzeturen voor beschikbare scanauto's, waarbij een inzetuur uitsluitend als gerealiseerd geldt indien de personele bezetting volledig voldoet aan het Programma van Eisen (PvE). De prestatie wordt vastgesteld op basis van het totaal aantal daadwerkelijk gerealiseerde inzeturen ten opzichte van het totaal aantal geplande inzeturen over het volledige kalenderjaar. Uren waarin een scanauto niet beschikbaar is voor de uitvoering van de dienstverlening, bijvoorbeeld door laden, storingen of onderhoud, worden buiten de meting gelaten. De Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de gerealiseerde inzet en de verwachte jaarprestatie. De KPI wordt aan het einde van het kalenderjaar beoordeeld op basis van het gewogen jaarpercentage. Hierbij is het totaal aantal daadwerkelijk gerealiseerde inzeturen ten opzichte van het totaal aantal geplande inzeturen over het kalenderjaar bepalend en niet het gemiddelde van de maandelijkse percentages.
2.	Indien uit de maandelijkse rapportage blijkt dat de prestatie onder de KPI-norm van 98% ligt en de KPI op jaarbasis naar verwachting niet wordt behaald, bespreekt Opdrachtgever dit tijdens het eerstvolgende tactisch overleg. Wanneer een KPI aan het einde van het kalenderjaar niet wordt behaald, vastgesteld op basis van het gewogen jaarpercentage stelt de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen een verbeterplan op waarin de oorzaken van de afwijking, de te nemen herstelmaatregelen en de planning voor het behalen van de KPI worden beschreven. De voortgang van het verbeterplan wordt maandelijks gemonitord. Indien binnen drie (3) maanden na vaststelling van het verbeterplan geen structurele verbetering optreedt, kunnen aanvullende contractuele maatregelen worden genomen, waaronder het toepassen van een servicecredit van 5% over de bij de Opdrachtgever in rekening gebrachte kosten van de afgelopen twaalf (12) maanden. De servicecredit wordt verrekend op de eerstvolgende maandfactuur.