

Programma van Eisen

Verkeersregelaars

A-nummer: A04.107.2026

Versie: ~~1.0~~ 1.1

Indeling Programma van Eisen

Het Programma van Eisen is opgedeeld in de volgende onderwerpen:

1. Algemene eisen
2. Eisen medewerkers
3. Eisen uitvoering
4. Verrekening
5. Nadere (deel)opdrachten
6. Bereikbaarheid en communicatie
7. Overlegstructuur
8. Diversiteit en Inclusie
9. Social Return
10. In te zetten materialen Opdrachtnemer



1 Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving, de overeenkomst, dit Programma van Eisen en de door of namens Opdrachtgever verstrekte instructies, verkeersplannen en tekeningen.
2.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten verkeersregelaars zijn bevoegd als beroepsverkeersregelaar overeenkomstig de geldende 'Regeling verkeersregelaars 2009 (met aanpassingen uit 2017)' en beschikken gedurende de volledige inzet over een geldige landelijke aanstelling en het daarbij behorende geldige bewijs van bevoegdheid. Opdrachtnemer controleert dit voorafgaand aan de inzet en kan de geldigheid daarvan op eerste verzoek van Opdrachtgever aantonen.
3.	Opdrachtnemer is gedurende de opdracht ISO 9001 en VCA* of gelijkwaardig gecertificeerd.
4.	De door Opdrachtnemer ingezette verkeersborden, verkeersvoorzieningen en overige verkeersmiddelen dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en aan de daarop van toepassing zijnde Nederlandse normen en richtlijnen, waaronder, voor zover van toepassing, de geldende CROW-richtlijnen voor tijdelijke verkeersmaatregelen.
5.	De door Opdrachtnemer ingezette verkeersregelaars en coördinatoren (hierna: Medewerkers) beschikken gedurende hun inzet over de voor hun functie en werkzaamheden vereiste geldige opleiding, bevoegdheid, aanstelling en/of certificering overeenkomstig de geldende 'Regeling verkeersregelaars 2009 (met aanpassingen uit 2017)'. Voor zover een coördinator tevens werkzaamheden als beroepsverkeersregelaar uitvoert, dient deze eveneens aantoonbaar bevoegd te zijn als beroepsverkeersregelaar. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever aan te tonen dat de ingezette Medewerkers aan de hiervoor gestelde eisen voldoen.
6.	Opdrachtnemer voldoet, voor zover sprake is van terbeschikkingstelling van arbeidskrachten, aan alle verplichtingen voortvloeiend uit de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi). Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat eveneens door hem ingeschakelde derden aan deze verplichtingen voldoen. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer deze naleving aan.
7.	Opdrachtnemer garandeert dat alle in te zetten arbeidskrachten, voor zover de Wtta daarop van toepassing is, worden ingezet conform de geldende Wtta-normen. Indien Opdrachtnemer derden inschakelt waarop de Wtta van toepassing is, garandeert hij dat deze partijen eveneens Wtta-toegelaten zijn. Bij het intrekken of schorsen van een voor de uitvoering van de opdracht vereiste Wtta-toelating van Opdrachtnemer, heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.
8.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving en volgt wijzigingen daarin zonder meerprijs.



2 Eisen medewerkers

Nr.	Eis
1.	De Medewerkers dienen op kosten van Opdrachtnemer te beschikken over de noodzakelijke uitrusting om de functie van verkeersregelaar naar behoren en overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving te kunnen uitvoeren. Onderdeel van de uitrusting zijn ten minste een portofoon, mobiele telefoon, lamp inclusief verkeerskegel, fluit en de voor de werkzaamheden noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM), waaronder een veiligheidshelm indien de aard of locatie van de werkzaamheden dit vereist. Alle uitrusting dient bij aanvang en gedurende de inzet beschikbaar, deugdelijk, voldoende opgeladen en functioneel te zijn. De communicatiemiddelen dienen over voldoende bereik en dekking binnen het volledige inzetgebied te beschikken, zodat betrouwbare onderlinge communicatie tussen de Medewerkers en, indien van toepassing, de coördinator en Opdrachtgever te allen tijde is gewaarborgd. Aan het beschikbaar stellen en gebruik van de voorgeschreven uitrusting zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden.
2.	Bij de uitvoering van een opdracht dient iedere Medewerker van Opdrachtnemer te allen tijde het geldige bewijs van zijn of haar bevoegdheid als verkeersregelaar bij zich te dragen en dit op eerste verzoek van Opdrachtgever te kunnen tonen. Als een Medewerker het vereiste bewijs niet kan tonen of indien blijkt dat dit niet geldig is, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Medewerker niet toe te laten tot dan wel te verwijderen van de inzet. Opdrachtnemer dient in dat geval kosteloos binnen één (1) uur na melding door Opdrachtgever zorg te dragen voor een vervangende Medewerker die volledig aan de gestelde eisen voldoet. De kosten en eventuele gevolgen van deze vervanging komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
3.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten verkeersregelaars beschikken over voldoende vakbekwaamheid en ervaring om hun werkzaamheden professioneel, zelfstandig en verkeersveilig uit te voeren. Zij weten adequaat te handelen bij drukte, onverwachte verkeerssituaties, incidenten en calamiteiten en zijn bekend met de daarbij geldende meldings- en escalatieprocedures.
4.	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook 's nachts, in het weekend en op feestdagen) te kunnen worden ingezet. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van arbeids- en rusttijden, alsmede voor eventuele benodigde vergunningen of overige verplichtingen voor het werken in de nacht, in het weekend en op feestdagen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de inzet en personeelsplanning zodanig worden georganiseerd dat de gevraagde dienstverlening gedurende de overeengekomen inzetperioden te allen tijde kan worden geleverd en de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.
5.	Medewerkers dienen de Nederlandse of Engelse taal in woord en geschrift voldoende te beheersen om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren. De voorkeurstaal voor de uitvoering van de werkzaamheden is Nederlands. Medewerkers dienen in staat te zijn instructies te begrijpen, onderling en met Opdrachtgever en hulpdiensten te communiceren en weggebruikers duidelijk en adequaat te woord te staan. Effectieve communicatie dient tijdens de gehele inzet te zijn gewaarborgd.



6.	Bij een redelijk vermoeden van alcohol- en/of drugsgebruik tijdens of voorafgaand aan de inzet, of bij ander onbehoorlijk, onveilig of niet-professioneel gedrag, kan Opdrachtgever de betreffende Medewerker van de werkzaamheden laten verwijderen. Alvorens Opdrachtgever hiertoe besluit, treedt zij, tenzij de veiligheid of de omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen, eerst in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in dat geval op verzoek van Opdrachtgever kosteloos zorg te dragen voor een geschikte vervangende Medewerker. Indien de aard of ernst van het gedrag daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever verlangen dat de betreffende Medewerker gedurende de verdere looptijd van de overeenkomst niet meer voor opdrachten van Opdrachtgever wordt ingezet.
7.	Opdrachtnemer waarborgt de relevante ontwikkeling, kennis, kwaliteit en manier van communiceren van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Medewerkers beschikken over actuele kennis van de voor hun werkzaamheden relevante wet- en regelgeving, richtlijnen en werkinstructies en waar nodig tijdig worden geïnstrueerd, bijgeschoold en getraind. De kosten die hiermee samenhangen zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
8.	Opdrachtnemer waarborgt de ontwikkeling, kennis, kwaliteit en communicatie van de bij de opdracht in te zetten verkeersregelaars. De door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever ingezette beroepsverkeersregelaars volgen minimaal één (1) maal per jaar een opfriscursus, bestaande uit zowel een theorie- als een praktijkdeel. Deze opfriscursus is gericht op het op peil houden en actualiseren van de voor de functie benodigde kennis en vaardigheden en sluit aan op de voor de uitvoering relevante wet- en regelgeving, richtlijnen, verkeersveiligheid, communicatie, de-escalatie en de in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Opdrachtnemer draagt de kosten van deze opfriscursus en kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen dat de ingezette verkeersregelaars de jaarlijkse opfriscursus hebben gevolgd.
9.	De in te zetten Medewerker heeft aantoonbare en minimaal één (1) jaar ervaring in binnenstedelijke omgevingen.



10. De verkeersregelaars dienen aantoonbaar getraind te zijn in het omgaan met agressie, conflictsituaties en de-escalerend optreden. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze kennis en vaardigheden actueel worden gehouden en kan dit op verzoek van Opdrachtgever aantonen.

Medewerkers die in dienst zijn bij of werken in opdracht voor de Opdrachtnemer dienen over alle noodzakelijke en geldige papieren, bevoegdheden en certificaten te beschikken;

- Geoutilleerd te zijn conform vigerende wet- en regelgeving en de in dit Programma van Eisen gestelde eisen;
- Te beschikken over algemene en geografische kennis van het hoofdwegennetwerk van de Leidse regio en deze kennis tijdens de uitvoering van de werkzaamheden praktisch te kunnen toepassen, voor minimaal:
 - Stedelijke stroomweg regio;
 - Stedelijke stroomweg Leiden;
 - Gebiedsontsluitingswegen;
 - Uitrustroutes alarmverkeer;
 - Locatie van ziekenhuizen, politiebureau en brandweer;
 - Belangrijke in- en uitvalswegen en omleidingsmogelijkheden;
 - De lokale situatie daar waar inzet gevraagd wordt.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Medewerkers voorafgaand aan de inzet kennis hebben genomen van de meest actuele, door Opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie over het hoofdwegennetwerk, calamiteitenroutes, tijdelijke verkeersmaatregelen en eventuele omleidingen. De Medewerkers dienen weggebruikers en overige betrokkenen tijdens hun inzet hierover adequaat te kunnen informeren.



3 Eisen uitvoering

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer dient te allen tijde de voortgang van de dienstverlening te waarborgen. Indien de Opdrachtnemer aantoonbaar op enig moment niet aan de behoefte kan voldoen, om welke reden dan ook, is de Opdrachtgever gerechtigd om de werkzaamheden door een derde partij uit te laten voeren. Per voorkomend geval zijn de meerkosten, indien van toepassing, ten opzichte van de door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en een boete van € 250,- voor rekening van de Opdrachtnemer. Onder meerkosten wordt verstaan de eventuele aantoonbare meerkosten voor de inschakeling van een derde partij ten opzichte van de tarieven van Opdrachtnemer, vermeerderd met de eventuele aantoonbare kosten van een vertraging, bijvoorbeeld doordat een aannemer staat te wachten als gevolg van het niet of niet tijdig beschikbaar zijn van de overeengekomen inzet. Onder het belemmeren van de voortgang van werkzaamheden door de Opdrachtnemer wordt in ieder geval verstaan het veroorzaken van meer dan dertig (30) minuten vertraging ten opzichte van de overeengekomen aanvangstijd of planning in de opdracht. De hiervoor genoemde meerkosten en boete worden niet aan Opdrachtnemer in rekening gebracht indien sprake is van overmacht en de niet-beschikbaarheid aantoonbaar niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend. Opdrachtnemer dient een beroep op overmacht zo spoedig mogelijk gemotiveerd en aantoonbaar bij Opdrachtgever te melden. Personeelstekorten, ziekte of uitval van eigen medewerkers, problemen met onderaannemers of ingehuurd personeel, voorzienbare verkeershinder en andere omstandigheden die binnen de normale bedrijfsvoering en risicosfeer van Opdrachtnemer vallen, worden niet als overmacht aangemerkt. Indien Opdrachtgever genoodzaakt is de werkzaamheden tijdelijk door een derde partij te laten uitvoeren, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk herstellen van de overeengekomen dienstverlening en het waarborgen van de verdere continuïteit van de opdracht.



2.	Opdrachtnemer dient in alle tijden in staat te zijn om bij calamiteiten tijdig te handelen. Onder een calamiteit wordt verstaan een verkeerssituatie waarbij de verkeersdoorstroming ernstig wordt belemmerd en/of waarbij een zeer onveilige verkeerssituatie is ontstaan of dreigt te ontstaan. In het calamiteitenplan van Team Mobiliteit is onder meer opgenomen dat uitval van een verkeersregelinstallatie kan leiden tot de inzet van verkeersregelaars. De responstijd is de tijd tussen het moment van de eerste oproep door of namens Opdrachtgever en het moment waarop de gevraagde verkeersregelaar(s) op de aangegeven locatie aanwezig en daadwerkelijk inzetbaar zijn en zich bij Opdrachtgever hebben aangemeld. Bij een calamiteit dient Opdrachtnemer ervoor zorg te dragen dat het door Opdrachtgever gevraagde aantal verkeersregelaars binnen maximaal één (1) uur na de eerste oproep ter plaatse en inzetbaar is. De verkeersregelaar(s) melden zich bij aankomst telefonisch bij Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever telefonisch niet bereikbaar is, vindt de aanmelding per sms plaats. Na aankomst dienen de verkeersregelaars het verkeer ononderbroken en op veilige wijze te begeleiden totdat de calamiteit is verholpen of Opdrachtgever aangeeft dat de inzet kan worden beëindigd. Opdrachtnemer draagt gedurende de gehele calamiteiteninzet zorg voor voldoende personele bezetting en, indien noodzakelijk vanwege arbeids- en rusttijden, voor tijdige aflossing. Voor het overschrijden van de maximale responstijd van één (1) uur wordt aan Opdrachtnemer een boete opgelegd van € 250,- per aangevangen uur waarmee de responstijd wordt overschreden, tot een maximum van 100% van de waarde van de opdracht waarop de betreffende overschrijding betrekking heeft. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer schriftelijk in kennis van de opgelegde boete. De verschuldigde boete kan worden verrekend met de eerstvolgende factuur van Opdrachtnemer en is verschuldigd zonder dat daarvoor een voorafgaande ingebrekestelling is vereist. Het opleggen van een boete ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om de gevraagde inzet alsnog zo spoedig mogelijk te leveren en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
3.	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op het afgesproken tijdstip dient de Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat binnen ~~een-dertig (30)~~-~~zestig (60)~~ minuten een vervanger op de locatie aanwezig en direct inzetbaar is. De vervangende medewerker dient aan dezelfde eisen, kwalificaties en bevoegdheden te voldoen als de oorspronkelijk ingeplande medewerker. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte van de uitval en de verwachte aankomsttijd van de vervanger. De vervanging vindt plaats zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van alle voor de inzet van zijn medewerkers noodzakelijke voorzieningen, waaronder indien noodzakelijk wacht- en rustruimte en sanitaire voorzieningen. Deze voorzieningen dienen passend te zijn bij de aard, duur en locatie van de werkzaamheden en te voldoen aan de geldende eisen op het gebied van arbeidsomstandigheden, veiligheid en hygiëne. De kosten van deze voorzieningen zijn voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven. Indien Opdrachtgever aanvullende, project specifieke voorzieningen verlangt die redelijkerwijs niet tot de reguliere verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer behoren, kan Opdrachtnemer hiervoor vooraf een separate en gespecificeerde kostenopgave indienen. Deze voorzieningen mogen uitsluitend na voorafgaand akkoord van Opdrachtgever worden geleverd en afzonderlijk in rekening worden gebracht.



5.	Parkeerkosten en eventuele boetes bij gebruik van transportmiddelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het rechtmatig parkeren en stallen van de gebruikte transportmiddelen. Het stallen van voertuigen van de Opdrachtnemer zal na einde werktijd niet plaatsvinden op terreinen van de Opdrachtgever, tenzij daar door Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven. Eventuele kosten, schade en risico's die samenhangen met het parkeren of stallen van de transportmiddelen zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
6.	De medewerkers dienen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te beschikken over de voorgeschreven hulpmiddelen en uitrusting, zoals opgenomen in eis 2.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen, onderhouden en, indien nodig, vervangen van deze hulpmiddelen en draagt de hiermee samenhangende kosten.
7.	Medewerkers dienen gedurende de gehele werktijd per mobiele telefoon bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer dient bij calamiteiten aan een directe vraag van minimaal vier (4) verkeersregelaars per oproep te kunnen voldoen. De gevraagde verkeersregelaars dienen binnen de in dit Programma van Eisen opgenomen responstijd op de aangegeven locatie aanwezig en direct inzetbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende beschikbare capaciteit om deze calamiteiteninzet gedurende de looptijd van de overeenkomst te kunnen waarborgen.
9.	Opdrachtnemer dient in de periode van de '3 October feesten' (Leidens Ontzet) aan een minimale inzet van vijftig (50) verkeersregelaars per dag te kunnen voldoen.
10.	Opdrachtnemer heeft een aan- en afmeldingsplicht voor haar personeel, Opdrachtgever wordt direct geïnformeerd over de aan- en afwezigheid van de beroepsverkeersregelaars. De medewerkers dienen zich bij aanvang en beëindiging van iedere inzet op de door Opdrachtgever aangegeven wijze aan- en af te melden. Eventuele afwijkingen in de geplande bezetting, zoals te late aankomst, voortijdig vertrek, ziekte, uitval of vervanging, dienen direct door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te worden gemeld.
11.	De beroepsverkeersregelaars dienen binnen zestig (60) minuten (één uur) ter plaatse en direct inzetbaar te zijn, gerekend vanaf het moment van de eerste oproep door of namens Opdrachtgever. Bij aankomst dienen de beroepsverkeersregelaars zich direct op de door Opdrachtgever aangegeven wijze aan te melden.
12.	Actiewagens en/of tekstwagens dienen binnen honderdtwintig (120) minuten (twee uur) ter plaatse en volledig inzetbaar te zijn, gerekend vanaf het moment van de eerste oproep door of namens Opdrachtgever. De actiewagens en/of tekstwagens dienen bij aankomst te voldoen aan de voor de betreffende inzet gestelde eisen en op de door Opdrachtgever aangegeven locatie te worden geplaatst en ingezet.
13.	De beroepsverkeersregelaars hebben een proactieve werkhouding en oog voor verkeers-/eigen veiligheid. Zij signaleren tijdig onveilige of afwijkende verkeerssituaties, handelen waar nodig binnen hun bevoegdheden en melden bijzonderheden en risico's direct aan Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever. Zij stellen zich daarbij professioneel, alert, dienstverlenend en verantwoordelijk op.



14.	De beroepsverkeersregelaars worden door Opdrachtnemer voorafgaand aan de inzet op de hoogte gebracht van de uit te voeren werkzaamheden middels een taak-/werkinstructie op locatie. Deze instructie bevat ten minste informatie over de uit te voeren taak, de toegewezen verkeerspost, geldende verkeersmaatregelen, relevante verkeers- en omleidingsroutes, veiligheidsaspecten, communicatielijnen en de wijze van handelen bij incidenten en calamiteiten. De taak-/werkinstructie dient voorafgaand aan de inzet plaats te vinden. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening bij de personeelsplanning en de geldende arbeids- en rusttijden. De kosten voor de taak-/werkinstructie worden geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven en kunnen niet afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
-----	--

4 Verrekening

Nr.	Eis
1.	Voor de inzet van medewerkers geldt dat er geen verrekening plaatsvindt voor de benodigde reistijd.
2.	Voor portofoons, actiewagens en/of tekstwagens geldt een vast tarief conform prijzenblad inclusief transportkosten en kosten daadwerkelijke tekst(en). In dit tarief zijn tevens alle kosten voor het plaatsen, instellen, wijzigen van de tekst(en), in gebruik stellen en verwijderen van de actiewagen en/of tekstwagen inbegrepen. Aanvullende kosten kunnen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3.	Opdrachtnemer maakt enkel onderscheid in dag-, weekend-, avond/nacht- en calamiteitentarieven conform het prijzenblad. Voor nationale (officiële) feestdagen geldt het tarief zaterdag vanaf 18.00 uur t/m maandag 06.59 uur. Andere toeslagen, afwijkende tarieven of aanvullende personeelskosten worden geacht in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen en kunnen niet afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. De in het prijzenblad opgenomen tarieven zijn van toepassing overeenkomstig de daarin vastgelegde dagen en tijdsblokken.
4.	De in het prijzenblad opgenomen tijdvakken zijn uitsluitend contractuele tariefcategorieën van de Opdrachtgever en staan los van de cao, arbeidsvoorwaardenregeling of toeslagenregeling die op de Opdrachtnemer en/of het ingezette personeel van toepassing is. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing en naleving daarvan. Alle daaruit voortvloeiende loonkosten, toeslagen, werkgeverslasten en overige kosten zijn verwerkt in de aangeboden all-in uurtarieven en kunnen niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.



5.	Voor de inzet van medewerkers waarvoor een eenheidsprijs “per uur” is bepaald, geldt dat de Opdrachtnemer bij een opdracht de volgende manuren per werknemer in rekening mag brengen: <table border="1"> <tr> <th>Ureninzet</th><th>Maximaal aantal in rekening te brengen uren</th></tr> <tr> <td>~~< 4 of 4 uur~~ ~~< 3 of 3 uur~~</td><td>~~3 uur~~ <u>4 uur</u></td></tr> <tr> <td>~~> 4 uur~~ ~~> 3 uur~~</td><td>Werkelijk aantal uren</td></tr> </table> Indien binnen twee (2) uur direct aansluitend een vervolginzet redelijkerwijs met hetzelfde personeel kan worden uitgevoerd, worden de oorspronkelijke inzet en de vervolginzet voor de facturatie als één aaneengesloten inzet beschouwd. In dat geval mag Opdrachtnemer niet voor beide inzetten afzonderlijk de minimale inzetduur van ~~drie (3) uur~~ <u>vier (4) uur</u> in rekening brengen en mogen uitsluitend de werkelijk gewerkte uren vanaf aanvang van de eerste inzet tot het einde van de vervolginzet in rekening worden gebracht.	Ureninzet	Maximaal aantal in rekening te brengen uren	~~< 4 of 4 uur~~ ~~< 3 of 3 uur~~	~~3 uur~~ <u>4 uur</u>	~~> 4 uur~~ ~~> 3 uur~~	Werkelijk aantal uren
Ureninzet	Maximaal aantal in rekening te brengen uren						
~~< 4 of 4 uur~~ ~~< 3 of 3 uur~~	~~3 uur~~ <u>4 uur</u>						
~~> 4 uur~~ ~~> 3 uur~~	Werkelijk aantal uren						
6.	Bij afwijkingen op de overeenkomst wordt door de Opdrachtgever meer- of minderwerk niet eerder opgedragen dan na ontvangst van een gespecificeerde kostenopgaaf van de Opdrachtnemer. De kostenopgaaf dient inzicht te geven in de aard, omvang en financiële gevolgen van het meer- of minderwerk. Opdrachtnemer mag het meer- of minderwerk uitsluitend uitvoeren na voorafgaand schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Meerwerk dat zonder voorafgaand schriftelijk akkoord is uitgevoerd, komt niet voor vergoeding in aanmerking. Voor zover van toepassing worden de tarieven uit het prijzenblad gehanteerd.						
7.	De Medewerkers dienen op het in de opdracht aangegeven aanvangstijdstip volledig voorbereid en direct inzetbaar te zijn op de toegewezen locatie. Dit betekent dat zij voorafgaand aan de aanvang van de inzet kennis hebben genomen van de voor hen relevante taak-/werkinstructie, verkeersmaatregelen, verkeers- en omleidingsroutes, veiligheidsaspecten, communicatielijnen en eventuele bijzonderheden van de locatie. De benodigde uitrusting en communicatiemiddelen dienen bij aanvang van de inzet aanwezig, deugdelijk, voldoende opgeladen en direct bruikbaar te zijn. De voor de voorbereiding benodigde tijd dient door Opdrachtnemer in de personeelsplanning te worden meegenomen en kan niet afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.						
8.	Afrekening geschiedt op basis van werkelijk gemaakte inzet. Opdrachtgever kan de geplande inzet van beroepsverkeersregelaars tot uiterlijk 48 uur voor inzet kosteloos annuleren of wijzigen. In dat geval kunnen door Opdrachtnemer geen annuleringskosten of andere aanvullende kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Bij annulering of wijziging binnen 48 uur voor aanvang van de geplande inzet gelden de hiervoor in de overeenkomst en/of het prijzenblad opgenomen afspraken.						
9.	Voor de inzet van de verkeersregelaars geldt dat de berekening van het aantal uren ingaat bij aankomst op de door Opdrachtgever opgegeven locatie. De eindtijd van de inzet is het tijdstip waarop de werkzaamheden feitelijk worden beëindigd. De eindtijd wordt door Opdrachtnemer geregistreerd en op de factuur vermeld.						



5 Nadere (deel)opdrachten

Nr.	Eis
1.	Opdrachten vallend onder de Raamovereenkomst worden per project als nadere opdracht verstrekt, in de vorm van een inkooporder tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, onder de voorwaarden zoals neergelegd in de Raamovereenkomst. In de nadere opdracht worden door Opdrachtgever specifieke zaken vastgelegd.
2.	Nadere opdrachten worden in de looptijd van de Raamovereenkomst voor reguliere opdrachten minimaal 48 uur van tevoren afgeroepen of bij spoed binnen 24 uur.
3.	In geval Opdrachtnemer niet aan de nadere offerte of nadere opdracht kan voldoen kan de Opdrachtgever derden verzoeken om een offerte in te dienen.
4.	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer opdracht geven tijdens de dienstverlening direct personele wijzigingen door te voeren op locatie. Dit kan betrekking op het herverdelen van het personeel over locaties en of het direct buiten functie stellen voor de onderhavige dienstverlening.
5.	Werkoverdracht (veroorzaakt door bv. maar niet beperkt tot een wisseldienst, ziekte van een verkeersregelaar, verzoek tot vervanging van een verkeersregelaar door de Opdrachtgever, verplichtingen voortvloeiend uit de Arbeidstijdenwet etc.) door de beroepsverkeersregelaars is voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige en volledige werkoverdracht, waarbij de continuïteit en veiligheid van de werkzaamheden gewaarborgd blijven en verkeersposten niet onbezet worden achtergelaten. De tijd en eventuele overige kosten die samenhangen met de werkoverdracht kunnen niet afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht en worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven



6 Bereikbaarheid en communicatie

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer dient 365 dagen per jaar, 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar te zijn via een centraal telefoonnummer en e-mailadres. Helpdesk en/of planning dient bereikbaar te zijn (piketdienst). De piketdienst dient bevoegd en in staat te zijn om direct te handelen bij calamiteiten, spoedaanvragen, wijzigingen in de inzet, ziekte, uitval of andere operationele bijzonderheden. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de actuele contactgegevens gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst bij Opdrachtgever bekend zijn en wijzigingen hierin tijdig worden doorgegeven.
2.	De Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon, en een vervanger, aan te stellen voor de Opdrachtgever. De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle operationele en contractuele zaken met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon neemt de aangewezen vervanger deze taken en verantwoordelijkheden over. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactgegevens van beide contactpersonen bij Opdrachtgever bekend zijn en dat eventuele wijzigingen tijdig worden doorgegeven.

7 Overlegstructuur

Nr.	Eis
1.	De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat bij ingang van de overeenkomst een implementatiebijeenkomst wordt georganiseerd door Opdrachtgever waarbij de accountmanager en personeel van Opdrachtnemer verplicht aanwezig dienen te zijn. Tijdens deze bijeenkomst worden onder andere de werkwijze, procedures, communicatie, bereikbaarheid, lokale bijzonderheden, veiligheidsafspraken en de voor de uitvoering relevante eisen uit het Programma van Eisen besproken. Dit zal jaarlijks (of indien nodig vaker) worden herhaald. De aan deze bijeenkomsten verbonden tijd en kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
2.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren twee (2) keer per jaar strategisch overleg, met als doel het evalueren van de samenwerking en het delen van ontwikkelingen. Hierbij worden tevens de kwaliteit en prestaties van de dienstverlening, eventuele knelpunten, klachten, verbetermaatregelen en relevante toekomstige ontwikkelingen besproken. Eén keer per jaar tijdens het strategisch overleg wordt ook de indexering conform de hierover in de overeenkomst gemaakte afspraken vastgesteld. Het strategisch overleg vindt plaats op het kantoor van Opdrachtgever, of indien Opdrachtgever wenst op kantoor bij Opdrachtnemer. Namens Opdrachtgever zijn contracteigenaar en contractmanager aanwezig en namens Opdrachtnemer de accountmanager en commercieel directeur, dan wel functionarissen met een gelijkwaardig verantwoordelijkheids- en beslissingsniveau. Verslaglegging van het strategisch overleg wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Het verslag bevat minimaal de gemaakte afspraken, actiepunten, verantwoordelijken en eventuele termijnen en wordt binnen tien (10) werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever verzonden. Na akkoord van Opdrachtgever geldt het verslag als definitief. De aan het strategisch overleg en de verslaglegging verbonden tijd en kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen niet afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.



3.	Opdrachtnemer dient hiervoor twee (2) weken voorafgaand aan het strategisch overleg een digitale rapportage* aan te leveren met minimaal de volgende informatie/rapportages: • Rapportage over inzet (aantallen en manuren) van beroepsverkeersregelaars, inclusief gecumuleerde gegevens per domein binnen de gemeente; • Facturatieoverzicht incl. netto gefactureerde omzet; • Foutieve leveringen (waaronder te laat, niet of onvolledig leveren) en overschrijdingen van overeengekomen responstijden; • Overzicht van relevante klachten, incidenten en bijzonderheden; • Overzicht van status KPI's • Indien relevant de verbeteracties n.a.v. wanprestaties, inclusief de voortgang en resultaten daarvan; • Optimalisatievoorstel samenwerking; • Initiatieven en resultaten op het gebied van innovatie en duurzaamheid; Relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de continuïteit, kwaliteit of uitvoering van de dienstverlening. *Omdat de opdrachtgever de mogelijkheid wil hebben de gegevens te verwerken in Microsoft Excel geldt voor de managementinformatie dat deze beschikbaar moet kunnen worden gemaakt in Microsoft Excel, al dan niet na export van de data.
4.	Het op een-na-laatste strategische overleg, zoals beschreven in eis 7.2, heeft als doel een eindevaluatie van de overeenkomst. Tijdens deze eindevaluatie worden in ieder geval de samenwerking, kwaliteit en prestaties van de dienstverlening, behaalde resultaten, eventuele knelpunten, verbeterpunten en relevante ontwikkelingen gedurende de looptijd van de overeenkomst besproken. Tevens worden aandachtspunten en aanbevelingen voor een eventuele toekomstige aanbesteding en/of overdracht van de dienstverlening vastgelegd. De uitkomsten van de eindevaluatie worden opgenomen in het verslag van het strategisch overleg.



8 Diversiteit en Inclusie

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer garandeert verschillende instrumenten in te zetten om inclusief te werven en selecteren. Dit houdt bijvoorbeeld in dat: • Opdrachtnemer verschillende wervingskanalen gebruikt; • inclusieve en voor een brede doelgroep toegankelijke vacatureteksten worden toegepast; • het lezen en selecteren van brieven/cv's met minimaal twee paar ogen gebeurt; • waar mogelijk wordt gestreefd naar een diverse samenstelling van de selectiecommissie. Opdrachtnemer draagt er gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor dat bij werving en selectie gelijke kansen worden geboden en dat kandidaten worden beoordeeld op voor de functie relevante kennis, vaardigheden en competenties. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer toelichten en aantonen op welke wijze inclusief werven en selecteren binnen de organisatie wordt toegepast.
2.	Opdrachtnemer garandeert een vertrouwenspersoon binnen de organisatie aan te stellen die voor medewerkers als laagdrempelig en vertrouwelijk aanspreekpunt beschikbaar is voor onderwerpen op het gebied van Diversiteit en Inclusie, discriminatie, ongewenst gedrag en sociale veiligheid. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers bekend zijn met de aanwezigheid, rol en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon.

9 Social Return

Nr.	Eis
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.
----	--

10 In te zetten materialen Opdrachtnemer

Nr.	Eis
1.	Opdrachtgever beschikt over eigen materialen/materieel als actiewagens, pijlwagens en benodigde bebording. Op verzoek kan aan Opdrachtnemer worden gevraagd om de inzet van zijn eigen materialen/materieel. De verkeersregelaar moet ervoor zorgen dat zijn (verbale of non-verbale) verkeerstekens goed en duidelijk overkomen op de weggebruiker. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en het materieel dienen deugdelijk, veilig, goed onderhouden en direct inzetbaar te zijn en te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en, voor zover van toepassing, de geldende CROW-richtlijnen voor tijdelijke verkeersmaatregelen. Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport, de plaatsing, het in gebruik stellen, het functioneren en het verwijderen van de door hem geleverde materialen en het materieel. De materialen en het materieel die ingezet kunnen worden, dienen door Inschrijver te worden afgeprijsd in het prijzenblad. De in het prijzenblad opgenomen tarieven zijn inclusief alle hiermee samenhangende kosten, waaronder transport-, plaatsings- en verwijderingskosten, tenzij in het prijzenblad uitdrukkelijk anders is aangegeven. Inzet van eigen materialen/materieel door Opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats op verzoek of na voorafgaand akkoord van Opdrachtgever.
2.	De in te zetten actiewagens incl. bebording dienen te voldoen aan de geldende CROW-publicatie 96B en de overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving en richtlijnen. De actiewagens, bebording en overige verkeersvoorzieningen dienen deugdelijk, veilig, goed onderhouden en volledig inzetbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze op de juiste wijze en conform de geldende voorschriften worden geplaatst, gebruikt, gecontroleerd en verwijderd.
3.	Opdrachtnemer beschikt over eigen materialen conform de geldende Regeling verkeersregelaars en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving en richtlijnen. De materialen dienen in voldoende aantallen beschikbaar, deugdelijk, veilig, goed onderhouden en direct inzetbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ingezette beroepsverkeersregelaars gedurende de volledige inzet beschikken over de voor hun werkzaamheden noodzakelijke materialen en uitrusting. De hiermee samenhangende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer en worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven.



4.	De standaarduitrusting van de beroepsverkeersregelaars dient alle wettelijk vereiste keuringen te bezitten en te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en veiligheidsvoorschriften. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitrusting deugdelijk, veilig, goed onderhouden en gedurende de volledige inzet direct inzetbaar is. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de geldigheid van de vereiste keuringen, certificeringen en/of goedkeuringen aan te kunnen tonen.
5.	De kleding van de beroepsverkeersregelaar voldoet aan OEKO-TEX keurmerk of een gelijkwaardig erkend keurmerk voor beperking van schadelijke stoffen.
6.	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht uitsluitend voertuigen in die voldoen aan de op de plaats en het moment van inzet geldende milieueisen en toegangsvoorwaarden. Voor zover voertuigen worden ingezet binnen de zero-emissiezone van de gemeente Leiden, dienen deze gedurende de gehele contractperiode te voldoen aan de op dat moment geldende toegangsvoorwaarden van deze zone. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig treffen van de hiervoor noodzakelijke maatregelen. Het niet kunnen inzetten van voertuigen, zoals verkeersregelwagens, actiewagens, tekstwagens, servicevoertuigen en overige ondersteunende voertuigen en wagens die niet voldoen aan de geldende toegangsvoorwaarden, ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting de overeengekomen werkzaamheden tijdig, volledig en overeenkomstig de overeenkomst uit te voeren. De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst rekening te houden met eventuele wijzigingen in de toegangsvoorwaarden van de zero-emissiezone en tijdig de noodzakelijke maatregelen te treffen om aan de geldende eisen te blijven voldoen en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Eventuele wijzigingen in regelgeving of toegangsvoorwaarden geven geen recht op aanvullende vergoeding door Opdrachtgever.

