

Bijlage 1

Programma van Eisen

Horende bij de Offerteaanvraag Beheer fietsenstallingen

Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst 4

2. Leeswijzer 7

3. Scope 8

3.1 Stallingsvoorzieningen en percelen 8
3.2 Faciliteiten en beheerruimten 8
3.3 Camera's en fietsmeubilair 9
3.4 Openingstijden en inzet beheerder 9
3.5 Flexibiliteit inzet van de Opdrachtnemer 12
3.6 Dienstverlening 13

4. Eisen aan de dienstverlening 15

4.1 Algemene eisen 15
4.2 Kundigheid personeel en klantcontact 15
4.3 Gastheerschap 16
4.4 Verantwoordelijkheid personeel 16
4.5 Dagelijks Beheer fietsenstallingen: schoon, heel en veilig 17
4.6 Technisch Beheer fietsenstallingen 19
4.7 Sleutelbeheer 21
4.8 Eigendomsrechten 21

5. Organisatie en middelen 22

5.1 Opstart en overgang werkzaamheden 22
5.2 Materialen en middelen 23

6. Samenwerking en communicatie 24

6.1 Dienstverlenersovereenkomst 24
6.2 Contractmanagement 24
6.3 Rapportages 24
6.4 Klachtenafhandeling 25
6.5 Overige communicatie 26

7. Kritische Prestatie Indicatoren **27**

7.1 Kritische Prestatie Indicatoren 27
7.2 Service Level Agreement (SLA) 32

8. Bijlagen **33**

1 Begrippenlijst

Begrippen:	Toelichting:
Activiteitenlogboek	Een logboek dat inzicht geeft in de dagelijkse werkzaamheden inclusief het aantal werkzame uren per activiteit
AFAC	Algemene Fiets Afhandel Centrale, het fietsdepot in Groningen
Beheer	Het zorgdragen voor onderhoud, dagelijkse toezicht en organisatie om de fietsenstallingen veilig, schoon en toegankelijk te houden
BHV-training	Bedrijfshulpverlening-training
Buitenmodelfietsen	Afwijkende fietssoorten van de reguliere fiets (met krat, dikke banden, bakfietsen, kinderzitjes etc.)
Calamiteiten	Een knelpunt met acuut vereiste actie vanuit Opdrachtgever (bijvoorbeeld brand)
CCTV-Beelden	Closed-Circuit Television (Camerabeelden)
Doelgroepverklaring UWV	Een officieel, schriftelijk bewijs waarin staat dat een werkzoekende een arbeidsbeperking heeft of om een andere reden een grotere afstand tot de arbeidsmarkt heeft.
Fietsenstalling	Een Inpandige, ondergrondse- of in de toekomst bovengrondse fietsparkeervoorziening
Fietsmeubilair	Fietsenrekken, -beugels, -nietjes etc. Inclusief de tapis en Velocomfort
Fietsstewards	Gastheren en – vrouwen die in opdracht van de gemeente fietsparkeren in de openbare

	ruimte in goede banen leiden door de fietser te adviseren en te corrigeren
Gastheerschap	Gastvrij Beheer van de fietsenstallingen; functioneel Beheer met een gastvrije, proactieve houding naar de klant
Gebouwgebonden installaties	Alle installaties ten behoeve van het goed functioneren van het gebouw
Herkenningsvignet	Fysiek herkenningsteken (meestal een sticker of badge) om direct aan te tonen dat de eigenaar of drager aan specifieke regels voldoet.
Incidenten	Een knelpunt op het gebied van veiligheid dat geen adequate acties vereist van Opdrachtgever (wel monitoring)
Klokkenluidersregeling	Een Klokkenluidersregeling is een interne procedure waarin een organisatie vastlegt hoe werknemers op een veilige manier misstanden kunnen melden
Kwaliteitsmanagement	Een gerichte aanpak om de diensten en processen continu te verbeteren en te laten voldoen aan de verwachtingen
Loggen en labelen van fietsen	Het op een gestructureerde manier bijhouden en labelen van aantallen en eventueel type fietsen
Operationeel overleg	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het Beheer van de fietsenstallingen op de korte termijn (de dagelijkse stand van zaken)
Personele bezetting	Het aantal werknemers dat op de afgesproken tijden, binnen een specifieke periode, werkzaam is in de fietsenstallingen

Rode lopers	Rode buitenvloerkleden die in het centrum worden neergelegd, om het stallen van fietsen op die plekken te voorkomen
Risico-Inventarisatie en Evaluatie toets (RI&E-toets)	Wettelijk verplichte beoordeling van RI&E door een onafhankelijke, gecertificeerde arbodeskundige
Service Level Agreement	Dienstverlenersovereenkomst met afspraken over de kwaliteit van de dienstverlening
Social Return	Een wettelijke verplichting voor Opdrachtnemers om iets terug te doen naar de maatschappij, bijvoorbeeld door de inzet van personeel met een afstand tot de arbeidsmarkt
Strategisch overleg	Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het Beheer van de fietsenstallingen op de langere termijn (jaren)
Wayfinding	Bewegwijzering in de fietsenstallingen
Weesfietsen	Fietsen die langere tijd in de stalling staan zonder enig teken van eigenaarschap

2 Leeswijzer

Voor u heeft u het Programma van Eisen Beheer fietsenstallingen Groningen. Dit document bevat de uitvraag en de contractuele kaders voor het Beheer en onderhoud van de fietsenstallingen Groningen. Het document is als volgt opgebouwd:

- **Hoofdstuk 3** de Scope en omvang van de opdracht wordt gedefinieerd.
- **Hoofdstuk 4** de harde criteria waar de uitvoering aan moet voldoen (de eisen). Dit dekt de volledige dagelijkse operatie af: van Gastheerschap en klantcontact tot het dagelijks- (schoon, heel, veilig), technisch- en sleutelbeheer
- **Hoofdstuk 5 en 6** beschrijven de randvoorwaarden voor de opstart, de inzet van personeel en materialen en inrichting van het contractmanagement en de klachtenafhandeling.
- **Hoofdstuk 7** is het beoordelingskader en de bijbehorende kritische prestatie indicatoren.
- **Hoofdstuk 8** bevat de bijlages van dit Programma van Eisen.

3 Scope

3.1 Stallingsvoorzieningen en percelen

De aanbesteding bestaat uit twee percelen.
Het eerste perceel (perceel 1) zijn de bestaande stallingen. Hieronder valt ook Fietsenstalling Stadsbalkon, deze stalling verdwijnt op termijn, mogelijk in 2027. De stalling blijft onderdeel van de werkzaamheden zolang deze in bedrijf is.

Perceel 1 betreft de volgende fietsenstallingen:

1. Fietsenstalling Grote markt (ca. 1.500 stallingsplaatsen)
2. Fietsenstalling Nieuwe markt (ca. 1.500 stallingsplaatsen)
3. Fietsenstalling Europapark (ca. 1.300 stallingsplaatsen)
4. Fietsenstalling Stadsbalkon (ca. 5.000 stallingsplaatsen, naar verwachting tot Q3 2027)

Perceel 2 betreft de nieuwe, nog in gebruik te nemen, stallingen. De verwachting is dat de eerste stalling uit dit perceel in Q3 2027 in gebruik wordt genomen. Het perceel bereidt zich naar verwachting uit naar drie stallingen. Dit is indicatief en aan de genoemde planning en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever maakt het moment van openen van een nieuwe stalling ten minste 4 maanden van tevoren kenbaar bij de Opdrachtnemer. Vanaf het moment van feitelijke ingebruikname valt de nieuwe fietsenstalling automatisch onder de reikwijdte van deze overeenkomst en zijn de daarin opgenomen contractuele bepalingen daarop van toepassing. Op het moment van schrijven (november 2026) staan de volgende stallingen in de planning:

1. Fietsenstalling Herestraat (ca. 500 stallingsplaatsen) indicatieve planning Q3 2027
2. Fietsenstalling Westerhaven (ca. 1000+ stallingsplaatsen)
3. Fietsenstalling Haddingestraat (ca. 1000+ stallingsplaatsen)

3.2 Faciliteiten en beheerruimten

De gebouwen en de (Gebouwgebonden) installaties zijn eigendom van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever draagt zorg voor het technische Beheer van de gebouwen en installaties. De Opdrachtgever heeft hiervoor contracten met verschillende leveranciers. De overeenkomsten dekken in beginsel al het onderhoud van de bedrijfsmiddelen. Opdrachtnemer dient alle

onvolkomenheden (m.u.v. 1e lijns onderhoud) dan ook binnen de in dit Programma van Eisen opgestelde termijnen te melden bij de Opdrachtgever. In overleg met de Opdrachtgever worden verder acties bepaald. In opdracht van de Opdrachtgever schakelt de Opdrachtnemer met externe leveranciers.
De Opdrachtgever stelt hiervoor een contactenlijst met alle relevante onderhoudspartijen beschikbaar aan Opdrachtnemer.

De beheerdersruimtes en bijbehorende faciliteiten staan voor gebruik ter beschikking aan de Opdrachtnemer. Bij oplevering van de beheerderruimtes wordt van de staat van onderhoud en de aanwezige inventaris verslag opgemaakt. Hierbij wordt in ieder geval het volgende genoteerd:

- Naam van het object volledig uitgeschreven;
- Eigendom van het object;
- Onderhoudsstaat van het object (inclusief keuringsdata verleden en toekomst);
- Verantwoordelijkheid Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij onderhoud (ook kosten);
- Verantwoordelijkheid Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij keuringen (ook kosten);
- Verantwoordelijkheid Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij vervanging van het object;

Het onderhoud, keuren of vervangen van de aanwezige inventaris of de aanschaf van nieuwe inventaris ten aanzien van Kantoormeubilair is voor rekening van de Opdrachtgever. Overige zaken zoals o.a. keukenapparatuur en ander kleinschalige apparatuur dat onderhouden, gekeurd of vervangen dient te worden, voor zover dit noodzakelijk is als gevolg van normaal dagelijks gebruik, is voor rekening van de Opdrachtnemer.

3.3 Camera's en fietsmeubilair

Een deel van de fietsenstallingen heeft camera's ter bescherming van eigendommen van de Opdrachtgever.
In alle fietsenstallingen is ruimte voor Buitenmodelfietsen. Alle stallingen beschikken over dubbellaagse rekken van de merken Klaver en VConsyst of in de toekomst vergelijkbare leveranciers die voldoen aan het "fietsparkeur" keurmerk.

3.4 Openingstijden en inzet beheerder

In onderstaand overzicht zijn de openingstijden en de benodigde aanwezigheid van één of meerdere beheerder(s) aangegeven. In iedere stalling is op elk moment minimaal één beheerder aanwezig gedurende de openingstijden zoals hieronder opgenomen.

Perceel 1: huidige fietsenstallingen

Fietsenstalling Grote markt	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	24 uur per dag	24 uur per dag
Dinsdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Woensdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Donderdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Vrijdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Zaterdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Zondag	24 uur per dag	24 uur per dag

Inzet beheer: tussen 07.00u en 15.00u één beheerder, tussen 15.00u en 07.00u twee beheerders

Fietsenstalling Nieuwe markt	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	24 uur per dag	24 uur per dag
Dinsdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Woensdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Donderdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Vrijdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Zaterdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Zondag	24 uur per dag	24 uur per dag

Inzet beheer: tussen 07.00u en 15.00u één beheerder, tussen 15.00u en 07.00u twee beheerders

Fietsenstalling Europapark	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	05.00u – 02.00u	05.00u – 02.00u
Dinsdag	05.00u – 02.00u	05.00u – 02.00u
Woensdag	05.00u – 02.00u	05.00u – 02.00u
Donderdag	05.00u – 02.00u	05.00u – 02.00u
Vrijdag	05.00u – 02.00u	05.00u – 02.00u
Zaterdag	05.30u – 02.00u	05.30u – 02.00u
Zondag	06.30u – 02.00u	06.30u – 02.00u

Inzet beheer: één beheerder (wordt afgestemd op dienstregeling openbaar vervoer, de Opdrachtgever maakt dit uiterlijk 1 maand voor startdatum aanpassen dienstregeling kenbaar aan de Opdrachtnemer),

Fietsenstalling Stadsbalkon	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	24 uur per dag	24 uur per dag
Dinsdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Woensdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Donderdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Vrijdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Zaterdag	24 uur per dag	24 uur per dag
Zondag	24 uur per dag	24 uur per dag

Inzet beheer: op alle momenten van de dag twee beheerders

Perceel 2: toekomstige fietsenstallingen

De openingstijden van toekomstige stallingen zijn nog niet vastgesteld door de gemeenteraad. Onderstaande informatie biedt Opdrachtnemer slechts een indicatie van de tijden. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever flexibiliteit in het op- en afschalen van ingezette uren binnen de opdracht.

Fietsenstalling Westerhaven	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Dinsdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Woensdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Donderdag	07.30u – 22.00u	07.30u – 22.00u
Vrijdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Zaterdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Zondag	11.00u – 19.00u	11.00u – 19.00u

Inzet beheer: één beheerder (indicatie)

Fietsenstalling Herestraat	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Dinsdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Woensdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Donderdag	07.30u – 22.00u	07.30u – 22.00u
Vrijdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Zaterdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Zondag	11.00u – 19.00u	11.00u – 19.00u

Inzet beheer: één beheerder (indicatie)

Fietsenstalling Haddingestraat	Beheerder aanwezig jan- dec	Openingstijden publiek
Maandag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Dinsdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Woensdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Donderdag	07.30u – 22.00u	07.30u – 22.00u
Vrijdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Zaterdag	07.30u – 19.00u	07.30u – 19.00u
Zondag	11.00u – 19.00u	11.00u – 19.00u

Inzet beheer: één beheerder (indicatie)

3.5 Flexibiliteit inzet van de Opdrachtnemer

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan een samenwerking aan waarbinnen de Opdrachtnemer flexibel om kan gaan met de inzet van personeel.
Vanwege de onzekere planning rondom, met name, de opening, ingebruikname en openingstijden van de stallingen in perceel 2 kan de inzet van personeel door de Opdrachtnemer tijdig moeten worden op- of afgeschaald. Er wordt flexibiliteit gevraagd bij bijvoorbeeld:

- drukte in de stallingen zoals tijdens evenementen, of
- de mogelijke inzet van pop-up of tijdelijke stallingsplekken, of
- bij tijdelijke afwijkende of nieuwe openingstijden.

- En komende jaren worden er nieuwe, tijdelijke of permanent stallingen gebouwd en sluiten er mogelijk bestaande stallingen.

Opdrachtnemer houdt hiermee rekening in de inschrijving. De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om binnen het contract flexibel om te gaan met deze veranderingen. De Opdrachtgever kan aangeven wanneer de Personele inzet moet worden op- of afgeschaald. De Opdrachtgever maakt aanpassingen voor de inzet van de Opdrachtnemer bij toekomstige fietsenstallingen ten minste 4 maanden van tevoren kenbaar bij de Opdrachtnemer. Indien de opening binnen 4 maanden vanaf startdatum van de Opdracht valt maakt de Opdrachtgever de datum van openen direct bij de start Opdracht bekent. Nieuwe stallingen die aan de Beheeropgave worden toegevoegd, vallen automatisch onder dezelfde afspraken in de gesloten overeenkomst.

Bij sluiting van de Fietsenstalling Stadsbalkon maakt de Opdrachtgever de sluitingsdatum ten minste 2 maanden van tevoren kenbaar bij de Opdrachtnemer zodat de Opdrachtnemer zich hier op kan voorbereiden.

Looptijd contract
We kiezen ervoor om flexibiliteit in het contract te behouden. Contracten hebben daarom een initiële looptijd van vijf jaar met een optionele verlenging van vijf keer één jaar.

3.6 Dienstverlening

Voor de Opdrachtnemer zien wij een aantal werkzaamheden binnen de scope van de aanbesteding. Globaal zijn de werkzaamheden hieronder in Tabel 1 beschreven. De werkzaamheden worden verderop in het document verder toegelicht.

	Dienstverlening (inclusief benodigde middelen)	**IN scope**	**Buiten Scope**
1	*Managementcoördinatie van het (dagelijkse) beheer op de in paragraaf 3.2 opgenomen fietsparkeervoorzieningen*	**X**	
2	*Personele bezetting van de stallingen en uitvoeren van de werkzaamheden zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.*	**X**	

3	*Het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden conform de lijst met schoonmaaktaken (bijlage 8.2)*	**X**	
4	*Het tellen, loggen (noteren in logboek) en labelen van fietsen in de fietsenstallingen (iedere maandag, donderdag en zaterdag in de middag en avond)*	**X**	
5	*Het aanleveren van managementinformatie door middel van rapportages (hieronder vallen ook het dagelijkse logboek met storingen, defecten en uitgevoerde werkzaamheden en de telrapportages).*	**X**	
6	*Het opstellen van een procesplan voor het uitlezen van CCTV-beelden en deze ter goedkeuring voorleggen aan opdrachtgever*	**X**	
7	*CCTV-beelden overdragen aan de politie (indien nodig)*	**X**	
8	*Het signaleren markeren en buitengebruikstellen van defect Fietsmeubilair*	**X**	
9	*Aanspreekpunt voor de klant*	**X**	
10	*Locatiebepaling nieuwe stallingen*		**X**
11	*(Prijs)beleid*		**X**
12	*Eigenaar of huren panden en gronden*		**X**
13	*Contracteigenaar Leveranciers*		**X**

Tabel 1: Scope van de dienstverlening

4 Eisen aan de dienstverlening

Wij stellen een aantal eisen aan de dienstverlening van de Opdrachtnemer. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de gestelde eisen.

4.1 Algemene eisen

De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te houden aan de Nederlandse wetgeving en de daaruit voortvloeiende voorschriften. De inschrijver heeft kennis van de actuele veranderingen in het vakgebied en houdt Opdrachtgever hiervan op de hoogte. Opdrachtnemer neemt geen eigen apparatuur mee in de fietsenstallingen tenzij specifiek hiervoor toestemming is gegeven door de Opdrachtgever of vooraf bepaald is in de verslaglegging voorgeschreven inventaris (zie paragraaf 3.2). De Opdrachtnemer neemt geen apparatuur mee die kan leiden tot onveilige situaties of overlast zoals kachelinstallaties, muziekinstallaties of WIFI-connectoren. Opladers voor mobiele telefoons zijn hierop uitgezonderd.

4.2 Kundigheid personeel en klantcontact

Personeel dat door de Opdrachtnemer wordt ingezet houdt zich aan de huisregels die voor de fietsenstallingen gelden. Hieronder vallen onder andere afspraken rondom het veilig werken in de stallingen. De Opdrachtnemer laat jaarlijks een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) toets doen op de werkvloer en levert hierover een rapportage aan de gemeente. De Opdrachtnemer voert een personeelsbeleid dat gericht is op het inzetten van kundig en gemotiveerd personeel. Het personeel is vriendelijk en klantgericht. Het personeel dat de Opdrachtnemer inzet dient te beschikken over een afgeronde BHV-training inclusief certificering (minimaal één personeelslid per Fietsenstalling).
Het personeel heeft een proactieve houding naar de klant en is communicatief vaardig in woord en geschrift in de Nederlandse taal. Het personeel treedt daadkrachtig op zolang de eigen veiligheid gegarandeerd kan worden. Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn herkenbaar en representatief in de door de Opdrachtnemer aangeleverde bedrijfskleding. De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor vervanging van bedrijfskleding van het eigen personeel.

Over het personeel van de Opdrachtnemer ontvangt de Opdrachtgever geen klachten met betrekking tot hun handelen of gedrag. Als personeel van de Opdrachtnemer naar het oordeel van de Opdrachtgever niet naar behoren functioneren, worden zij op verzoek van de

Opdrachtgever direct van de locatie gehaald. De Opdrachtnemer zorgt vervolgens voor passende vervanging.

4.3 Gastheerschap

Het personeel van de Opdrachtnemer dient als gastheer voor de fietsenstallingen. Dit betekent dat het personeel van de Opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt is voor de klant en daarmee het gezicht van de Opdrachtgever op locatie. Personeel van de Opdrachtnemer heeft een gastvrije en proactieve houding richting de klant. Onder een gastvrije en proactieve houding verstaat de Opdrachtgever ten minste:

- Het op een vriendelijke manier welkom heten van de klant;
- Het proactief helpen en adviseren van de klant bij het stallen van de fiets;
- Het mondeling voorzien van de juiste informatie aan de klant;
- Het aanspreken van de klant op ongewenst gedrag en het verwijzen naar de huisregels van de stalling.

De Opdrachtnemer stelt voor de bovenstaande punten een ontwikkelplan op voor haar personeel. In het ontwikkelplan draagt de Opdrachtnemer zorg voor een veilig werkklimaat voor het eigen personeel. In te zetten personeel heeft bij aanvang van de opdracht de training 'Omgaan met agressie' of een soortgelijke weerbaarheidstraining met succes afgerond. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Nieuw in te zetten personeel volgt binnen 3 maanden na de eerste inzet een vergelijkbare training. Opdrachtnemer verzorgt iedere 6 maanden een update aan de Opdrachtgever met betrekking tot de ontwikkeling van personeel inclusief veilig werken. Als zich uitzonderlijke Incidenten voor doen wordt dit binnen 12 uur gemeld aan de Opdrachtgever.

4.4 Verantwoordelijkheid personeel

Personeelsleden van de Opdrachtnemer hebben de volgende verantwoordelijkheden:

- Het signaleren en melden van storingen en defecten in (gebouw gebonden) installaties (ook fietsmeubilair) conform de eisen opgenomen in paragraaf 4.6: Technisch Beheer fietsenstallingen;
- Het actief op dagelijkse basis bijhouden van een Activiteitenlogboek. Een voorbeeld is opgenomen in de bijlage;
- Het openen en sluiten van de fietsenstallingen op de aangewezen openings- en sluitingstijden zoals opgenomen in paragraaf 3.4;

- Het de-escalerend optreden in situaties in de stallingen die hierom vragen, zonder de eigen veiligheid in gevaar te brengen;
- Het surveilleren in de fietsenstallingen;
- Het ordenen en rechtzetten van (fout-)gestalde fietsen;
- Het schoonhouden van de fietsenstallingen conform het overzicht met schoonmaaktaken (bijlage B);
- Het bedienen van de schrobmachine*;
- Het helpen bij het gebruik van (accu-)kluizen, indien aanwezig;
- Het proactief fungeren als aanspreekpunt en vraagbaak voor de klant;
- Het signaleren van ongewenste incidenten die de veiligheid voor de gebruiker in gevaar kunnen brengen en daarbij handelen volgens afspraken met de gemeentelijke diensten.

* Medewerkers van Opdrachtnemer die met een schrobmachine werken dienen voor aanvang van hun werkzaamheden minimaal een instructie of training te hebben gevolgd over de bediening van deze machine. Eventuele schades die ontstaan tijdens de bediening van een schrobmachine door medewerkers van Opdrachtnemer zijn voor kosten van Opdrachtnemer.

4.5 Dagelijks Beheer fietsenstallingen: schoon, heel en veilig

Voor het dagelijks Beheer van de fietsenstallingen is een minimaal kwaliteitsniveau van 'schoon, heel en veilig' essentieel. De Opdrachtnemer voorziet elke Fietsenstalling van een duidelijk zichtbaar Herkenningsvignet, waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer de stalling beheert. Op dit vignet staan de contactgegevens vermeld, zodat klanten bij vragen, verzoeken of meldingen (zoals defecten en Calamiteiten) rechtstreeks contact kunnen opnemen met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is voor klanten telefonisch bereikbaar op de volgende tijden:
Voor Calamiteiten: 24 uur per dag, 7 dagen per week.
Voor overige vragen: op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur.

Schoon
'Schoon en heel' vormt de basis voor de kwaliteitsborging in de fietsenstallingen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de stallingen schoon zijn door zwerfvuil te verwijderen en vuilnisbakken te legen conform het Programma van Eisen Schoonmaaktaken (bijlage 0). Daarnaast monitort de Opdrachtnemer de geur in de stallingen; bij stankoverlast wordt de oorzaak opgespoord en verholpen. De schoonmaakwerkzaamheden worden bijgehouden in het activiteitenrooster en het Activiteitenlogboek.

Graffiti
De Opdrachtnemer rapporteert over de aanwezige graffiti direct aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het maken van de werkafspraken met het betreffende schoonmaakbedrijf voor de planning ten aanzien van het verwijderen van graffiti. De Opdrachtnemer doet de controle op de uitgevoerde werkzaamheden. De kosten voor het verwijderen van graffiti en posters zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Gladheidsbestrijding
Opdrachtnemer verzorgt tijdens vorst voor gladheidbestrijding ter plaatse van de trappen en hellingen van de fietsparkeervoorzieningen. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor eigen middelen om dit te realiseren.

Heel
Onder 'heel' verstaat de Opdrachtgever al het Fietsmeubilair (zoals fietsenrekken) en de technische en/of Gebouwgebonden installaties. De Opdrachtgever heeft het Beheer en onderhoud hiervan ondergebracht bij verschillende leveranciers. Dit betekent dat de Opdrachtnemer het Fietsmeubilair dagelijks tijdens controlerondes moet controleren op defecten. Defect Fietsmeubilair fietsenrekken wordt binnen 12 uur gemeld aan de Opdrachtgever. Defect Fietsmeubilair wordt buiten gebruik gesteld door de Opdrachtnemer.

Diefstal en schade (veilig)
De Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de veiligheid wordt geborgd. Veiligheid bestaat uit twee onderdelen: het fysiek moeiteloos en veilig stallen van de fiets, en de sociale veiligheid in de stallingen. Omdat er in de Groningse fietsenstallingen (nog) geen controle is op in- en uitgaande klanten (bijvoorbeeld via poortjes), schuurt dit soms met het principe van veilig stallen. Van de Opdrachtnemer wordt hierop een duidelijke visie en aanpak verwacht op zijn bijdrage hieraan. Wanneer incidenten rondom veiligheid van de beheerders op locatie herhaaldelijk meerdere maanden achter elkaar vaker dan 1 keer per maand voor komen. Dan kan de Opdrachtgever besluiten om extra maatregelen te nemen. Zo kan de Opdrachtgever besluiten om een beveiligingsbedrijf in (te laten) zetten of een toegangscontrolesysteem aan te schaffen. De inzet van een beveiligingsbedrijf kan direct invloed hebben op het op- en afschalen van beheerpersoneel. De Opdrachtnemer dient bij de aanvang van de opdracht bereid en in staat te zijn om hieraan mee te werken.

Veilig op vele manieren
Veiligheid is een belangrijk onderdeel van een goed functionerende stalling: daarbij gaat het om de veiligheid van de eigen medewerkers, de veiligheid van de gestalde fiets maar ook om de sociale veiligheid van de gebruiker. De beheerder speelt bij dit laatste een belangrijke rol. Door niet alleen aanwezig, maar ook discreet zichtbaar te zijn voor de bezoeker op de verschillende momenten dat de stalling open is. Zodat deze zich minimaal gezien voelt, zowel op drukke momenten als stille momenten. Door te zorgen dat de gangpaden en onoverzichtelijke hoeken opgeruimd zijn. Door te weten wanneer er hulp nodig is en hoe deze direct kan worden ingeschakeld via de afgesproken kanalen.
Wanneer in deze opdracht wordt gesproken over veiligheid betreft het de sociale veiligheid van de gebruiker/bezoeker dat zich uit in:

- het gevoel van comfort;
- de mate waarin gebruikers zich niet onprettig of geïsoleerd voelen;
- de overzichtelijkheid van de omgeving;

Sociale veiligheid heeft dus geen betrekking op criminaliteit, diefstal, vandalisme, agressie of andere veiligheidsincidenten. Andere gemeentelijke organisatieonderdelen zijn verantwoordelijk voor het handelen bij onder andere diefstal, vandalisme, agressie of ander ongewenst gedrag.

Weesfietsen als onderdeel van veilig stallen
Het tijdig verwijderen van Weesfietsen zorgt voor voldoende ruimte en een geordend beeld in de fietsenstallingen. Weesfietsen worden verwijderd volgens het op dat moment geldende Groningse beleid. Hierbij worden Weesfietsen eerst gelabeld en na een vastgestelde periode uit de stalling verwijderd. De Opdrachtnemer speelt hierin een specifieke rol: personeel labelt de gestalde fietsen om zo bij te houden welke fietsen er langer dan het toegestane stallingstermijn worden gestald. Vervolgens plaatst het personeel de fietsen die er langer staan dan de afgesproken stallingstermijn centraal bij elkaar op één locatie in de stalling. Het daadwerkelijk verwijderen van de fietsen behoort niet tot de taken van personeel van de Opdrachtnemer; dit wordt uitgevoerd door Fietshandhaving van de directie Stadsbeheer van de gemeente Groningen. Indien nodig slijpt Fietshandhaving de fietssloten open. De opgehaalde fietsen worden naar het AFAC-fietsdepot gebracht. Klachten over verwijderde fietsen kunnen worden doorverwezen naar de fietshandhavers van de gemeente. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer bij aanvang over bovenstaand proces en termijnen.

4.6 Technisch Beheer fietsenstallingen

Het beheren van technische installaties en Fietsmeubilair kan op verschillende niveaus. Hieronder staat beschreven welke verantwoordelijkheid Opdrachtnemer in het technisch Beheer heeft.

Onderhoudszaken waar een externe partij bij betrokken is en daarmee zaken die Opdrachtnemer niet intern kan verhelpen worden altijd via de Opdrachtgever (parkeerbedrijf Groningen) georganiseerd en verstrekt. Kosten die gemaakt worden voor de inzet van externe partijen bij technisch beheer worden altijd betaald door de Opdrachtgever.

Eerste lijn (preventief en correctief) Onderhoud
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dagelijks klein onderhoud. Dit betreft tijdig, juist en goed schoonmaakwerk conform de opgenomen eisen (zie Schoon en heel). Opdrachtnemer onderzoekt altijd of zij zelf in het kader van meldingen of constateringen een gebrek of verstoring zou kunnen herstellen. Zoals het smeren van sloten, deurscharnieren en fietsenrekken, vervangen van lampen en controleren van fietspompen en Fietsmeubilair op loszittende onderdelen. Opdrachtgever (of leverancier) stelt hiervoor standaard gereedschap; reserveonderdelen; en een werkinstructie van de leverancier ter beschikking. De te gebruiken materialen worden bij start van de opdracht geïnventariseerd (door middel van een lijst met inventaris). Als (bij controle) blijkt dat materialen missen of deze tijdens de Opdracht vervangen moeten worden, dan zijn de kosten voor de vervanging voor de Opdrachtnemer.

Tweede lijn <u>correctief</u> Onderhoud
Dit betreft alle werkzaamheden waarvoor specifieke kennis van de installatie vereist is om defecten of storingen op te lossen, of waarbij onderdelen moeten worden vervangen (zoals sloten, gasveren, fietsenrekken of Gebouw gebonden installaties). Dergelijke werkzaamheden vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Wel is de Opdrachtnemer verplicht om dergelijke defecten binnen 12 uur na constatering schriftelijk per email te melden bij de Opdrachtgever; de Opdrachtnemer heeft hierin een nadrukkelijke signaalfunctie. Dit signaal wordt genoteerd in het dagelijkse Activiteitenlogboek. De Opdrachtnemer meldt het eveneens aan de Opdrachtgever wanneer de defecten zijn verholpen.

Tweede lijn <u>preventief</u> Onderhoud
Leveranciers, de Opdrachtgever of pandeigenaren verrichten ook preventief onderhoud. Dit betreft projectmatige en/of geplande werkzaamheden die zorgen voor herstel, verlengen van de levensduur of vervanging van de technische installaties, en zo het voorkomen van (ver)storingen. Hieronder vallen onder andere inspecties, controle en vervanging van onderdelen. De Opdrachtnemer begeleid leveranciers binnen de Fietsenstallingen. Tweede lijn Onderhoud waarvan de Opdrachtgever niet op de hoogte is (bijvoorbeeld als opdracht van een derden partij/andere pandeigenaar) wordt schriftelijk per mail uiterlijk 12 uur na uitvoering gemeld bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierin een signaalfunctie. Het Signaal wordt naast schriftelijke melding ook genoteerd in het Activiteitenlogboek.

De Opdrachtgever meldt minimaal 24 uur van tevoren aan de Opdrachtnemer dat er op de locatie(s) onderhoudswerkzaamheden gaan plaatsvinden indien Opdrachtgever van deze werkzaamheden de Opdrachtgever is. Hieronder vallen onder andere ook inspecties, controle en eventuele overige werkzaamheden waar bij een derden partij betrokken is.

4.7 Sleutelbeheer

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correct sleutelbeheer en maakt hier voor een sleutelplan. Dit plan bevat alle benodigde gegevens, zoals aantallen, typen en data van uitgifte.
De Opdrachtnemer ontvangt de benodigde sleutels van de Opdrachtgever en tekent voor ontvangst. Wanneer sleutels onbruikbaar zijn als gevolg van slijtage ontvangt de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een nieuwe sleutel.
Wanneer sleutels vermist raken zorgt de Opdrachtnemer voor reservesleutels en/of vervanging en maakt een nieuw sleutelplan. De Opdrachtnemer draagt hiertoe zelf het risico en dient een voorraad bij te houden. Bij een defect slot maakt de Opdrachtnemer na constatering binnen 12 uur een schriftelijke melding bij de Opdrachtgever.

4.8 Eigendomsrechten

De stallingsvoorzieningen zijn eigendom van de Opdrachtgever en worden beschikbaar gesteld aan de Opdrachtnemer ten zij anders opgenomen in de inventaris. De afdeling Parkeren van de gemeente treedt op als eigenaar en verhuurder.

5 Organisatie en middelen

In dit hoofdstuk gaan we in op de (opstart van de) organisatie en beschikbare middelen in de opdracht. SR stelt een bedrijf verantwoordelijk iets terug te geven aan de samenleving. Dit gebeurt vaak in het kader van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De in dit hoofdstuk gestelde eisen aan de organisatie gelden niet alleen voor Opdrachtnemer maar ook voor diens eventuele onderaannemers.

5.1 Opstart en overgang werkzaamheden

Opdrachtgever wenst een soepele overgang van Opdrachtnemer tot Opdrachtnemer. Om de overgang goed te laten verlopen is er een pre-operationele fase van toepassing. In deze fase stelt de Opdrachtnemer een bedrijfsplan op. Het bedrijfsplan wordt uiterlijk één maand voor start werkzaamheden ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever. In het bedrijfsplan wordt aandacht besteed aan de volgende punten:

Organogram en rolverdeling
De Opdrachtnemer maakt duidelijk welke functieprofielen van de organisatie met betrekking tot de opdracht toepasselijk zijn. Dit laat de Opdrachtnemer zien in een helder organogram met een functieomschrijving per functie. Opdrachtnemer geeft aan welke rol elke functie gaat innemen binnen de opdracht en geeft een indicatie hoeveel uur hiervoor ingezet gaat worden.

Een plan van aanpak rondom risicobeheersing
De Opdrachtnemer maakt een plan van aanpak rondom risicobeheersing. Opdrachtnemer dient zijn bedrijfsprocessen dusdanig in te richten dat risico's van fraude en andere integriteitsschendingen zo veel mogelijk worden geminimaliseerd. De volgende elementen dienen daarbij minimaal aanwezig te zijn:

- een privacyreglement dat minimaal in overeenstemming is met het op dat moment geldende privacyreglement van de gemeente Groningen;
- het toepassen van het "4-ogen principe" bij kwetsbare en fraudegevoelige bedrijfsprocessen;
- een "Klokkenluidersregeling", welke bij de start van de opdracht aan Opdrachtgever ter beschikking zal worden gesteld;

Indien de situatie zich voordoet waarin fraude, diefstal of andere integriteitsschendingen plaatsvinden dient de Opdrachtnemer proactief te handelen. Dit betekent dat de Opdrachtgever

direct geïnformeerd wordt en de Opdrachtnemer de gevolgen probeert te beperken. Concreet houdt dit in dat de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever in overleg gaat over:

- hoe eventuele publiciteit in de pers in goede banen wordt geleid;
- welke maatregelen getroffen worden ten aanzien van betreffende medewerker(s);
- Welke maatregelen getroffen worden om herhaling te voorkomen;
- hoe eventuele schade op een correcte manier af te wikkelen;
- bij noodzaak aangifte doen.

De overgang van het Beheer met aandacht voor de werkprocessen en ICT-systemen
Opdrachtnemer dient een volledige beschrijving op te stellen van zijn werkprocessen. Hierbij is ook aandacht voor de te gebruiken ICT-systemen en het overzetten van gegevens binnen digitale systemen. De Opdrachtnemer maakt een beschrijving van de werkwijze die ze hierin hanteert.

Plan van aanpak voor de uitvoering
Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op voor de uitvoering van de taak die de Opdrachtnemer is toebedeeld in deze opdracht. In het plan van aanpak is tenminste aandacht voor:

- kwaliteitsmanagement met twee innovatie voorstellen ten aanzien van de werkprocessen;
- risicoparagraaf met daarin inventarisatie en analyse op de risico's, kwantificeren van de risico's, beheermaatregelen rondom de risico's en onafhankelijke RI&E momenten;
- BHV-plan
- Klachtenregeling, privacyreglement en Klokkenluidersregeling.

De Opdrachtnemer is verplicht binnen 3 maanden na de feitelijke start van werkzaamheden een plan van aanpak voor de uitvoering aan te leveren aan de Opdrachtgever. Hierna is de Opdrachtnemer verplicht jaarlijks het complete bedrijfsplan te updaten en deze aan te bieden aan de Opdrachtgever. Dit gebeurt uiterlijk in de maand Januari van het eerstvolgende kalenderjaar.

5.2 Materialen en middelen

Ten aanzien van materialen en middelen in de fietsenstallingen is het volgende van kracht:

- De Opdrachtnemer vrijwaart de Gemeente tegen aanspraken van derden;
- Opdrachtgever stelt stallingsvoorwaarden op. De huidige voorwaarden dienen als leidraad zoals opgenomen in Bijlage C.

6 Samenwerking en communicatie

6.1 Dienstverlenersovereenkomst

Opdrachtgever stelt voor het Beheer van de fietsenstallingen een Service Level Agreement (SLA) op. Hierin monitort de Opdrachtgever de werkzaamheden van Opdrachtnemer onder andere op de volgende onderdelen:

- Storingen en defectenoverzicht;
- Staat van de fietsenstallingen (schoon en heel);
- Klanttevredenheid;
- Bereikbaarheid en klantcontact;
- De managementrapportages.

De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) ten behoeve van de SLA zijn opgenomen in hoofdstuk 7.

6.2 Contractmanagement

Opdrachtgever en Opdrachtnemer wijzen intern een vast aanspreekpunt aan voor het contact tussen beide partijen. Beide partijen hebben op verschillende niveaus overleggen met elkaar. De overleggen zijn zowel Strategisch als Operationeel. De overleggen vinden plaats op de volgende momenten:

- Operationeel overleg: iedere zes weken vindt een Operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Strategisch overleg: iedere zes maanden vindt er een Strategisch overleg plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Wanneer beide partijen het wenselijk achten kan bovenstaande frequentie geïntensiveerd worden.

6.3 Rapportages

Opdrachtnemer levert op maandelijkse basis rapportages in pdf-format met bijbehorende registraties in format Excel. De rapportages bevatten managementinformatie voor de Opdrachtgever.
Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de rapportages:

- Ten minste de volgende informatie aan de hand van de fietstellingen (iedere maandag, donderdag en zaterdag in begin van de middag en begin van de avond):
  a. aantallen fietsen;
  b. aantallen fietsen afwijkende maten;
  c. aantallen overige voertuigen;
  d. opvallende zaken;
- Een totaaloverzicht van storingen en defecten in de fietsenstallingen (o.a. fietsmeubilair) met:
  a. aantallen, locatie, dag en datum van constateren;
  b. uitgevoerde onderhoud op de storing of het defect;
  c. algemene staat van het fietsmeubilair en benodigd onderhoud.
- Een overzicht van de urenverantwoording, mate van aanwezigheid en (schoonmaak)werkzaamheden;
- Een overzicht van de klachten, (veiligheids-)Incidenten, en Calamiteiten en opvolging;
- Een weekrapportage met per dag en per Fietsenstalling bijzonderheden beschreven;
- De maandelijkse controle van de noodvoorzieningen in tijd, dag en locatie beschreven.

De maandelijkse correcte (juist, volledig en tijdig) managementrapportage is beschikbaar op de 20ste van de eerstvolgende maand. Voor de werkzaamheden ten aanzien van schoonmaak stelt Opdrachtnemer binnen 3 maanden na feitelijke start uitvoering een plan van aanpak uitvoering op ter goedkeuring van de Opdrachtgever.

Jaarrapportage
Iedere eerstvolgende maand van het opvolgende kalenderjaar levert de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een jaarrapportage aan. De jaarrapportage bevat ten minste alle vereiste onderdelen die de Opdrachtgever stelt aan de maandrapportages. De inhoud bestaat uit de inhoud van alle maandrapportages samengevat van de afgelopen 12 maanden.

6.4 Klachtenafhandeling

Opdrachtnemer zorgt voor een betrouwbare klachtafhandeling en doet alles binnen haar mogelijkheden om de klant tevreden te stellen. Klachten worden geregistreerd. Klachtopvolging vindt dezelfde werkdag van klachtontvangst plaats door Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is/ of niet beschikt over de juiste middelen dan worden klachten binnen 12 uur verlegd naar Opdrachtgever om de klacht af te handelen.

Bij acute calamiteiten en klachten - bijvoorbeeld in relatie tot het veilig gebruiken van de stallingen - wordt dit direct gemeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen hiervoor een contactpersoon af.

6.5 Overige communicatie

Alle overige communicatie over de fietsenstallingen verloopt via fietsstad050.nl en gemeente.groningen.nl. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot wijziging van openingstijden, toegangscontrole of andere (beleids)aanpassingen.

7 Kritische Prestatie Indicatoren

Zoals beschreven in hoofdstuk 3 ambieert de gemeente Groningen kwalitatief hoogwaardige en veilige fietsenstallingen. De beheerder speelt een belangrijke rol in de waarborging van deze kwaliteit. De Opdrachtnemer dient daarom gedurende de opdracht te voldoen aan een aantal overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's zijn hieronder verder uitgewerkt.

De benoemde schoonmaaktaken, zoals opgenomen in Bijlage B Programma van Eisen Schoonmaak, dienen onderdeel te zijn van het plan van aanpak uitvoering van de Opdrachtnemer. Dit plan van aanpak wordt uiterlijk 3 maanden na feitelijke start van de Opdracht ter goedkeuring aangeboden aan de Opdrachtgever. Het staat de Opdrachtgever vrij om, in aanvulling op de afgesproken controles, zelf steekproefsgewijs (al dan niet met 'mystery guests') de kwaliteit van het Beheer en de schoonmaak te controleren.

7.1 Kritische Prestatie Indicatoren

Veiligheid is geborgd bij een goede invulling van KPI 1 waarbij de nadruk ligt op schoon en heel in combinatie met KPI 2 goed Gastheerschap. In de KPI's zetten we daarom in op de kwaliteit van Gastheerschap van de Opdrachtnemer en een schone en onderhouden werkomgeving.

KPI 1: Schoon, heel en veilig
De opdrachtgever streeft naar fietsenstallingen van een hoogkwalitatief niveau.

Schoon

De fietsenstallingen zijn schoon en worden conform Programma van Eisen schoonmaak per dag door de beheerder gecontroleerd op afval en geuren. Opdrachtnemer houdt gestructureerd, als onderdeel van het Activiteitenlogboek, een lijst bij met schoonmaaktaken en benoemt hierin alle aspecten van de schoonmaak binnen de stalling.

Heel

Het Fietsmeubilair is in goede staat en zonder problemen te gebruiken door de klant. Het onderhoud van het Fietsmeubilair is op orde en geconstateerd defect materiaal is op een ordentelijke manier gelogd, en waar kan al direct verholpen. Opdrachtgever initieert steekproefsgewijs minimaal een aantal keer per jaar onaangekondigd een controlemoment.

Controle vindt plaats op alle onderdelen uit het Programma van Eisen Schoonmaak en onderstaande onderhoudstaken:

Onderhoud taken:	Minimale kwaliteit:
Verlichting	Alle verlichting werkt er zijn geen mankementen te constateren
Fietsmeubilair	Fietsmeubilair is heel en klaar voor gebruik, defect Fietsmeubilair is gelogd en afgezet voor gebruik
Trappen en roltrappen	Trappen en roltrappen vertonen geen mankementen of storingen (tenzij Opdrachtnemer dit aantoonbaar niet kan oplossen)
Informatieborden	Bebording vertoont geen mankementen of storingen
Fietsen markeren en labelen	Fietsen zijn op de afgesproken manier gelabeld. Telgegevens zijn beschikbaar tot aan tenminste de dag voor controlemoment
Bijhouden preventief en correctief onderhoud	Het Activiteitenlogboek eerstelijns onderhoud is ingevuld tot aan tenminste de dag voor controlemoment

Operationele uitwerking (afronding naar boven)

De Opdrachtgever controleert per controlemoment ten minste twee willekeurige Fietsenstallingen op het kwaliteitsniveau. Het puntentotaal wordt bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee. Dit getal dient als score voor het betreffende controlemoment en als inzet bij de berekening in overeenstemming met SLA.

KPI 1: Schoon en heel	Kwaliteitsniveau	Controlemomenten
Jaar 1	75% voldoet per moment	3 momenten
Jaar 2	80% voldoet per moment	3 momenten
Jaar 3	90% voldoet per moment	3 momenten
Jaar 4	95% voldoet per moment	3 momenten
Jaar 5 en verder	Score boven de 7	Klantonderzoek
Evaluatie		Evaluatiegesprek

Vanaf jaar 5 laat de Opdrachtgever een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren waarbij een minimale score van 7 gehaald moet worden op schoon en heel. Dit wordt daarna jaarlijks herhaalt. Bij onder prestatie van twee op een volgende jaren behoudt de Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

KPI 2: Gastheerschap

De beheerder is het eerste aanspreekpunt op de verschillende locaties. De beheerder moet de klant welkom heten en proactief informeren over de gang van zaken in de stalling, kunnen inspelen op gebruikerspieken en waar nodig de juiste fiets naar de juiste sector begeleiden. De beheerder draagt zorg voor en correcte stalling van fietsen. Hierbij is monitoring en controle in iedere situatie van belang. De volgende vereiste zijn hierin van belang:

Gastheerschap taken:	Minimale kwaliteit:
Klantcontact en klanttevredenheid	Klachten die bij de Opdrachtnemer gemeld worden zijn op een ordentelijke manier opgelost of gemeld bij de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is op de afgesproken tijden bereikbaar conform paragraaf 4.5
Openingstijden	Er is minimaal één beheerder aanwezig tijdens de in hoofdstuk 3 opgenomen bemensingstijden
Uitlezen van CCTV-beelden bij Incidenten	Incidenten zijn opgenomen in het Activiteitenlogboek en de maandrapportages. Waar nodig wordt op aanvraag van de politie de beelden uitgelezen en verstrekt.
Meldingen en activiteiten ongewenst gedrag	Ongewenst gedrag van de klant wordt gemeld en afgehandeld
Controle rondes	Minimaal 1 ronde per 2 uur opgenomen in Activiteitenlogboek
Looproutes	Looproutes zijn vrij toegankelijk zonder enige vorm van blokkade

Operationele uitwerking

KPI 2 Gastheerschap	Kwaliteitsniveau	Controlemomenten
Jaar 1	Maandrapportages compleet + klanttevredenheid minimaal 6,5	Maandrapportages + klanttevredenheidonderzoek
Jaar 2	Maandrapportages compleet + klanttevredenheid minimaal 7,0	Maandrapportages + klanttevredenheidonderzoek
Jaar 3	Maandrapportages compleet + klanttevredenheid minimaal 7,2	Maandrapportages + klanttevredenheidonderzoek
Jaar 4	Maandrapportages compleet + klanttevredenheid minimaal 7,5	Maandrapportages + klanttevredenheidonderzoek
Jaar 5 en verder	Maandrapportages compleet + klanttevredenheid minimaal 8	Maandrapportages + klanttevredenheidonderzoek
Evaluatie	Score klantonderzoek 8 of hoger	Klanttevredenheidonderzoek

Opdrachtgever laat jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren op Gastheerschap waarbij een minimale score zoals hierboven opgenomen gehaald moet worden op Gastheerschap. De vragenlijst wordt in samenwerking met de Opdrachtnemer opgesteld. In aanvulling hierop kan de Opdrachtgever besluiten vier keer per jaar een bereikbaarheidstest uit te voeren. Dit betreft een praktische toets waarbij wordt gecontroleerd of de beheerder in staat is om binnen de afgesproken termijnen bereikbaar te zijn en adequaat te reageren op meldingen, storingen of calamiteiten.

Bij onder prestatie van twee opeenvolgende jaren behoudt de Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te ontbinden.

KPI 3: Social Return

De Opdrachtnemer kan aantonen dat voldaan wordt aan de verplichtingen rondom Social Return.

Social Return-taken:	Minimale kwaliteit:
Werkzame Fte	Minimaal 25% van het in te zetten personeel past binnen de Social Return-opgave
Doorstroom personeel	De doorstroom van personeel en ondernomen inspanning ten aanzien van doorstroom kan door de Opdrachtnemer aantoonbaar gemaakt worden

Operationele uitwerking

KPI 3	Kwaliteitsniveau	Controlemomenten
Jaar 1	• Minimaal 25% van de opdrachtwaarde past binnen de Social Return-opgave	• UWV Doelgroepverklaring (en arbeidscontracten)
Jaar 2	• Minimaal 25% van de opdrachtwaarde past binnen de Social Return-opgave • De doorstroom van personeel en ondernomen inspanning ten aanzien van doorstroom kan door de Opdrachtgever aantoonbaar gemaakt worden	• UWV Doelgroepverklaring (en arbeidscontracten) • Periodiek overleg inclusief verslaglegging door Opdrachtnemer
Jaar 3	Zie jaar 2	Zie jaar 2
Jaar 4	Zie jaar 2	Zie jaar 2
Jaar 5 en verder	Zie jaar 2	Zie jaar 2
Evaluatie	SR-verplichting voldoende	Evaluatiegesprek

Vooraf aan ieder contractjaar wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een doelstelling bepaald op het gebied van doorstroom van personeel. Deze doelstelling en overige verplichtingen worden vastgelegd in de SR-monitor. In periodieke overleggen en in het evaluatiegesprek toont de Opdrachtnemer aan op welke wijze voldaan is aan de verplichtingen.

7.2 Service Level Agreement (SLA)

Het Programma van Eisen is een beschrijving van het minimale niveau van de dienstverlening. Ter borging van het nakomen van het geboden dienstverleningsniveau door Opdrachtnemer in de aanbieding zal een SLA onderdeel uitmaken van de Overeenkomst. Het contract zal actief worden gemanaged door beide partijen. In overleg kan de SLA worden uitgebreid met andere onderdelen.

De definitieve SLA wordt uiterlijk bij start werkzaamheden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer getekend. In geval Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet tijdig in slagen een definitieve SLA vast te stellen, zal Opdrachtgever de definitieve SLA vaststellen. Bij de Overeenkomst wordt een concept van SLA opgenomen.

8 Bijlagen

A - Voorbeeld Activiteitenlogboek

Dit document is als separate bijlage toegevoegd.

B - Programma van Eisen schoonmaaktaken

Dit document is als separate bijlage toegevoegd.

C – Algemene voorwaarden fietsenstallingen

Dit document is als separate bijlage toegevoegd.