



Den Haag

Programma van Eisen

**Wegslepen en bewaren van voertuigen en
plaatsen van wielklemmen**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Slepen en klemmen in Den Haag	3
1.2	Ambities gemeente Den Haag	3
1.3	Globale procesbeschrijving van de Opdracht	4
1.4	Programma van Eisen met minimum eisen	5
1.5	Vragen omtrent PvE en aanbestedingsprocedure	5
1.6	Leeswijzer	5
2	Algemene eisen	6
3	Eisen met betrekking tot het plaatsen en verwijderen van een wielklem	10
4	Eisen met betrekking tot het wegslepen en overbrengen van een voertuig	13
5	Eisen met betrekking tot bewaren en afvoeren van voertuigen	17
6	Eisen met betrekking tot administratieve handelingen	19
6.1	Betaling door voertuigeigenaren	19
6.2	Afstorten gemeentelijke gelden	20
6.3	Loze ritten	21
7	Eisen met betrekking tot verslaglegging en verantwoording	22
8	Eisen met betrekking tot organisatie, personeel en communicatie met derden	24
9	Eisen met betrekking tot duurzaamheid	26
10	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	27
10.1	Beschikbaarheid van de dienstverlening	27
10.2	Nauwkeurige en volledige administratievoering	27
10.3	Samenwerking met opdrachtgever en ketenpartners	28

1 Inleiding

1.1 Slepen en klemmen in Den Haag

Alle bewoners, werknemers en bezoekers van de stad die met hun voertuig naar Den Haag komen, parkeren het liefst zo dicht mogelijk bij hun bestemming. Om Den Haag niet in een grote parkeerplaats te veranderen en de stad bereikbaar en leefbaar te houden is in grote delen van de stad fiscaal (betaald) parkeren ingevoerd. Door de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag wordt hierop gehandhaafd middels o.a. scanvoertuigen. Indien een parkeerder geen parkeergeld heeft betaald dan wordt een Naheffingsaanslag (NHA) opgelegd. Deze wordt door de gemeente bij de eigenaar van het voertuig verhaald. Indien de eigenaar van een voertuig niet kan worden achterhaald dan heeft de gemeente de mogelijkheid om een wielklem aan te brengen. Het plaatsen van een wielklem en de daaruit voortvloeiende handelingen hebben tot doel het parkeerbeleid in Den Haag een optimaal effect te laten sorteren. Het toepassen van de klem is een middel tot zekerheidstellen van betaling van verschuldigde parkeerkosten. In het ‘Besluit toepassing wielklem en wegsleepregeling 2008’, gelet op artikel 10 van de Verordening parkeerbelastingen 2008, is opgenomen dat de toepassing van een wielklem mogelijk is:

- Bij voertuigen waarvoor twee of meer naheffingsaanslagen zijn opgelegd die niet betaald zijn.
- Bij voertuigen waarvan geen naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens) van de kentekenhouder achterhaald kunnen worden, vanaf de eerste opgelegde naheffing;

Na 24 uur (en zonder betaling van de Kosten van de wielklem en de NHA('s)) kan het betreffende voertuig worden weggesleept.

Tevens heeft de gemeente Den Haag, net als de Politie eenheid Den Haag, middels de ‘Wegsleepverordening Gemeente Den Haag’ de mogelijkheid om een voertuig weg te slepen indien het voertuig gevaarlijk en/of hinderlijk staat geparkeerd. Het toepassen van de Wegsleepregeling en de daaruit voortvloeiende handelingen moet tot doel hebben het verwijderen van illegaal geparkeerde voertuigen die de doorstroming van het verkeer (waaronder voetgangers) hinderen, gevaar opleveren voor de overige weggebruikers of het vrijhouden voor aangewezen wegen en weggedeelten binnen de gemeente Den Haag.

1.2 Ambities gemeente Den Haag

Middels deze aanbesteding is de gemeente Den Haag op zoek naar een partner die de werkzaamheden met betrekking tot het klemmen, (fiscaal en juridisch) wegslepen en bewaren van gesleepte voertuigen voor de Handhavingsorganisatie gaat uitvoeren. De gemeente Den Haag is op zoek naar een marktpartij die:

- De gemeente Den Haag ontzorgt bij de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot het fiscaal klemmen en wegslepen (conform Besluit toepassing wielklem en wegsleepregeling 2008), juridisch wegslepen (conform Wegsleepverordening Gemeente Den Haag), in bewaring stellen van gesleepte voertuigen en alle hieruit voortvloeiende (administratieve en financiële) handelingen.
- Betrouwbaar is en afspraken na komt.
- Flexibel is en kan inspelen op wijzigingen in gemeentelijk beleid en het uitvoeringsproces.

- in staat is om het wisselend aantal meldingen tot het klemmen, wegslepen en in bewaring stellen van voertuigen binnen de in dit Programma van Eisen gestelde kaders en opvolgtijden te verwerken.
- Proactief richting Aanbestedende Dienst en de parkeerder handelt en communiceert.
- Op adequate wijze om kan gaan en gaat met klantcontact dat onder spanning staat waarbij de klant een beperking wordt opgelegd.
- Actief bijdraagt aan en meedenkt bij de ontwikkeling van de digitalisering van de parkeerketen binnen de Handhavingsorganisatie.
- Actief inzet op duurzaamheid en Social Return en daarmee bijdraagt aan de gemeentelijke doelstellingen op dit gebied .
- Zich ervan bewust is dat zij uit naam van de gemeente Den Haag werkzaamheden uitvoert en hier ook naar handelt richting derden.
- Zorgvuldig omgaat met Privacy gevoelige gegevens van zowel voertuigeigenaren als van de gemeente Den Haag.
- Zorgvuldig omgaat met spullen/voertuigen van derden en er alles aan doet om schade te voorkomen.
- Is staat is om een nauwkeurige en kloppende financiële administratie op te zetten en bij te houden.
- Integer is en handelt.

1.3 Globale procesbeschrijving van de Opdracht

De Opdracht bestaat op hoofdlijnen uit de volgende werkzaamheden:

- Het leveren van een 'meldingssysteem' voor het doorgeven van een Opdracht tot het plaatsen van wielklemmen en wegslepen van voertuigen.
- Het klemmen van voertuigen (plaatsen van een wielklem) die door de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag zijn aangemerkt als klemwaardig.
- Het verwijderen van een wielklem (ontklemmen) van voertuigen.
- Het overbrengen van voertuigen (slepen) die tenminste 24 uur geklemd zijn geweest.
- Het overbrengen van voertuigen (slepen) van voertuigen die rechtmatig zijn voorzien van een aankondiging/kennisgeving van beschikking.
- Het verplaatsen van voertuigen tijdens evenementen;
- Het bewaren van voertuigen op een bewaarplaats van Opdrachtnemer.
- Het teruggeven van de voertuigen aan de Rechthebbende na betaling.
- Het namens de gemeente Den Haag innen van Kosten voor het verwijderen van een wielklem, wegslepen van een voertuig, kennisgeving en de bewaarperiode.
- Het doorverwijzen van Rechthebbende van weggesleepte voertuigen met bezwaren naar de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag.
- De organisatie van bovenstaande taken en de communicatie, die daartoe noodzakelijk is.

Uitgangspunt hierbij is dat de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag bepaalt welke voertuigen als klemwaardig of sleepwaardig worden aangemerkt. Tevens kan de Politie eenheid Den Haag sleepwaardige voertuigen doorgeven. Deze melding wordt vervolgens doorgegeven aan de te selecteren marktpartij. De marktpartij is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van de door de gemeente Den Haag en Politie eenheid Den Haag doorgegeven meldingen conform de eisen als gesteld in dit Programma van Eisen. Het aantal meldingen kan per periode verschillen en is afhankelijk van het aantal geconstateerde klemwaardige en sleepwaardige situaties. Om een beeld te krijgen van het aantal meldingen is in Bijlage 12 een overzicht van de meldingen tussen 2015 en 2018

weergegeven. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend en zijn puur ter informatie. Opmerking bij de historische gegevens is dat sinds medio 2017 de gemeente Den Haag scanvoertuigen inzet ten behoeve van de fiscale handhaving, waardoor het aantal voertuigen dat dagelijks kan worden gecontroleerd sterk is toegenomen.

1.4 Programma van Eisen met minimum eisen

In het onderhavige Programma van Eisen (PvE) wordt ingegaan op de (functionele) eisen betreffende de werkzaamheden die door Opdrachtnemer verricht moeten worden in het kader van de onderhavige opdracht. Per onderdeel wordt een omschrijving gegeven van de functionele vereisten. Ieder genoemd onderdeel dient te worden beschouwd als een minimumeis waaraan de levering/dienstverlening van Opdrachtnemer dient te voldoen. Het staat Inschrijver vrij om meer of hogere kwaliteit aan te bieden, hierbij dient te worden aangetoond in welke mate en op welke wijze het aangeboden van meerwaarde voor de gemeente Den Haag is. Het aangeboden wordt beoordeeld onder Subgunningscriterium 'Kwaliteit'. Uiteraard geldt dat concrete toezeggingen bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk moeten worden waargemaakt en prevaleren boven de (minimum)eisen als gesteld in dit Programma van Eisen.

In dit Programma van Eisen zijn er een aantal opties opgenomen die door Inschrijver verplicht dienen te worden aangeboden 'OPTIONEEL'. Aanbestedende dienst kan deze opties gedurende de looptijd van de Overeenkomst lichten tegen de prijzen als door Inschrijver bij haar Inschrijving is aangeboden. Voor deze aan te bieden opties die betrekking hebben op de optimalisatie en doorontwikkeling geldt geen exclusiviteit, met andere woorden; Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze aangeboden opties af te nemen bij een derde.

1.5 Vragen omtrent PvE en aanbestedingsprocedure

Hoewel Opdrachtgever zijn uiterste best heeft gedaan dit Programma van Eisen zo zorgvuldig en transparant mogelijk op te stellen, wordt niet uitgesloten dat één of meer onderdelen uit het Programma van Eisen voor Inschrijver niet duidelijk zijn. Inschrijver kan hierover schriftelijk vragen stellen. In hoofdstuk 3.2 van de Aanbestedingsleidraad zijn de voorwaarden hieromtrent beschreven.

1.6 Leeswijzer

Dit Programma van Eisen is onderverdeeld in de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 2: Algemene eisen die worden gesteld met betrekking tot de Opdracht
- Hoofdstuk 3: Eisen met betrekking tot het plaatsen en verwijderen van een wielklem
- Hoofdstuk 4: Eisen met betrekking tot het wegslepen en overbrengen van een voertuig
- Hoofdstuk 5: Eisen met betrekking tot het bewaren en afvoeren van een gesleept voertuig
- Hoofdstuk 6: Eisen met betrekking tot de administratieve handelingen
- Hoofdstuk 7: Eisen met betrekking tot de verslaglegging en verantwoording richting gemeente
- Hoofdstuk 8: Eisen met betrekking tot de organisatie en in te zetten personeel en de communicatie met derden
- Hoofdstuk 9: Eisen met betrekking tot duurzaamheid
- Hoofdstuk 10: De kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die gedurende de Opdracht van toepassing zijn.

2 Algemene eisen

Nr.	Eis
a.	Opdrachtnemer is bekend met alle voor de uitvoering van de werkzaamheden van belang zijnde Wettelijke Voorschriften. De gemeente zal Opdrachtnemer tijdig informeren omtrent (toekomstige) veranderingen van de relevante gemeentelijke regelgeving, zodra zij daarvan zelf kennis draagt. Opdrachtnemer dient te allen tijde te handelen conform de op dat moment geldende Wettelijke Voorschriften. Wijzigingen in het beleid dan wel het werkproces van de Handhavingsorganisatie of aanverwante ketenpartijen mogen niet leiden tot het niet nakomen van de in de Aanbestedingsdocumenten genoemde eisen, waaronder dit Programma van Eisen.
b.	Het plaatsen van een wielklem en het overbrengen van voertuigen is alleen mogelijk op aangeven van de door Burgemeester en Wethouders aangewezen instanties.
c.	Het plaatsen van wielklemmen en wegslepen van voertuigen vindt plaats op het grondgebied van de gemeente Den Haag overeenkomstig met de vigerende Verordeningen en gemeentelijke Besluiten.
d.	Werkzaamheden met betrekking tot het plaatsen van een wielklem vindt plaats gedurende de volgende tijden: <ul style="list-style-type: none"> • maandag tot en met donderdag minimaal van 09.00 uur tot 24.00 uur. • vrijdag en zaterdag van 09.00 tot 02.00 uur de volgende dag. • zon- en feestdagen minimaal van 10.00 tot 24.00 uur.
e.	Werkzaamheden met betrekking tot juridisch (regulier) wegslepen van voertuigen vindt plaats gedurende de volgende tijden: <ul style="list-style-type: none"> • maandag tot en met donderdag minimaal van 07.00 uur tot 24.00 uur. • vrijdag en zaterdag van 07.00 tot 02.00 uur de volgende dag. • zon- en feestdagen minimaal van 10.00 tot 24.00 uur. Sleepmeldingen die als spoed zijn aangemerkt dienen 24/7/365 te worden afgehandeld binnen de in dit programma van Eisen gestelde kaders.
f.	Werkzaamheden met betrekking tot het betalen van de Kosten, het verwijderen van een wielklem en het ophalen van een gesleept voertuig dienen 24/7/365 te worden afgehandeld.
g.	Werkzaamheden met betrekking tot het fiscaal wegslepen van een voertuig 24 uur na het klemmen van een voertuig (en bij niet betalen van een Naheffingsaanslag) dient plaats vinden tussen maandag 12.00 uur en vrijdag 17.00 uur.
h.	Op alle meldingen die door de Burgemeester en Wethouders daartoe bevoegde instanties worden geplaatst dient Opdrachtnemer een actie uit te voeren. Voor alle meldingen die binnen de gestelde kaders (opvolgtijd) conform dit Programma van Eisen worden afgehandeld ontvangt Opdrachtnemer een vergoeding per actie conform Prijzenformulier. Indien een melding niet binnen de in de Programma van Eisen gestelde opvolgtijd kan worden uitgevoerd (onafhankelijk van de reden), dan dient de melding alsnog binnen de in KPI 1 (hoofdstuk 10 van dit PvE) gestelde tijd te zijn uitgevoerd. Voor die actie vindt echter geen separate vergoeding plaats conform Prijzenformulier. Een voorbeeld: Opdrachtnemer arriveert 57 minuten na melding voor een reguliere wegsleepactie bij het voertuig. De sleepactie wordt direct gestart en uitgevoerd. Dit betekent dat de actie wel binnen het kader van de Opdracht correct is uitgevoerd, maar niet binnen de opvolgtijd (van 45 minuten) is uitgevoerd en daarmee

	<p>geen vergoeding voor de actie plaats vindt conform Prijzenformulier. Opdrachtnemer is echter wel verplicht om de betreffende actie uit te voeren conform PvE.</p>
i.	<p>Opdrachtnemer dient per melding aan te tonen welke actie is uitgevoerd, binnen welke termijn die actie is uitgevoerd en op welke wijze de actie is afgehandeld inclusief bewijsmateriaal. Indien meerdere meldingen binnen korte tijd worden geplaatst en in een wachtrij komen te staan, dan geldt de volgende volgorde van uitvoering (actie) ongeacht het tijdstip van het plaatsen van de melding:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spoed wegsleepactie 2. Wielklem verwijderen 3. Teruggave van een voertuig 4. Regulier (mulder) wegsleepactie 5. Wielklem plaatsen 6. Wegslepen na minimaal 24 uur wielklem 7. Wegslepen voertuigwrak <p>Hierbij prevaleert de actie met het laagste cijfer boven de andere actie (bijvoorbeeld: actie 2 prevaleert boven actie 4 en actie 1 prevaleert boven actie 2).</p>
j.	<p>Ten behoeve van het beantwoorden van vragen van Opdrachtgever beschikt Opdrachtnemer over een Helpdesk. Opdrachtnemer dient telefonische assistentie (direct) en assistentie per email (binnen 2 uur reactie) te verlenen bij eventuele vragen en mogelijke gebreken. Voertaal van de helpdesk en applicatiebeheer is Nederlands. Het service-window van de Opdrachtnemer voor de helpdesk en de uitvoering van de probleemoplossing loopt van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maandag tot en met donderdag minimaal van 09.00 uur tot 24.00 uur. • vrijdag en zaterdag van 09.00 tot 02.00 uur de volgende dag. • zon- en feestdagen minimaal van 10.00 tot 24.00 uur.
k.	<p>Ten behoeve van het beantwoorden van vragen van parkeerders beschikt Opdrachtnemer over een 24/7/365 bereikbare telefonische Servicedesk. De voertaal van de Servicedesk is (ten minste) Nederlands en Engels. Het telefoonnummer wordt duidelijk gecommuniceerd op de communicatiemiddelen die worden gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht (o.a. website van de gemeente Den Haag).</p>
l.	<p>Meldingen met betrekking tot het plaatsen van een (fiscale) wielklem worden automatisch gegenereerd via de scansoftware van Agendum. Een melding wordt per email verstuurd naar een door opdrachtnemer op te geven emailadres. De gemeente Den Haag onderzoekt de mogelijkheden om dit proces verder te digitaliseren zodat automatische koppelingen mogelijk worden. Zie tevens 'eis u.' van dit hoofdstuk.</p>
m.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en in stand houden van een meldingensysteem waar Opdrachtgever gebruik van kan maken. Via het meldingensysteem dient Opdrachtgever een melding te kunnen plaatsen voor een wegsleepactie (regulier, spoed en verplaatsen van een voertuig). Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer en onderhoud (inclusief updates) van het meldingensysteem gedurende de tijd dat het systeem aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Dit systeem dient webbased toegankelijk te zijn voor zowel de meldkamer van de Handhavingsorganisatie als de meldkamer van de Politie eenheid Den Haag. Inloggen op het meldingensysteem kan vanaf elke locatie en apparaat (PC, tablet, telefoon(minimaal Android en IOS) en dient te zijn voorzien van een beveiliging (inlogcode en wachtwoord) waarbij verder sprake is van 'single sign on'. Inlogcodes en wachtwoorden mogen niet vaker dan eens per 3 maanden verplicht te moeten worden gewijzigd vanwege veiligheidsredenen. Dit om te voorkomen dat Opdrachtgever</p>

	<p>regelmatig inloggegevens moet wijzigen. Het aantal accounts dat dat kan worden geactiveerd bedraagt minimaal 50 accounts. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige online omgeving conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV). Dit in verband met de Privacy wetgeving. Een test op de werking van de koppelingen maakt onderdeel uit van de implementatie. Koppelingen worden net zo vaak getest totdat de koppeling volledig functioneert.</p>
n.	<p>Via het meldingensysteem moet op eenvoudige wijze minimaal de volgende informatie door beheerders van de meldkamer van de gemeente Den Haag en Politie eenheid Den Haag kunnen worden ingevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locatie van het te slepen voertuig • Merk van het te verslepen voertuig • Kleur van het te verslepen voertuig • Type van het te verslepen voertuig • Kenteken (x2 ter bevestiging) van het te verslepen voertuig • Type melding (spoed of regulier) • Het kledingnummer van de verbalisant • Het feitnummer of in woord omschreven waarom dit voertuig moet worden weggesleept • Bijzonderheden veld <p>De gegevens met betrekking tot het account van waaruit de melding is gedaan, de datum en het tijdstip van de melding dienen automatisch te worden gelogd.</p>
o.	<p>Het meldingensysteem dient door Opdrachtnemer uiterlijk 10 werkdagen voor ingangsdatum van de Overeenkomst bedrijfsgereed te worden opgeleverd, getest en geïnstalleerd in de meldkamer van de gemeentelijk Handhavingsorganisatie en de Politie eenheid Den Haag. Hiervoor dient Opdrachtnemer vroegtijdig af te stemmen met de betreffende contactpersonen die na Opdrachtverlening worden aangewezen.</p>
p.	<p>Het meldingensysteem is minimaal 99% van de tijd (24/7/365) beschikbaar voor het plaatsen van een melding door de gemeente Den Haag of Politie eenheid Den Haag. Bij niet beschikbaarheid van het meldingensysteem dient Opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te worden gesteld (bijvoorbeeld via een automatische melding). Indien het webbased meldingensysteem niet beschikbaar is, dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een alternatieve mogelijkheid om een (spoed)melding door te geven. Meldingen die door Opdrachtgever of Politie Eenheid Den Haag worden geplaatst ten tijde van een storing van het meldingensysteem, mogen niet verloren gaan en dienen conform het gestelde in dit Programma van Eisen te worden opgevolgd en afgehandeld.</p>
q.	<p>Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het meldingensysteem, incl. updates, mogen plaatsvinden binnen de reguleringstijden parkeren, echter altijd in overleg met de gemeente en mits de beschikbaarheid conform 'eis p.' wordt gehaald.</p>
r.	<p>Iedere handeling/actie voortvloeiend uit de meldingen die door Opdrachtgever aangewezen instanties worden geplaatst dienen zorgvuldig en conform de eisen als gesteld in dit Programma van Eisen te worden uitgevoerd.</p>
s.	<p>Inschrijver gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het aantal meldingen voor het plaatsen van een wielklem of wegslepen van voertuigen. Aan het in deze uitvraag genoemde aantal meldingen kunnen geen rechten worden ontleend.</p>
t.	<p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief meedenkt en participeert bij de verdere professionalisering en optimalisatie van de handhaving in Den Haag. Dit betekent dat Opdrachtnemer nauw wordt betrokken bij het doorvoeren van digitalisering binnen het wegsleep en wielklem proces binnen de</p>

	Handhavingsorganisatie. Daarnaast wordt verwacht dat Opdrachtnemer zelf mogelijkheden tot optimalisatie van de uitvoering van werkzaamheden initieert.
u.	De komende jaren zal de gemeente Den Haag verder investeren in het digitaliseren van de werkprocessen binnen de handhavingsorganisatie. Dit kan zich op termijn onder meer gaan vertalen naar het realiseren van koppelingen met de backofficesystemen van de scanapparatuur en/of handhavingsapplicaties of de implementatie van nieuwe handhavingsapparatuur en/of -modules. De gemeente Den Haag onderzoekt momenteel de mogelijkheid om gebruik te maken van een wegsleepmodule in de handhavingsmodules ten behoeve van de digitalisering van de processen. De opdrachtnemer neemt OPTIONEEL zitting in de projectgroep die dit verder gaat uitwerken. Van opdrachtnemer wordt qua kennis een inhoudelijke bijdrage verwacht en daarnaast zal vanuit de verdergaande digitalisering een vertaalslag naar de praktische uitvoering moeten worden gemaakt. Hier dient Opdrachtnemer actief in bij te dragen. De verdere digitalisering van de werkprocessen zal mogelijk ook invloed hebben op de aard van de werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden uitgevoerd in het kader van deze opdracht. Hierover zullen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer separate afspraken worden gemaakt. Denk hierbij aan, niet uitputtend, het gebruik van software modules van derden door Opdrachtnemer.
v.	Ten aanzien van het dragen van de kosten om te komen tot innovatie en optimalisatie van werkprocessen is het niet de bedoeling dat alle lasten en kosten met betrekking tot verbetering, vernieuwing en innovatie uitsluitend voor rekening van Opdrachtnemer dan wel Opdrachtgever komen. Opdrachtgever wil bij de verschillende stappen die gezet kunnen worden voor de doorontwikkeling van de parkeerketen steeds per situatie nadere afspraken maken over de kosten. De verdeelsleutel per situatie zal afhankelijk zijn van de te verwachten voordelen en uiteraard de vraag wie het meeste baat heeft bij de doorgevoerde aanpassing.
w.	Eventuele aanvullende werkzaamheden dan wel dienstverlening op basis van nacalculatie kunnen door Opdrachtgever worden afgenomen middels nadere opdrachten. De door Inschrijver in het Prijzenformulier ingediende (uur)tarieven ("all-in tarieven") zullen hierop dan van toepassing zijn. De (uur)tarieven die Inschrijver afgeeft gelden eveneens voor de verrekening van eventueel meer-/ minder werk.
x.	De gemeente hecht veel belang aan een goede afronding van de Opdracht na einde overeenkomst en transitie van de kennis en data naar een nieuwe situatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij veel aandacht besteedt aan een soepele en nauwkeurige transitie.
y.	Na einde overeenkomst blijft alle data in bezit van en beschikbaar voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient alle data aan Opdrachtgever in bewerkbare bestanden (.csv of .xml formaat of vergelijkbaar) te overhandigen.
z.	Na einde overeenkomst dienen werkafspraken te worden gemaakt over de afhandeling van in bewaring zijnde voertuigen, te innen gelden en over te dragen inkomsten richting gemeente. Opdrachtnemer neemt hiervoor het initiatief en is verantwoordelijk voor een soepele overdracht.
aa.	Na het einde van de overeenkomst behoudt Opdrachtgever het gebruiksrecht van software die in het kader van de Opdracht is ontwikkeld.

3 Eisen met betrekking tot het plaatsen en verwijderen van een wielklem

Nr.	Eis
a.	Het plaatsen van wielklemmen geschiedt op het grondgebied van de gemeente Den Haag overeenkomstig de geldende Fiscale Wielklemregeling alsmede de besluiten die hiervoor in de plaats treden en/of aanvullende maatregelen bevatten.
b.	Opdrachtnemer krijgt van de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag, dan wel van een andere daarvoor aangewezen instantie een melding voor het aanleggen van een wielklem. Het klemmen van voertuigen is alleen mogelijk op aangeven van de door Burgemeester en Wethouders aangewezen instanties/personen. Na definitieve Opdrachtverlening dient Opdrachtnemer een lijst met de aan te wijzen personen aan te leveren. Aanwijzing van personen tot onbezoldigd ambtenaar vindt plaats door de daartoe bevoegden conform wet en regelgeving.
c.	Een melding voor het zetten van een wielklem bevat (minimaal) de volgende informatie en wordt digitaal aangeleverd door Opdrachtgever dan wel een door Opdrachtgever aangewezen derde partij: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tijdstip van de melding; 2. Locatie waar het voertuig zich bevindt; 3. Merk van het te klemmen voertuig; 4. Kleur van het te klemmen voertuig; 5. Type voertuig; 6. Kenteken van het te klemmen voertuig; 7. Eventuele bijzonderheden.
d.	Opdrachtnemer dient binnen 60 minuten na tijdstip van de melding gedurende de reguleringstijden als gesteld in hoofdstuk 2, 'eis d.' op de locatie van het te klemmen voertuig aanwezig te zijn en de wielklem te hebben aangebracht om in aanmerking te komen voor een vergoeding conform Prijzenformulier. Alle meldingen met betrekking tot het plaatsen van een wielklem dienen in ieder geval binnen 120 minuten na melding te worden opgevolgd conform KPI 1 (hoofdstuk 10). Bij twijfel over het te klemmen voertuig dient dit bij de wachtcommandant van de Handhavingsorganisatie te worden gecontroleerd.
e.	Voor aanvang van de werkzaamheden door opdrachtnemer worden door opdrachtnemer digitale foto's gemaakt van de plaats waar het voertuig zich bevindt, de situatie met betrekking tot de parkeersituatie, het kenteken van het voertuig en de staat waarin het voertuig verkeert voor zover de situatie dit toestaat.
f.	Het aanleggen van een klem dient zorgvuldig te gebeuren zonder dat daarbij schade aan het voertuig of eigendommen van derden wordt toegebracht. Hierbij mag gebruik worden gemaakt van door opdrachtnemer te verzorgen speciale bescherming ten behoeve van de velgen. Opdrachtnemer dient zich tegen dergelijke schades te verzekeren bij een eerste klas Nederlandse verzekeraar. Eventuele kosten voor eigen risico zijn voor Opdrachtnemer. De polis of een gewaarmerkt bewijs van verzekering dient voor de gemeente ter inzage te liggen.
g.	Opdrachtnemer dient een klemrapport op te maken van het plaatsen van de wielklem ten behoeve van de dossiervorming. Voorts dient op dit rapport te worden aangetekend

	aan welk wiel van het voertuig de klem is aangelegd en of er bij het aanbrengen van de wielklem schade is toegebracht of reeds aanwezig was. Het rapport dient steeds volledig te zijn ingevuld en (digitaal) te zijn ondertekend door degene(n) die de klemming verricht(en).
h.	Direct na het plaatsen van een wielklem dient Opdrachtnemer een schriftelijke kennisgeving op de voorruit van het betreffende voertuig (de zogenaamde 'voorruitsticker') aan te brengen ter voorkoming van het 'per ongeluk' weggrijden door de bestuurder terwijl het voertuig is voorzien van een wielklem. Opdrachtgever levert deze voorruitstickers aan op verzoek van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van voldoende stickers. Uitgangspunt is een levertijd van 30 dagen voor de stickers.
i.	Binnen maximaal 60 minuten na ontvangst van betaling dient een wielklem te worden verwijderd.
j.	Het verwijderen van de wielklem moet zorgvuldig gebeuren en zonder schade aan het voertuig of derden toe te brengen. Opdrachtnemer dient zich tegen dergelijke schade te verzekeren bij een eerste klas Nederlandse verzekeraar. Eventuele kosten voor eigen risico zijn voor Opdrachtnemer. De polis of een gewaarmerkt bewijs van verzekering dient voor de gemeente ter inzage te liggen.
k.	Bij het ontklemmen van het voertuig dient opdrachtnemer een ontklemrapport op te maken op dezelfde wijze als in geval van het plaatsen van de wielklem ten behoeve van de dossiervorming. Voorts dient op dit rapport te worden aangetekend of er bij het ontklemmen schade aan het voertuig is toegebracht. Het rapport dient steeds volledig te zijn ingevuld en (digitaal) te zijn ondertekend door degene(n) die de ontklemming verricht(en).
l.	Indien tijdens of na het verwijderen van de klem discussie ontstaat over beschadigingen aan de auto maakt Opdrachtnemer direct diverse foto's ten behoeve van de dossiervorming.
m.	Een voertuig mag nimmer op eigen initiatief van opdrachtnemer worden ontklemd, dan nadat de Kosten voor de aangebrachte wielklem en het volledige bedrag van de naheffingsaanslag (waaronder niet worden verstaan de Kosten met betrekking tot vorige naheffingsaanslagen) zijn voldaan. Uitzondering hierop mag slechts worden gemaakt, behoudens noodweer situaties, na toestemming van de verantwoordelijke Teamhoofd Bezwaar, Wachtcommandant of Senior medewerker van de Handhavingsorganisatie of een verantwoordelijke functionaris van een aangewezen instantie dan wel een andere schriftelijke aangewezen door het Hoofd Handhavingsorganisatie.
n.	Geklemde voertuigen dienen tussen maandag 12.00 uur en vrijdag 17.00 uur te worden overgebracht naar de bewaarplaats van Opdrachtnemer, nadat zij tenminste 24 uur en maximaal 36 uur geklemd zijn geweest. Indien de 24 uur is verstreken en dit moment is tussen vrijdag 17.00 uur en maandag 12.00 uur, dan dient het voertuig binnen 12 uur vanaf het moment dat het voertuig gesleept mag worden het voertuig alsnog gesleept te worden. ¹ Zie tevens de eisen als gesteld in Hoofdstuk 4 en Hoofdstuk 5 van dit Programma van Eisen. Voor deze klemactie in combinatie met een sleepactie geldt een vergoeding

¹ Voorbeeld 1: een voertuig krijgt op donderdag 20.00 uur een wielklem. De Naheffingsaanslag wordt niet betaald. Het voertuig dient dan tussen maandag 12.00 en maandag 24.00 te worden gesleept.

Voorbeeld 2: een voertuig krijgt op zondag 14.00 uur een wielklem. De Naheffingsaanslag wordt niet betaald. Het voertuig dient dan tussen maandag 14.00 en dinsdag 02.00 uur te worden gesleept.

Programma van EisenWegslepen en bewaren van voertuigen en plaatsen van wielklemmen

	conform Prijzenformulier, mits deze binnen de gestelde opvolgtijd is uitgevoerd (zowel het plaatsen van de wielklem als het wegslepen van het voertuig).
o.	Wielklemmen worden door Opdrachtnemer aangeschaft, onderhouden en beheerd. Opdrachtnemer zorgt dat hij voldoende wielklemmen heeft. Wielklemmen die in het kader van deze Opdracht worden gebruikt/ingezet hebben een gele kleur zodat deze voldoende opvalt voor de voertuigeigenaar. Het gebruik van een andere kleur wielklem is niet toegestaan, tenzij Opdrachtgever hiervoor Opdracht toe geeft.

4 Eisen met betrekking tot het wegslepen en overbrengen van een voertuig

Nr.	Eis
a.	<p>Een voertuig dient door Opdrachtnemer te worden weggesleept en overgebracht naar de bewaarplaats (zie hoofdstuk 5) in de volgende gevallen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer krijgt van de Handhavingsorganisatie dan wel van de Politie eenheid Den Haag dan wel van een andere daarvoor door de gemeente aangewezen instantie een lopende order of “Melding” om wegsleepwaardige voertuigen over te brengen. 2. Een geklemd voertuig dient nadat zij minimaal 24 uur geklemd is geweest (zie hoofdstuk 3) te worden ontklemd, weggesleept en overgebracht.
b.	<p>Het verplaatsen van een voertuig tijdens evenementen naar een door Opdrachtgever te bepalen locatie binnen de gemeentegrenzen van Den Haag is eveneens onderdeel van de Opdracht. In de huidige situatie worden de te verplaatsen voertuigen naar ‘Plein 1813, te Den Haag’ verplaatst, deze locatie kan gedurende de Overeenkomst eenzijdig door Opdrachtgever worden gewijzigd naar een andere locatie binnen de gemeentegrenzen. Voor het verplaatsen van voertuigen gelden dezelfde eisen als voor het wegslepen van een voertuig naar de bewaarplaats, met uitzondering dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor het bewaren van het voertuig en de financiële afhandeling (innen van sleepkosten).</p>
c.	<p>Het opleggen van de aankondiging van beschikking wordt uitsluitend uitgevoerd door de bevoegde instanties (Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA) van de gemeente Den Haag of de Politie eenheid Den Haag). Op basis van deze aankondiging van beschikking (mulderfeit) kan een melding worden geplaatst (en daarmee de Opdracht gegeven) om een voertuig weg te slepen. Opdrachtnemer dient elke melding op te volgen en het resultaat aan Opdrachtgever terug te koppelen.</p>
d.	<p>Bij de melding van wegsleepwaardige voertuigen door of namens de gemeente worden de gegevens aangeleverd via het meldingsstelsel van Opdrachtnemer (zie hoofdstuk 2). Hierbij wordt onderscheidt gemaakt tussen een spoedmelding en een reguliere melding. Een spoedmelding betreft een situatie waarbij een snelle actie is vereist omwille van de veiligheid en/of ernst van de situatie. Een spoedmelding prevaleert boven reguliere meldingen (zie tevens hoofdstuk 2 ‘eis i’.) en dient direct tot een actie van Opdrachtnemer te leiden. Opdrachtgever bepaalt of een melding een spoedmelding of een reguliere melding betreft.</p>
e.	<p>Opdrachtnemer dient binnen 30 minuten na tijdstip van de spoedmelding op de locatie van het te slepen voertuig aanwezig te zijn en de actie in gang te hebben gezet. Bij twijfel over het te slepen voertuig dient dit bij de wachtcommandant van de Handhavingsorganisatie of de meldkamer van de Politie eenheid Den Haag (afhankelijk van wie de melding heeft geplaatst) te worden gecontroleerd.</p>
f.	<p>Opdrachtnemer dient binnen 45 minuten na tijdstip van de reguliere melding op de locatie van het te slepen voertuig aanwezig te zijn en de actie in gang te hebben gezet. Bij twijfel over het te slepen voertuig dient dit bij de wachtcommandant van de Handhavingsorganisatie of de meldkamer van de Politie eenheid Den Haag (afhankelijk van wie de melding heeft geplaatst) te worden gecontroleerd.</p>

g.	Voor aanvang van de werkzaamheden vergelijkt Opdrachtnemer de gegevens van de melding met de kentekenplaat van het voertuig. Opdrachtnemer controleert of het voertuig niet verplaatst is van de aangegeven locatie. Als wegsleepwaardig aangegeven voertuigen mogen alleen worden weggesleept als ten tijde van het aanvangen van de werkzaamheden(actie) door opdrachtnemer de verboden ter plaatse nog van kracht zijn. Bij twijfel dient contact te worden opgenomen met meldkamer van de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag of diens uitvoerder of de meldkamer van de Politie eenheid Den Haag (afhankelijk van wie de melding heeft geplaatst).
h.	Voor aanvang van de werkzaamheden door opdrachtnemer worden door opdrachtnemer digitale foto's gemaakt van de plaats waar het voertuig zich vóór het moment van verwijderen bevindt, de situatie met betrekking tot de verkeersovertreding (het feitnummer of in woord omschreven waarom dit voertuig moet worden weggesleept conform meldingsysteem), sw situatie met betrekking tot de verbodsborden, het kenteken van het voertuig en de staat waarin het voertuig verkeert voor zover de situatie dit toestaat. Dit ten behoeve van de dossiervorming.
i.	Indien de Rechthebbende van het voertuig ter plaatse is gearriveerd voordat het sleepvoertuig inclusief te slepen voertuig is vertrokken, wordt het wegslepen gestaakt. Door de aanwezigheid van de bestuurder vervalt de bestuursdwang. De gestaakte actie wordt als 'loze rit' aangemerkt (zie hoofdstuk 6.3). Opdrachtgever kan wijzigingen met betrekking tot het staken van de actie doorvoeren. Wijzigingen worden schriftelijk gecommuniceerd en dienen door Opdrachtnemer te worden doorgevoerd en uitgevoerd.
j.	Aanvullend op de voorstaande eis: In het geval het voertuig in eerste instantie is voorzien van een wielklem en Opdrachtnemer op het punt staat om een fiscale versleping in gang te zetten, dan dienen de Kosten voor het verwijderen van de wielklem en bijhorende Kosten door opdrachtnemer te worden verhaald bij de Rechthebbende van het voertuig conform de eisen als gesteld in Hoofdstuk 3 en Hoofdstuk 6.
k.	Zodra het wegsleepwaardige voertuig en de sleepwagen in beweging zijn gekomen wordt het wegslepen niet meer gestaakt.
l.	Opdrachtnemer dient het overbrengen van de aangewezen wegsleepwaardige voertuigen naar de bewaarplaats of de door Opdrachtgever aangegeven locatie (tijdens evenementen) zorgvuldig te verrichten via een methode, waarbij geen toegang tot de auto nodig is. Hierbij raken tijdens de sleepactie geen enkel van de wielen het wegdek. Indien alleen de voor of achterwielen van het te verslepen voertuig aan het takel voertuig hangen, dienen de overige wielen te allen tijde met zogenaamde radrollers (of vergelijkbare oplossing) te worden vervoerd.
m.	Met de opkomst van het aantal elektrische, hybride en waterstof voertuigen dient extra aandacht te worden besteed aan het veilig en schadevrij overbrengen van deze voertuigen. Opdrachtnemer verplicht zich om voldoende kennis te hebben over mogelijke complicaties die kunnen optreden bij het verplaatsen van deze nieuwe type voertuigen en deze kennis onder haar personeel te verspreiden ter voorkoming van (on)zichtbare schade aan de aandrijving van het voertuig.
n.	Bij het overbrengen van het voertuig mag geen schade aan het voertuig of eigendommen van derden worden toegebracht. Opdrachtnemer dient zich tegen dergelijke schades te verzekeren bij een Nederlandse (schade)verzekeraar. Eventuele kosten voor eigen risico zijn voor Opdrachtnemer. De polis of een gewaarmerkt bewijs van verzekering dient voor de gemeente ter inzage te liggen.
o.	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend materieel dat is ontworpen c.q. gebouwd specifiek

	voor het bergen en wegslepen van voertuigen en is geschikt voor het verwijderen en wegslepen van motorvoertuigen tot (minimaal) 3.500 kg.
p.	Het door Opdrachtnemer gebruikte transportmaterieel (inclusief overige uitrusting) verkeert te allen tijde in een goede technische staat om voertuigen veilig zonder schade te kunnen verwijderen en wegslepen.
q.	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend transportmaterieel dat in Nederland is goedgekeurd voor bergingswerkzaamheden door de Rijksdienst voor het wegverkeer.
r.	Transportmiddelen zijn voorzien van retro-reflecterend materiaal zodat deze 's nachts en bij mist, regen, sneeuw en andere slechte weersomstandigheden duidelijk zichtbaar zijn voor overige weggebruikers.
s.	Voor het rijden op ondermeer busbanen, wegen gesloten voor motorvoertuigen, eenrichtingswegen en fietspaden is voor motorvoertuigen een ontheffing benodigd. Opdrachtnemer beschikt, voor zover nodig, over ontheffing van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens (RVV) voor het transportmiddel dat in het kader van deze Opdracht wordt ingezet om de beschreven werkzaamheden adequaat uit te voeren. De kosten van dergelijke ontheffingen zijn in de prijsstelling inbegrepen. Het is mogelijk dat een ontheffing niet wordt verleend, in dat geval dient dan aan het verbod om op deze wegen te rijden te worden gehouden.
t.	Opdrachtnemer verklaart volledig bekend te zijn met de plaatselijke situatie en zal zich zoveel mogelijk inspannen zodat alle wegsleepwaardige voertuigen ook daadwerkelijk worden overgebracht naar de bewaarplaats. Opdrachtnemer moet dan ook, wat toe te passen materialen betreft, rekening houden met alle typen straten, bochten, voertuigen, e.d.
u.	Slechts na toestemming van de bediende van de meldkamer van de Handhavingsorganisatie dan wel de Politie eenheid Den Haag mag opdrachtnemer van overbrengen afzien. Indien Opdrachtnemer van oordeel is dat een aangewezen wegsleepwaardig voertuig niet naar de bewaarplaats kan worden overgebracht, dan zal dit moeten worden afgestemd met de betreffende meldkamer van waaruit de melding is ingediend.
v.	<p>OPTIONEEL dient Opdrachtnemer in het kader van de wrakkenregeling voertuigwrakken te verwijderen (wegslepen, bewaren, taxeren en slopen). Bij het verwijderproces gelden de volgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gemeente Den Haag of een door de gemeente aangewezen instantie maakt een besluit tot het verwijderen van een voertuigwrak, caravan of aanhanger en plaatst een melding (spoed of regulier); 2. Een spoedmelding dient binnen 60 minuten na melding te worden opgevolgd door Opdrachtnemer 3. Een reguliere melding dient binnen 48 uur na melding te worden opgevolgd door Opdrachtnemer 4. Bij het verwijderen van een voertuigwrak, caravan of aanhanger dient een Buitengewoon Opsporings Ambtenaar (BOA) aanwezig te zijn, hiervoor dienen per situatie afspraken te worden gemaakt over tijdstip van verwijderen. 5. Met betrekking tot het veilig wegslepen en overbrengen van het voertuigwrak, de dossiervorming en wegsleepmaterieel gelden alle (per situatie relevante) bovenstaande eisen. 6. Met betrekking tot het verwijderen van voertuigen >3.500kg dient daartoe geschikt materieel te worden ingezet. 7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van een taxatie

	<p>en het opstellen van een taxatierapport binnen 5 werkdagen na verwijderactie. Opdrachtnemer dient hiervoor een onafhankelijk taxateur in te schakelen dat lid is van Stichting Verenigd Register van Taxateurs (VRT), stichting Register Experts & Taxateurs Motorvoertuigen (RETM) of vergelijkbaar. Taxatierapport wordt direct naar Opdrachtgever toegestuurd.</p> <p>8. Het taxatierapport inclusief eventuele inhoud in het voertuig(inventarisatielijst) dient aan Opdrachtgever te worden opgestuurd en toegevoegd aan het dossier (bewaarregister) van het betreffende voertuig</p> <p>9. Opdrachtgever verzorgt communicatie met de klant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het direct doormelden van wijzigingen in de situatie van het voertuig (bijvoorbeeld, en niet uitputtend, als iemand het voertuig komt ophalen).</p> <p>10. Opdrachtgever kan schriftelijke Opdracht geven tot vernietiging van een voertuig. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren c.q demonteren van het voertuig conform Wegenverkeerswet, Milieuwet en aanverwante besluiten en regelingen. Documentatie hiervan, inclusief een verklaring van vernietiging dient door Opdrachtnemer te worden opgenomen in het dossier (bewaringsregister).</p> <p>11. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bestuursrechtelijk natraject en sanctiebesluiten.</p> <p>Voertuigwrakken zijn ingedeeld in de volgende categorieën:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motoren/(snor)scooters/bromfietsen 2. Voertuigen/caravans/aanhangers < 3.500 kg 3. Voertuigen/caravans/aanhangers > 3.500 kg
--	---

5 Eisen met betrekking tot bewaren en afvoeren van voertuigen

Nr.	Eis
a.	Opdrachtnemer beschikt over een afsluitbare bewaarplaats (depot) voor gesleepte voertuigen en OPTIONEEL voertuigwrakken.
b.	De locatie van de bewaarplaats ligt op het grondgebied van de gemeente Den Haag. Een locatie buiten de gemeentegrenzen van Den Haag is toegestaan mits de locatie van de bewaarplaats ² : <ul style="list-style-type: none"> • Op maximaal 10 kilometer loopafstand ligt vanaf het station Den Haag Centraal en; • Op maximaal 45 minuten reisafstand met het Openbaar Vervoer (OV) ligt vanaf station Den Haag Centraal tussen 08.00 en 22.00 uur (conform 9292OV.nl) en; • Gedurende kantoortijden op werkdagen (tussen 09.00 en 17.00 uur) bedraagt de frequentie van het openbaar vervoer minimaal 1 x per 30 minuten en; • Op maximaal 600 meter loopafstand van de dichtstbijzijnde OV halte ligt.
c.	Op de bewaarplaats kunnen tenminste 15 voertuigen tegelijkertijd veilig worden bewaard. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig beheren van de bewaarde voertuigen inclusief inhoud van de voertuigen en het voorkomen van schade en diefstal. Opdrachtgever dient zich tegen eventuele schade tijdens de bewaarperiode te verzekeren bij een eerste klas Nederlandse verzekeraar. Eventuele kosten voor eigen risico zijn voor Opdrachtnemer. De polis of een gewaarmerkt bewijs van verzekering dient voor de gemeente ter inzage te liggen.
d.	De voertuigen dienen te worden bewaard zoals ze in de parkeersituatie zijn aangetroffen (bijvoorbeeld, en niet uitputtend, voertuigen waarvan de deuren niet op slot zitten, niet alsnog op slot doen).
e.	Het weggesleepte voertuig kan 24 uur per dag opgehaald worden (eventueel na telefonische afspraak binnen 60 minuten).
f.	Een versleept voertuig wordt pas vrijgegeven wanneer de sleep- en aanverwante Kosten, de openstaande NHA's en de klemkosten zijn voldaan of wanneer hiervoor toestemming wordt gegeven door het verantwoordelijke Teamhoofd en/of Senior medewerker van de Handhavingsorganisatie of een verantwoordelijke functionaris van een aangewezen instantie dan wel een andere schriftelijke aangewezen door het Hoofd Handhavingsorganisatie.
g.	Het voertuig zal alleen aan diegene worden teruggegeven die redelijkerwijze aan kan tonen Rechthebbende van het voertuig te zijn.
h.	De bewaarplaats beschikt over (een) betaalmogelijkhe(i)den (minimaal PIN en Creditcard) voor het voldoen van de openstaande Kosten voor het wegslepen, bewaren, wielklemmen en/of de naheffingsaanslagen (zie tevens hoofdstuk 7).
i.	Opdrachtgever kan de Opdracht geven om een taxatie op het voertuig uit te laten voeren. Opdrachtgever schakelt hiervoor een onafhankelijk taxateur in. Opdrachtnemer dient Taxateur toegang te verlenen tot het betreffende voertuig en medewerking te verlenen

² Omdat de bewaarplaats de locatie is waar de eigenaar van een gesleept voertuig het voertuig op moet halen is een goede bereikbaarheid van belang. De gemeentegrenzen van Den Haag liggen niet allemaal op eenzelfde afstand van het centrum. Dat betekent dat sommige gebieden binnen de gemeente op een grotere (loop- en reis)afstand liggen van het centrum dan gebieden in naastgelegen gemeenten. Daarom is een locatie buiten de gemeentegrenzen toegestaan. Als uitgangspunt voor het bepalen van de 'afstand' tot de bewaarplaats wordt station Den Haag Centraal genomen, vanwege de centrale ligging en bereikbaarheid met het OV.

Programma van EisenWegslepen en bewaren van voertuigen en plaatsen van wielklemmen

	indien nodig. Het taxatierapport verstuurd Opdrachtgever naar Opdrachtnemer ten behoeve van het dossier (bewaarregister) van het betreffende voertuig.
j.	Opdrachtgever kan schriftelijke Opdracht geven tot vernietiging van een voertuig. Opdrachtgever schakelt hiervoor een nader door Opdrachtgever te bepalen partij in en is verantwoordelijk voor het afvoeren c.q demonteren van het voertuig (m.u.v. voertuigwrakken, zie hoofdstuk 4, 'eis v.'). Opdrachtnemer dient volledige medewerking te geven bij het overdragen van het voertuig. Hierbij dient een toezichthouder van Opdrachtgever aanwezig te zijn. Bij twijfel dient met Opdrachtgever contact te worden opgenomen voordat een voertuig wordt meegegeven. Documentatie van het overgedragen voertuig dient door Opdrachtnemer te worden opgenomen in het dossier (bewaringsregister).

6 Eisen met betrekking tot administratieve handelingen

6.1 Betaling door voertuigeigenaren

Nr.	Eis
a.	De kosten van de aankondiging/kennisgeving van beschikking kunnen uitsluitend worden geïnd door het Centraal Justitieel Incasso Bureau te Leeuwarden.
b.	De Rechthebbende kan de Kosten verbonden aan de naheffingsaanslag, de aangebrachte wielklem alsmede de Kosten verbonden aan overbrenging, alsmede de Kosten verbonden aan ontklemmen en het teruggeven van voertuigen voldoen op door Opdrachtnemer te organiseren wijze, waarbij minimaal de mogelijkheid wordt geboden om te betalen op de locatie van de bewaarplaats (minimaal PIN en Creditcard). Betalen via een landelijk erkende online betaalmethode of een mobiele PIN-module is toegestaan. In haar aanbieding dient Inschrijver aan te geven op welke wijze kan worden betaald onder subgunningscriterium 'Kwaliteit van de dienstverlening'.
c.	Elke betaling dient te zijn voorzien van een (kopie) kwitantie/"beschikking kosten overbrenging en bewaring". Deze kwitantie/beschikking dient aan het dossier van het betreffende voertuig te worden toegevoegd. Opdrachtnemer dient de grootste zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van de beschikking.
d.	Bij iedere overbrenging en vervolgens inbewaringstelling moeten de overbrengers een "Rapport van overbrenging en inbewaringstelling" opmaken. Dit rapport moet worden opgenomen in het bewaringsregister teneinde aan de Rechthebbende of anderen aan te kunnen tonen, dat het overbrengen en in bewaring stellen van het voertuig rechtmatig is geschied.
e.	Zodra een voertuig - na voldoening van de Kosten - aan de Rechthebbende wordt teruggegeven dienen de volgende gegevens te worden toegevoegd aan het bewaringsregister: <ol style="list-style-type: none"> 1. de datum en het tijdstip waarop het voertuig is afgehaald; 2. de naam en het adres van degene die het voertuig heeft afgehaald alsmede gegevens waaruit blijkt dat deze tot het afhalen van het voertuig gerechtigd was; 3. welke verschuldigde kosten bij het afhalen zijn voldaan; 4. kopie legitimatiebewijs.
f.	Gemeente Den Haag bepaalt de te innen bedragen voor een naheffingsaanslag, het verwijderen van een wielklem, kennisgeving, wegslepen en bewaren van een voertuig. Deze bedragen zijn vastgelegd in de gemeentelijke verordeningen en kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen. Opdrachtgever dient wijzigingen binnen 5 werkdagen na vaststelling van de verordening door te hebben gevoerd.
g.	Opdrachtnemer mag geen andere dan de door de gemeente vastgestelde tarieven in rekening brengen bij Rechthebbende noch bij een ander.
h.	De door Opdrachtnemer te innen Kosten dienen direct te worden gestort op een 'stichting derdengeldenrekening', zonder gebruik te maken van een tussenrekening. . Opdrachtnemer is verplicht om alle gelden die niet direct op de gemeentelijke bankrekening worden afgestort gebruik te maken van deze 'stichting derden gelden'.
i.	Opdrachtnemer is niet bevoegd van inning van Kosten af te zien dan wel betaalde Kosten te retourneren. In gevallen waarin daarvoor volgens de Rechthebbende aanleiding is, zal deze op de wettelijke voorgeschreven wijze bezwaar dienen te maken tegen de

	beschikking. Opdrachtnemer dient betrokkenen hier op te wijzen, zoals hierboven omschreven.
j.	Ten bewijze van het voldoen van Kosten door Rechthebbende wordt er door opdrachtnemer een beschikking namens de gemeente Den Haag uitgereikt. Deze gegevens die op deze beschikking moeten staan worden nader afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

6.2 Afstorten gemeentelijke gelden

Nr.	Eis
a.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een “stichting derden gelden” rekening voor het innen van Kosten bij de Rechthebbende.
b.	Nadat de Kosten zijn gecollecteerd en verwerkt moeten de vastgestelde opbrengsten maandelijks worden afgedragen en overgemaakt op de daartoe aangewezen bankrekening(en) van de gemeente Den Haag binnen 5 werkdagen na het einde van de betreffende maand waarin de Kosten zijn geïnd.
c.	Indien door Opdrachtnemer niet aan het onder punt b. gestelde is voldaan, treedt de wettelijke rente in werking over het gehele openstaande bedrag.
d.	Bij de overboekingen dient inzichtelijk te worden gemaakt welke periode de opbrengsten betreffen.
e.	Opdrachtnemer maakt aannemelijk dat de getoonde afdracht de volledige afdracht betreft van alle geïnde Kosten. Hiervoor dient een controleverklaring te worden overlegd.
f.	Met betrekking tot het innen en verwerken van gelden dient Opdrachtnemer minimaal de volgende informatie per voertuig (op kenteken) vast te leggen en binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende maand te rapporteren aan Opdrachtgever: <ol style="list-style-type: none"> 1. Geïnde bedragen met betrekking tot het wegslepen van een voertuig 2. Geïnde bedragen met betrekking tot het bewaren van een voertuig 3. Geïnde bedragen met betrekking tot het plaatsen van een wielklem 4. Geïnde bedragen met betrekking tot openstaande Naheffingsaanslagen 5. <i>Geïnde bedragen met betrekking tot het slopen van voertuigwrakken</i> 6. Geïnde bedragen met betrekking tot overige Kosten Bij de Inschrijving dient een voorbeeld rapportage te worden meegestuurd.
g.	Van de onder ‘eis f.’ genoemde vergelijking wordt door Opdrachtnemer iedere maand een schriftelijk verslag opgesteld, voorzien van een tabel (matrixstructuur) met verantwoording van geïnde bedragen per dag, type actie en per voertuig (kenteken).
h.	Opdrachtnemer garandeert dat de bedragen als genoemd in het maandelijks rapport (conform ‘eis f. en g.’ overeenkomt met de afgedragen maandelijkse gelden (conform ‘eis b.’).
i.	Opdrachtnemer verzorgt op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever een toelichting op de werkwijze en de veiligheidsvoorzieningen met betrekking tot de inning van Kosten.
j.	Opdrachtnemer voert een dagboek over alle financiële handelingen. Dit dagboek dient op verzoek beschikbaar te worden gesteld aan Opdrachtgever.

k.	Opdrachtnemer dient na opdrachtverlening een ao/ic-procedure ³ op te stellen welke ingaat op alle werkzaamheden betreffende het innen van Kosten, verwijderen van wielklemmen en retourneren van gesleepte voertuigen. Deze ao/ic procedure dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever.
l.	Voor alle door Opdrachtnemer geïnde gelden geldt dat deze eigendom zijn en blijven van gemeente Den Haag.
m.	Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor eventuele opbrengstenderving door Den Haag als gevolg van onrechtmatig handelen door personen die ofwel werkzaam zijn binnen de eigen organisatie ofwel werkzaam zijn via een door Opdrachtnemer ingehuurd onderaannemer.
n.	Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor eventuele overige opbrengstenderving als gevolg van ontvreemding en vermissing van overige opbrengsten waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is.

6.3 Loze ritten

Nr.	Eis
a.	<p>Kosten voor het loos aanrijden kunnen niet op de eigenaar van het weg te slepen voertuig worden verhaald. Onder loos aanrijden of een 'loze rit' wordt verstaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer heeft gereageerd op een verzoek tot wegslepen of wielklemmen en bij aankomst binnen de gestelde opvolgtijd blijkt dat betrokkene al is vertrokken; 2. Opdrachtnemer heeft gereageerd op een verzoek tot wegslepen of wielklemmen en bij aankomst binnen de gestelde opvolgtijd blijkt dat de gegevens van het voertuig, de locatie van het voertuig of het aangegeven feitnummer niet overeenkomst met de aangetroffen situatie; 3. Opdrachtnemer heeft gereageerd op een verzoek tot wegslepen of wielklemmen en bij aankomst binnen de gestelde opvolgtijd moet de wegsleepactie worden gestaakt omdat betrokkene arriveert en de verwijdering wordt beëindigd.
b.	Opdrachtnemer ontvangt alleen een vergoeding voor een loze rit conform Prijzenformulier, indien binnen de opvolgtijd als gesteld in dit Programma van Eisen bij de locatie is gearriveerd en Opdrachtnemer aan kan tonen wat de reden van het niet kunnen uitvoeren van de actie is. Dit dient te worden onderbouwd met een (tijdgebonden)log van het tijdstip van aankomst op de locatie door Opdrachtnemer én fotomateriaal van de situatie inclusief tijdstip en datum van het moment waarop de foto is genomen (in geval van situatie 1 en 2, onder eis a.) of een handtekening van de voertuigeigenaar (in geval van situatie 3, onder eis a.) inclusief contactgegevens van die persoon en de datum en tijdstip van ondertekening.

³ Administratieve Organisatie en Interne Controle

7 Eisen met betrekking tot verslaglegging en verantwoording

Nr.	Eis
a.	<p>Alle acties die in het kader van de Opdracht zijn uitgevoerd dienen te worden gelogd in een door Opdrachtnemer te leveren en onderhouden database. De volgende informatie dient (niet uitputtend) te worden opgeslagen per melding en per kenteken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum en tijdstip van de geplaatste melding • Afzender van de melding (gemeente Den Haag of Politie eenheid Den Haag) • Door afzender aangeleverde informatie met betrekking tot de melding • Datum en tijdstip waarop Opdrachtnemer op betreffende locatie arriveert • Genomen actie (klemmen, slepen, slepen na wielklem, loze rit incl. reden etc.) • Fotomateriaal ten behoeve van de bewijslast (voor, tijdens en na een klem- en/of sleepactie) • Ondertekende sleepbon(nen) • Ondertekend rapport van overbrenging en in bewaring stelling • Bewaringsregister • Correspondentieverslag met voertuigeigenaar • Aantal stallingsdagen • Datum en tijdstip van uitgevoerde actie (na afronding) • Taxatiegegevens (incl. rapport) • Betalingsgegevens • Afvoergegevens voertuig (inclusief schriftelijke Opdracht) • Financiële rapportage • Etc.
b.	Opdrachtnemer verzamelt data, slaat deze op en verwerkt deze daar waar nodig, om Opdrachtgever in staat te stellen, de data te gebruiken (voor in ieder geval doch niet uitsluitend de handhavingsinzet).
c.	Alle rechten omtrent (verzamelde) data komen toe aan Opdrachtgever waaronder in ieder geval het eigendom.
d.	Data over een geklemde, versleepte en in bewaring gestelde voertuigen dient 24/7/365 ter beschikking te staan voor Opdrachtgever al dan niet via een, in het kader van de digitalisering te realiseren koppeling met de (gemeentelijke)backoffice (zie hoofdstuk 2).
e.	Een overzicht van in bewaring gestelde voertuigen dient minimaal 2 keer per dag (begin en einde dag) worden verstuurd naar nader te bepalen instanties ten behoeve van de informatie voorziening richting mensen die hun voertuig kwijt zijn (en niet weten dat deze is versleept). De wijze waarop en mate waarin informatie wordt verstrekt over de voertuigen is nader te bepalen.
f.	Bij het verwerken van data is de privacy van parkeerders te allen tijde gewaarborgd en wordt voldaan aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving op dit gebied. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en treft hieromtrent de technische en organisatorische noodzakelijke maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.
g.	Bij aanvang van de werkzaamheden (m.u.v. de implementatiewerkzaamheden) dient een verwerkersovereenkomst te zijn afgesloten en door Opdrachtnemer te zijn ondertekend conform het model van de gemeente Den Haag.
h.	Data van een melding dient minimaal 5 jaar te worden bewaard en opgeslagen door

	Opdrachtnemer in verband met de wettelijk verplichtte bewaartermijn.
i.	<p>Opdrachtnemer verzorgt maandelijks standaard managementrapportages. Gedurende de eerste periode na implementatie wordt gezamenlijk bepaald op welke wijze welke informatie wordt gepresenteerd. Bij de Inschrijving dient een voorbeeld rapportage te worden meegestuurd.</p> <p>De rapportage bevat minimaal informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal en type meldingen per tijdsperiode • Aantal en type uitgevoerde acties per tijdsperiode • Aantal en aard van Loze ritten • Opvolgtijd per melding per tijdsperiode • Bewaartijd (per voertuig) gesleepte voertuigen per tijdsperiode • Aantal en aard klachten per tijdsperiode • Aantal uitgevoerde Taxaties • Aantal voertuigen dat is afgevoerd naar de sloop • Aard en omvang geïnde gelden • Storingsgegevens meldingensysteem • Overzicht aantal acties per land van herkomst van het voertuig • Financieel maandoorzicht • Etc.
j.	<p>Maandelijks overhandigt Opdrachtnemer een verantwoording van alle uitgevoerde acties. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever de gevraagde bewijslast als gesteld in dit Programma van Eisen aan binnen 48 uur. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om alleen acties die kunnen worden aangetoond met de gevraagde bewijslast te vergoeden.</p>
k.	<p>Vergoeding van de binnen de opvolgtijd uitgevoerde acties vindt plaats binnen 30 dagen na afloop van de betreffende maand en na ontvangst van de door Opdrachtnemer verstuurde factuur.</p>

8 Eisen met betrekking tot organisatie, personeel en communicatie met derden

Nr.	Eis
a.	De overbrenger van een voertuig is aangewezen als onbezoldigd ambtenaar van de Gemeentelijke Belastingdienst van de gemeente Den Haag maar heeft daardoor geen andere bevoegdheden dan andere burgers ten aanzien van het optreden tegen gewelddadige confrontaties. Bij eventuele agressie of geweld tegen het uitvoeren van het werk mag worden opgetreden zoals iedere andere burger dat mag. Opdrachtnemer verklaart volledig bekend te zijn met de op dit terrein geldende Nederlandse wetgeving en de krachtens die wetgeving gestelde nadere regels, en zal haar werknemers dienovereenkomstig instrueren
b.	Personeel dat in het kader van deze Opdracht wordt ingezet dient in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en dient op het eerste verzoek van opdrachtgever getoond te kunnen worden.
c.	Personeel dat in het kader van de Opdracht in aanraking komt met eigenaren van voertuigen beschikken over voldoende sociale vaardigheden teneinde professioneel om te gaan met verschillende soorten emoties die kunnen optreden bij eigenaren van wie de auto wordt / is weggesleept en/of een wielklem heeft gekregen.
d.	Opdrachtnemer is ermee bekend dat matig tot fors verbaal geweld naar handhavers/overbrengers toe gebezigd wordt en dat de mogelijkheid bestaat dat een enkele keer enig fysiek geweld wordt toegepast. De overbrenger moet daar mee om kunnen gaan en hier aantoonbaar voor getraind zijn.
e.	Personeel dat in direct contact met de klant komt spreekt correct Nederlands en is, gezien het grote aantal buitenlandse eigenaren van een geklemd of gesleept voertuig, in staat om vragen die zijn gerelateerd aan de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van deze Opdracht in (ten minste) het Engels te beantwoorden.
f.	Personeel dat in het kader van deze Opdracht werkzaamheden in openbaar gebied uitvoert is in het bezit van het 'Certificaat Veilig Werken Langs de Weg' en een erkende opleiding voor lichte (en/of zware) berging (STIMO of vergelijkbaar).
g.	Personeel dat in het kader van de Opdracht een voertuig bestuurt, dient in het bezit te zijn van een geldig 'beter rijden certificaat' of vergelijkbaar.
h.	Personeel van opdrachtnemer dient zich te onthouden van het doen van toezeggingen aan het publiek voor wat betreft de mogelijkheden tot het verminderen van de administratieve sanctie, de Naheffingsaanslag(en) en (Kosten over) de rechtmatigheid van het klemmen/slepen.
i.	Personeel van Opdrachtgever aanvaart ter plaatse geen geld of andere waardevolle spullen anders dan de te innen bedragen die ten goede komen van de gemeente Den Haag (de verschuldigde bedragen).
j.	In alle gevallen waarin door een parkeerder vragen worden gesteld over het wegslepen en/of plaatsen van een wielklem, dient opdrachtnemer te wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift zoals op de beschikking is vermeld.
k.	Ten behoeve van het zo veel als mogelijk voorkomen van bezwaarschriften achteraf dient Opdrachtnemer bij het afrekenen en/of afgeven van een gesleepte voertuig de parkeerder foto's te tonen van de situatie op basis waarvan het voertuig is weggesleept.

l.	Opdrachtnemer dient het publiek te verwijzen naar de Handhavingsorganisatie, als het gaat om informatie betreffende het gemeentebestuur met betrekking tot het handhaven van de wegsleepregeling.
m.	De overbrengers en dienen zich onder alle omstandigheden als werkers van de gemeente Den Haag te kunnen identificeren. Deze maatregelen moeten ervoor zorgen dat de eventuele weerstand van het publiek zich zoveel mogelijk richt tegen de overheid in het algemeen en niet persoonlijk wordt jegens de overbrengers. Het gebruik van het logo van Den Haag op kleding van personeel en/of materieel in het kader van deze Opdracht is toegestaan na toestemming van Opdrachtgever.
n.	In alle gevallen dat een derde zich meldt met de mededeling dat er bij het overbrengen, bewaren en/of teruggeven van het voertuig schade aan het voertuig is toegebracht of dat er klachten zijn over gedragingen van het personeel van opdrachtnemer, is opdrachtnemer verplicht zorg te dragen voor de afhandeling van de correspondentie ter zake en dient opdrachtnemer een schade/feitenonderzoek in te stellen naar de oorzaak en de omvang van de beweerdelijke geleden schade dan wel misdragingen of andere klachten. Opdrachtnemer overlegt de uitslag van dit onderzoek binnen 10 werkdagen aan Opdrachtgever.
o.	Specifieke informatie over een voertuig mag alleen conform de regels binnen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden verstrekt aan derden.
p.	Opdrachtnemer garandeert in het kader van de Opdracht een proactieve houding en adequate communicatie tussen opdrachtnemer en de Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag, de operationele sleepploeg, de bewaarplaats(depot) en de Politie eenheid Den Haag.
q.	Ieder kwartaal wordt de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst geëvalueerd op een nader te bepalen locatie te Den Haag. De gespreksonderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld en nader bepaald.
r.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon (en vervanger) aan waarmee alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan plaatsvinden.
s.	De uitvoering van het parkeerbeleid is onderhevig aan veranderingen binnen dat beleid. De toekomstige dienstverlener dient zich ervan bewust te zijn dat de uitvoeringswerkzaamheden mee veranderen bij een gewijzigd inzicht van het beleid gedurende de looptijd van de opdracht. De toekomstige dienstverlener dient hier flexibel mee om te gaan.
t.	De gemeente stelt de volgende zaken voor haar rekening aan de Opdrachtnemer ter beschikking ter uitvoering van de Wegsleep- en Wielklemactiviteiten: Officieel drukwerk, bijpassende '.gif' en '.jpeg'-bestanden voor het digitaal reproduceren van het gemeentelijk logo op drukwerk, zogenaamde "voorruitstickers", etc.

9 Eisen met betrekking tot duurzaamheid

Nr.	Eis
a.	In het kader van duurzaamheid dient Opdrachtnemer binnen 3 jaar na aanvang van de Opdracht minimaal te zijn gecertificeerd op trede 4 van de CO ₂ – Prestatieladder (CO ₂ bewust handelen en reductie initiëren in samenwerken met de keten).
b.	Voertuigen uit categorie N1 (Light commercial vehicles tot max. 3.500 kg) die ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer worden ingezet voldoen uiterlijk op 1 januari 2019 aan de Europese emissie standaard van (minimaal) Euro VI (Diesel) of Euro V (Benzine).
c.	Voertuigen uit categorie N2 (Large goods vehicles) die ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer worden ingezet voldoen uiterlijk op 1 januari 2019 aan de Europese emissie standaard van (minimaal) Euro V.*
d.	De milieu-impact van de gebruikte materialen dient zo veel mogelijk te worden beperkt. Inschrijver dient voor wat betreft materiaalgebruik rekening te houden met: <ul style="list-style-type: none"> • toepassing van duurzaam hout met FSC keurmerk (bijvoorbeeld bij verpakkingen); • het voorkomen of zoveel mogelijk beperken van uitloging van stoffen zoals koper en zink (indien toegepast in de betreffende apparatuur); • het voorkomen of zo veel beperken van het gebruik van PVC.
e.	Materialen zijn ROHS Compliant. RoHS staat voor "Restriction of the use of Certain Hazardous Substances in Electrical and Elec-tronic Equipment" ("Beperking van Gevaarlijke Stoffen in Elektrische en Elektronische Apparatuur") Dit betekent dat het gebruik van gevaarlijke stoffen als Lood, Kwik, Cadmium, Chroom VI, PBB en PBDE wordt beperkt

10 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De gemeente Den Haag hanteert specifieke prestatie-indicatoren (KPI's) die zijn gekoppeld aan enkele van de eisen die in het Programma van Eisen zijn beschreven. De volgende kritische prestatie indicatoren worden gedurende de Overeenkomstperiode gehanteerd.

10.1 Beschikbaarheid van de dienstverlening

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede dienstverlening en daarmee een hoge beschikbaarheid door Opdrachtnemer zoals omschreven in dit Programma van Eisen. Het plaatsen van wielklemmen en wegslepen van voertuigen draagt bij aan het adequaat handhaven op parkeren en draagt bij aan een goede bereikbaarheid en doorstroming in Den Haag. Opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van haar diensten in het kader van deze Opdracht. De beschikbaarheid van de dienstverlening vormt een KPI die periodiek zal worden geëvalueerd. Opdrachtnemer dient proactief aan te tonen dat aan de gestelde eisen wordt voldaan, waarbij minimaal de beschikbaarheid op de volgende onderdelen moet worden aangetoond:

Opvolging op alle meldingen die door Aanbestedende dienst bevoegde instanties worden geplaatst conform het programma van Eisen binnen de volgende maximale duur:

• Spoed wegsleepactie	60 minuten na melding
• Wielklem verwijderen	60 minuten na betaling
• Teruggave gesleept voertuig	60 minuten na afspraak of betaling
• Regulier (mulder) wegsleepactie	90 minuten na melding
• Wielklem plaatsen	120 minuten na melding
• Wegslepen na minimaal 24 uur wielklem	36 uur na plaatsing wielklem*
• <i>OPTIONEEL Wegslepen voertuigwrak</i>	<i>48 uur na melding</i>

** wegslepen tussen vrijdag 17.00 uur en maandag 12.00 uur is niet toegestaan. Zie tevens hoofdstuk 3 'eis n.'*

Let op: bovenstaande tijden komen niet overeen met de opvolgtijden die gelden voor het uitkeren van een vergoeding per actie conform Prijzenformulier, daarvoor gelden de opvolgtijden als gesteld in de betreffende eisen.

Aan deze KPI wordt geen bonus/malus regeling gekoppeld. Het al dan niet nakomen van de in deze KPI gestelde eisen gedurende de gehele contractperiode heeft invloed op verlenging van het contract na de periode van 4 jaar.

10.2 Nauwkeurige en volledige administratievoering

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een nauwkeurige administratie met betrekking tot de uitvoeringswerkzaamheden in het kader van deze Opdracht. De kwaliteit en nauwkeurigheid van deze administratie is voor Opdrachtgever ten behoeve van de juridische bewijslast en adequate handhaving

op parkeren van groot belang en vormt een KPI die periodiek zal worden geëvalueerd. Opdrachtnemer dient proactief aan te tonen dat aan de gestelde eisen wordt voldaan.

De volgende onderwerpen maken in ieder geval deel uit van de aan te tonen nauwkeurigheid van de administratie:

- correcte gegevens van de uitgevoerde acties ten behoeve van de dossiervorming en bewijslast in eventuele bezwaar- en beroepsprocedures (correct opgestelde sleepbonnen, bewijsmateriaal, beschikkingen etc.);
- tijdige levering van gevraagde gegevens in het kader van bezwaarprocedures;
- correcte administratie van uitgevoerde acties en betalingen door voertuigeigenaren;
- jaarlijkse controleverklaring door de accountant uiterlijk 1 maart na afloop van het kalenderjaar, te betalen door Opdrachtnemer;
- tijdige aanlevering van correcte en volledige management- en financiële rapportages (maand, kwartaal en jaarrapportages).

Aan deze KPI wordt geen bonus/malus regeling gekoppeld. Het al dan niet nakomen van de in deze KPI gestelde eisen gedurende de gehele contractperiode heeft invloed op verlenging van het contract na de periode van 4 jaar.

10.3 Samenwerking met opdrachtgever en ketenpartners

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om op constructieve wijze met Opdrachtgever en haar ketenpartners samen te werken bij de uitvoering van de Opdracht. De kwaliteit van de samenwerking door Opdrachtnemer vormt een KPI, die periodiek zal worden geëvalueerd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hiertoe in onderling overleg jaarlijks specifieke acties en aandachtspunten voor de samenwerking benoemen en stelselmatig de voortgang ervan bewaken en beoordelen.

De volgende onderwerpen maken in ieder geval deel uit van de evaluatie:

- de geleverde kwaliteit van dienstverlening met in achtneming van de gestelde minimumeisen;
- meer- en minderwerk in het kader van deze opdracht;
- tijdigheid en pro activiteit met de informatievoorziening;
- bereikbaarheid van de helpdesk;
- proactieve en constructieve houding bij het digitaliserings- en ontwikkelingstraject;
- algemene ervaring met opdrachtnemer;
- samenwerking met Handhavingsorganisatie van de gemeente Den Haag, afdeling Bezwaar, Functioneel beheer, de meldkamer en de politie Eenheid Den Haag;
- samenwerking met eventuele andere ketenpartners in het kader van verdere digitalisering van de werkprocessen en administratie.

Aan deze KPI wordt geen bonus/malus regeling gekoppeld. Het al dan niet nakomen van de in deze KPI gestelde eisen gedurende de gehele contractperiode heeft invloed op verlenging van het contract na de periode van 4 jaar.