



Bijlage 05  
Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Openbare Procedure

## Post en pakketten

Naam aanbesteding:	Post en pakketten
Referentienummer:	U21.01703
Datum:	Maart 2021

## 1. Algemene eisen aan de opdracht

<b>Eis 1a</b>	De inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 6 maanden, te rekenen vanaf datum indienen Inschrijving. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn - indien nodig - automatisch verlengd met een termijn van twee weken na de dag van de uitspraak van de rechter.
<b>Eis 1b</b>	De inschrijving, net als contracteren en overige communicatie geschied in de Nederlandse taal.
<b>Eis 1c</b>	Door inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden beschreven in deze Aanbestedingsleidraad, de bijbehorende bijlagen en overige aanbestedingsstukken.
<b>Eis 1d</b>	Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van wat door Inschrijver is aangeboden.

## 2. Juridische eisen aan de opdracht

<b>Eis 2a</b>	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
<b>Eis 2b</b>	Inschrijver is bereid een Overeenkomst af te sluiten met een initiële looptijd van 3 jaar met 2 maal een optionele jaarlijkse verlenging. In totaal 5 jaar.
<b>Eis 2c</b>	Verlengingen vinden plaats onder gelijke condities en voorwaarden.
<b>Eis 2d</b>	De Conceptovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Lansingerland zijn uitsluitend van toepassing. Levering, betaling- en andere voorwaarden van Inschrijvers worden van de hand gewezen.
<b>Eis 2e</b>	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
<b>Eis 2f</b>	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recent gepubliceerde versie van: <ul style="list-style-type: none"> <li>o de Arbeidsomstandighedenwet;</li> <li>o de Arbeidstijdenwet;</li> <li>o de Post wet 2009</li> <li>o Postbesluit 2009</li> <li>o Postregeling 2009 vastgesteld door de Staatssecretaris Economische Zaken</li> </ul>
<b>Eis 2g</b>	De opdrachtnemer houdt zich aan de naleving van alle wetgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten.
<b>Eis 2h</b>	De gegevens van opdrachtgever worden alleen in Europa opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.

### 3. Financiële en commerciële eisen aan de opdracht

<b>Eis 3a</b>	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW. Het totaalbedrag van de Inschrijving is inclusief alle kosten zoals: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor overleg etc.
<b>Eis 3b</b>	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij de gemeente Lansingerland.
<b>Eis 3c</b>	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat er geen voorrijkosten in rekening gebracht mogen worden gebracht bij de opdrachtgever.
<b>Eis 3d</b>	Inschrijver verklaart dat hij ermee akkoord gaat dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst.
<b>Eis 3e</b>	De aangeboden prijzen staan vast tot einde looptijd van de opdracht (inclusief de optie jaren). Vanaf 1 januari 2023 heeft opdrachtnemer het recht de prijzen aan te passen met maximaal het jaargemiddelde van het voorafgaande jaar op basis van wat er is afgesproken in dan wel conform CBS- indexcijfer 53 post en koeriersdiensten.
<b>Eis 3f</b>	Opdrachtgever zal geen prijsonderhandelingen voeren. De prijs wordt derhalve volledig bepaald door het uitbrengen van de offerte. De aanbieder krijgt aan de hand van deze offerteaanvraag slechts één gelegenheid om een aanbieding uit te brengen.
<b>Eis 3g</b>	Bij opdrachtverlening zal, indien van toepassing, de eventuele verrekening plaats vinden op basis van de werkelijk bestelde aantallen of ingezette uren.
<b>Eis 3h</b>	Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om opdrachtnemer permanent of tijdelijk werkzaamheden te laten uitvoeren, in afwijking van bestek en reguliere werkzaamheden. T.a.v. een tijdelijke maatregel zal opdrachtnemer geen financiële aanspraken kunnen doen gelden. De opgedragen afwijkingen worden door opdrachtnemer genoteerd om latere aansprakelijkheid voor niet uitgevoerde werkzaamheden conform de afspraken te voorkomen. Werkzaamheden naast de contractactiviteiten worden uitgevoerd op regiebasis, die alvorens deze aanvragen eerst, op basis van een door opdrachtnemer aangeleverde kostenraming, schriftelijk moeten worden goedgekeurd door de opdrachtgever.
<b>Eis 3i</b>	Retourpost dient te worden uitgevoerd zonder dat hier kosten voor in rekening wordt gebracht.
<b>Eis 3j</b>	Inschrijver stelt gratis hulpmiddelen ter beschikking voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren, rolcontainers etc.)

#### 4. Facturatie eisen aan de opdracht

<b>Eis 4a</b>	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur die voldoet aan gestelde eisen.
<b>Eis 4b</b>	Facturering van variabele kosten dienen na ontvangst van uitvoering van dienstverlening plaats te vinden. Het variabele deel van de factuur dient te bestaan uit de naam van het team en kostenplaats met daarop de navolgende specificatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Omschrijving levering en/of dienst</li> <li>o Prijs per item van levering en/of dienst</li> <li>o Besteldatum</li> <li>o Naam besteller</li> <li>o Kostenplaats</li> </ul>
<b>Eis 4c</b>	Inschrijver factureert 1 x per maand uitsluitend digitaal door facturen éénmalig in Pdf-formaat te mailen aan: <a href="mailto:efactuur@lansingerland.nl">efactuur@lansingerland.nl</a> t.a.v. Adviseur Facilitair onder vermelding van een nader te ontvangen referentienummer.

#### 5. Functionele eisen en communicatie

<b>Eis 5a</b>	Inschrijver dient klachten in beginsel binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de klacht te verhelpen dient Inschrijver kenbaar te maken hoe het probleem zal worden verholpen en binnen welke termijn. De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd. Verder houdt de regeling het volgende in: <ul style="list-style-type: none"> <li>□ De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar. Alle klachten worden op schrift vastgelegd en ook schriftelijk afgehandeld</li> <li>□ De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.</li> <li>□ De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.</li> <li>□ De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.</li> <li>□ De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen twee (2) weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.</li> </ul>
<b>Eis 5b</b>	Inschrijver evalueert in het eerste jaar per kwartaal met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Daarna vindt halfjaarlijks een evaluatie plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. De opdrachtnemer regelt de planning van het overleg, stelt een agenda vast en verzorgt de actie en besluitenlijsten.
<b>Eis 5c</b>	Inschrijver stelt een “vaste” accountmanager ofwel contactpersoon aan voor de opdrachtgever met 1 vervang(st)er. Van de accountmanager of diens vervanger wordt

	geëist dat deze de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende kennis, vaardigheden en bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen. Bij verloop of wijzingen stelt de inschrijver de opdrachtgever en zijn contactpersonen direct in kennis.
<b>Eis 5d</b>	Inschrijver is bereid en in staat om op verzoek van en in overleg met Opdrachtgever eens per kwartaal de volgende managementrapportages te overhandigen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal leveringen gespecificeerd per productgroep per klantnummer</li> <li>- Omzetgegevens in euro's gespecificeerd per productgroep per klantnummer</li> <li>- SROI-invulling</li> <li>- Duurzaamheid invulling</li> <li>- Kwaliteitsmetingen</li> <li>- Totale omzetgegevens en leveringen</li> <li>- Klachten en klachtafhandeling</li> <li>- Porti incidenten inzichtelijk maken</li> </ul> Inschrijver geeft in een bijlage aan hoe deze rapportages er in de praktijk uitzien en voegt dit aan deze bijlage toe. Het moet mogelijk zijn dat opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst nadere aspecten aangeeft die in de managementrapportage worden opgenomen.
<b>Eis 5e</b>	Inschrijver verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar verbeterpotentieel en tevredenheid van klanten omtrent de uitvoering van onderhavige opdracht en stelt de resultaten kosteloos aan Opdrachtgever beschikbaar.
<b>Eis 5f</b>	Nieuwe locaties of diensten kunnen alleen worden aangevraagd door de contactpersonen van de Gemeenten Lansingerland bij de Inschrijver.
<b>Eis 5g</b>	Bezorgkwaliteit: 95% binnen servicekader - Bestelkwaliteit: 99% op het juiste adres.
<b>Eis 5h</b>	Tijdens de bezorging mag post nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten.

## 6. Algemene logistieke eisen

<b>Eis 6a</b>	Bezorging (bezorgservice) van poststukken is tussen 07.30 uur en 08.00 uur op het gemeentehuis van Lansingerland, Tobias Asserlaan 1 Bergschenhoek waarbij het volgende in acht moet worden genomen; <ul style="list-style-type: none"> <li>a. De gemeente heeft postbusnummer 1. De post wordt door de opdrachtnemer opgehaald en geleverd;</li> <li>b. Poststukken dienen ongehavend en ongeopend bezorgd te worden bij de leveranciersingang;</li> <li>c. Onvoldoende gefrankeerde inkomende post wordt niet in rekening gebracht bij opdrachtgever.</li> </ul>
<b>Eis 6b</b>	Inschrijver haalt post op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag, uitgezonderd feestdagen en brugdagen. Het ophalen van de post (haalservice) is tussen 17.00 uur en 17.30 uur in de hal van het gemeentehuis van Lansingerland, Tobias Asserlaan 1 Bergschenhoek.
<b>Eis 6c</b>	Op door Opdrachtgever erkende feestdagen en enkele verplichte vrije dagen zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten. Inschrijver dient op deze dagen de post uit de postbus te bewaren en de eerstvolgende werkdag aan te leveren.
<b>Eis 6d</b>	De inschrijver heeft een landelijke dekking en inschrijver is minimaal in staat om alle poststromen binnen de genoemde scope te bezorgen.

<b>Eis 6e</b>	De poststukken dienen zowel in het binnen- als (incidenteel mogelijk) het buitenland bezorgd te worden door opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat opdrachtnemer verantwoordelijkheid draagt voor aankomst van de poststukken op de plaats van bestemming, al dan niet door inschakeling van een andere bezorgdienst.
<b>Eis 6f</b>	Opdrachtgever kan de post zowel gesorteerd als ongesorteerd aanleveren.
<b>Eis 6g</b>	Opdrachtnemer kan alle post aanbieden bij straat- en postbusadressen.
<b>Eis 6h</b>	Bezorging dient minimaal plaats te vinden op dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag en zaterdag, met uitzondering van de officiële feestdagen. Bezorging op maandag is toegestaan, echter dit is geen vereiste.
<b>Eis 6i</b>	Inschrijver werkt conform de richtlijnen van de AVG en zal geen adresgegevens gebruiken of vrijgeven voor andere doeleinden die voortkomen uit deze overeenkomst, tenzij hiertoe instructies van opdrachtgever zijn ontvangen.
<b>Eis 6j</b>	Opdrachtgever kan de uitgaande post frankeren met een port betaald stempel.

#### 6.1 Logistieke eisen voor ongeadresseerde post

<b>Eis 6.1a</b>	De opdrachtgever levert voor de ongeadresseerde post een digitaal adressenbestand aan of een postcodegebied.
<b>Eis 6.1b</b>	De post is gericht aan straatadressen.
<b>Eis 6.1c</b>	De dag van aanbieding wordt per zending in overleg met opdrachtnemer bepaald. De dag van bezorgen wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.

#### 6.2 Logistieke eisen partijpost 24 uur gemengd

<b>Eis 6.2a</b>	Aanleverdagen: werkdagen
<b>Eis 6.2b</b>	Bezorggronden: dinsdag tot en met zaterdag. Maandag is vrijblijvend en geen eis.
<b>Eis 6.2c</b>	Overkomstduur: maximaal 24 uur
<b>Eis 6.2d</b>	Overkomstzekerheid: minimaal 97% op de gewenste bezorg dag minimaal 99,8% drie dagen na de gewenste bezorg dag

#### 6.3 Logistieke eisen binnenland 24 uur klein

<b>Eis 6.3a</b>	Aanleverdagen: werkdagen
<b>Eis 6.3b</b>	Bezorggronden: dinsdag tot en met zaterdag. Maandag is vrijblijvend en geen eis.
<b>Eis 6.3c</b>	Overkomstduur: maximaal 24 uur
<b>Eis 6.3d</b>	Overkomstzekerheid: minimaal 97% op de gewenste bezorg dag minimaal 99,8% drie dagen na de gewenste bezorg dag

#### 6.4 Logistieke eisen partijpost 24 uur speciaal

<b>Eis 6.4a</b>	Aanleverdagen: werkdagen
<b>Eis 6.4b</b>	Bezorggronden: dinsdag tot en met zaterdag. Maandag is vrijblijvend en geen eis.
<b>Eis 6.4c</b>	Overkomstduur: maximaal 24 uur
<b>Eis 6.4d</b>	Overkomstzekerheid: minimaal 97% op de gewenste bezorg dag

#### 6.5 Logistieke eisen aangetekende post

<b>Eis 6.5a</b>	Is geregistreerd met verzendbewijs en handtekening
<b>Eis 6.5b</b>	Is optioneel met verzekering / verzekerservice

<b>Eis 6.5c</b>	Bezorgdagen van maandag tot en met zaterdag
<b>Eis 6.5d</b>	Overkomstduur: max. 24 uur
<b>Eis 6.5e</b>	Overkomstzekerheid: 99,8%

#### 6.6 Logistieke eisen Antwoordnummer brieven

<b>Eis 6.6a</b>	Klanten betalen geen portokosten m.u.v. aangetekende stukken en of stukken met verzekering
<b>Eis 6.6b</b>	Het is geschikt voor: Aanvraagkaarten Kaarten voor reacties, suggesties of klachten Interne correspondentie Gratis retourneren van goederen
<b>Eis 6.6c</b>	Overkomstduur: 48 uur
<b>Eis 6.6d</b>	Overkomstzekerheid: 97 %
<b>Eis 6.6e</b>	Inschrijver kan de handelingen van het huidige antwoordnummer van de huidige dienstverlener overnemen. De kosten worden doorbelast aan de opdrachtgever. Op deze wijze blijft het antwoordnummer in stand.

#### 6.7 Logistieke eisen Losse post binnenland (zoals brievenbuspakjes en brievenbus post)

<b>Eis 6.7a</b>	Aanleverdagen: werkdagen
<b>Eis 6.7b</b>	Bezorgdagen: dinsdag tot en met zaterdag. Maandag is vrijblijvend en geen eis.
<b>Eis 6.7c</b>	Overkomstduur: maximaal 24 uur
<b>Eis 6.7d</b>	Overkomstzekerheid: minimaal 97% op de gewenste bezorg dag

#### 6.8 Logistieke eisen Pakketten

<b>Eis 6.8a</b>	Aanleverdagen: werkdagen
<b>Eis 6.8b</b>	Bezorgdagen: Maandag tot en met zaterdag
<b>Eis 6.8c</b>	Overkomstduur: maximaal 24 uur
<b>Eis 6.8d</b>	Overkomstzekerheid: minimaal 97% op de gewenste bezorg dag

### 7. Wettelijk eisen aan en voor personeel

<b>Eis 7a</b>	Alle personeelsleden, inclusief management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd te werken.
<b>Eis 7b</b>	Medewerkers dienen goed Nederlands te kunnen spreken, lezen en schrijven.
<b>Eis 7c</b>	Medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren.
<b>Eis 7d</b>	Medewerkers dienen herkenbaar te zijn d.m.v. nette, schone, representatieve bedrijfskleding.
<b>Eis 7e</b>	Alle chauffeurs zijn in het bezit van een geldig rijbewijs B en minimaal 1 jaar rijervaring
<b>Eis 7f</b>	Voor alle medewerkers en chauffeurs gelden de van toepassing zijnde CAO

## 8. Eisen ten aanzien van duurzaamheid

<b>Eis 8a</b>	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg)
---------------	---

## 9. Digitaal klantenportaal (web- portal)

<b>Eis 9a</b>	Opdrachtnemer dient te beschikken over een betrouwbaar, gebruiksvriendelijk online portaal postzaken, waar op relatief eenvoudige wijze, digitale orders aangemaakt kunnen worden voor zendingen. Met dit portaal is al gewerkt bij andere opdrachtgevers en minimaal 1 jaar in bedrijf zonder klachten en is volledig Nederlands.
<b>Eis 9b</b>	Dit portaal is 24/7 beschikbaar voor alleen geautoriseerde medewerkers van de gemeente Lansingerland en afdoende beveiligd tegen onrechtmatige toegang door derden.
<b>Eis 9c</b>	Het portaal wordt ondersteund door de klantenservice van inschrijver zodat er efficiënt geholpen kan worden bij problemen bij opdrachtgever
<b>Eis 9d</b>	Opdrachtnemer biedt de optie om SSO (Single Sign On) te realiseren op het portaal via ADFS/SAML2.0 óf MFA (Multi Factor Authenticatie) aan te bieden
<b>Eis 9e</b>	Het portaal is web-based en moet werken met beveiligde end-to-end (https) verbindingen, met vertrouwde en geldige certificaten.
<b>Eis 9f</b>	Er kunnen geen toegangsrechten worden toegekend zonder goedkeuring van de daarvoor bevoegde personen binnen de gemeente Lansingerland. De gemeente geeft aan welke bevoegde personen dit zijn.
<b>Eis 9g</b>	Het beheer van het portaal is ondergebracht bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever beheert het gebruik (accounts) door medewerkers en de externe gebruiker.
<b>Eis 9h</b>	De opdrachtgever geeft face to face uitleg over het gebruik van het klantenportaal en verstrekt een uitleg op schrift aan de opdrachtgever.
<b>Eis 9i</b>	Het updaten van software en/of onderhoud van het portaal dient buiten de kantoor tijden van de gemeente Lansingerland plaats te vinden en wordt te allen tijde minimaal 1 werkdag voorafgaand gemeld aan de adviseur facilitair van de gemeente.
<b>Eis 9j</b>	Het uploaden van alle gangbare bestandsformaten (o.a. pdf, png, jpg, jpeg, tif, tiff, doc, docx en xls) is voor de adressering mogelijk in het portaal.
<b>Eis 9k</b>	Het portaal kent op zijn minst onderscheid tussen post en pakketten en ondersteund beide diensten
<b>Eis 9l</b>	Het portaal heeft de beschikking over een zoekfunctie voor alle genoemde diensten en adressen.
<b>Eis 9m</b>	Het portaal biedt de mogelijkheid om gegevens tot 1 jaar terug te zoeken.
<b>Eis 9n</b>	Het portaal biedt de mogelijkheid om gegevens vanuit het portaal op te kunnen laten slaan in de eigen interne systemen, schijven en bestanden van opdrachtgever.
<b>Eis 9o</b>	Het digitaal plaatsen van opdrachten bij de opdrachtnemer is voor de opdrachtgevers zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken.
<b>Eis 9p</b>	De poststukken moeten voorgemeld kunnen worden en wanneer medewerker A een postpakket heeft voorgemeld dan moet medewerker B in het portaal de aangemelde stukken kunnen zien en hierop verder kunnen handelen.

<b>Eis 9q</b>	Opdrachtnemer garandeert op werkdagen tussen 08.00 uur tot 18.00 uur een beschikbaarheidspercentage voor zijn webapplicatie van minimaal 99,0% gemeten over de periode van een maand. Buiten genoemde uren willen opdrachtgevers een garantie voor de beschikbaarheid van 95%. Onder beschikbaarheid wordt verstaan: de tijd dat de webapplicatie daadwerkelijk beschikbaar is in de afgesproken periode gedeeld door de tijd dat de webapplicatie beschikbaar zou moeten zijn gedurende de afgesproken periode maal 100%.
<b>Eis 9r</b>	Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en -programmatuur en/of opgeslagen databestanden.
<b>Eis 9s</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in zijn webapplicatie opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van de opdrachtgever kenbaar maken
<b>Eis 9t</b>	Het portaal dient gebruikt te kunnen worden in moderne browsers (zoals Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox) zonder aanvullende ActiveX, Java, Flash, etc. plug-ins.
<b>Eis 9u</b>	De bestelopties in het portaal moeten op verzoek van de opdrachtgever kunnen worden uitgebreid zonder extra kosten
<b>Eis 9v</b>	Het is mogelijk meerdere accounts aan te maken door de opdrachtgever, zowel voor interne medewerkers als voor externen met hetzelfde gebruik als de opdrachtgever
<b>Eis 9w</b>	Het moet mogelijk zijn ingevoerde gegevens op te slaan zodat deze later eenvoudig opnieuw te gebruiken zijn

## 10. Klantenservice

<b>Eis 10a</b>	De klantenservice moet zowel telefonisch te bereiken zijn als via email van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot en met 17:30 uur.
<b>Eis 10b</b>	Het telefoonnummer en het emailadres van de klantenservice moet makkelijk te vinden zijn op de website.
<b>Eis 10c</b>	De communicerende taal bij de klantenservice is Nederlands.
<b>Eis 10d</b>	Bij telefonische benadering dient er gelijk te worden doorverbonden of dient er een eenvoudig keuzemenu te zijn.

## 11. Eisen ten aanzien van de ARBO en veiligheid

<b>Eis 11a</b>	Opdrachtnemer zet medewerkers in die voldoende ervaring en vaardigheden hebben om op betrouwbare wijze de dienstverlening te kunnen uitvoeren
<b>Eis 11b</b>	Opdrachtnemer is verantwoording verschuldigd aan de gemeente Lansingerland voor alle in te zetten werknemers voor deze opdracht (onder meer uit hoofde van veiligheid).
<b>Eis 11c</b>	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.



