



Belastingdienst

Bijlage A – Programma van Eisen

Openbare aanbesteding verhuisdiensten binnenland IUC21-601

Aanbestedende dienst:
Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

In opdracht van:
Categoriemanagement Logistiek

Datum: 3-09-2021

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	4
1.1. <i>Eisen en wensen</i>	4
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	5
2.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i>	5
2.2. <i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</i>	5
2.3. <i>Verzekering</i>	5
2.4. <i>Business Etiquette</i>	6
2.5. <i>Integriteit</i>	6
2.6. <i>Juridische kaders</i>	6
2.6.1. <i>Algemene voorwaarden</i>	6
2.6.2. <i>Informatiebeveiliging</i>	7
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	8
3.1. <i>Prijstelling</i>	8
3.2. <i>Indexering</i>	9
3.3. <i>Facturatie</i>	11
Hoofdstuk 4. Pijler 1: Een solide basis	12
4.1. <i>Basiseisen</i>	12
4.2. <i>Personeel</i>	12
4.2.1. <i>Personeel (screening)</i>	12
4.2.2. <i>Personeel (specifiek voor perceel 1)</i>	13
4.2.3. <i>Personeel (specifiek voor perceel 3)</i>	13
4.3. <i>Verhuismateriaal</i>	14
4.4. <i>Implementatie dienstverlening</i>	14
4.5. <i>Uitvoeringseisen kwaliteit bestel- en managementsysteem</i>	15
4.6. <i>Communicatie(structuur)</i>	16
Hoofdstuk 5. Pijler 2: Kracht door eenvoud	18
5.1. <i>Vorbereiding</i>	18
5.2. <i>Uitvoering</i>	19
5.3. <i>Nazorg</i>	21
5.4. <i>Opslag</i>	22
Hoofdstuk 6. Pijler 3: Voorspelbaar en meetbaar	24
6.1. <i>Catalogus platform</i>	24
6.2. <i>Key Performance Indicators (KPI's)</i>	25

6.3. Managementinformatie	25
Hoofdstuk 7. Pijler 4: Sociaal en duurzaam	26
7.1. Goed werkgeverschap.....	26
7.2. Social return.....	26
7.3. Duurzame dienstverlening.....	28
7.3.1. Milieucriteria.....	28
7.3.2. CO ₂ -voetafdruk.....	30
Hoofdstuk 8. Pijler 5: Innovatief en transitiegericht	32
8.1. Innovatief	32
8.2. Transitiegericht.....	32
8.3. Digitalisering	32
Hoofdstuk 9. Boetes en overige financiële bepalingen	33
9.1. Boeteregeling	33

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de Eisen die de Categoriemanagement Logistiek stelt in het kader van de Europese aanbesteding Binnenlandse Verhuisdiensten met kenmerk IUC21-601. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het beschrijvend document. Dit document geldt voor alle percelen van de genoemde aanbesteding.

1.1. Eisen en wensen

De Categoriemanagement Logistiek heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging "of daaraan gelijkwaardig".

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en terzijdelegging van de inschrijving (knock-out criterium). Inschrijvers dienen onder meer te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Categoriemanagement Logistiek in dit document heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

GE 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan op het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan.
------	---

UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst.
-------	--

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn zowel gunningseisen als uitvoeringseisen opgenomen.

UE 1.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende nadere opdrachten te voldoen aan alle op dat moment geldende wet- en regelgeving.
-------	---

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

UE 2.	<p>Opdrachtnemer dient bij het opstellen van zijn inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012.</p> <p>Opdrachtnemer dient voornoemde verplichtingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende nadere opdrachten na te komen.</p> <p>Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Opdrachtnemers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">• de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;• het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat;• het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid.
-------	---

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

De Categoriemanagement Logistiek heeft ambitie op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI). Dit is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' (Kabinet Rutte III) stelt dat de overheid zijn inkoopkracht benut voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen. Ook in een nieuw regeerakkoord zullen dit belangrijke punten zijn.

MVI is in deze aanbesteding verwerkt in de beschrijving van de Rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met Impact' in paragraaf 2.1 beschrijvend document en de pijler 'sociaal en duurzaam' zoals opgenomen in paragraaf 2.2.4 beschrijvend document. Deze inkoopstrategie, uitgangspunten en visie zijn uitgewerkt in eisen en wensen: de eisen zijn opgenomen in dit document (met name in hoofdstuk 7), de wensen in paragraaf 4.2 beschrijvend document.

2.3. Verzekering

Gezien de aard van de werkzaamheden acht de Aanbestedende Dienst het noodzakelijk dat Inschrijver verzekerd is tegen bedrijfsaansprakelijkheid, dan wel aantoonbaar bij gunning te verzekeren per ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

Dit is in lijn met het voorschrift 3.5D uit de Gids Proportionaliteit en gebaseerd op het rijksbeleid ten aanzien van aansprakelijkheid bij overheidsopdrachten. De dekking onder de verzekering mag niet beperkt zijn tot vergoeding van "fysieke" schade maar moet strekken tot vergoeding van de volledige (vermogens)schade als bedoeld is in

artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming, waaronder tevens begrepen schending van het briefgeheim en gevolgschade vanwege het niet of niet tijdig aankomen van (kritieke) zendingen/zaken.

Op daartoe strekkend verzoek van de Aanbestedende Dienst verstrekt de winnende Inschrijver bewijs van adequate verzekering dan wel een verklaring waaruit blijkt dat deze vanaf gunning wordt afgesloten. In overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en het bepaalde in de UEA zullen deze gegevens alleen van de winnende Inschrijver gevraagd worden.

GE 3.	<p><u><i>Aansprakelijkheid</i></u></p> <p>Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.</p> <p>Van de winnende Inschrijver behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om tijdens de verificatiefase nadere bewijsstukken op te vragen. De winnende Inschrijver dient binnen tien (10) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Aanbestedende dienst ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar betreffende het voldoen aan deze eis.</p> <p>NB: Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd tegen de voorwaarden zoals beschreven in deze eis.</p>
-------	--

2.4. Business Etiquette

UE 4.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 2.
-------	--

2.5. Integriteit

UE 5.	Opdrachtnemer handelt conform de Integriteitsregels als zijn opgenomen in de Gedragscode Integriteit Rijk (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.pdf) en bijlage 3.
-------	---

2.6. Juridische kaders

De in bijlage 1 van het beschrijvend document opgenomen concept Raamovereenkomst kan – alvorens deze door Inschrijver(s) wordt ondertekend – door de Aanbestedende Dienst worden gewijzigd en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de Inschrijver gedane opmerkingen en tekstsuggesties in de Nota('s) van inlichtingen. De wijzigingen en/of de aangepaste Raamovereenkomst zullen/zal de Inschrijvers per nota van inlichtingen kenbaar worden gemaakt.

2.6.1. Algemene voorwaarden

GE 6.	De Inschrijver stemt in met de ARVODI-2018 (bijlage 1a), de Raamovereenkomst (bijlage 1) en de KPI's (bijlage B), inclusief de bij de Nota's van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk met het doen van een Inschrijving.
-------	---

2.6.2. Informatiebeveiliging

UE 7. Vertrouwelijke gegevens en integriteit

De Deelnemende organisaties verwerken onder andere fiscale, financiële en persoonsgevoelige gegevens van particulieren en ondernemingen. De omgang met deze gegevens vraagt van alle betrokken partijen een werkwijze die de vertrouwelijkheid en integriteit van deze gegevens waarborgt. Ingeval er sprake is van elektronisch dataverkeer tussen enerzijds Opdrachtgever en Deelnemende organisaties en anderzijds Opdrachtnemer geldt voor Opdrachtnemer een verplichting in het kader van de informatiebeveiliging, zoals uitgewerkt in ISO27001.

Meldplicht datalekken

Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving op het gebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en meer in het bijzonder aan de wetgeving met betrekking tot de meldplicht Datalekken. De Opdrachtnemer rapporteert binnen 48 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens aan de betreffende Deelnemende organisatie en Categoriemanagement Logistiek. Bijvoorbeeld als er sprake is van toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie, zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Deze worden in een rapportage opgenomen en gestuurd aan Categoriemanagement Logistiek.

NB. conform wetgeving dient door de Deelnemende organisatie (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

De eisen met betrekking tot het gunningscriterium prijs zijn:

- | | |
|--------|--|
| GE 8. | Inschrijver dient een volledig ingevuld Tarievenblad bijlage C in. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van de spreadsheet te wijzigen. |
| GE 9. | Ingevulde tarieven in het Tarievenblad bijlage C zijn in Euro's en exclusief BTW. |
| GE 10. | Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in bijlage C Tarievenblad. Alle op te geven tarieven dienen all-in te zijn, tenzij anders vermeld en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend; zowel intern als externe kosten. Tot slot dient in de op te geven tarieven de volledige ontwikkeling van de kosten gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst te zijn verdisconteerd met uitzondering van mogelijke indexering. |
| GE 11. | De opgegeven prijzen en tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn. Opdrachtnemer brengt voor producten of diensten die niet zijn vermeld in de aanbestedingsdocumenten, maar wel worden afgenomen in het kader van een niet wezenlijke wijziging van de scope van de opdracht de Deelnemende organisatie geen hogere tarieven in rekening dan de gebruikelijke, zakelijke en marktconforme tarieven die opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes). De tarieven mogen wel lager zijn. |
| GE 12. | Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen, letters of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan. Als alternatief kan een n.v.t. worden ingevuld. Evenmin is het toegestaan voor bepaalde prijsonderdelen geen prijs op te geven. |
| GE 13. | Het is niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen. |
| GE 14. | Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven prijzen; dit betekent dat verschillen tussen de opgegeven prijzen vanuit bedrijfseconomisch perspectief logisch verklaarbaar moeten zijn. |
| UE 15. | Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| UE 16. | De dienstverlening wordt over het algemeen uitgevoerd op werkdagen tijdens het dagvenster van 07:00u tot 19:00u, tenzij de Deelnemende organisatie verzoekt om hier van af te wijken.

Toeslagen worden berekend op basis van de geldende Nederlandse CAO-Beroepszaken vervoer. Toeslagen op eenheidstarieven kunnen maximaal over 85% van het eenheidstarief berekend worden. |
| UE 17. | Het voorgeschreven Kilometertarief ad € 1,10 excl. BTW voor fossiel en € 1,30 excl. BTW voor zero emissie enkele reis van bron- naar doellocatie, is inclusief de inzet van |

de voor het transport benodigde voertuigen inclusief al het voor het betreffende transport benodigde personeel van de Opdrachtnemer. Categoriemanagement Logistiek kan steekproefsgewijs hierop controleren. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de steekproef. Uitgangspunt hierbij is dat Opdrachtnemer zorgt voor de meest efficiënte belading van de verhuismaterialen.

Afstanden

De Opdrachtnemer zal de afstand tussen adres van ophalen en adres van afleveren bepalen aan de hand van de meest recente versie van een professionele routeplanner passend bij het door de Opdrachtnemer in te zetten vervoermiddel. De afstand wordt bepaald op basis van de snelste route.

UE 18. Opdrachtnemer zal eventuele noodzakelijke tol- en veergelden apart in rekening brengen tegen de daadwerkelijk gemaakte kosten. De bewijsstukken dienen voor de Deelnemende organisatie of Categoriemanagement Logistiek opvraagbaar te zijn.

UE 19. Indien een Deelnemende organisatie in incidentele gevallen verhuismaterialen langer dan 30 Werkdagen na afronding van de verhuizing wil gebruiken, dan zullen de Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer hiervoor de tarieven gebruiken die in het Tarievenblad vermeld zijn.

UE 20. Voor verloren gegane verhuismaterialen geldt dat Opdrachtnemer dit verlies moet kunnen aantonen en dat hiervoor slechts de aantoonbare kostprijzen aan de Deelnemende organisatie in rekening kunnen worden gebracht.

Aanschaf van verhuisdozen door een Deelnemende organisatie moet mogelijk zijn. Er worden andere verhuisdozen aangeboden bij aanschaf dan bij uitleen, zij moeten goed van elkaar te onderscheiden zijn. Dit kan bijvoorbeeld op basis van kleur, vorm, afdruk en/of afmeting. Indien de Deelnemende organisatie verhuisdozen wenst aan te schaffen dan zullen de Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer hiervoor de tarieven in het Tarievenblad gebruiken.

3.2. Indexering

UE 21. De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven voor verhuizingen, staan vast tot 1 januari 2023. Deze tarieven mogen daarna jaarlijks, mits en voor zover naar het oordeel van de Categoriemanagement Logistiek gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode.

De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven worden op verzoek jaarlijks vanaf de eerst mogelijke datum zoals hiervoor aangegeven, ten hoogste geïndexeerd op basis van het CBS indexcijfer Dienstenprijsindex CPA 2008, post 4942 verhuizingen, volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$. Als nieuwe jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen.

Een verzoek tot indexering dient 6 weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken te worden ingediend bij Categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht.

Categoriemanagement Logistiek zal haar goedkeuring niet onthouden indien het indexeringsverzoek voldoet aan hetgeen is overeengekomen.

NEA index voor verhuisdiensten

Naar verwachting zal er in de toekomst een NEA index, kostenontwikkeling in het wegvervoer (binnenlands wegvervoer, **verhuisdiensten**, inclusief / exclusief brandstofkostenontwikkeling) beschikbaar komen. Vanaf het moment dat dit

indexcijfer gepubliceerd wordt in voornoemd Panteia rapport wordt gebruik gemaakt van het indexcijfer voor verhuisdiensten in plaats van het indexcijfer voor wagenladingvervoer.

Vanaf het moment dat bovengenoemde NEA index beschikbaar komt, komt eis UE 21 als volgt te luiden:

De door Opdrachtnemer geoffeerde tarieven voor verhuizingen, staan vast tot 1 januari 2023. Deze tarieven mogen daarna jaarlijks, mits en voor zover naar het oordeel van de Categoriemanagement Logistiek gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode.

De door Opdrachtnemer geoffeerde tarieven worden op verzoek jaarlijks vanaf de eerst mogelijke datum zoals hiervoor aangegeven, ten hoogste geïndexeerd op basis van:

- Km-tarief fossiel:
NEA index, kostenontwikkeling in het wegvervoer (binnenlands wegvervoer, verhuisdiensten, inclusief brandstofkostenontwikkeling).
- Overige tarieven:
NEA index, kostenontwikkeling in het wegvervoer (binnenlands wegvervoer, verhuisdiensten, exclusief brandstofkostenontwikkeling).

Uitgangspunt voor de tariefstijging is de kostenontwikkeling in het kalenderjaar direct voorafgaand aan het moment van indexeren, welke staat vermeld in de kolom realisatie jaar X t.o.v. realisatie jaar X-1. Dit cijfer wordt gepubliceerd in het Panteia-rapport in de maand september/oktober voorafgaand aan het moment van indexeren. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één cijfer achter de komma.

Een verzoek tot indexering dient 6 weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken (het Panteia rapport kostenontwikkeling in het wegvervoer zoals hiervoor bedoeld) te worden ingediend bij Categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht.

Categoriemanagement Logistiek zal haar goedkeuring niet onthouden indien het indexeringsverzoek voldoet aan hetgeen is overeengekomen.

Toelichting:

Het Panteia rapport kostenontwikkelingen in het wegvervoer verschijnt per jaar en is in opzet anders dan voorheen. De NIWO is namelijk niet langer de opdrachtgever voor dit rapport, tegenwoordig zijn dat TLN en evofenedex. Beide organisaties zijn vertegenwoordigd in de sectorraad van NIWO. De rapporten zijn gratis beschikbaar voor alle NIWO-vergunninghouders.

Bent u lid van TLN of evofenedex? Dan kunt u het rapport direct bij deze organisaties opvragen. Hiervoor moet u ingelogd zijn met uw leden-login. Indien u geen lid bent van (één van) beide organisaties, maar wel een NIWO-vergunninghouder in het beroepszakenvervoer bent, kunt u het rapport opvragen door een mail te sturen naar kostenontwikkelingen@tln.nl of de website van evofenedex te bezoeken.

UE 22. De opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de tariefbladen.

De nieuwe tarieven worden in een vooraf afgestemd Excel bestand overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Deelnemende organisaties. Deze tarieven worden afgerond op 2 decimalen achter de komma (productafhankelijk).

3.3. Facturatie

- UE 23. Opdrachtnemer verzendt alle facturen elektronisch en voldoet aan de basis vereisten e-factureren Rijk. Tevens dienen de e-facturen Peppol valide te zijn. Meer informatie is te vinden op: <https://www.helpdesk-efactureren.nl/>. Voor Ministerie van Defensie gelden de eisen zoals vermeld in Bijlage 13.
- UE 24. De facturatie dient maandelijks achteraf plaats te vinden op basis van de geleverde dienstverlening en desgewenst per uitgevoerde opdracht per Deelnemende organisatie. De factuur dient rechtstreeks met de betreffende Deelnemende organisatie te worden verrekend. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.
- UE 25. Indien Deelnemende organisatie dat wenselijk acht moet het mogelijk zijn om een verzamelfactuur te krijgen voor al haar dienstonderdelen. De factuuradressen worden na gunning afgestemd.
- UE 26. De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Deelnemende organisatie vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan de Deelnemende organisatie de factuur weigeren. Deelnemende organisatie levert tijdig het inkoopnummer aan bij opdrachtnemer.
- UE 27. Opdrachtnemer stelt de Deelnemende organisatie maandelijks in staat elke orderregel die zorgt voor de opbouw van de factuur te kunnen inzien en de informatieve bestanden hiervan te kunnen downloaden naar een CVS-bestand/ Word of Excelbestand. Dit ter controle van de onderhavige factuur. Deze specificatie dient binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.
- UE 28. Bij start van de Raamovereenkomst vindt afstemming plaats over de inhoudelijke elementen van de factuurspecificatie die maandelijks moeten terug komen. De maandelijkse factuur aan de Deelnemende organisatie bevat minimaal:
- inkoopordernummer
 - naam van de Deelnemende organisatie (en indien opportuun de naam van de dienstonderdelen);
 - datum van aanbieden factuur;
 - maandbedrag exclusief btw en inclusief btw; in rekening gebrachte eenheden.
- UE 29. De verzamelfactuur van Opdrachtnemer moet te herleiden zijn naar de uitgevoerde opdrachten en komt overeen met de uitgebrachte offerte.
- UE 30. Opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan eventuele steekproeven om de gefactureerde opdrachten te controleren.
- UE 31. De factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar en gebaseerd op basis van TLN norm (o.a. kilometers- en tijdseenheid); te vinden op www.tln.nl

Hoofdstuk 4. Pijler 1: Een solide basis

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'een solide basis' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.1 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

4.1. Basiseisen

GE 33. Inschrijver onderschrijft de Code Verantwoord Marktgedrag zoals ondertekend door de Organisatie van Erkende Verhuizers.

UE 34. Opdrachtnemer dient alle kalenderdagen 24/7 per jaar de dienst, dan wel de dienstverlening te kunnen leveren. Ook op zon- en feestdagen, mits niet in strijd met wet- en regelgeving.

4.2. Personeel

UE 35. Opdrachtnemer dient te allen tijde instructies, betrekking hebbende op de werkvoorbereiding en uitvoering en de geldende veiligheidsvoorschriften en huisregels, op te volgen van de contactpersoon van de Deelnemende organisatie.

UE 36. Uiterlijk één werkdag (vóór 12.00 uur) voor de uitvoeringsdatum van de verhuizing dient Opdrachtnemer, ten behoeve van het aanmelden bij de beveiliging, in het online bestel- en managementsysteem aangegeven te hebben welk personeel wordt ingezet. Wanneer er een wijziging plaatsvindt in de in te zetten personeelssamenstelling wordt de contactpersoon van de Deelnemende organisatie hierover onmiddellijk geïnformeerd. Over de gehele contractperiode dient de data op te halen zijn door de Deelnemende organisaties.

UE 37. Het in te zetten personeel is verplicht zich bij binnenkomst van de locatie bij de receptie te legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs (bijvoorbeeld: paspoort, Nederlands rijbewijs en/of Europese of Nederlandse identiteitskaart). Legitimatie dient in ieder geval gedaan te zijn voordat met werkzaamheden kan worden begonnen.

UE 38. De werkzaamheden dienen te worden verricht in bedrijfskleding van Opdrachtnemer.

UE 39. Het in te zetten personeel dient zich te houden aan de geldende gedrags- en huisregels en veiligheidsvoorschriften van de Deelnemende organisaties en dient zich te onthouden van elke vorm van discussie met de bewoners.

UE 40. Het in te zetten verhuispersoneel dient ervaring (minimaal 1 jaar) te hebben met het uitvoeren van (project)verhuizingen en in het bezit te zijn van relevante vakdiploma's en dient in het bezit te zijn van het basisdiploma veiligheid VCA.

Dit geldt niet voor medewerkers uit de social return doelgroep. Hiervoor geldt: Indien medewerkers uit de betreffende doelgroep worden ingezet dienen deze te allen tijde onder toezicht en begeleiding te staan van de medewerkers van Opdrachtnemer die wel volledig voldoen aan de betreffende eisen.

UE 41. Opdrachtnemer dient bij iedere verhuizing zorg te dragen voor coördinatie en aansturing van het in te zetten verhuispersoneel en is verantwoordelijk voor het door haar ingezette verhuispersoneel. Opdrachtnemer kan verzoeken personeel te laten vervangen als daar aanleiding toe is.

4.2.1. Personeel (screening)

UE 42. Personeel van Opdrachtnemer dient minimaal te beschikken over een verklaring omtrent gedrag (VOG), met ten minste algemeen Screeningsprofiel 41 (Diensten). Deze mag bij daadwerkelijke inzet niet ouder zijn dan 12 maanden. Een en ander is

mede afhankelijk van de procedure van de betreffende Deelnemende organisatie. Dit geldt eveneens voor de geheimhoudingsverklaringen en/of de resultaten van de screening(s). Indien een opdracht wordt uitgevoerd bij een van de Deelnemende organisaties waar strengere eisen worden gesteld, dan wordt deze procedure gevolgd.

UE 43. Het personeel mag pas worden ingezet wanneer de VOG ook daadwerkelijk is verkregen evenals de geheimhoudingsverklaring en/of resultaten van de screening(s). Originale VOG dient (niet gelamineerd) in bezit te zijn van de opdrachtnemer.

Geheimhoudingsverklaringen, en/of eventuele resultaten van de screening(s), dienen beschikbaar te worden gesteld voor de Deelnemende organisatie (AVG proof).

Deelnemende organisatie kan hier specifiek om vragen. Door middel van een steekproef door Categoriemanagement Logistiek kan dit ook gecontroleerd worden. Bij vermoeden van ontbreken dient de opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen.

UE 44. De getekende geheimhoudingsverklaring dient voor aanvang van de werkzaamheden in een AVG compliant dossier te zijn opgenomen. Opdrachtnemer dient ook de verklaringen van onderaannemers en derden op te slaan. Opdrachtnemer is verplicht deze verklaring op verzoek van de Opdrachtgever binnen drie Werkdagen na aanvraag te verstrekken. Indien niet aan dit verzoek wordt voldaan is Opdrachtnemer een boete verschuldigd ter hoogte van € 500 per niet verstrekte verklaring per werkdag. Bij schending van de geheimhoudingsplicht wordt een boete van € 5.000,- per overtreding opgelegd, onverlet het recht van Opdrachtgever om verdere schade te verhalen.

UE 45. Uiterlijk één werkdag (vóór 12.00 uur) voor de uitvoeringsdatum dient Opdrachtnemer, ten behoeve van het aanmelden bij de beveiliging, de VOG gegevens van de in te zetten personeelsleden in het online bestel- en managementsysteem te plaatsen. Indien een opdracht wordt uitgevoerd bij een van de Deelnemende organisaties waar strengere eisen worden gesteld, dan wordt deze procedure gevolgd.

UE 46. In enkele gevallen heeft de Deelnemende organisatie aanvullende (screening)eisen. Dit kan zowel een verklaring van geen bezwaar (VGB), een aanvullend screeningsprofiel(en) zijn als andere screeningseisen. De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking.

UE 47. Kosten verbonden aan VOG en VGB komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

UE 48. Kosten van overige screening, verbonden aan uitzonderingsgevallen buiten VOG en VGB, kunnen na afstemming worden doorbelast.

4.2.2. Personeel (specifiek voor perceel 1)

UE 49. Voor de Tweede Kamer geldt dat aanmelding van in te zetten personeel via het aanmeldsysteem VCRS dient te geschieden. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor na definitieve gunning de inloggegevens. Bij de aanmelding dient direct een geldige VOG bijgevoegd te worden.

4.2.3. Personeel (specifiek voor perceel 3)

UE 50. Voor specifieke locaties, van bv. Ministerie van Defensie, kan gelden dat het personeel dat op locatie komt aanvullend gescreend dient te zijn. Deze screening, conform Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (ABDO)-richtlijnen, komt, indien Opdrachtnemer geen personeel beschikbaar heeft dat reeds conform de gestelde eisen gescreend is, voor rekening van de Deelnemende organisatie(s) waarop dit betrekking heeft.

UE 51. Voor specifieke locaties geldt dat bovenop de screening van het personeel zoals opgenomen in paragraaf 4.2.1 de onderneming(en) die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoeren ABDO-gecertificeerd dienen te zijn.

Indien dit voor een specifieke opdracht vereist is, dan wordt dit een half jaar voorafgaand aan de uitvoering van de nadere opdracht vermeld. Eventuele kosten voor het verkrijgen van ABDO-certificering kunnen, voor zover dat redelijk is, worden doorbelast aan de Deelnemende organisatie(s) waarop dit betrekking heeft.

4.3. Verhuismateriaal

UE 52. De in te zetten verhuismaterialen worden in overleg met de Deelnemende organisatie bepaald.

Bij alle verhuizingen dient Opdrachtnemer uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de verhuizing of eerder, indien de contactpersoon van de Deelnemende organisatie hierom verzoekt, de voor de verhuizing benodigde verhuismaterialen te hebben afgeleverd.

UE 53. Opdrachtnemer dient alle verhuismaterialen op etageniveau, eventueel onder toezicht en/of begeleiding te verspreiden.

UE 54. Indien blijkt dat er een tekort aan verhuismaterialen is, zal Opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen dezelfde werkdag, doch uiterlijk de volgende (werk)dag afleveren; in overleg met Deelnemende organisatie wanneer deze opvolgende dag in het weekend valt. De kilometers die worden gemaakt t.b.v. de aan te vullen verhuismaterialen kunnen niet separaat worden gedeclareerd.

UE 55. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het verwijderen en op milieuvriendelijke wijze afvoeren van (verhuis)materiaal en het door het Opdrachtnemer gemaakte afval.

UE 56. Alle ingezette verhuismaterialen zijn geschikt voor de betreffende ondergrond ter voorkoming van beschadiging.

UE 57. De verhuismaterialen zijn hanteerbaar voor de medewerkers van de Deelnemende organisatie.

UE 58. Het in te zetten verhuismateriaal is goed onderhouden en voldoet aan de geldende veiligheids- en Arbo-voorschriften.

UE 59. Gebruikte verhuis- en verpakkingsmaterialen worden, indien beschikbaar, direct na uitvoering van de verhuizing afgevoerd door Opdrachtnemer. Uiterlijk binnen 30 werkdagen na het afronden van de verhuizing zal Opdrachtnemer het overige verhuis- en verpakkingsmateriaal ophalen.

UE 60. De Deelnemende organisatie draagt zorg voor de verzameling van de lege verhuismaterialen op een afgesproken punt per etage of afgesproken verzamelplaats. Verhuismaterialen (exclusief verhuisdozen) moeten tevens getraceerd kunnen worden (voorbeeld voorzien zijn van een RFID-tag). Dit moet voor zowel Opdrachtnemer als Deelnemende organisatie helder zijn en vooraf zijn afgestemd.

4.4. Implementatie dienstverlening

UE 61. Vanaf de datum van definitieve gunning zal Opdrachtnemer afspraken maken met de Deelnemende organisaties met betrekking tot de implementatie en inrichting van het te gebruiken online bestel- en managementsysteem (zoals bv. AVS). Uiterlijk 3 maanden na de start van het contract dienen Opdrachtnemers en Deelnemende organisaties met een dergelijk systeem te werken. Voor Deelnemende organisaties die later instromen geldt dat zij vanaf het moment van instromen in het contract volledig gebruik kunnen maken van alle functionaliteiten.

4.5. Uitvoeringseisen kwaliteit bestel- en managementsysteem

UE 69. In het geval dat het bestel- en managementsysteem om welke reden dan ook niet of niet geheel beschikbaar is, dient Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer zal er in dit geval alles aan doen om de bestel- en managementsysteem zo snel mogelijk weer in de lucht te krijgen. Het bestelportaal mag nooit langer dan één Werkdag uit de lucht zijn.

UE 70. Vanwege functiescheiding moet het binnen het bestel- en managementsysteem van Opdrachtnemer mogelijk zijn om gebruikers verschillende rollen toe te wijzen. Het betreft ten minste de rol van bestelgemachtigde en de rol van beheerder. Daarnaast moet het mogelijk zijn om meerdere rollen aan één gebruiker toe te kennen.

UE 71. De Deelnemende organisatie kan naar eigen inzicht de specifieke onderdelen van haar bestel- en managementsysteem inrichten; zoals het regelen van autorisaties, het opgeven van favorieten en het toekennen van rollen.

UE 72. Enkel de gecontracteerde diensten dienen zichtbaar te zijn in het bestel- en managementsysteem.

UE 73. Opdrachtnemer dient uiterlijk één maand voor een nieuwe release van haar bestelomgeving Categoriemanagement Logistiek te informeren over de wijzigingen en wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd.

UE 74. Het bestel- en managementsysteem van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende organisatie zeven dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar wordt verstaan dat een gebruiker het systeem kan gebruiken om aanvraag te doen en de status te controleren. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, met name tussen 07:00 uur en 20:30 uur (lokale tijd). Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden.

UE 75. Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanvraagprocedure voor die gevallen waarin het bestel- en managementsysteem door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is tussen 07:00 uur en 20:30 uur. De bestellingen die via deze alternatieve procedure verlopen moeten in de database en de rapportages die in deze specificatie van de Opdracht zijn gevraagd worden opgenomen. Aanvullingen op de alternatieve procedure behoren tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek tijdens de implementatieperiode.

UE 76. Opdrachtnemer is vanaf ingang van de Raamovereenkomst tot en met twee jaar na afloop van de Raamovereenkomst qua inhoud, methodiek, gebruiksmogelijkheden, back-up en archivering verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de database met basisgegevens. Buiten het bestel- en managementsysteem zijn de facturen conform de archiefwet zeven jaar opvraagbaar.

4.6. Communicatie(structuur)

UE 77. Categoriemanagement Logistiek acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de Raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat.

Opdrachtnemer dient één vaste contactpersoon als aanspreekpunt voor Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende organisaties te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien deze vaste contactpersoon wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die over vergelijkbare ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Raamovereenkomst. Indien Categoriemanagement Logistiek hierom verzoekt dient Opdrachtnemer deze contactpersoon te laten vervangen door een gelijkwaardige vervanger. Een dergelijk verzoek zal worden gemotiveerd.

UE 78. Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegstructuur. Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van deze overlegstructuren dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	Contract compliance. Kwaliteit, integriteit en klanttevredenheid. Innovatie en strategische ontwikkelingen in de zakelijke markt. Duurzaamheid (incl. Social Return) Management informatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek
Tactisch niveau	Omzet en prestaties Opdrachtnemer Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening Management informatie KPI rapportages Actiepuntenlijst Risico's & beheersmaatregelen	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek
Operationeel niveau	Operationele onderwerpen en knelpunten. bespreken en vaststellen van de actiepuntenlijst en oplossingen bespreken; voortgang lopende opdrachten;	Op afroep	Point of Contact Opdrachtnemer	Point of Contact Deelnemende organisatie

UE 79. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien (10) werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met Categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijke afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer.

UE 80. Opdrachtnemer zal de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat om vaker een overleg op operationeel, tactisch of strategisch niveau te laten plaatsvinden, dient de Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken. Daarbij valt te denken aan verstoringen in de dienstverlening, calamiteiten, escalaties etc..

UE 81. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan verzoeken van Categoriemanagement Logistiek ten behoeve van diverse communicatie uitingen. Bijvoorbeeld input voor de website, kennisplatform en/of nieuwsbrief.

UE 82. Opdrachtnemer benoemt de volgende vaste contactpersonen:

- een "accountmanager" die het contact onderhoudt met Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende organisaties, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en die betrokken is bij de implementatieperiode;
- een "implementatiemanager" met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan;
- een "klachtenmanager" die verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten.

Voor alle bovenstaande contactpersonen benoemt Opdrachtnemer tevens een tweede contactpersoon die de taken van de eerste contactpersoon overneemt in het geval van ziekte, verlof of drukte.

Hoofdstuk 5. Pijler 2: Kracht door eenvoud

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'kracht door eenvoud' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.1 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

5.1. Voorbereiding

In de voorbereidende fase onderscheidt Opdrachtgever alle handelingen, die voorafgaan aan de operationele uitvoering van een verhuizing. Dit strekt zich uit van het moment van opdrachtverstrekking tot en met de opname en de voorbereiding op de komende verhuizing.

UE 83. Naar aanleiding van een aanvraag middels het online bestel- en managementsysteem (bv. AVS) zal Opdrachtnemer een opname verzorgen ten behoeve van het opstellen van een offerte en/of het samenstellen van het draaiboek. Digitale, online en/of via video verbinding gedane opnames zijn ook mogelijk.

Indien de Opdrachtnemer afziet van een opname ter plaatse, zijn onvoorziene (logistieke) situaties voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

UE 84. In de offerte van Opdrachtnemer in het online bestel- en managementsysteem moet tenminste het volgende zijn vermeld:

- Kenmerk offerteaanvraag;
- Projectnummer Deelnemende organisatie;
- Gegevens Deelnemende organisatie;
- Naam en telefoonnummer van verantwoordelijke contactpersonen van Deelnemende organisaties, Categoriemanagement Logistiek en Opdrachtnemer;
- Specificatie: aantal en soort eenheden, intern/extern, ingeval van extern aantal kilometers (over de openbare weg, enkele reis van bron- naar doellocatie), tijdens kantooruren of daarbuiten;
- De reisafstand vanuit de door de routeplanner bepaalde snelste route;
- Uitvoeringsdata;
- Overige bijzonderheden die van invloed kunnen zijn;
- Totaalprijs, inclusief en exclusief btw.

UE 85. In het draaiboek dat Opdrachtnemer in het online bestel- en managementsysteem plaatst of per mail verzendt moet ten minste zijn vermeld:

- De uitgangspunten van de verhuizing (wat omvat het verhuisproject en wat niet);
- Algemene informatie m.b.t. de operationele uitvoering;
- Communicatieplan (duidelijk overzicht contactpersonen en contactgegevens van beide partijen);
- Uitvoeringsplanning (beschrijving dag- en faseplanning(en) met laad- en los adressen, werktijden, inzet personeel en materiaal, uit te voeren activiteiten);
- Veiligheid en huisregels (beschrijving van de wijze waarop het personeel van Opdrachtnemer door Opdrachtnemer inzake veiligheid en plaatselijk geldende huisregels wordt gebriefd. Tevens beschrijving van wijze waarop veiligheid op het project wordt geborgd).

UE 86. Naar aanleiding van een aanvraag zal Opdrachtnemer te allen tijde een opname verzorgen ten behoeve van het opstellen van een offerte en/of het samenstellen van het draaiboek.

Doorlooptijden van aanvraag tot en met offerte in het online bestel- en managementsysteem (bv. AVS):

	<p>Aanvraag op Werkdagen vóór 12:00 uur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudige verhuizingen: <ul style="list-style-type: none"> ○ offerte ingediend uiterlijk op de 2e werkdag na aanvraag voor 16.00 uur. • Complexe verhuizingen <ul style="list-style-type: none"> ○ respons/bevestiging van ontvangst van de offerteaanvraag uiterlijk op de 2e Werkdag na aanvraag vóór 16.00 uur. ○ De offerte wordt in overleg verstrekt.
--	---

<p>UE 87.</p>	<p>Doorlooptijden na Opdrachtverstrekking in het online bestel- en managementsysteem:</p> <p>Opdrachtverstrekking op Werkdagen voor 17.00 uur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eenvoudige verhuizingen <ul style="list-style-type: none"> ○ Verhuizing gereed op de tweede Werkdag na opdrachtverstrekking uiterlijk om 17.00 uur. • Complexe verhuizingen <ul style="list-style-type: none"> ○ Doorlooptijd van de verhuizing per opdracht nader overeen te komen.
---------------	--

<p>UE 88.</p>	<p>Opdrachten worden pas uitgevoerd na ontvangst van een inkoopordernummer.</p>
---------------	---

<p>UE 89.</p>	<p>Opdrachten die worden uitgevoerd zonder inkoopordernummer kunnen niet gefactureerd worden. Het inkooporder wordt digitaal verstrekt, maar niet bij alle Deelnemende organisaties via Digi-inkoop.</p>
---------------	--

<p>UE 90.</p>	<p>In geval van een spoedopdracht kan worden afgeweken van de eis om pas met een verhuizing te starten na ontvangst van een inkoopnummer. Echter alleen na akkoord van de decentrale contractmanager van de deelnemende organisatie. Spoedaanvragen zijn telefonisch toegestaan mits deze binnen 2 werkdagen in het bestel- en managementsysteem worden verwerkt. Binnen 24 uur na aanvraag van de Deelnemende organisatie dient de opdracht te worden gerealiseerd door het verhuisbedrijf.</p>
---------------	--

<p>UE 91.</p>	<p>In geval van een calamiteit zal, na melding van de Deelnemende organisatie, Opdrachtnemer binnen twee uur met 4 verhuizers, het benodigde materiaal en een verhuswagen ter plekke zijn. Daarnaast zal hij, indien nodig, het aantal personen binnen vier uur moeten kunnen aanvullen tot 10 en eventueel aanvullend benodigde verhuismaterialen aanleveren.</p> <p>Een definitief protocol wordt tijdens de implementatie in overleg met Categoriemanagement Logistiek vastgesteld. Tijdens de implementatie wordt dit door Opdrachtnemer onder de aandacht van de Deelnemende organisaties gebracht.</p>
---------------	--

5.2. Uitvoering

In deze fase vallen alle handelingen die nodig zijn bij de operationele uitvoering van een verhuizing.

<p>UE 92.</p>	<p>De dienstverlening wordt in overleg tussen de Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer uitgevoerd. De Deelnemende organisatie keurt het afgestemde moment van verhuizing goed. Dit kan pas nadat een ordernummer bekend is.</p>
---------------	--

<p>UE 93.</p>	<p>Opdrachtnemer dient er voor zorg te dragen dat verstoringen van de bedrijfsprocessen bij de Deelnemende organisatie tijdens de uitvoering van de dienstverlening, tot een minimum worden beperkt.</p>
---------------	--

UE 94. Categoriemanagement Logistiek stimuleert Opdrachtnemer om samenwerking in de keten aan te gaan, met name waar dit een soepele uitvoering van de opdracht bevordert.

UE 95. Verhuisinstructies m.b.t. o.a. wijze van inpakken en invullen van verhuisstickers worden door de Opdrachtnemer verzorgd. De inhoud van de instructies hangen af van de omvang van de verhuizing en of dit door de Deelnemende organisatie is aangevraagd in het bestel- en managementsysteem of het betreffende management systeem dat de Deelnemende organisatie hiervoor gebruikt. Indien geen verhuisinstructies door Deelnemende organisatie zijn aangevraagd, levert opdrachtnemer geen verhuisinstructies.

UE 96. Voor de start van de Dienstverlening (verhuiskerkzaamheden) dient de coördinator/contactpersoon van Opdrachtnemer zich te allen tijde te melden bij de contactpersoon van de Deelnemende organisatie. Gedurende het verhuisproject is deze persoon aanspreekpunt voor de Deelnemende organisatie en zal er op dagelijkse basis voortgang- en informatievoorziening plaatsvinden m.b.t. tot de verhuizing.

UE 97. De contactpersoon van de Deelnemende organisatie is gerechtigd via de coördinator/contactpersoon van de Opdrachtnemer en/of personeel van Opdrachtnemer aanwijzingen te geven dan wel werkzaamheden op te dragen die door Opdrachtnemer en/of personeel van Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd.

UE 98. Annulering of verplaatsing van datum van in- en externe verhuizingen is kosteloos indien de annulering/verplaatsing door de Deelnemende organisatie tot 2 Werkdagen voorafgaand aan de dag dat de betreffende verhuizing moet worden uitgevoerd, wordt doorgegeven aan Opdrachtnemer en op **niet meer dan** € 500,- excl BTW is begroot.

Annulering en verplaatsing is kosteloos indien de annulering/ verplaatsing door de Deelnemende organisatie minimaal 4 Werkdagen voorafgaand aan de dag dat de betreffende verhuizing moet worden uitgevoerd, wordt doorgegeven aan Opdrachtnemer en op **niet meer dan** € 1.500 excl BTW is begroot.

Annulering en verplaatsing is kosteloos indien de annulering/ verplaatsing door de Deelnemende organisatie minimaal 5 Werkdagen voorafgaand aan de dag dat de betreffende verhuizing moet worden uitgevoerd, wordt doorgegeven aan Opdrachtnemer en op **meer dan** € 1.500 excl BTW is begroot.

Afhandeling van annuleringen anders dan in bovengenoemde situaties vindt plaats in overleg tussen de Deelnemende organisatie en opdrachtnemer. Slechts de door Opdrachtnemer aantoonbaar gemaakte kosten komen voor vergoeding in aanmerking.

Alle annuleringen en verplaatsingen worden door de Deelnemende organisatie per mail gemeld aan Opdrachtnemer en vastgelegd en bevestigd in het online management systeem zoals het bestel- en managementsysteem (bijv. AVS) of soortgelijk systeem.

5.3. Nazorg

In de nazorgfase onderscheidt Categoriemanagement Logistiek alle handelingen die een gevolg zijn of kunnen zijn van de verhuizing.

UE 99. Na de uitvoering wordt de dienstverlening opgeleverd door de coördinator/contactpersoon van Opdrachtnemer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie. Hierbij zal gebruik worden gemaakt van een dechargeformulier (bij voorkeur digitaal) dat door Opdrachtnemer en contactpersoon van de Deelnemende organisatie moet worden ondertekend. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het dechargeformulier wordt ondertekend en gearchiveerd in het online bestel- en managementsysteem.
Indien bij oplevering blijkt dat er nog werkzaamheden moeten worden uitgevoerd conform opdracht, dan dienen deze direct (uiterlijk de eerstvolgende werkdag) uitgevoerd te worden.

UE 100. Meer-/minderwerk tijdens de uitvoering gaat altijd vergezeld van een nadere offerte en door beide partijen getekende werkbond. Vastlegging hiervan vindt plaats in het online bestel- en managementsysteem.

UE 101. Klachtenmanagement
Opdrachtnemer wijst een klachtenmanager aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel worden opgelost. Deze claims- en klachtenmanager is (specifiek) aanspreekbaar voor klachten van de Deelnemende organisaties.
Binnen de gestelde termijn na melding van een klacht zorgt Opdrachtnemer dat de klacht is opgelost. Opdrachtnemer accepteert eindverantwoordelijkheid voor elke klacht binnen de gehele keten van het verhuisproces.

UE 102. Klachten
Opdrachtnemer dient over een klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Deze procedure wordt voor implementatie afgestemd met de Categorie logistiek.
Een klacht is elke uiting van ongenoegen over de Dienstverlening. Het proces van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn, dat het aantal klachten tot het uiterste minimum wordt gereduceerd. Elke klacht dient in het online bestel- en managementsysteem geregistreerd en afgehandeld te worden.
Alle klachten worden elk kwartaal gerapporteerd en bevat minimaal de onderstaande elementen:

- een beschrijving van het probleem of de klacht;
- rubricering in soort klacht;
- de datum van constatering;
- de wijze waarop de klacht is ontstaan;
- welke partijen zijn er bij de klacht betrokken;
- de voorgenomen oplossing van de klacht;

Vanuit het online bestel- en managementsysteem is managementinformatie beschikbaar voor de Categorie logistiek en de Deelnemende organisatie, mede ten behoeve van trendsignalering en een aantoonbaar continue verbeterproces. Het proces van klachtafhandeling maakt deel uit van de vastgestelde KPI's en zal gedurende de contractperiode worden gemeten en besproken met Opdrachtnemer.

UE 103. Claims
Het proces van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn, dat het aantal claims tot het uiterste minimum wordt gereduceerd. Daarom stelt Opdrachtnemer na gunning een Claims protocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij

Claims aanvragen. Het Claims protocol wordt verstrekt aan Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring en wordt onderdeel van de overeenkomst. Elke claim - met welke waarde dan ook - dient in het online bestel- en managementsysteem geregistreerd te worden en binnen 30 werkdagen te worden afgehandeld. Bij een claim boven >€500 dient Opdrachtnemer een claimbehandelplan op te stellen.

De vanuit het online bestel- en managementsysteem beschikbare managementinformatie stelt Categoriemanagement Logistiek in staat om een oordeel te kunnen vellen over de wijze van afhandeling van claims, inclusief trendsignalering en een aantoonbaar continue verbeterproces. Het proces van claimafhandeling maakt deel uit van de vastgestelde KPI's en zal gedurende de contractperiode worden gemeten en besproken met Opdrachtnemer.

UE 104. Klanttevredenheidsmeting

Opdrachtnemer stelt na gunning een plan van aanpak op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij het meten van de klanttevredenheid over het verhuustraject. In het plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer de meetmomenten, enquêtes/vragenlijst en respons verhogende maatregelen. Als uitgangspunt wordt t.a.v. iedere verhuizing een meting uitgevoerd.

Daarnaast draagt Opdrachtnemer jaarlijks bij aan het door Categoriemanagement Logistiek geïnitieerde klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende organisaties. De te stellen vragen worden afgestemd tussen Opdrachtnemer en de Categorie logistiek. De uitkomsten worden door de Categorie logistiek gedeeld met Opdrachtnemer.

5.4. Opslag

UE 105. Opdrachtnemer dient te kunnen beschikken over voldoende geschikte opslagruimte in Nederland, geschikt voor de tijdelijke opslag van kantoorinventaris (met name meubilair) als gevolg van een in- of externe verhuizing.

De opslag moet beveiligd en klimaat gereguleerd zijn..

- a. Beveiligd houdt in dat er maatregelen zijn om schade tot een minimum te beperken in geval van weersinvloeden, brand en inbraak, geen vrije toegang voor onbevoegden. Daarnaast moet er ook een mogelijkheid zijn voor een afgesloten ruimte voor alleen de Deelnemende organisatie, het afschermen van de (niet) verhuis gerelateerde zaken.
- b. Klimaat gereguleerd houdt in dat het mogelijk moet zijn de opgeslagen zaken op geschikt klimatologische condities langdurig te kunnen bewaren, zodanig dat de spullen in dezelfde conditie bewaard blijven als dat ze zijn binnen gebracht.

UE 106. De Opdrachtnemer dient binnen 24 uur na aanvraag van Deelnemende organisatie minimaal 60 m3 opslagruimte beschikbaar te kunnen stellen.

UE 107. Het moet mogelijk zijn om spullen die in opslag zijn, als men dit voor 12 uur aangeeft, deze nog op dezelfde dag op locatie geleverd te krijgen. Na opvraag moet het mogelijk zijn deze goed te laten keuren door een daarvoor geautoriseerde persoon van de Deelnemende organisatie ten einde uitlevering mogelijk te maken.

UE 108. Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal opslagbeheersysteem. In dit opslagbeheersysteem moet hetgeen is opgeslagen binnen twee Werkdagen opgenomen zijn en inzichtelijk zijn voor de Deelnemende organisatie. Het moet daarbij digitaal, op één centrale plek, inzichtelijk zijn voor Deelnemende organisatie en op een klantvriendelijke manier te gebruiken zijn. In het systeem dient in ieder geval de volgende informatie over de opgeslagen inventaris beschikbaar te zijn:

- Een duidelijke foto;
- Een uniek registratienummer;
- Datum + locatie (magazijn + waar in magazijn) opslag;
- Omschrijving soort;
- Omschrijving kleur;
- Omschrijving type;
- Omschrijving merk;
- Omschrijving afmeting;
- De hoeveelheid voorraad;
- Herkomstlocatie (locatie waar de spullen zijn opgehaald)
- Open veld voor overige aanvullingen,

UE 109. De informatie in het opslagbeheersysteem dient alleen raadpleegbaar te zijn door medewerkers van de Deelnemende organisatie die daarvoor geautoriseerd zijn door de Deelnemende organisatie.
Ook is er een logboek zodat binnen het systeem te zien is wie welke opdracht heeft gegeven tot bijv. uitleveren.

UE 110. Het opslagbeheersysteem moet de mogelijkheid bieden inventaris te zoeken in logische categorieën, met zo min mogelijk kliks, waarin de relevante gegevens verwerkt zijn en waarop in het systeem gezocht kan worden.

UE 111. Het opslagbeheersysteem moet de mogelijkheid bieden om individuele medewerkers van de Deelnemende organisatie van autorisatie te voorzien.
Het moet voor de geautoriseerde medewerkers mogelijk zijn om de in het opslagsysteem weergegeven inventaris te reserveren of te bestellen. Het systeem kent verschillende statuses. De status van gereserveerde of bestelde inventaris dient direct in het opslagbeheersysteem te worden aangepast. Periodiek dient te worden gerapporteerd hoeveel zaken er op gereserveerd staan.

UE 112. Na afloop van de contractperiode draagt Opdrachtnemer de digitale inventarisatiegegevens om niet over in gangbaar en door de Deelnemende organisatie, bijvoorbeeld in Excel of Word.

UE 113. Bij verhuizingen van in opslag gegeven zaken na de contractperiode door een eventuele derde, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan deze derde.

UE 114. Opdrachten voor het weer uit opslag halen en verhuizen naar de gevraagde loslocatie dienen binnen 4 uren na inleggen van de opdracht en goedkeuring in het online bestel- en managementsysteem door Opdrachtnemer per e-mail bevestigd te worden aan de betreffende contactpersoon van de Deelnemende organisatie.

De opdrachtverstrekking zal geautomatiseerd via het online bestel- en managementsysteem plaatsvinden. De contactpersoon van de Deelnemende organisatie zal hierbij in ieder geval het volgende aangeven:

- Selectie van de gewenste roerende zaken;
- De contactpersoon;
- E-mail contactpersoon;
- Telefoonnummer contactpersoon;
- Betreffende roerende zaken en aantal zaken volgens registratienummer;
- Locatie waar roerend goed(eren) geplaatst dienen te worden;
- Gewenste uitvoeringsdatum.

UE 115. Na afloop van deze overeenkomst zorgen Opdrachtgevers er voor dat zij binnen 3 maanden de opslag naar de eventueel nieuwe Opdrachtnemer verplaatsen.

Hoofdstuk 6. Pijler 3: Voorspelbaar en meetbaar

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'een solide basis' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.3 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

6.1. Catalogus platform

Binnen deze aanbesteding zal het Catalogus platform worden ingezet voor binnenlandse verhuisdiensten. Zodra dit platform beschikbaar is, zullen de Deelnemende organisaties hier gefaseerd op gaan aansluiten. Het werken met het Catalogus platform heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van de Deelnemende organisaties en van de Opdrachtnemer. De uitvoeringseisen die hieruit voortkomen zijn verwerkt in deze paragraaf. In bijlage 5 staat meer informatie over het Catalogus platform en de aansluiting hierop.

UE 116. Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch en dient te voldoen aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient hiervan een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende organisatie. Meer informatie over aansluiten op het leveranciersportaal of E-Procurementpoort is te vinden op: <https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/aanvragen>

UE 117. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van het Catalogus platform Rijksoverheid. Daarbij accepteert de Opdrachtnemer deze werkwijze t.a.v. het aansluit- en bestelproces zoals in hoofdstuk 2 van bijlage 5 is beschreven.

UE 118. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het Catalogus platform, E-procurementpoort Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer, waarbij de kosten in redelijke verhouding zullen staan tot de grootte van de Opdracht.

UE 119. De catalogus van de Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het Catalogus platform van de Rijksoverheid middels een punch-out koppeling zoals beschreven in bijlage 5.

UE 120. De Opdrachtnemer onderhoudt zijn eigen platform waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan en verstuurt dit naar Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring mag de Opdrachtnemer de wijzigingen doorvoeren in het Catalogus platform.

UE 121. De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer.

UE 122. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verleent volledige medewerking aan de implementatie. Op verzoek van Categoriemanagement kunnen kosteloos wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Deelnemende organisatie houdt er rekening mee dat hij mogelijk extra expertise dient in te zetten. Eventuele kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer.

UE 123. Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Categoriemanagement Logistiek deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het kosteloos verbeteren van de koppeling.

6.2. Key Performance Indicators (KPI's)

UE 124. Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van de kwartaal-overleggen een integrale rapportage conform bijlage B waarin de volgende onderwerpen en kritische prestatie indicatoren (KPI) zijn opgenomen:

Resultaatgebied 1: Kwaliteit dienstverlening

Resultaatgebied 2: Tevredenheid dienstverlening

Resultaatgebied 3: Duurzaamheid

Resultaatgebied 4: Managementinformatie en advies

Resultaatgebied 5: Social return on investment (SROI) (gemeten prestatie).

Na gunning wordt in overleg een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. Bovenstaande informatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan Deelnemende organisaties, waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.

6.3. Managementinformatie

UE 125. Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties (de voortgangsrapportages t.a.v. de KPI's). Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor.

Met de strategische contractmanager (Categoriemanagement Logistiek) worden hierover door Opdrachtnemer nadere afspraken gemaakt. In ieder geval geldt:

- 1 x per kwartaal of bij behoefte vanuit de strategisch contractmanager
- 1x per maand levert Opdrachtnemer een digitale rapportage in een Excel bestand, uit het online bestel- en managementsysteem.
- 1 x per kwartaal de voortgangsrapportage op de KPI's aan de contractmanager van de Deelnemende organisatie (per Deelnemende organisatie)
- een verzamelrapportage die betrekking heeft op alle Deelnemende organisaties aan de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek.

De rapportage uit het online bestel- en managementsysteem omvat in ieder geval:

- Aantal verhuizingen;
- Onderscheid in- en externe verhuizingen, interne verplaatsingen en privé verhuizingen;
- Per verhuizing het aantal verhuisde eenheden / volume;
- Vermelding locatie (bij externe verhuizingen oude en nieuwe locatie);
- Verhuiskosten per verhuizing en totale kosten per periode;
- Vermelding van eventuele bijzonderheden zoals klachten en schades en afhandeling hiervan;
- Opslagvolume per kwartaal met vermelding van in- en uitslag (data en volumes).
- Specificatie van logistieke en servicewerkzaamheden, uitgevoerd cable-management en overige dienstverlening.

De definitieve elementen die terug moeten komen in de rapportage worden tijdens de implementatie gezamenlijk vastgesteld en zijn voor alle percelen gelijk.

Hoofdstuk 7. Pijler 4: Sociaal en duurzaam

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'een solide basis' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.4 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

7.1. Goed werkgeverschap

Onderstaande uitvoeringseisen gelden zowel voor eigen personeel alsmede het personeel van onderaannemers, hulppersonen en derden welke wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht.

UE 126. De normen en eisen ten aanzien van het personeel dat wordt ingezet bij de uitvoering van de verhuisopdrachten moet voldoen aan die van de Erkende Verhuizers.

UE 127. De Opdrachtnemer is een goed werkgever, wat onder meer betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen.

Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en verhuisdienstenmarkt.

UE 128. De Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Dienstverlening rekening te houden met de vigerende wet- en regelgeving, waaronder bijvoorbeeld transport maar ook de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden, die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd.

UE 129. Opdrachtnemer zorgt er voor dat de voorwaarden resp. de formaliteiten krachtens in ieder geval de volgende Nederlandse wetgeving:
Wet minimumloon (WML), Arbeidstijdenwet (ATW), Wet arbeid vreemdelingen (Wav), de Wet allocatie arbeid door intermediairs (Waadi), Wet arbeidsvoorwaarden gedetacheerde werknemers in de Europese Unie (WagwEU) en het bestrijden van arbeidsuitbuiting zijn vervuld voordat het personeel wordt ingezet voor de dienstverlening.

7.2. Social return

UE 130. Opdrachtnemer dient uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening een plan van aanpak in te dienen bij Categoriemanagement Logistiek, waarin exact omschreven staat hoe social return zal worden uitgevoerd en welke planning hiervoor zal worden gehanteerd. Dit plan van aanpak betreft een nadere uitwerking van hetgeen bij inschrijving is ingediend bij wens 3.
Categoriemanagement Logistiek zal beoordelen of dit plan binnen hetgeen overeengekomen valt en zal zo nodig in gesprek gaan met Opdrachtnemer om afwijkingen aan te passen.
Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.

UE 131. Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.

UE 132. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet volledig uitvoerbaar is, dient Opdrachtnemer dit tijdig bij Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op haalbaarheid en effectiviteit. Indien Categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met de wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om binnen één maand na akkoord de uitvoering te hervatten.

UE 133. Als Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Categoriemanagement Logistiek de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(-s) en/of onderaannemer(-s) wordt ingevuld.

UE 134. De Opdrachtnemer moet op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) de medewerker(s) informeren dat persoonsgegevens kunnen worden overlegd voor de verantwoording van de social return verplichting.

Categoriemanagement Logistiek zal tijdens de uitvoering van de Opdracht een overzicht opvragen van de medewerkers die werkzaamheden verrichten bij de Opdrachtnemer of derden in het kader van de social return verplichting. Categoriemanagement Logistiek gaat conform de AVG richtlijnen om met deze gegevens. Categoriemanagement Logistiek vraagt alleen persoonsgegevens op die strikt noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de monitoring social return. Het betreft in dit geval de naam, geboortedatum, postcode en het type uitkering (en begindatum en einddatum van de uitkering) van de betrokken medewerker.

UE 135. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en de rapportage daarvan. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in de kwartaalrapportages over de voortgang. De bewijslasten die worden genoemd in bijlage 11 Spelregels social return dienen met de kwartaalrapportages te worden meegestuurd. Deze moeten door Categoriemanagement Logistiek worden gecontroleerd en geaccordeerd. Categoriemanagement Logistiek heeft het recht om de betreffende uren, welke na de deadline van zes weken worden opgevoerd, niet mee te tellen voor de invulling van de social return verplichting. Als er afwijkingen worden geconstateerd dan zal Opdrachtgever met de Opdrachtnemer contact opnemen.

Een medewerker kan alleen als invulling van de social return verplichting worden opgevoerd als hij/zij behoort tot één van de doelgroepen social return. Indien een medewerker niet tot één van de groepen behoort, worden de opgevoerde uren afgekeurd.

UE 136. Het niet voldoen of het niet volledig voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 110% van de niet ingevulde social return verplichting.

Bij het niet nakomen van de verplichting social return kan de Opdrachtgever de in deze uitvoeringseis vermelde boete inhouden of storeren, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.

7.3. Duurzame dienstverlening

7.3.1. Milieucriteria

Onderstaande eisen gelden zowel voor eigen voertuigen alsmede de voertuigen van onderaannemers, hulppersonen en derden welke worden ingezet ten behoeve van deze opdracht. Over elke eis opgenomen in dit onderdeel dient te worden gerapporteerd aan Categoriemanagement Logistiek tijdens de kwartaal overleggen.

UE 137. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), die buiten eventuele in steden van toepassing zijnde milieuzones rijden, voldoen tenminste aan emissieklasse 5 en beschikken over een roetfilter (in geval van diesel).

Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op het voldoen aan deze eis te (laten) controleren, aan welke controle Opdrachtnemer zal meewerken.

Dit bijvoorbeeld door:

- Het verstrekken van de kentekens van de voertuigen waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd, al dan niet beperkt tot specifieke project(en);
- Het overleggen van een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief die van eventuele onderaannemers);
- Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief dat van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet.

Indien Opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet dan zal Opdrachtgever nakoming eisen en zich het recht voorbehouden vervolgstappen te ondernemen.

UE 138. Minimaal 38,5% van de in te zetten lichte voertuigen (LDV (light duty vehicle, <3.500 kg), categorieën M1, N1) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE limietwaarden.

Let op: in veel Nederlandse gemeenten geldt in stadskernen onder andere voor N1-voertuigen vanaf 2025 een zero-emissiezone. Dat betekent dat voor die specifiek aangewezen gebieden en voertuigen de uitstoot nul CO₂ g/km moet zijn. Kijk voor meer informatie op zero-emissionstadslogistiek (<https://www.greendeals.nl/greendeals/zero-emission-stadslogistiek>).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op het voldoen aan deze eis te (laten) controleren, aan welke controle Opdrachtnemer zal meewerken.

Dit bijvoorbeeld door:

- Het verstrekken van specificaties omtrent het in te zetten wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers);
- Of aantoonbaar bewijs dat het genoemde % van het wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet (waarbij de aanname wordt gemaakt als 38,5% van het hele wagenpark aan de eis voldoet, dat het dan aannemelijk is dat voor de betreffende opdracht ook 38,5% aan de eis voldoet).

Indien Opdrachtnemer niet aan de eisen voldoet dan zal Opdrachtgever nakoming eisen en zich het recht voorbehouden vervolgstappen te ondernemen.

UE 139. Minimaal 10% van de in te zetten zware voertuigen (HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), categorieën N2, N3) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit voertuigen met alternatieve brandstoffen/aandrijving.

Zware voertuigen (N2, N3) zijn voertuigen boven de 3,5 ton. Zware wegvoertuigen hebben alternatieve brandstoffen/aandrijving als deze rijden op alternatieve brandstoffen, zoals: elektriciteit, waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffine houdende brandstoffen. Bij de inzet van vloeibare biobrandstoffen (of synthetisch) moet worden vastgelegd dat deze brandstoffen daadwerkelijk worden ingezet. Ook moet het om 100%-toepassingen gaan en niet om blends met fossiele brandstoffen. Gebruik van additieven, zoals bij ED95, mag wel.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op het voldoen aan deze eis te (laten) controleren, aan welke controle Opdrachtnemer zal meewerken.

Dit bijvoorbeeld door:

- Het verstrekken van specificaties omtrent het in te zetten wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers).
- Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet (waarbij de aanname wordt gemaakt als 10% van het hele wagenpark aan de eis voldoet, dat het dan aannemelijk is dat voor de betreffende opdracht ook 10% aan de eis voldoet).

UE 140. De opdrachtnemer levert periodiek, namelijk éénmaal per half jaar, een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen per rit, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen:

- schone voertuigen (voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO₂/km en maximaal 80% van de RDE-limietwaarden);
- zero-emissievoertuigen.

Er kan ook aan deze eis worden voldaan indien wordt aangetoond dat het gehele wagenpark ten behoeve van verhuisdiensten, inclusief dat van eventuele onderaannemers, voldoet aan de emissie-eisen.

UE 141. Alle chauffeurs (van Opdrachtnemer én zijn eventuele onderaannemers) die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van 'Het Nieuwe Rijden' of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is.

De certificaten van "Het Nieuwe Rijden" of gelijkwaardige certificaten (met daarop de datum van het behalen van het certificaat) van de gedurende de contractperiode in te zetten chauffeurs dienen te zijn opgenomen in de personeelsdossiers die door opdrachtgever middels een audit kunnen worden ingezien/gecontroleerd.

Indien chauffeurs aantoonbaar rijden in voertuigen die zijn uitgerust met een softwaresysteem voor monitoren en verbeteren van het rijgedrag, volstaat dit ook.

Toelichting

Chauffeurs die over een Nederlands rijbewijs beschikken, voor het eerst afgegeven na 1 januari 2008, hebben al rijgedrag volgens 'Het Nieuwe Rijden' aangeleerd.

UE 142. Opdrachtnemer controleert de banden van voertuigen die ingezet worden ten behoeve van uitvoering van de opdracht regelmatig op schade, slijtage en een correcte bandenspanning te garanderen.

Toelichting

Het op tijd vervangen van banden en een goede bandenspanning dragen bij aan minder schade en slijtage van banden, meer grip op het wegdek en een lagere rolweerstand.

UE 143. Indien de banden van voertuigen die ingezet worden ten behoeve van uitvoering van de opdracht vervangen worden, worden deze vervangen voor banden met een geluidsemissieniveau onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C vastgelegde maximum. Dit komt overeen met de twee belangrijkste (van de drie beschikbare) categorieën van de rolgeluidemissie voor het EU-bandenetiket.

UE 144. Opdrachtnemer spant zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten en eventueel op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom en alternatieve brandstoffen) en haar voertuigen te moderniseren.

UE 145. In en rond 25 van de grootste steden van Nederland (zie bijlage 12) geldt dat Opdrachtnemer binnen een afstand van 50 kilometer (enkele reis volgens de routeplanner) vanaf de bronlocatie, zero-emissie vervoer in moet zetten.

Afstanden

De Opdrachtnemer zal de afstand tussen adres van ophalen en adres van afleveren bepalen aan de hand van de meest recente versie van een professionele routeplanner passend bij het door de Opdrachtnemer in te zetten vervoermiddel. De afstand wordt bepaald op basis van de snelste route.

UE 146. Opdrachtnemer dient te werken met circulair verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voldoen aan de (lokale) vigerende milieu- en duurzaamheidseisen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zorg draagt voor het hergebruiken van grondstoffen van verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voortkomen uit de dienstverlening en proactief zoekt naar duurzame oplossingen.

UE 147. Opdrachtnemer gebruikt plasticvrije plakband en doet aan Zero Waste van de gebruikte materialen.

UE 148. Opdrachtnemer doet, waar mogelijk, aan refurbishment van gebruikt materiaal en materieel en zal zoveel mogelijk daarop inzetten.

UE 149. De Rijksoverheid heeft circulaire ambities vastgesteld. In het jaar 2030 moet het primair grondstoffen verbruik met 50% gedaald zijn en in het jaar 2050 moet Nederland volledig circulair zijn. Dit betekent een economie zonder afval, met alleen herbruikbare grondstoffen. Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij aan de doelstellingen van de Opdrachtgever op het gebied van circulariteit en is tevens bereid hierin bij te scholen.

7.3.2. CO₂-voetafdruk

De Categoriemanagement Logistiek wil bij opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen qua uitstootreductie zoals die in het klimaatakkoord zijn vastgelegd betrekken.

Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om zaken te vervoeren, en de uitstoot als gevolg van de zo effectief mogelijke uitvoering door de logistiek dienstverlener. Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke

verantwoordelijkheid van Categoriemanagement Logistiek en Opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen. De beste manier om continue verbetering te bereiken is door regelmatig goede meting en monitoring van de logistieke keten op het gebied uit te voeren, regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en verbetertrajecten af te spreken. Categoriemanagement Logistiek ziet de eisen in deze sectie als een inspanningsverplichting voor Categoriemanagement Logistiek en Opdrachtnemer, waarbij zij gezamenlijk – met behulp van een expertteam- de CO₂-voetafdruk binnen de opdracht inzichtelijk maken en doorlopend verkleinen.

UE 150. Opdrachtnemer is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO₂-voetafdruk van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn [Lean & Green](#) en de [CO₂-prestatieladder](#). De CO₂-voetafdruk monitoringsgegevens dienen van 2019 of recentere jaren te zijn. Dit dient Opdrachtnemer na het eerste contractjaar aan te tonen middels een geldig certificaat.

UE 151. Opdrachtnemer dient de CO₂ uitstoot van het voor de levering ingezette vervoersmiddelen (verhuiswagens en eventueel aanvullende vaartuigen) voor 100% te compenseren. Onder CO₂-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO₂-equivalenten) door het vastleggen van CO₂ in bomen of het voorkomen van CO₂-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing.

Alleen CO₂-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO₂-reductie is gerealiseerd conform de richtlijnen van de Clean Development Mechanism (CDM) methodologie.

De volgende CO₂-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot:

- gold Standard Verified Emission Reductions (VER's);
- gold Standard Certified Emission Reductions (CER's);
- gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).

Hoofdstuk 8. Pijler 5: Innovatief en transitiegericht

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'innovatief en transitiegericht' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.5 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

8.1. Innovatief

UE 152. Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s) hier bij te betrekken. Er wordt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ruimte geboden voor het uitproberen (in pilots) en toepassen van innovaties die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding. De Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende organisaties kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds (Categoriemanagement Logistiek en opdrachtnemer) akkoord uitgevoerd worden.

UE 153. Opdrachtnemer zal samen met Deelnemende organisaties proactief (mee)werken aan de introductie van innovatieve producten en diensten op het gebied van de gevraagde dienstverlening. Opdrachtnemer zal hierin initiatieven ondernemen.

8.2. Transitiegericht

UE 154. De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de verhuisdiensten, maar ook met ontwikkelingen in de omgeving. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Het kan hier ook gaan om ontwikkelingen bij de leverancier. Waar mogelijk wordt proactief voorgesorteerd op ontwikkelingen die op dat moment te voorzien zijn (zoals digitalisering) of al gaande zijn.

UE 155. In het geval van onvoorziene omstandigheden die een grote impact hebben op de dienstverlening stemt Opdrachtnemer ermee in om samen met Opdrachtgever op zoek te gaan naar oplossingen om dienstverlening te kunnen blijven continueren in het licht van de nieuwe omstandigheden.

8.3. Digitalisering

UE 156. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van Categoriemanagement Logistiek, bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering in de breedste zin binnen de opdracht.

UE 157. Categoriemanagement Logistiek werkt aan de opzet van een contractmanagement dashboard. Zodra het dashboard gereed is onderzoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de mogelijkheden tot het maken van een koppeling tussen de systemen om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.

Hoofdstuk 9. Boetes en overige financiële bepalingen

9.1. Boeteregeling

De Opdrachtgever hecht er het grootste belang aan dat de doorlooptijden van de verhuizingen zodanig door Opdrachtnemer worden beheerst dat afspraken zoals ze zijn gemaakt met Opdrachtnemers worden nagekomen. Teneinde onnodig ongerief en eventuele extra kosten voor de Opdrachtgever te voorkomen dient de doorlooptijd van een aanvraag en de gewenste verhuizing tot een minimum te worden beperkt.

UE 158.	<p>Opdrachtnemer dient iedere verhuizing met een waarde van € 1000,- excl. BTW of meer na afronding te evalueren met de Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none">- Voor iedere verhuizing met een waarde van € 1.000,- excl. BTW t/m € 9.999,- excl. BTW dient Opdrachtnemer een, in overleg met Categoriemanagement Logistiek vast te stellen, evaluatieformulier, te verzenden aan de projectleider van de Opdrachtgever van de verhuizing;- Voor iedere verhuizing met een waarde van € 10.000,- excl. BTW of meer dient Opdrachtnemer een uitgebreide, persoonlijke evaluatie te doen met de projectleider van de Opdrachtgever van de verhuizing. <p>Indien uit de evaluatie aantoonbaar blijkt dat niet is voldaan aan het verhuisplan dan wel contractuele afspraken (zoals KPI's t.a.v. de betreffende verhuizing) niet zijn nagekomen, is Opdrachtnemer Opdrachtgever een boete verschuldigd van 5% van de waarde van de verhuizing.</p> <p>De uitgevoerde evaluatie dient verstrekt te worden aan de decentrale contractmanager van deelnemende organisatie en de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek. Indien door Categoriemanagement Logistiek wordt geconstateerd dat bepaalde zaken structureel een probleem zijn dan kan gevraagd worden om binnen 2 weken na verzoek met een verbeterplan te komen.</p>
----------------	--

UE 159.	<p>Bij voortijdige beëindiging van de Raamovereenkomst of een opdracht onder de Raamovereenkomst door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan de zijde van Opdrachtnemer, zoals bedoeld in de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever het recht schadevergoeding te verhalen op Opdrachtnemer, zoals ook opgenomen in artikel 21 ARVODI-2018 en artikel 4 van de Raamovereenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan vermogensschade en ander nadeel (immateriële schade voor zover de wet op vergoeding daarvan recht geeft) op basis van de vaststelling van het 'positief contractsbelang'. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de 'meerprijs', die Opdrachtgever/Deelnemende organisatie moet betalen voor het (alsnog) uitvoeren van de opdracht of de Raamovereenkomst bij een andere Opdrachtnemer in vergelijking met het tarief die Opdrachtgever/Deelnemende organisatie had moeten betalen als de opdracht of Raamovereenkomst correct was nagekomen.</p>
----------------	---