



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Specificatie van de opdracht

Behorende bij: Rijksbrede openbare aanbesteding inzamelen en verwerken van (vertrouwelijke) informatiedragers.

Kenmerk: IUC21-649

Hoofdstuk 1. Inhoud

| | |
|---|-----------|
| Hoofdstuk 2. Doel van dit document | 4 |
| 2.1. <i>Eisen</i> | 4 |
| Hoofdstuk 3. Gunningseisen | 5 |
| 3.1. <i>Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden</i> | 5 |
| Hoofdstuk 4. Financiële afspraken | 6 |
| 4.1. <i>Prijstelling.....</i> | 6 |
| 4.2. <i>Indexering.....</i> | 6 |
| 4.3. <i>Verzekering</i> | 7 |
| Hoofdstuk 5. Een solide basis | 8 |
| 5.1. <i>Basis eisen dienstverlening.....</i> | 8 |
| 5.2. <i>Implementatie dienstverlening</i> | 8 |
| 5.3. <i>Communicatie.....</i> | 9 |
| 5.4. <i>Helpdesk, klachten en escalatieproces</i> | 10 |
| 5.5. <i>Beveiliging kaders</i> | 10 |
| Hoofdstuk 6. Kracht door eenvoud..... | 12 |
| 6.1. <i>Specifieke eisen verzamelen</i> | 12 |
| 6.2. <i>Specifieke eisen afvoeren</i> | 12 |
| 6.3. <i>Specifieke eisen verwerken.....</i> | 13 |
| 6.4. <i>Personele eisen</i> | 14 |
| Hoofdstuk 7. Voorspelbaar en meetbaar | 15 |
| 7.1. <i>Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....</i> | 15 |
| 7.1.1. <i>E-factureren</i> | 15 |
| 7.1.2. <i>Ontsluiten van catalogus via catalogusplatform</i> | 17 |
| 7.2. <i>Elektronische bestelomgeving</i> | 17 |
| 7.3. <i>Managementinformatie</i> | 18 |
| 7.4. <i>KPIs</i> | 19 |
| Hoofdstuk 8. Sociaal en duurzaam | 21 |
| 8.1. <i>Social return.....</i> | 21 |
| 8.2. <i>Goed werkgeverschap.....</i> | 22 |
| 8.3. <i>Duurzame dienstverlening</i> | 22 |
| 8.4. <i>CO2-voetafdruk</i> | 23 |
| Hoofdstuk 9. Innovatief en transitiegericht | 24 |

9.1. *Digitalisering*24

Hoofdstuk 2. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding inzamelen en verwerken van (vertrouwelijke) informatiedragers. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

2.1. Eisen

De aanbestedende dienst 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 daardoor kunt u niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

| | |
|--------------|---|
| EIS 1 | Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan een of meerdere gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. |
| 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. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is. |

Hoofdstuk 3. Gunningseisen

3.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw.

Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- 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, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

Eis 2. Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document en hier ook naar handelt.

Eis 3. De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt, alvorens deze door Opdrachtnemer wordt ondertekend, door Opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door Opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen. Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de overeenkomst (inclusief bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

UE 1. Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

UE 2. Het opgehaalde papier en karton wordt met oog op circulariteit door Opdrachtnemer in naam van Opdrachtgever verkocht om gerecycled te worden. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zetten zich beide in voor circulariteit. Opdrachtnemer verkoopt het papier en karton en ontvangt hiervoor een passende prijs. Om de belangen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever te bevestigen wordt de opbrengst van het papier en karton verdeeld. Hierin is Opdrachtnemer gerechtigd om 20% van de verkoopwaarde van deze middelen te houden. Ter controle verstuurt Opdrachtnemer de facturen van de verkoopwaarde aan categoriemanagement Logistiek. Daarnaast behoudt categoriemanagement Logistiek zich de mogelijkheid om via een accountantsverklaring de totale verkoopwaarde controleren.

UE 3. Wanneer Opdrachtgever constateert dat aanvullende of aanverwante producten en/of diensten, die niet zijn opgenomen in deze aanbesteding en waarvoor geen verplichtingen bij een andere dienstverlener zijn aangegaan, doch bij nadere beschouwing inhoudelijk verwant zijn aan deze diensten geldt het volgende: Opdrachtnemer aanvaardt, na overleg en overeenstemming met de Opdrachtgever, de levering van deze aanverwante en/of aanvullende producten en diensten. Afspraken hieromtrent worden binnen het kader van de afgesloten Raamovereenkomst overeengekomen. De aard van de opdracht wijzigt hierdoor echter niet. In het geval deze producten en/of diensten zijn aanvaardt en hiervoor nieuwe tarieven dienen te worden gehanteerd zal Opdrachtgever geen hogere tarieven in rekening brengen dan de gebruikelijke, zakelijke tarieven die Opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes).

4.2. Indexering

UE 4. De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2024. Na deze datum kunnen op verzoek van Opdrachtnemer de prijzen jaarlijks per 1 januari worden aangepast met de jaarmutatie.

Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus vóór 1 december, schriftelijk te worden ingediend bij categoriemanagement Logistiek. Zij onderzoekt of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen afspraken is ingediend en geeft goedkeuring.

De door Inschrijver geoffreerde tarieven worden op verzoek jaarlijks ten hoogste geïndexeerd op basis van het Panteia rapport ("de NEA index"): kostenontwikkeling in het wegvervoer (tabel 3.1 Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer (% mutatie) > Afvalvervoer > Bedrijfsafval rolcontainers inclusief brandstofkostenontwikkeling). Uitgangspunt voor de tariefstijging is de gerealiseerde jaarmutatie van deze index over het jaar direct voorafgaand aan de datum van indexering.

Indien gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst behorende bij deze aanbesteding meer dan 70% van het wagenpark van Opdrachtnemer bestaat uit elektrische voertuigen, dient het verzoek tot indexering door Opdrachtnemer gebaseerd te worden op het Panteia rapport ("de NEA index"): kostenontwikkeling in

het wegvervoer (tabel 3.1 Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer (% mutatie) > Afvalvervoer > Bedrijfsafval rolcontainers **exclusief** brandstofkostenontwikkeling).

Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma.

4.3. Verzekering

UE 5. Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst/overeenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €1.500.000 per gebeurtenis en €3.000.000 per contractjaar of gedeelte van een jaar waarop de Raamovereenkomst van kracht is.

Hoofdstuk 5. Een solide basis

5.1. Basis eisen dienstverlening

UE 6. De volledige dienstverlening dient op alle locaties van de Deelnemende diensten in heel Nederland te kunnen worden afgenomen, inclusief de Waddeneilanden.

5.2. Implementatie dienstverlening

UE 7. Opdrachtgever moet direct na het moment van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de Opdrachtnemer voor de (locaties van) de Deelnemende diensten waar overgang met de latende Opdrachtnemer is doorlopen.

UE 8. Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de invoering van de Raamovereenkomst een implementatieplan. Het doel van Opdrachtgever is een tijdige en geruisloze overgang naar de nieuwe, aangepaste, dienstverlening. Het definitieve implementatieplan, dat op kosten van de Opdrachtnemer wordt opgesteld, dient uiterlijk vijftien werkdagen voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst door categoriemanagement logistiek te zijn goedgekeurd.

In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de overeenkomst, conform de eisen en doelstellingen van deze aanbesteding, gaat plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen.

- plan van aanpak overnemen dienstverlening van huidige Opdrachtnemer en het opstarten van de dienstverlening bij de locaties van de Deelnemende diensten;
- scope van activiteiten en resultaten welke deels ook volgen uit de eisen in dit document;
- contactpersonen;
- plan van aanpak voor social return;
- plan van aanpak management informatie;
- plan van aanpak klachtenafhandeling;
- inzamelplan waarin zijn opgenomen:
 - de beschikbaarheid van inzamelingsmiddelen in samenspraak met latende Opdrachtnemer;
 - de inzamelroutes met start en eindpunt;
 - de inzameldagen met tijdstipindicatie;
- de in te zetten voertuigen, materieel en personeel.

UE 9. Eventuele kosten die voor Opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 10. Opdrachtnemer stelt uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst in afstemming met categoriemanagement Logistiek een contractsamenvatting op voor de Deelnemende diensten, met daarin minimaal:

- tarievenoverzicht;
- omschrijving dienstverlening;
- wijze van bestellen (instructie bestelomgeving);
- productkaart (formaat 1 A4) inclusief ledigingschema;
- voorbeeld vernietigingscertificaat, inclusief aanvraagproces conform uitvoeringseis 47;
- voorbeeldfactuur, inclusief aangepaste facturen conform uitvoeringseis 65;
- contactgegevens (incl. helpdesk en klachtendesk).

Bovenaanstaande opsomming is niet uitputtend en mede afhankelijk van het implementatieplan.

5.3. Communicatie

UE 11. Opdrachtnemer stemt in met een overlegstructuur met de Opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. De vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever moet mogelijk zijn. Opdrachtnemer verleend hieraan zijn medewerking. Opdrachtgever zal niet op onredelijke gronden om vervanging verzoeken.

| Overleg | Onderwerpen | Frequentie | Contactpersoon Opdrachtnemer | Contactpersoon Opdrachtgever |
|----------------------------|---|---|--------------------------------|------------------------------------|
| Operationeel | <ul style="list-style-type: none"> • Operationele onderwerpen en knelpunten | Op afroep | Operationeel contactpersoon | Contactpersonen Deelnemende dienst |
| Decentraal tactisch | <ul style="list-style-type: none"> • Knelpunten vanuit operationeel niveau • Prestaties (algemeen, per resultaatgebied en per KPI) • Kansen dienstverlening | Naar wens tot maximaal vier keer per jaar | Account manager | Contactpersonen Deelnemende dienst |
| Centraal tactisch | <ul style="list-style-type: none"> • Managementrapportage, zie uitvoeringseis 80 • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening | Vier keer per jaar | Account manager | Categoriemanagement Logistiek |
| Strategisch | <ul style="list-style-type: none"> • Strategische management informatie • Contract compliance • Kwaliteit, integriteit en klanttevredenheid • Duurzaamheid • Social return • Innovatie en strategische ontwikkelingen | Eén keer per jaar | Directielid met accountmanager | Categoriemanagement Logistiek |

UE 12. Uiterlijk vijf Werkdagen voor een tactisch overleg wordt in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien Werkdagen nadat een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging is gedeeld met categoriemanagement Logistiek of contactperso(o)n(en) van Deelnemende dienst. Na inhoudelijke afstemming geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

UE 13. Indien er naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat, bijvoorbeeld in het geval van een verstoring van de dienstverlening of een escalatie, om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan dient Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken.

UE 14. Opdrachtnemer benoemt de volgende vaste contactpersonen:
 -een "accountmanager" die het contact onderhoudt met categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende diensten, 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.

UE 15. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan verzoeken van categoriemanagement Logistiek ten behoeve van communicatie uitingen, zoals de interne nieuwsbrief van categoriemanagement Logistiek en input voor kennisplatforms en websites.

5.4. Helpdesk, klachten en escalatieproces

UE 16. Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar medewerkers van de Deelnemende diensten terecht kunnen met vragen en klachten over de dienstverlening en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.30 uur.

UE 17. Opdrachtnemer registreert en bevestigt alle ontvangen klachten. Klachten dienen binnen één Werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden. Opdrachtnemer spant zich in een klacht volledig af te ronden binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien dit niet mogelijk is geeft Opdrachtnemer hierover bericht aan de klachtmelder met een rede en verwachte tijd waarop de klacht wordt afgerond. De klachtmelder ontvangt na afronding van de klacht een klachtenrapportage die de volgende elementen bevat:

- de datum van constatering van de klacht;
- een beschrijving van de klacht;
- de voorgenomen oplossing van de klacht;
- een schatting van de oplossingstijd van de klacht;
- de invloed op de dienstverlening.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het kwartaaloverleg besproken met categoriemanagement Logistiek. Meer informatie over de key performance indicator (KPI) op klachten staat in paragraaf 7.4 van dit document.

UE 18. Alle melders van klachten ontvangen na afhandeling van de gemelde klacht automatisch een digitaal feedback verzoek van Opdrachtnemer ter beoordeling van de klachtafhandeling. Dit verzoek is er op gericht de mate van tevredenheid van de klachtafhandeling door Opdrachtnemer inzichtelijk te maken en waar nodig te verbeteren. De uitkomsten worden geanalyseerd en tijdens het kwartaaloverleg besproken met categoriemanagement Logistiek.

UE 19. Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen wordt uitgevoerd, zullen de betreffende Deelnemende dienst in overleg treden om de oorzaken te bespreken zodat dergelijke knelpunten zich in de toekomst niet weer voordoen. In het geval dit niet resulteert in tevredenheid bij de Deelnemende dienst wordt geëscaleerd naar categoriemanagement Logistiek en zullen passende stappen worden genomen.

5.5. Beveiliging kaders

UE 20. Opdrachtnemer is bekend met en werkt in overeenstemming met het besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (link: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01>), het Defensie Beveiligingsbeleid (DBB) en de Defensie toegangsregeling.

UE 21. Opdrachtnemer garandeert dat bij lediging geen vertrouwelijk papier achterblijft in het inzamelingsmiddel.

UE 22. Opdrachtnemer garandeert dat de voertuigen waarmee het vertrouwelijk papier wordt ingezameld camerabewaking en een gesloten ledigingssysteem hebben, zodat de inzamelingsmiddelen ongeopend worden ingezameld.

UE 23. Opdrachtnemer garandeert dat het voor derden niet mogelijk is om de verwerkings- en opslag- locatie(s) van Opdrachtnemer te betreden zonder toestemming en begeleiding van Opdrachtnemer.

UE 24. Opdrachtnemer houdt bij welke chauffeur de inzameling bij een Deelnemende dienst uitvoert en ook welke medewerker van Opdrachtnemer een locatie van Deelnemende dienst betreedt.

UE 25. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan geladen voertuigen aan de openbare weg te parkeren, anders dan als gevolg van de lediging van inzamelingsmiddelen of het Arbeidstijdenbesluit Vervoer of overmacht. Opdrachtnemer garandeert dat het beladen voertuig niet onbeheerd wordt achtergelaten.

UE 26. Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk en binnen 24 uur na constatering over incidenten of calamiteiten (met politieke- of media-aandacht of met impact op het imago van de Deelnemende dienst) aan de betreffende Deelnemende dienst en aan categoriemanagement Logistiek.

UE 27. Opdrachtnemer dient bij de start van de Raamovereenkomst CA⁺ (of gelijkwaardig) gecertificeerd te zijn. Opdrachtnemer dient dit certificaat op verzoek te overleggen aan categoriemanagement Logistiek. Dit certificaat dient gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst geldig te zijn.

Toelichting

CA+ bevat objectieve normen en procedures om de vertrouwelijkheid van het te vernietigen materiaal en de veiligheid van de procedures te waarborgen. CA+ waarborgt tevens een adequaat, efficiënt en gesloten vernietigingsproces. Meer informatie is te vinden via <https://www.ca-plus.nl/ca-certificering/>

UE 28. Opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de Opdracht over een calamiteitenplan waarin risico's (zoals onwel worden chauffeur en verlies of diefstal van vertrouwelijke informatie) en mitigerende maatregelen staan, specifiek voor onderhavige Opdracht. Per maatregel wordt minimaal een beschrijving van het proces gegeven en de instructies voor het personeel. Opdrachtnemer levert dit calamiteitenplan direct na gunning aan bij categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring wordt het calamiteitenplan vastgesteld en op aangeven van categoriemanagement Logistiek besproken in overleggen en/of na calamiteiten.

UE 29. Om de bestelomgeving of andere online portalen van Opdrachtnemer te kunnen benaderen dient naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plug-in of hardware nodig te zijn.

UE 30. De volledige functionaliteit van de bestelomgeving of andere online portalen wordt ondersteund door de gangbare webbrowsers. Onder gangbaar wordt verstaan: webbrowsers met minimaal 5% marktaandeel. Dit zijn tenminste: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari. De bestelomgeving ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van deze webbrowsers.

Hoofdstuk 6. Kracht door eenvoud

6.1. Specifieke eisen inzamelen

UE 31. Opdrachtnemer stelt voor het inzamelen van vertrouwelijk papier afsluitbare inzamelingsmiddelen in bruikleen beschikbaar. De inzamelingsmiddelen worden afgesloten met een elektronisch slot dat alleen opengemaakt kan worden door een in bruikleen gegeven beveiligingspas of ander vergelijkbaar middel. De inzamelingsmiddelen zijn voorzien van een aanduiding voor vertrouwelijk papier.

UE 32. Opdrachtnemer stelt voor het inzamelen van karton inzamelingsmiddelen in bruikleen beschikbaar. De inzamelingsmiddelen zijn voorzien van een aanduiding voor karton.

UE 33. Tijdens de implementatieperiode bepaalt Opdrachtnemer samen met de Deelnemende diensten de locatie en het aantal en soort te plaatsen inzamelingsmiddelen per locatie. Op één locatie kunnen meerdere afhaallocaties/expedities worden aangegeven voor de inzamelingsmiddelen. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan deze behoefte wijzigen. Opdrachtnemer voorziet in deze behoefte.

UE 34. Het dient voor geautoriseerde personeelsleden van Deelnemende diensten mogelijk te zijn de inzamelingsmiddelen open te maken. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij hoeveel en aan welke personen/functionarissen hiertoe kosteloos hulpmiddelen zijn gegeven.

UE 35. De in bruikleen gestelde inzamelingsmiddelen vertonen geen gebreken, verkeren in een technisch goede staat, zijn representatief voor plaatsing in een kantooromgeving en dienen door één persoon verrijdbaar te zijn. Indien het inzamelingsmiddel niet makkelijk verrijdbaar is door één persoon dient Opdrachtnemer kosteloos hulpmiddelen ter beschikking te stellen om dit te vergemakkelijken zodat deze wel door één persoon verrijdbaar is.

UE 36. Wanneer Opdrachtnemer en/of Deelnemende dienst constateert dat een inzamelingsmiddel in gebreke is, dient deze binnen drie werkdagen na melding door Deelnemende dienst te worden vervangen.

UE 37. Inzamelingsmiddelen voor vertrouwelijk papier dienen te allen tijde de vertrouwelijkheid van het gedeponeerde vertrouwelijke papier te waarborgen. In specifieke gevallen of op specifieke locaties dienen hiervoor onder andere, maar niet uitsluitend, beugels en/of kiepconstructies kosteloos te worden aangeboden.

UE 38. Opdrachtnemer is in staat om perscontainers in eigen beheer van Deelnemende dienst te ledigen.

6.2. Specifieke eisen afvoeren

UE 39. Opdrachtnemer zal de inzamelingsmiddelen ledigen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Per locatie kunnen specifieke eisen worden gesteld aan ophaaltijden en ophaaldagen. Tijdens de implementatieperiode maken Deelnemende diensten en Opdrachtnemer hier schriftelijke afspraken over. categoriemanagement Logistiek dient deze afspraken goed te keuren.

UE 40. Opdrachtnemer is in staat de inzamelingsmiddelen te ledigen binnen vijf werkdagen na bestelling.

UE 41. In het geval Opdrachtnemer zelf een ledigingsmoment kiest, meldt Opdrachtnemer zich minimaal 48 uur van te voren aan bij desbetreffende locatie.

UE 42. Opdrachtnemer weegt op locatie van de Deelnemende dienst het karton en/of het vertrouwelijk papier. Een bevoegde medewerker van Deelnemende dienst zet zijn handtekening op de weegbon ter goedkeuring en bevestiging van ontvangst door Opdrachtnemer.

UE 43. Het weegmiddel dient te worden geijkt door een erkende keuringsinstelling. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks, gelijktijdig met de managementinformatie, een kopie van de keuringsrapporten van het keuringsbedrijf aan categoriemanagement Logistiek.

UE 44. Voor wegingen en andere relevante delen van de dienstverlening kan categoriemanagement Logistiek een accountantsverklaring (TPM) opvragen. categoriemanagement Logistiek kan dit eenmaal per jaar eisen zonder betaling, eventuele kosten zijn voor Opdrachtnemer.

UE 45. Voor de afvoer van niet reguliere partijen (bijvoorbeeld archiefopruiming) biedt Opdrachtnemer een maatwerkoplossing aan. Deelnemende dienst en Opdrachtnemer leggen afspraken omtrent niet reguliere partijen van te voren schriftelijk vast in een nadere overeenkomst.

6.3. Specifieke eisen verwerken

UE 46. Opdrachtnemer plaatst, verwijdert, verhuurt en onderhoud shredders op DIN 66399 normeringen (of vergelijkbaar): P4, P5, P6 en P7. De shredder dient in ieder geval vijf A4 formaat papieren gelijktijdig te kunnen shredderen. Opdrachtnemer onderhoud de verhuurde shredders op (pro)actieve wijze en voldoet hierbij aan de wet- en regelgeving. Opdrachtnemer levert indien (een locatie van) een Deelnemende dienst dit wenst een onderhoudsprogramma aan. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van het onderhoud(programma).

UE 47. Op aanvraag van een Deelnemende dienst overlegt Opdrachtnemer kosteloos een vernietigingscertificaat. Tijdens de implementatieperiode wordt de vorm en inhoud van dit certificaat verder besproken en vastgesteld.

UE 48. Opdrachtnemer draagt zorg voor de eigen administratie van de weegbonnen. Op de weegbon dient tenminste te staan:

- een volgnummer;
- naam Deelnemende dienst;
- adres van inzamellocatie;
- datum van inzamelen;
- aantal ingezamelde informatiedragers (stuks), per type informatiedrager;
- totaal ingezamelde netto gewicht;
- kenteken van het voertuig van Opdrachtnemer;
- naam medewerker van Opdrachtnemer die de partij heeft ingezameld;
- naam medewerker Deelnemende dienst die de partij heeft afgegeven;
- handtekening van medewerker die de partij heeft afgegeven.

De Deelnemende dienst kan aanvullende informatie op de weegbon wensen. Opdrachtnemer zal dergelijke verzoeken honoreren, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtnemer levert de weegbonnen digitaal als bijlage bij de factuur (zie uitvoeringseis 65).

UE 49. Het ingezamelde vertrouwelijke papier moet op de dag van inzameling worden aangeleverd op de verwerkingslocatie van Opdrachtnemer.

UE 50. Opdrachtnemer garandeert dat het vertrouwelijk papier binnen 24 uur

nadat het vertrouwelijk papier bij de Deelnemende diensten is opgehaald is verwerkt. Opdrachtnemer garandeert dat het vertrouwelijk papier in afwachting van vernietiging binnen deze termijn is opgeslagen in een volledig afgesloten opslagplaats voorzien van 24-uurs videobewaking.

UE 51. Gedurende de periode van verwerking van het vertrouwelijk papier dient videobewaking te zijn ingeschakeld en te functioneren. De beelden van de verwerking worden gedurende een periode van drie maanden opgeslagen en zijn volledig te bekijken op dag en tijd in geval van een audit.

UE 52. Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst kunnen op eigen kosten een (aanvullende) audit of onderzoek laten uitvoeren bij Opdrachtnemer. Hieronder valt ook een (extra) accountverklaring (TPM) voor een specifieke Deelnemende dienst. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige ondersteuning en acteert op de mogelijke conclusies en aanbevelingen.

6.4. Personele eisen

Al het personeel van de Opdrachtnemer, ook het personeel in tijdelijke dienst, is gehouden aan de personele eisen in dit onderdeel.

UE 53. Opdrachtnemer overlegt, alvorens te starten met de dienstverlening, aan categoriemanagement Logistiek een originele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van de medewerkers die voor deze Raamovereenkomst worden ingezet die niet ouder is dan zes maanden. Opdrachtnemer zorgt dat deze VOG's gedurende de contractperiode geldig blijven. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer tijdig een nieuwe VOG aanvraagt en overlegt.
De VOG richt zich op het algemeen screeningsprofiel in ieder geval op:

- nr. 12 het omgaan met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- nr. 13 Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen;
- nr. 62 (Rijdend) vervoer waarbij goederen, producten, post en pakketten worden getransporteerd en/of bezorgd, anders dan het intern transport binnen een bedrijf.

Een VOG is niet geldig wanneer er bezwaren of negatieve resultaten naar voren komen.

UE 54. Opdrachtnemer zet enkel medewerkers in die op de hoogte zijn van de in dit document gestelde beveiligingseisen.

UE 55. Medewerkers van Opdrachtnemer zonder VOG mogen niet ingezet worden voor deze dienstverlening.

UE 56. De medewerkers van Opdrachtnemer beheersen zowel in woord als geschrift de Nederlandse taal.

UE 57. De medewerkers van Opdrachtnemer dragen herkenbare bedrijfskleding van Opdrachtnemer.

UE 58. De medewerkers van Opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde legitimeren en werken te allen tijde mee aan een verzoek tot legitimatie.

Hoofdstuk 7. Voorspelbaar en meetbaar

7.1. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

7.1.1. E-factureren

De overheid is vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). Alle Opdrachtnemers van de Rijksoverheid zijn sindsdien verplicht om elektronisch te factureren. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen,

- via een DigiPoort aansluiting;
- via het netwerk Peppol;
- via het leveranciersportaal.

Meer informatie over de mogelijkheden van e-factureren is te vinden op de website:

<https://www.helpdesk-efactureren.nl/>.

DigiPoort

De DigiPoort is een technische voorziening die beheerd wordt door Logius en die het mogelijk maakt om diverse elektronische berichten (waaronder facturen) met de Rijksoverheid uit te wisselen. Meer informatie over berichtenuitwisseling via de DigiPoort vindt u op [Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven | Logius](#)

Peppol

Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl

Leveranciersportaal

U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt.

| | |
|--------|--|
| UE 59. | Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. |
|--------|--|

| | |
|--------|---|
| UE 60. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer. |
|--------|---|

| | |
|--------|--|
| UE 61. | De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van verzamelen en verwerken van (vertrouwelijke) informatiedragers door Opdrachtnemer. |
|--------|--|

| | |
|--------|--|
| UE 62. | Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. |
|--------|--|

UE 63. Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden door Opdrachtgever en dient daarop aan te sluiten.

UE 64. De facturatie dient maandelijks plaats te vinden. De factuur dient rechtstreeks aan de betreffende Deelnemende dienst te worden verzonden. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren.

UE 65. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever 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 CSV-bestand ter controle van de betreffende factuur. Deze specificatie dient binnen tien Werkdagen na het afsluiten van de rapportagemaand beschikbaar te zijn. Indien, na overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Deelnemende dienst, blijkt dat een aanpassing van de oorspronkelijke factuur nodig is, vindt verrekening plaats via een creditnota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur. Op de factuurspecificatie dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeldt:

- datum opdrachtverstrekking;
- datum inzameling;
- datum verwerking;
- locatie inzameling (adres, plaats);
- locatie verwerking (adres, plaats);
- productomschrijving;
- Deelnemende dienst;
- overheidsreferentienummer;
- aantal en formaat geledigde inzamelingsmiddelen;
- factuurbedrag (exclusief BTW);
- factuurnummer;
- boek- en jaarperiode;
- netto gewicht van afgehaalde partij;
- weegbon.

UE 66. De administratie van Opdrachtnemer is op dusdanige wijze ingericht dat te allen tijde controle door Opdrachtgever en/of door de Audit-Accountantsdienst van Opdrachtgever op verstrekte en uitgevoerde opdrachten per Deelnemende dienst mogelijk is.

UE 67. Individuele Deelnemende diensten kunnen specifieke eisen hebben betreft facturatie. Dit kan een uitbreiding zijn op hetgeen gevraagd wordt in uitvoeringseis 65. Indien Deelnemende diensten een uitbreiding wenselijk achten, treedt Opdrachtnemer met de Deelnemende diensten tijdens de implementatieperiode in gesprek en past de factuurspecificatie hierop desgewenst aan.

UE 68. Bestellingen mogen alleen gedaan worden door geautoriseerde medewerkers van de Deelnemende dienst. Tijdens de implementatieperiode ontvangt Opdrachtnemer van categoriemanagement Logistiek een lijst met geautoriseerde medewerkers van Deelnemende diensten. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. Deelnemende diensten dienen het aanmaken van bestellingen door ongeautoriseerde personen in hun inkoopssystemen, die zijn aangesloten op het catalogus platform, onmogelijk te maken.

7.1.2. Ontsluiten van catalogus via catalogusplatform

Ontsluiting van een catalogus is een vereiste bij dit Rijksbrede contract. Opdrachtnemers van het Rijk dienen via het nieuwe leveranciersportaal hun catalogus of catalogi met producten en/of diensten centraal beschikbaar te stellen voor het Rijk. Op deze manier integreert het Rijk de catalogus van de Opdrachtnemer met de verschillende bestelsystemen van de Rijksoverheid. Het implementeren van nieuwe contracten wordt hiermee vereenvoudigd. Opdrachtnemer dient zijn catalogus te ontsluiten via het catalogusplatform. Meer informatie over het catalogusplatform is te vinden in bijlage A - Catalogusplatform. De implementatie van het nieuwe catalogusplatform staat gepland voor begin 2022.

UE 69. Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van het catalogus platform Rijksoverheid. Daarbij accepteert de Opdrachtnemer de werkwijze t.a.v. het aansluit- en bestelproces zoals beschreven in bijlage A.

UE 70. De catalogus van Opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het catalogus platform van de Rijksoverheid middels één van de vier opties uit paragraaf 1.4 van bijlage A.

UE 71. Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan. Na goedkeuring van categoriemanagement Logistiek in het catalogusplatform is de nieuwe versie van de catalogus beschikbaar in het catalogusplatform.

UE 72. Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling met het catalogusplatform te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

UE 73. Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met het catalogusplatform worden gedragen door de Opdrachtnemer.

7.2. Elektronische bestelomgeving

Indien er voor gekozen wordt om door middel van een elektronische bestelomgeving aan te sluiten door op het catalogusplatform gelden de volgende eisen:

UE 74. Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele elektronische bestelomgeving aan te bieden met goede responstijden. De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende dienst 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden. Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel mogelijk buiten kantoortijden plaats te vinden.

UE 75. Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve bestelprocedure voor die gevallen waarin de elektronische bestelomgeving door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is. Onderdeel van de procedure behelst het zorgdragen voor herleidbaarheid ten behoeve van de toetsing van de factuur, informatievoorziening / communicatie richting Deelnemende diensten en wijze van aanmelden tijdens zo'n periode.

UE 76. De elektronische bestelomgeving van de Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld en biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van de overheidsreferentienummers.

UE 77. Opdrachtnemer maakt enkel de producten uit deze aanbesteding zichtbaar in de bestelomgeving. Dit om verkeerd gebruik van producten het inkopen van diensten buiten de bestaande raamovereenkomst te voorkomen.

UE 78. Deelnemende dienst dient op individuele basis procesinzicht te hebben vanaf invoeren van de order tot en met verwerking van de order bij Opdrachtnemer. Het betreft hier de statussen: "ontvangen", "in behandeling", "uitgevoerd".

7.3. Managementinformatie

UE 79. Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages (inclusief facturen en digitale weegbon(nen)) aan Deelnemende diensten en categoriemanagement Logistiek. Opdrachtnemer richt hiertoe een informatiesysteem in dat dient als bronsysteem voor de rapportages. Het rapportagesysteem maakt het in elk geval mogelijk om hieruit Excel-bestanden te downloaden die bewerkt kunnen worden. Elke Deelnemende dienst kan met de door de Opdrachtnemer verstrekte gebruiksgegevens enkel zijn eigen gegevens opvragen en inzien in de vorm van een rapportage. Voor facilitaire dienstverleners die voor verschillende Deelnemende diensten werken en voor categoriemanagement Logistiek geldt dat er een totaal overzicht van de Deelnemende diensten waar ze voor faciliteren via dit portaal beschikbaar dient te zijn.

UE 80. In onderstaand overzicht staan de standaard managementrapportages die gebruikt zullen worden als basis voor de overleggen zoals beschreven in hoofdstuk 5.3 van dit document. Naast deze standaard rapportages is het mogelijk dat categoriemanagement Logistiek ook bepaalde verdieplingslagen wenselijk acht. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met categoriemanagement Logistiek hoe de lay-out van de rapportages eruit ziet. Opdrachtnemer stelt de rapportages digitaal beschikbaar aan categoriemanagement Logistiek. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode de rapportage is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud.

Managementrapportages over de geleverde diensten bevatten minimaal de volgende gegevens (deze gegevens dienen per adres en per Deelnemende dienst te worden gerapporteerd):

| Frequentie | Toelichting |
|--------------|---|
| Per maand | De rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens over de rapportagem maand en cumulatief tot en met rapportagem maand. De onderliggende ruwe data dient ook te worden meegestuurd. <ol style="list-style-type: none"> 1. totaal uitgevoerde ledigingen per adres; 2. totale in bruikleen zijnde inzamelingsmiddelen per adres; 3. totale omzet; 4. totale kosten; 5. totale opbrengsten; 6. aantal inzamelingsmiddelen; 7. aantal stops; 8. afwijkingen op overeengekomen ledigingsdagen (inclusief aantal dagen); 9. netto gewicht ingezameld karton; 10. netto gewicht ingezameld papier; 11. netto gewicht afgeleverd papier bij papierfabriek; 12. klachtenoverzicht, stand van zaken en oplossing. |
| Per kwartaal | De rapportage bevat minimaal onderstaande gegevens over het rapportagekwartaal en cumulatief tot en met rapportagekwartaal. De onderliggende ruwe data dient ook te worden meegestuurd. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 1. overzicht van uitnutting, per kwartaal, cumulatief tot en met kwartaal en in vergelijking met vorig kwartaal en hetzelfde kwartaal vorig jaar; 2. totaal aantal ledigingen en ritten per adres; 3. overzicht top 5 afnemers; 4. verantwoording opbrengsten (inclusief verkoopprijs en kg); 5. bestelomgeving uptime/downtime; 6. uitstoot totaal (kilogram CO²e); 7. kilometers afgelegd ingedeeld naar zero emissie en euro norm voertuigen als % totaal; 8. CO² gecompenseerd; 9. overzicht van voortgang van de invulling van social return; 10. overzicht van mogelijke toepassing van ontwikkelingen en innovaties en de impact op onze processen; 11. incidenten; 12. tevredenheid klachtenmelder (tevreden, neutraal, ontevreden) als % totaal; 13. hoeveel % van opgehaald papier en karton wordt ter verkoop aangeboden. |
|--|--|--|

UE 81. Categoriemanagement Logistiek werkt aan de opzet van een contractmanagement dashboard. Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderzoeken de mogelijkheden tot het maken van een koppeling tussen de systemen om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.

UE 82. Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door categoriemanagement Logistiek geïnitieerde klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende diensten. De vragen worden vooraf afgestemd tussen Opdrachtnemer en de categorie Logistiek. De uitkomsten worden door categoriemanagement Logistiek gedeeld met Opdrachtnemer.

7.4. KPIs

In dit onderdeel wordt beschreven hoe categoriemanagement Logistiek de doelstellingen van de Raamovereenkomst gaat monitoren, toetsen, vaststellen en bijsturen aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

| KPI | Definitie | Norm |
|--|---|------|
| Klachten | Binnen één Werkdag dienen klachten door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden die telefonisch zijn binnengekomen of via e-mail. Volledige afhandeling van klachten binnen vijf Werkdagen, inclusief klachtenrapportage. Gemeten per maand vanaf het moment dat een klacht gemeld is. | 99% |
| VOG NP | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, van al het door hem tewerkgestelde personeel (inclusief onderaanneming, hulppersonen en derden) dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar toegankelijk ruimten van de Deelnemende diensten betreedt, een VOG NP is opgenomen in een AVG compliant dossier. | 100% |
| Tijdig indienen managementrapportage(s) | De managementrapportages zoals opgevraagd in hoofdstuk 7.3 dienen door Opdrachtnemer binnen tien werkdagen na afsluiting van de rapportageperiode de worden gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende dienst(en). | 99% |

| | | |
|-------------------------------------|---|-----|
| Ledigen op afgesproken dagen | Opdrachtnemer dient op de met Deelnemende dienst overeengekomen ledigingsdagen de inzamelingsmiddelen te ledigen. | 98% |
|-------------------------------------|---|-----|

UE 83. Opdrachtnemer stemt in met bovenstaande KPIs en bijbehorende uitvoeringseisen. Deze KPIs zijn van toepassing op alle contractjaren inclusief eventuele verlengingen. De KPIs worden gemeten per kwartaal en zijn onderwerp van gesprek tijdens de centraal tactische overleggen (zie voor een volledig overzicht hoofdstuk 5.3 van dit document).

UE 84. In het geval Opdrachtgever ontevreden is over de dienstverlening na aanleiding van bijvoorbeeld; niet behalen van KPI's, structurele klachten, resultaten van het klanttevredenheidonderzoek of het niet behalen van KPI's kan deze een verbeterplan vragen. Opdrachtnemer schrijft hierop binnen 2 weken een verbeterplan en legt deze ter goedkeuring voor aan categoriemanagement Logistiek. In het verbeterplan dient minimaal aandacht te zijn besteed aan de volgende elementen:

- aanleiding;
- oorzaken en uitleg;
- te nemen maatregelen;
- resultaten als maatregelen getroffen worden.

Na goedkeuring van categoriemanagement Logistiek op het verbeterplan wordt er direct uitvoering gegeven aan het plan. In het geval verbeterplan niet leidt tot de gewenste resultaten kan dit als verwijtbaar niet nakomen van de Raamovereenkomst worden beschouwd en leiden tot ontbinden van de Raamovereenkomst.

Hoofdstuk 8. Sociaal en duurzaam

8.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het 'gewone' rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

Categoriemanagement Logistiek, kiest bij social return voor maatwerk. Deze aanpak wordt ook social return 2.0 genoemd. Deze aanpak van social return geeft randvoorwaarden voor in de invulling van social return. Binnen de randvoorwaarden bestaat veel ruimte om optimaal invulling te geven aan social return wat maatwerk en experimenten aanmoedigt. Meer informatie vindt u op www.maatwerkvoormensen.nl en op [Pianoo](#). De randvoorwaarden en andere informatie betreft social return van deze specifieke aanbesteding zijn opgenomen in bijlage B – Social return

UE 85. Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan van een inzet van €80.000 per contractjaar voor social return. De werkzaamheden dienen in eerste instantie gerelateerd te zijn aan de opdracht. In bijlage B – Social return vind u randvoorwaarden en andere informatie over de invulling van social return.

UE 86. Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk half jaar, uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen na afloop van deze periode, compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return (bijlage C). Hierin wordt opgenomen:

- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over deze periode gehaalde waarde (zoals bedoeld in bijlage B – Social return).

UE 87. Wanneer op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren de Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het in dit document benoemde bedrag niet lijkt te halen, treedt categoriemanagement Logistiek in overleg met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg:

- stellen beide partijen de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde bedrag door de Opdrachtnemer;
- stellen beide partijen maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.

UE 88. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in uitvoeringseis 85, kan de Opdrachtgever, afhankelijk van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storneren op de waarde van de raamovereenkomst, met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in uitvoeringseis 85 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet mogelijk is. Indien het te betalen bedrag niet kan worden ingehouden of gestorneerd, zullen

Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gesprek treden hoe invulling wordt gegeven aan deze betaling. De bewijslast in welke mate is voldaan aan de in uitvoeringseis 85 opgenomen waarde van de inzet van Social return rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer. De opgelegde betaling kan maximaal 150% van het openstaande bedrag zijn.

8.2. Goed werkgeverschap

UE 89. De Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat 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 zijn medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

8.3. Duurzame dienstverlening

UE 90. De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3500 kg), die buiten eventuele in steden van toepassing zijnde milieuzone rijden, voldoen tenminste aan emissieklasse 5 en beschikken over een roetfilter.

Indien 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.

Verificatie

Opdrachtgever zal ter verificatie in de eerste maand van de implementatiefase de afschriften van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen opvragen. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking.

Toelichting

Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde emissieklasse zijn o.a. te vinden op:

- de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles' via <http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.html>;
- in het Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones via <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2019-398.html>.

Uit de typegoedkeuringspapieren is onder andere de emissieklasse per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de emissieklasse worden achterhaald.

UE 91. Opdrachtnemer dient de CO2 uitstoot veroorzaakt door het verzamelen en verwerken van vertrouwelijk papier en karton 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 (de bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht van bewijsstukken):

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

UE 92. Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle lokale (milieu) eisen en normen zoals bijvoorbeeld specifieke milieuzones voor vracht en bestelauto's in stedelijke gebieden.

Toelichting

In veel gemeenten geldt onder andere voor N1-voertuigen vanaf 2025 een nulmissiezone. Dat betekent dat voor die specifiek aangewezen gebieden en voertuigen de uitstoot 0 CO2 g/km moet zijn. Kijk voor meer informatie op [zero emission stadslogistiek](<https://www.greendeals.nl/green-deals/zero-emission-stadslogistiek>).

8.4. CO2-voetafdruk

De Opdrachtgever wil bij Opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen voor uitstootreductie zoals die in het Klimaatakkoord zijn vastgelegd uitwerken. Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om goederen te vervoeren en de uitstoot als gevolg van een zo effectief mogelijke uitvoering door de logistieke dienstverlener.

Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen.

De beste manier om een continue uitstootreductie te bereiken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is door het uitvoeren van goede metingen van de uitstoot, door de monitoring van de logistieke keten, door regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en door verbetertrajecten af te spreken.

De Aanbestedende dienst ziet de uitvoeringseisen in deze sectie als een inspanningsverplichting voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij zij gezamenlijk de CO2 voetafdruk binnen de Opdracht inzichtelijk maken en verkleinen.

UE 93. Opdrachtnemer is in staat om per 01-09-2024 de CO2-voetafdruk van de logistieke activiteiten van deze Opdracht inzichtelijk te maken middels de handleiding toerekening CO2 gebaseerd op de Europese standaard methodologie NEN EN-16258. Voorbeelden van programma's zijn onder andere Lean & Green vanaf Star 2 niveau en BigMile. Meer informatie over NEN EN-16258 is te vinden op:

<https://www.nen.nl/nen-en-16258-2012-en-178234>

Toelichting

De Topsector Logistiek (TSL) heeft bijgedragen aan de totstandkoming van verschillende handleidingen over 'Carbon Footprinting'. In deze publicaties worden de verschillende vormen van CO2-calculatie toegelicht om te komen tot (internationale) harmonisatie van de berekening van CO2. Carbon Footprinting is een analysemethode van broeikasgasemissies (CO2e) die emissies toewijst aan de activiteiten die de emissies veroorzaken. Voor de logistieke sector gaat het om ladingen die getransporteerd moeten worden. Meer informatie over Carbon Footprinting kan worden opgevraagd bij TSL.

Hoofdstuk 9. Innovatief en transitiegericht

UE 94. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst dient het mogelijk te zijn om innovaties toe te passen die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding of die vanwege onvoorziene omstandigheden noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren. Opdrachtnemer, categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten kunnen tenminste één keer per jaar een voorstel indienen dat door Opdrachtnemer met Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd wordt.

UE 95. Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar categoriemanagement Logistiek actief betrekken bij innovatieve ontwikkelingen en klantbijeenkomsten, zoals innovatieteams, pilots en workshops.

9.1. Digitalisering

UE 96. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld waar het gaat om het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer en categoriemanagement Logistiek bespreken in kwartaal overleggen de kansen en uitdagingen van (verdere) digitalisering binnen de Opdracht en zetten zich in om uitvoering aan verbetervoorstellen te geven.

UE 97. Datakwaliteit is de basis voor digitalisering. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van haar datakwaliteit ten behoeve van management informatie voor categoriemanagement Logistiek en haar Deelnemende diensten.