



Belastingdienst

BIJLAGE A – Specificatie van de Opdracht (Programma van Eisen)

Aanbesteding Pakketdiensten binnen- en buitenland

Aanbestedende dienst:

- Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

In opdracht van:

- Categoriemanagement Logistiek

Versie : v1.0
Kenmerk : IUC21-712
Datum : 23-11-2021

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Algemeen	4
Hoofdstuk 2. Specificaties Prijs	5
2.1 Specifieke eisen – prijs	5
2.2 Indexering	6
Hoofdstuk 3. Een solide basis	7
3.1 Basis eisen dienstverlening	7
3.2 Implementatie dienstverlening	9
3.3 Communicatie(structuur)	11
3.4 Helpdesk, klachten en escalatieproces	12
3.5 (Informatie)beveiliging kaders	13
Hoofdstuk 4. Kracht door eenvoud	15
4.1 Algemene kwaliteitseisen pakketten	15
4.2 Specifieke eisen pakket met handtekening bij ontvangst	16
4.3 Specifieke eisen buitenlandse en douanepakketten	17
4.4 Specifieke eis retourzending	17
4.5 Specifieke eis bij product Alleen huisadres	17
4.6 Aansluiting op operationele werkwijze deelnemende diensten	18
4.7 Kwaliteit elektronische bestelomgeving	19
4.8 Beschikbaarheid, betrouwbaarheid en werkwijze elektronische bestelomgeving	20
Hoofdstuk 5. Voorspelbaar en Meetbaar	22
5.1 Servicekaders Overkomstduur en Overkomstzekerheid	22
5.2 Managementinformatie	25
5.3 E-facturatie (EB&F) en catalogus platform	27
Hoofdstuk 6. Sociaal en Duurzaam	29
6.1 Goed werkgeverschap	29
6.2 Social Return - positieve maatschappelijke impact	30
6.3 Social Return 2.0 - invullen van de 2 verplichte actielijnen	30
6.3.1 Actielijn 1: Proeftuinen	31
6.3.2 Actielijn 2: Pakketbezorging via (kleine, regionale) sociale ondernemingen	31
6.4 Bijstellen Social Return 2.0	32
6.5 Duurzame dienstverlening	33
6.6 Carbon footprint	35
Hoofdstuk 7. Innovatief en Transitiegericht	37
7.1 Innovatief en Transitiegericht	37
7.2 Digitalisering	37

Hoofdstuk 8. KPI's en boeteregelingen.....	38
8.1 Boete bij niet nagekomen KPI's.....	38

Hoofdstuk 1. Algemeen

Dit document beschrijft de uitvoeringseisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Aanbesteding Pakketdiensten binnen- en buitenland. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

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".

Uitvoeringseisen worden als volgt weergegeven:

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.
--------------	---

Inschrijvers dienen volledig te voldoen aan alle uitvoeringseisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie in dit document. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers, hulppersonen en/of derden die worden ingezet voor de uitvoering van de pakketdiensten.

Hoofdstuk 2. Specificaties Prijs

2.1 Specifieke eisen – prijs

UE 1.	De prijzen zoals benoemd in bijlage 8 - prijzenblad zijn van toepassing. Prijzen worden per pakket gerekend. De verschillende soorten producten en diensten worden in het prijzenblad opgenomen.
UE 2.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn in eerste aanleg kosten voor opdrachtnemer tenzij opdrachtgever op basis van motivatie in onderling overleg bereid is tegemoet te komen.
UE 3.	Eventuele kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de opdrachtnemer.
UE 4.	Opdrachtnemer zal als in een noodsituatie (bijvoorbeeld de online bestelomgeving is om welke reden dan ook niet beschikbaar) een pakket die niet digitaal is voorgemeld, voor het verrijken van pakketten met zijn sorteercodes geen kosten in rekening brengen, de afgesproken tarieven hanteren en de pakketten conform standaard dienstverlening verwerken. Als een noodsituatie langer voortduurt dan 2 aansluitende werkdagen, zullen de opdrachtnemer en Categoriemanagement Logistiek in overleg treden over eventuele extra gemaakte kosten.
UE 5.	Opdrachtnemer brengt per saldo voor producten of diensten die niet zijn vermeld in de aanbestedingsdocumenten - maar wel worden afgenomen in het kader van een niet wezenlijke wijziging - aan opdrachtgever 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.

2.2 Indexering

UE 6.	De door inschrijver geoffreerde tarieven voor pakketten (binnenland en buitenland), staan vast tot 1 januari 2023. Deze tarieven mogen daarna, mits en voor zover naar het oordeel van de opdrachtgever gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode. De door inschrijver geoffreerde tarieven worden op verzoek jaarlijks vanaf de eerst mogelijke datum zoals hiervoor aangegeven, ten hoogste geïndexeerd op basis van de NEA index , kostenontwikkeling in het wegvervoer (binnenlandse vervoer fijnmazige distributie collo). Uitgangspunt voor de tariefstijging is de procentuele mutatie van de kolom realisatie jaar n ten opzichte van realisatie jaar n-1, hierbij neem in ogenschouw de kolom inclusief brandstofontwikkeling. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één cijfer achter de komma. Een verzoek tot indexering dient minimaal 2 maanden voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd met stukken (het Panteia rapport kostenontwikkeling in het wegvervoer (meest actuele jaargang)) te worden ingediend bij categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. De Aanbestedende dienst zal haar goedkeuring niet onthouden indien het indexeringsverzoek voldoet aan hetgeen is overeengekomen.
-------	--

Hoofdstuk 3. 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.

3.1 Basis eisen dienstverlening

UE 7. Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst landelijke dekking voor collecteren en bezorgen van binnenlandse pakketten en wereldwijde dekking voor bezorgen van buitenlandse pakketten door middel van vervoer over de weg, lucht en overzees (van business to business en business to consumer). Dit is inclusief een eventuele retourzending wanneer een pakket niet afgeleverd kan worden. Onvoorziene omstandigheden zoals bijvoorbeeld de Covid-19 crisis, beïnvloeden de garantie niet. Uitzondering hierop zijn landen in oorlogsgebied en landen onder embargo. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de pakketcollectie en –bezorging en heeft voldoende capaciteit en/of uitwijkmogelijkheden, ook in piekperioden- waarbij de mogelijkheid bestaat dat deelnemende diensten een grotere behoefte hebben om in hoeveelheid op te schalen. De deelnemende diensten melden vooraf pakketten online aan. Indien dit aantal afwijkt van wat normaliter dagelijks wordt verzonden door een deelnemende dienst, zal dit minimaal 24 uur van te voren online zijn aangegeven, zodat deze pakketten gegarandeerd op aangemelde dag opgehaald en conform afspraak bezorgd worden door opdrachtnemer.

UE 8. Opdrachtnemer richt het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, sortering, distributie tot en met de bezorging (op kantoorlocaties gedurende kantoor tijden) van de pakketten zo in, met inbegrip van eventuele retourzendingen, dat de aangeboden pakketten onbeschadigd (in dezelfde kwalitatieve staat), tijdig (binnen de overeengekomen Overkomstduur) en compleet (in de juiste aantallen) bij de geadresseerde(n) worden afgeleverd. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om, zonder toestemming van opdrachtgever, een pakket te openen. Indien een pakket naar een buitenlandse bestemming wordt gezonden dan kan een lokale overheid eisen dat een pakket ter inklaring wordt geopend. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat de zending compleet en in goede staat bij de geadresseerde wordt afgeleverd.

UE 9. Opdrachtnemer moet zich bij werkzaamheden die voor opdrachtgever worden uitgevoerd, conformeren aan de toepasselijke (Nederlandse, Europese en lokale) wet- en regelgeving.

Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun 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.

Kennis omtrent die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen Inschrijvers, voor zover 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, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid. Daarnaast dient opdrachtnemer zich in ieder geval te houden aan: • CMR. • Arbeidsomstandighedenbesluit (BWBR0008498). • De lokale wet- en regelgeving van het betreffende land waar het werk wordt uitgevoerd. • De archiefwet. • Wet Ketenaansprakelijkheid. De 6 beginselen van goed werkgeverschap. Mocht opdrachtnemer zich niet houden aan deze wet- en regelgeving dan kan een daarvoor bevoegde instantie (bijv. inspectie diensten) boetes en/of sancties opleggen. Opdrachtnemer is verplicht om eventuele boetes en/of onderzoeken naar mogelijke overtredingen van de arbeidswetgeving (en evt. fiscaliteit en sociale zekerheid) te melden bij de opdrachtgever.
UE 10.	De laatste 2 maanden van de raamovereenkomst worden aangemerkt als een overgangsperiode. Hierin staat het opdrachtgever vrij volumes over te brengen van een latende naar een verkrijgende opdrachtnemer. Opdrachtnemer zet zich proactief in om een succesvolle overgangsperiode naar de verkrijgende opdrachtnemer in stand te brengen.
UE 11.	Risico's en (de kans op) fouten worden door opdrachtnemer proactief geminimaliseerd en beheerst. Ook indien de opdrachtgever een risico constateert of als zich toch een fout voordoet wordt deze per processtap geanalyseerd door opdrachtnemer. In dit onderzoek wordt opdrachtgever continu geïnformeerd en wordt de fout naar tevredenheid van de deelnemende dienst afgehandeld, gerapporteerd en (intern) geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling. Opdrachtnemer houdt daarom een risicodossier bij waarin hij proactief risico's identificeert (inclusief kans, impact en daaruit voortvloeiende risicoscore), minimaliseert en beheersmaatregelen opneemt. Als zich toch een risico voordoet wordt deze in overleg met de deelnemende dienst en/of categoriemanagement Logistiek afgehandeld, waarna de wijze van afhandeling en de tevredenheid van de contractmanager daarover in het kwartaaloverleg worden gerapporteerd in het risicodossier.
UE 12.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een "track and trace" systeem wat de opdrachtgever real time en digitaal op de hoogte houdt en indien de gegevens van de geadresseerde bekend zijn, ook de geadresseerde. Hierin wordt (voor binnenland) minimaal aangegeven: • Het moment van aanmelden van het pakket; • Het moment van ophalen van het pakket; • Waar in het transportproces het pakket zich bevindt; • Status pakket per bestemming in transportproces (bijvoorbeeld van overdracht "opgehaald" naar "afgegeven" bij een distributiecentrum); • Wanneer en waar het pakket is afgegeven (op adres ontvanger of elders); • Status van de retourzending; • De reden van de retourzending. Het track and trace systeem dient gekoppeld te zijn aan het elektronisch bestelsysteem, zodat hiervoor niet separaat voor hoeft te worden ingelogd.

Daarnaast zijn track and trace gegevens in de elektronische bestelomgeving minimaal een jaar beschikbaar, via de klantenservice is dit minimaal 2 jaar.

UE 13. Opdrachtgever heeft het recht om, aangekondigd en om gegronde redenen (als er aanleiding toe is door bijvoorbeeld tegenvallende prestaties), audits en (technische) onderzoeken te laten uitvoeren naar specifieke onderwerpen, zoals bijvoorbeeld aanwezigheid VOG NP, panden, ABDO (Algemene Beveiligingseisen Defensieopdrachten) en de opzet en effectieve werking van maatregelen ten aanzien van (informatie)beveiliging. Opdrachtgever zal contact opnemen met opdrachtnemer om te bespreken op welke wijze deze audit kan worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.

Als uit de audit blijkt dat opvolgende acties nodig zijn vanuit opdrachtnemer, dienen deze binnen een redelijke termijn te worden uitgevoerd. In beginsel maximaal een maand, afhankelijk van wat geconstateerd en verbeterd dient te worden, in samenspraak met categoriemanagement Logistiek. Eventuele kosten die gemaakt moeten worden voor een vervolgaudit ten behoeve van verbetering van de dienstverlening zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

UE 14. Opdrachtnemer dient pakketten te accepteren die verpakt zijn in verschillende soorten, zoals kartonnen verpakkingen, folie of wikkels.

UE 15. In de praktijk is gebleken dat pakketten zoek raken. Als hier sprake van is, heeft de opdrachtnemer de inspanningsverplichting en stelt alles in werking om het pakket te vinden dan wel aan te tonen waar en/of hoe het pakket in het track and trace proces is kwijtgeraakt.

In de maandrapportage wordt de oorzaak en het aantal pakketten welke kwijt zijn geraakt, opgenomen.

3.2 Implementatie dienstverlening

UE 16. Gedurende de implementatieperiode, vanaf definitieve gunning Opdracht tot ingangsdatum van de raamovereenkomst, is het voor opdrachtgever van belang dat hij snel met een inhoudelijk ter zake kundige en beslissingsbevoegde implementatiemanager van de opdrachtnemer kan overleggen en de overgang naar de nieuwe contractsituatie kan inregelen.

Opdrachtnemer stelt voor het implementeren van de raamovereenkomst een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid aan die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.

Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor continuïteit en adequate achtervang mocht de implementatiemanager uitvallen.

Opdrachtnemer stemt uiterlijk 7 dagen na definitieve gunning het implementatieplan af met de contractmanager van categoriemanagement Logistiek.

UE 17. Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving én track and trace systeem overeenkomstig de vereiste functionaliteiten (volgens dit document), uiterlijk bij de start van de raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de deelnemende diensten.

Indien de bestelomgeving nog niet in gebruik is bij de deelnemende diensten, legt opdrachtnemer direct na definitieve gunning in het implementatieplan vast welke acties wanneer moeten plaatsvinden voor realisatie. Eventuele acties die door deelnemende diensten moeten worden uitgevoerd, worden expliciet benoemd.

In geval van een nieuwe omgeving dient deze 4 weken voor de ingangsdatum van de raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Een omschrijving van deze testperiode is onderdeel van het genoemde implementatieplan (bijlage B). Bij aanvang van de raamovereenkomst is een nieuwe omgeving gebruiksklaar en volledig opgeleverd.

Opdrachtnemer stelt uiterlijk 2 weken voor de ingangsdatum van de raamovereenkomst in afstemming met categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal:

- Het tarievenoverzicht
- De klantnummers en inloggegevens.
- Een omschrijving van de werkzaamheden.
- De wijze van aanmelden/aanleveren.
- Een productkaart (formaat A4) inclusief ophaal- en bezorgschema.
- Alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure).

Deze opsomming is niet limitatief en mede afhankelijk van het implementatieplan.

Indien de bestelomgeving reeds in gebruik is bij deelnemende diensten en hier geen wijzigingen op worden doorgevoerd, kan opdrachtnemer dit aangeven in het implementatieplan en is verder geen beschrijving nodig.

UE 18. Opdrachtnemer stelt voor de administratieve en logistieke processen van de elektronische bestelomgeving gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving op.

Daarnaast stelt opdrachtnemer voor de aansluiting op het Catalogus Platform middels een punch-out koppeling (zie paragraaf 6.4 van dit document) tevens een procesbeschrijving op.

Beide procesbeschrijvingen en de werkinstructie worden in concept aangeboden aan categoriemanagement Logistiek. Feedback van categoriemanagement Logistiek wordt binnen uiterlijk één week verwerkt, waarna een definitieve versie wordt verstrekt door opdrachtnemer.

UE 19. Opdrachtnemer dient over een interne klachten- en afhandelingsprocedure te beschikken dat betrekking heeft op zendingen naar zowel binnen- als buitenland. Deze procedure dient ter goedkeuring 2 weken voor aanvang van de raamovereenkomst te zijn ontvangen door categoriemanagement Logistiek.

Aanvullingen hierop behoort tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek met de contractmanager van categoriemanagement Logistiek.

3.3 Communicatie(structuur)

UE 20. Opdrachtnemer stemt in met een overlegstructuur met de opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. De vervanging van een contactpersoon van opdrachtnemer moet op verzoek van opdrachtgever mogelijk zijn.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon opdrachtnemer	Contactpersoon opdrachtgever
Operationeel / tactisch niveau	Nader af te stemmen	Op afroep	Accountmanager	Contactpersoon deelnemende dienst
Operationeel / tactisch niveau	Going concern	Maandelijks	Accountmanager	Contractmanager categoriemanagement Logistiek
Tactisch / Strategisch niveau	- Omzet en prestaties opdrachtnemer - Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening - Management informatie - KPI rapportages - Risico's	4 x per jaar	Accountmanager met klachtenmanager	Contractmanager en/of categoriemanagement Logistiek
Strategisch niveau	- Strategische management informatie - Klanttevredenheid - Duurzaamheid (incl. Social Return) - Innovatie en strategische ontwikkelingen	1 x per jaar	Directielid met accountmanager	Categoriemanagement Logistiek

UE 21. Uiterlijk 5 Werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de categoriemanagement Logistiek de agenda en benodigde informatie verstrekt door opdrachtnemer.
De opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 10 Werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

UE 22. Indien er naar mening van de opdrachtgever aanleiding bestaat om frequenter, dan wel minder frequent een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan wordt in overleg de frequentie aangepast en dient de opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken.

UE 23. Opdrachtnemer werkt mee aan verzoeken van categoriemanagement Logistiek ten behoeve van diverse communicatie uitingen. Bijvoorbeeld input voor de website, kennisplatform en/of nieuwsbrief.

UE 24.	Opdrachtnemer rapporteert categoriemanagement Logistiek onmiddellijk zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.
--------	---

3.4 Helpdesk, klachten en escalatieproces

UE 25.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid daarvan op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) minimaal tussen 8.00 uur en 18.00 uur, waar in ieder geval per e-mail en telefoon en mogelijk per app, vragen en/of klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de klachten wordt zorggedragen. Medewerkers van de helpdesk beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Problemen die zich voordoen tussen 18.00 uur en 20.30 uur dienen anders opgevangen te worden, bijvoorbeeld door het inzetten van een pikettelefoon. De problemen die hier gemeld worden dienen opgelost te worden. Klachten die door burgers bij de deelnemende diensten worden ingediend, kunnen middels een gestandaardiseerd formulier door deelnemende dienst worden doorgezet en ingelezen in het systeem van de opdrachtnemer. Terugkoppeling aan burgers blijft de verantwoordelijkheid van de deelnemende dienst. Opdrachtnemer dient tijdens de implementatie zijn dienstverlening aan te sluiten op de ASK (Aanvragen, Storingen en Klachten) procedure van de deelnemende diensten.
--------	---

UE 26.	Opdrachtnemer registreert en bevestigt ontvangen klachten en vragen binnen één Werkdag door middel van het terugkoppelen van een registratienummer aan de melder. Alle gemelde klachten worden binnen dezelfde Werkdag door opdrachtnemer in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van een deelnemende dienst. Met een inhoudelijke terugkoppeling wordt een klacht-specifiek antwoord bedoeld. Opdrachtnemer koppelt de volledige afhandeling van klachten binnen 5 Werkdagen terug na eerste ontvangst van de klacht. Categoriemanagement Logistiek ontvangt een klachtenrapportage met minimaal de onderstaande elementen: • Een beschrijving van het probleem of de klacht. • Rubricering in soort klacht. • Het aantal van terugkerende (structurele) klachten, incl. mitigerende maatregel. • De datum van constatering. • Een schatting van de oplossingstijd van de klacht. • De voorgenomen oplossing van de klacht. • De geschatte consequenties van de klacht. • Of de klacht is opgelost. De integrale (complete) klachtenrapportage wordt 5 Werkdagen voor elk kwartaalgesprek aan categoriemanagement Logistiek toegezonden. De deelnemende diensten kunnen op verzoek de beschikking over (eigen) rapportages krijgen (per e-mail, via het portaal of vergelijkbaar) waarin enkel de door de eigen dienst gestelde vragen en klachten worden weergegeven.
--------	---

	Opdrachtnemer neemt in tijden van oplopende spanningen tussen opdrachtnemer en een deelnemende dienst of categoriemanagement Logistiek, onverwijld deel aan overleg op leidinggevend en/of managementniveau op die momenten dat dit door opdrachtgever nodig wordt geacht. Klachten die het escalatieniveau hebben bereikt worden in het kwartaaloverleg met categoriemanagement Logistiek inhoudelijk besproken.
UE 27.	Bij grote (c.q. ernstige) incidenten of calamiteiten die impact hebben op de bedrijfsvoering of het imago van de deelnemende dienst (in overleg tussen opdrachtnemer en categoriemanagement Logistiek) stelt opdrachtnemer een specifieke casemanager aan. Categoriemanagement Logistiek dient dit verzoek met een korte toelichting in bij de accountmanager van opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst vervolgens binnen een paar uur (z.s.m. en binnen maximaal 4 uur) de casemanager (niet zijnde de accountmanager) aan, welke direct contact legt met de betreffende deelnemende dienst. Het betreft hier met name incidenten waarover moet worden gerapporteerd aan bestuur en/of politiek en/of die aandacht in de pers krijgen. Opdrachtnemer dient zodra een incident of calamiteit bij haar bekend is, direct contact op te nemen met de contactpersoon van de betreffende deelnemende dienst en of opdrachtgever. Elk incident wordt geëvalueerd en opgenomen in de kwartaalrapportage.

3.5 (Informatie)beveiliging kaders

Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat haar informatie blijvend goed beveiligd is. In die gevallen waarbij sprake is van elektronische administratieve handelingen verwerkingen en elektronisch dataverkeer tussen opdrachtgever (deelnemende dienst) en opdrachtnemer (en diens eventuele onderaannemers) geldt een aanvullende verplichting in het kader van de informatiebeveiliging. Dit is uitgewerkt in onderstaande eisen.

UE 28.	Gedurende de gehele contractperiode dient de opdrachtnemer te voldoen aan wettelijke beveiligingsnormen en het informatiebeveiligingsniveau norm ISO 27001 en de opdrachtnemer gebruikt de maatregelen van ISO 27002 om aan de normen van ISO 27001 of gelijkwaardig aan te voldoen.
UE 29.	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk (na constatering) over onregelmatigheden (bijvoorbeeld datamanipulatie, datacorruptie of het verlies van gegevens door een hack of een virus) welke betrekking hebben op één of meerdere deelnemende diensten aan die deelnemende dienst(en) en aan categoriemanagement Logistiek. Opdrachtnemer treft direct de nodige maatregelen om schade voor de deelnemende diensten zoveel mogelijk te beperken. <i>NB. conform wetgeving dient door de deelnemende dienst (niet door de opdrachtnemer) binnen 72 uur na constatering van een datalek melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Door het strikt naleven van deze eis is het voor de deelnemende dienst mogelijk om aan haar verplichting te voldoen.</i>
UE 30.	Opdrachtnemer spant zich op het gebied van fysieke veiligheid aantoonbaar in om op basis van de laatste technologische ontwikkelingen een zo adequaat mogelijk proces in te richten om pakketten die mogelijk een gevaarlijke inhoud hebben (bijvoorbeeld pakketten met een explosieve inhoud) voorafgaand aan de

bezorging te detecteren en afzijdig te houden. Wanneer het een pakket van een deelnemende dienst betreft wordt deze hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht. Daarbij streeft opdrachtnemer er naar om controles die zij uitvoert steeds slimmer te doen en daarvoor ook nieuwe technieken in te zetten.

Hoofdstuk 4. Kracht door eenvoud

In dit hoofdstuk is het uitgangspunt 'kracht door eenvoud' en de visie daarop zoals geformuleerd in paragraaf 2.2.2 van het Beschrijvend document nader uitgewerkt in eisen.

4.1 Algemene kwaliteitseisen pakketten

UE 31. De dienstverlening is ingedeeld in voor de deelnemende diensten en derden duidelijke en herkenbare producten met bij voorkeur unieke productcodes (zolang gebruik van verkeerde tarieven en niet overeengekomen producten niet mogelijk is), die door alle gebruikers eenvoudig en gebruiksvriendelijk digitaal af te roepen zijn. Door de eenvoudige tariefstructuur zijn de facturatie en managementinformatie overzichtelijk en gemakkelijk te controleren.

UE 32. Gedurende de gehele contractperiode dient de inschrijver in het bezit te zijn van ISO 9001, ISO 14001 en AEO (Authorised Economic Operator) gecombineerd douanevereenvoudigingen/ veiligheid certificering (AEO-C en AEO-S).

UE 33. Opdrachtnemer accepteert pakketten met als porti-aanduiding alle vormen van "Franco" en "Port Betaald" (Port Payé, Pays-Bas etc.) stempels/bedrukking al dan niet in combinatie met een naam of logo van een pakketbedrijf. Dit om te garanderen dat de voorraad pakketverpakkingen van deelnemende diensten gebruikt kan worden totdat deze voorraad op is, ook indien er een wisseling van opdrachtnemer plaatsvindt. Daarbij wordt benadrukt dat deze eis betrekking heeft op port betaald vermelding zonder naam of logo van een opdrachtnemer op het pakket. Opdrachtgever mag eigen barcodestickers, die voldoen aan de parameters van opdrachtnemer, gebruiken voor het verzenden van pakketten en aangetekende pakketten. Door het gebruik van deze barcodestickers moet het voor opdrachtgever mogelijk zijn om de barcodes in te voeren in het systeem van opdrachtnemer en heeft dit geen invloed op de Track & Trace informatie bij opdrachtnemer.

UE 34. Opdrachtnemer accepteert pakketten, die gericht zijn aan straatadressen van bedrijven, instellingen, particulieren etc.(business to business en business to consumer) maar ook aan antwoordnummers en postbusadressen in Nederland.

Voor pakketten gericht aan een postbus accepteert opdrachtgever:

- Een verlenging van de Overkomstduur met één dag ten opzichte van de standaard vastgestelde KPI.
- Een handtekening voor ontvangst is niet nodig.
- Track & trace stopt bij het afgeven van het pakket bij een postbusadres.

De door opdrachtnemer ontvangen factuur wordt als bewijsmateriaal als bijlage bij de aan deelnemende dienst- gerichte factuur toegevoegd.

UE 35. Opdrachtnemer stelt de hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending en transport van pakketten (zoals bakken, zakken, pallets, labels, tags, karren en verrijdbare interne transportmiddelen etc.) gratis dan wel in bruikleen zonder bijkomende kosten ter beschikking aan de deelnemende diensten. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn tot de opdrachtnemer.

UE 36. Processen bevatten alleen noodzakelijke stappen, waardoor de kans op risico's en fouten geminimaliseerd wordt. De inspanning die de deelnemende diensten moeten leveren om een pakket aan te bieden voor verzending of te verwerken na

ontvangst, het aantal contactmomenten en de administratieve last, dienen zo klein mogelijk te zijn.

4.2 Specifieke eisen pakket met handtekening bij ontvangst

UE 37. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er per deelnemende dienst een overzichtelijke rapportage beschikbaar is van de op een bepaalde dag, aangeleverde hoeveelheid pakketten met handtekening bij ontvangst. Op dit overzicht staat vermeld: datum verzending en datum ontvangst, afzender, ontvanger en een uniek nummer (track and trace). Dit overzicht is uiterlijk de dag van aflevering fysiek of online beschikbaar voor de deelnemende dienst. Deze rapportage dient minimaal 1 jaar online beschikbaar en raadpleegbaar te zijn en via de klantenservice is dit minimaal 2 jaar.

UE 38. Op verzoek en tegen betaling moeten pakketten, waarvoor een handtekening voor ontvangst nodig is, tevens met een verzekeringsservice kunnen worden verzonden. Elk pakket met handtekening voor ontvangst binnen de EU is standaard tot € 500 verzekerd en buiten de EU tot €200 verzekerd. Daarnaast biedt de opdrachtnemer de mogelijkheid binnenlandse pakketten extra te verzekeren.

Dit moet mogelijk zijn voor elk bedrag tot een maximum van € 5.000,00 verzekerde waarde. Daarvoor wordt een vast bedrag in rekening gebracht (zie prijzenblad). In de bestelomgeving van opdrachtnemer dient duidelijk te worden gemaakt dat een verzekering op basis van de materiële waarde is, bijvoorbeeld een dossier zal worden verzekerd tegen de waarde van een pak papier met inkt er op.

Deze verzekerde pakketten worden afgegeven aan geadresseerde of diens gemachtigde. Bij ontvangst tekent deze een ontvangstbewijs, welke door de opdrachtnemer naar de afzender digitaal wordt verstuurd.

UE 39. Bij de gebruikers van pakketdiensten binnen de deelnemende diensten bestaat (in sommige gevallen) onduidelijkheid over de Overkomstduur en Overkomstzekerheid van het product 'pakket met handtekening bij ontvangst'. Opdrachtgever verplicht opdrachtnemer in haar productomschrijvingen die gehanteerd worden in systemen en communicatie uitingen ondubbelzinnig duidelijk te maken wat van het product 'pakket met handtekening bij ontvangst' daadwerkelijk verwacht mag worden inzake de Overkomstduur en Overkomstzekerheid.

UE 40. Opdrachtnemer draagt actief, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, indien beschikbaar (betere en/of goedkopere, meer innovatieve) alternatieven aan voor het product- 'pakket met handtekening bij ontvangst' die meer recht doen aan de verwachtingen en algemene opvattingen over dit product.

4.3 Specifieke eisen buitenlandse en douanepakketten

- UE 41.** Een deelnemende dienst in deze aanbesteding is het ministerie van Defensie. De Military Post Office (MPO) binnen dit ministerie is verantwoordelijk voor het versturen en ontvangen van pakketten. Daarnaast is MPO verantwoordelijk voor de Netherlands Army Post Office (NAPO) activiteiten in de wereld en zijn zij zelf een douane-entrepot.
- Opdrachtnemer dient voor alle pakketten naar het buitenland, al dan niet aangetekend, alle benodigde douaneformaliteiten te (laten) verzorgen (waaronder het inklaren). Pakketten (al dan niet aangetekend) moeten indien geëist vanuit het douane-entrepot van de MPO worden overgenomen in douane-entrepot opdrachtnemer voordat deze ter inklaring in EU voor doorzending binnen Nederland en naar buitenland wordt gedaan. Voor de overheveling van deze pakketten en het inklaren van de pakketten mag de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen. De kosten voor het inklaren en eventuele invoerrechten moeten door opdrachtnemer worden verhaald bij de geadresseerde. Voor de volledigheid dit betreft met name administratieve handelingen die mogelijk voor 100 á 200 pakketten per dag moeten worden uitgevoerd.

4.4 Specifieke eis retourzending

- UE 42.** In de praktijk is gebleken dat door diverse oorzaken pakketten soms niet bezorgd worden of kunnen worden. Er is dan sprake van een retourzending.-
Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd het heentarief of lager te factureren voor het retour sturen van het pakket naar de afzender:
- indien deze na de eerste bezorgpoging niet bezorgd kan worden en deze niet wordt afgehaald bij een lokaal afgiftepunt;
 - wanneer het afleveradres niet leesbaar is en het pakket hierdoor niet afgeleverd kan worden.
- Het is niet toegestaan om pakketten niet te retourneren.
- In de maandrapportage wordt de oorzaak, het aantal niet bezorgde pakketten met bijhorend pakketnummer, land van retour en datum waarop het pakket is aangemeld als retour, opgenomen.

4.5 Specifieke eis bij product Alleen huisadres

- UE 43.** Soms wil de afzender liever niet dat een bestelling wordt afgeleverd bij de bureaus als de ontvanger niet aanwezig is. Met de verzendoptie "alleen huisadres" dient de zending alleen aan het opgegeven huis- of zakelijk adres aangeboden te worden. Op het verzendetiket wordt dit automatisch vermeld als de verzendoptie is gekozen door de afzender. Bij geen gehoor op het afleveradres staat het Opdrachtnemer vrij om een 2e bezorgpoging in te plannen voor de volgende dag of wordt de zending bij een retaillocatie afgegeven, waarbij op dat moment bij de oorspronkelijke ontvanger van de zending een bericht wordt achtergelaten in de brievenbus met de mededeling waar het pakket opgehaald kan worden en vanaf wanneer dat mogelijk is.

4.6 Aansluiting op operationele werkwijze deelnemende diensten

UE 44. Met betrekking tot de locaties en tijdstippen van het dagelijks halen van de pakketten moeten nadere afspraken gemaakt worden met de deelnemende diensten. De tijdstippen van ophalen vallen over het algemeen tussen 16.00 uur en 19.00 uur. Op verzoek van een deelnemende dienst dient het mogelijk te zijn zonder extra kosten hiervan af te wijken. De deelnemende dienst dient een incidenteel verzoek een dag van te voren doorgegeven te hebben. Hierbij geldt dat op sommige locaties de panden zowel eerder als later sluiten waarbij de pakketten vóór sluiting dienen te zijn opgehaald.

UE 45. In de praktijk is gebleken dat door diverse oorzaken pakketten soms niet bezorgd worden of kunnen worden. De opdrachtnemer staat het dan vrij om na de eerste bezorgpoging zelf te kiezen om een 2e bezorgpoging in te plannen voor de volgende dag of de ontvanger "op afspraak" de zending te laten bezorgen of de zending bij een retail locatie van opdrachtnemer af te geven. In alle gevallen is het belangrijk dat de oorspronkelijke ontvanger weet dat de bezorger aan de deur is geweest voor een pakket en wat de vervolgactie is van de bezorger (komt hij terug voor een 2e bezorgpoging, kan de ontvanger een nieuwe afspraak maken of moet de ontvanger het op een retail locatie van opdrachtnemer ophalen).

UE 46. Indien na de bezorgpoging op het afleveradres de ontvanger het pakket dient op te halen bij een retaillocatie van opdrachtnemer, dan dient gehouden te worden aan de afstandseis van een straal van maximaal 6 kilometer reisafstand voor ten minste 95% van de inwoners binnen een woonkern met meer dan 5.000 inwoners. Buiten een woonkern met meer dan 5.000 inwoners geldt de afstandseis van maximaal 6 kilometer voor ten minste 85% van de inwoners. Uit de notificatie moet duidelijk worden waar het pakket afgehaald kan worden en binnen welke termijn. De persoon die het pakket ophaalt dient zich met een geldig legitimatiebewijs te identificeren als de geadresseerde, dan wel de gemachtigde van de geadresseerde.

UE 47. Specifieke eis voor Defensie: De Militaire Post Organisatie (MPO) moet op Werkdagen de te verzenden pakketten tot uiterlijk 21.00 uur kunnen aanbieden bij het sorteercentrum of andere locatie van opdrachtnemer. Dit sorteercentrum (of andere locatie) mag niet verder dan 30 minuten autorijden (volgens routeplanner Google Maps of vergelijkbaar) verwijderd zijn van de MPO (het MPO is gevestigd aan de Groeneweg 21 te Bunnik). Dit late tijdstip mag geen invloed hebben op de Overkomstduur van het pakket.

UE 48. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat pakketten aangeleverd en aangeboden kunnen worden in verschillende vormen zoals bakken, zakken en rolcontainers, of zoals de deelnemende diensten het nu hebben georganiseerd. Indien de deelnemende dienst de voorkeur heeft om (vanwege de stapelbaarheid) grote partijen pakketten aan te leveren op pallets, dan moet dit mogelijk zijn.

UE 49. Binnen deze raamovereenkomst is het andere private contractpartners van de deelnemende diensten, zoals communicatiebureaus en grafische dienstverleners, toegestaan een Opdracht voor verzenden van pakketten van de deelnemende diensten onder deze contractvoorwaarden aan te bieden bij opdrachtnemer. Pakketverzending is in dat geval een onderdeel van een bredere (communicatie) Opdracht van een deelnemende dienst. De deelnemende dienst autoriseert de private contractpartner en verstrekt hiertoe de benodigde accountgegevens. Zij

melden pakketten in dat geval namens de deelnemende diensten aan, waarna zij deze pakketten ook fysiek ter verzending aanbieden.

Als niet private contractpartners gebruik maken van het contract uit naam van deelnemende dienst, dan blijft de deelnemende dienst communicatiepartij. Opdrachtnemer dient de contractpartners (die gebruik maken van het contract uit naam van een deelnemende dienst) altijd eigen inloggegevens te verstrekken waarmee zij dezelfde dienstverlening kunnen afnemen.

4.7 Kwaliteit elektronische bestelomgeving

UE 50. De elektronische bestelomgeving van de opdrachtnemer is in de Nederlandse taal opgesteld en biedt de mogelijkheid tot het onderhouden van de overheidsreferentienummers en kostensoortenstructuur. De kostenplaatsstructuur en de kostensoortenstructuur kunnen door de opdrachtnemer aan de deelnemende dienst gekoppeld worden zodat rubricering automatisch plaatsvindt. Hiermee wordt bedoeld de koppeling tussen deelnemende dienst en order.

UE 51. De elektronische bestelomgeving van opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een deelnemende dienst naar eigen inzicht de specifieke onderdelen van haar elektronische bestelomgeving kan inrichten; zoals het regelen van autorisaties, opgeven van favorieten en toekennen van rollen en hiertussen een functiescheiding kan aanbrengen. Het betreft ten minste de volgende rollen: een bestelaanvrager, factuurcontroleur en de rol beheerder met autorisatie.

Daarnaast moet het mogelijk zijn om een gecombineerde rol (of meerdere rollen) aan één en dezelfde gebruiker toe te kennen. Mutaties gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dienen door de- contactpersoon (beheerder met autorisatie) van de deelnemende dienst verwerkt te kunnen worden. Op verzoek van de categoriemanagement Logistiek dient ook de opdrachtnemer mutaties te verwerken.

UE 52. De elektronische bestelomgeving van opdrachtnemer heeft bij voorkeur de functionaliteit dat een deelnemende dienst producten met een unieke productcode ten behoeve van het aanbieden kan gebruiken. Naast de standaard producten zijn voorbeelden van unieke productcodes binnen Nederland: 'alleen huisadres', 'alleen avondbezorging' en 'gegarandeerd bezorgd voor 17 uur'.

Het verkeerd gebruik van producten (productcodes) en het inkopen van diensten buiten de bestaande raamovereenkomst (maverick-buying) moet niet mogelijk zijn. Dit kan worden voorkomen door enkel de producten uit deze aanbesteding zichtbaar te maken in de bestelomgeving. En /of ongeldige of niet van toepassing zijnde andere productcodes niet 'clickable' te maken en dit dient technisch te worden ingeregeld bij de opdrachtnemer.

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is het zelfstandig wijzigen van productcodes door opdrachtnemer niet toegestaan.

Voor buitenlandse pakketten hoeven geen unieke productcodes te worden aangemaakt, maar wel dienen enkel de gecontracteerde producten zichtbaar te zijn in de digitale bestelomgeving.

- UE 53.** Opdrachtnemer dient bij een nieuwe release van haar bestelomgeving de opdrachtgever in kennis te stellen en daarbij concreet te benoemen wat de wijzigingen inhouden. Indien de wijzigingen in de nieuwe release invloed hebben op de operationele werkzaamheden van deelnemende diensten en het effect heeft op de beschikbaarheid van het klantenportaal in de zin dat dit vertraging of niet kunnen uitvoeren van de werkzaamheden als gevolg heeft, dan moet dat 14 dagen van tevoren gemeld zijn en een back up als alternatieve oplossing -welke naar tevredenheid van de opdrachtgever is-, worden ingevoerd.
- In aanvulling daarop informeert Opdrachtnemer de deelnemende diensten over de wijzigingen en de impact op hun werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient concreet aan te geven wanneer deze werkzaamheden zijn gepland en wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd.

4.8 Beschikbaarheid, betrouwbaarheid en werkwijze elektronische bestelomgeving

- UE 54.** 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, vooral als tijdens de piekuren (tussen 16.00 uur en 19.00 uur) op Werkdagen de orders massaal en tegelijk geplaatst worden. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 06.00 uur en 20.30 uur (gemeten per maand).

Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel als mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden (tussen 20.30 uur en 06.00 uur).

Voor kwartaalgesprekken met categoriemanagement Logistiek wordt het percentage beschikbaarheid opgenomen in de rapportage. Indien het percentage negatief afwijkt van de norm stelt opdrachtnemer in overleg met categoriemanagement Logistiek een verbeterplan op.

- UE 55.** Met betrekking tot het plaatsen van de orders en het ontvangen en/of inzien van de orderbevestiging eist de opdrachtgever het volgende:

- Alle deelnemende diensten worden tijdens de implementatieperiode voorzien van een begrijpelijke instructie over het digitaal aanmelden van pakketten.
- De order wordt in de elektronische bestelomgeving aangemaakt, en digitaal door de opdrachtnemer in de orderbevestiging overgenomen.
- De online orderbevestiging is in één oogopslag te begrijpen. Wanneer de kwaliteit van de orderbevestiging niet naar wens is van (één of meerdere) deelnemende (en) gaan partijen in gesprek voor het bijstellen van de orderbevestiging.
- De geplaatste order is digitaal, één-op-één (op basis van hetzelfde nummer) gekoppeld aan de orderbevestiging.

Als een zending duidelijk te herleiden is in het bestelsysteem incl. track and trace dan lijkt een losse orderbevestiging overbodig. Factuur moet wel duidelijk te matchen zijn met zendingen (naast kostenplaats/projectnummer).

Indien het aantal pakketten groter dan of gelijk is aan 20, wordt deze zending gezien als een bulkzending. Iedere deelnemende dienst heeft haar eigen voorkeur bij het aanmelden hiervan. De opdrachtnemer stemt dit in de

	implementatieperiode met de deelnemende dienst af, waarbij het aanmaken van eigen unieke productcodes tot één van de mogelijkheden toebehoort.
UE 56.	Als in de praktijk blijkt dat pakketten niet goed worden aangemeld, worden pakketten wél mee genomen bij de haalservice tegen het afgesproken tarief zonder een extra toeslag. Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanbestedingsprocedure 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 naar de juiste order ten behoeve van de toetsing van de factuur, informatievoorziening / communicatie richting deelnemende diensten en wijze van aanmelden tijdens zo'n periode.
UE 57.	De database van opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de deelnemende diensten in minimaal Excel formaat te omvatten, waarbij het mogelijk is dat opdrachtnemer over minimaal een jaar voorgaand(e) kalenderjaar of -jaren informatie verstrekt (voor pakketten met handtekening voor ontvangst geldt een minimale bewaartermijn van 3 maanden). Buiten de elektronische bestelomgeving zijn financiële gegevens omtrent facturatie conform de archiefwet 7 jaar opvraagbaar.

Hoofdstuk 5. Voorspelbaar en Meetbaar

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

5.1 Servicekaders Overkomstduur en Overkomstzekerheid

Overkomstduur:

De termijn, gemeten tussen het moment van collecteren van een pakket (of zending) en het bezorgen van dat pakket (of zending) op het adres van de geadresseerde(n). Het afgesproken servicelevel en tevens de Kritische Prestatie Indicator waarop gemeten wordt, is het percentage pakketten dat op het afgesproken moment -dus binnen het servicekader- aankomt op het adres van de geadresseerde(n) per maand.

De doorlooptijd van de Overkomstzekerheid:

De zekerheid dat een pakket (of zending) binnen gestelde termijn met zekerheid bezorgd is op het adres van geadresseerde. Het afgesproken servicelevel, en tevens de Kritische Prestatie Indicator waarop gemeten wordt, is het percentage pakketten dat binnen de afgesproken servicekader van Overkomstzekerheid aankomt op het adres van de geadresseerde(n) per maand.

Het servicekader is als volgt:

	Pakketdiensten bestemming Binnenland
Product 1	Standaard pakketten
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilo
Overkomstduur	Bezorging de eerst volgende Werkdag
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 98,5% binnen 6 Werkdagen
Product 2	Pakketten met handtekening voor ontvangst (en extra verzekerservice)
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Bezorging eerst volgende Werkdag
Overkomstzekerheid	98% binnen de gestelde Overkomstduur en 99,9% binnen 6 Werkdagen

	Pakketdiensten bestemming Duitsland, Luxemburg en België
Product 1	Standaard pakketten
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Bezorging binnen 2 Werkdagen
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 98,5% binnen 7 Werkdagen
Product 2	Pakketten met handtekening voor ontvangst (en extra verzekerservice)
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Bezorging binnen 2 Werkdagen
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 99% binnen 7 Werkdagen

	Pakketdiensten bestemming overig EU
Product 1	Standaard pakketten
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Bezorging binnen 6 Werkdagen
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 98,5% binnen 11 Werkdagen
Product 2	Pakketten met handtekening voor ontvangst (en extra verzekerservice)
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Bezorging binnen 6 Werkdagen
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 99% binnen- 11 Werkdagen

	Pakketdiensten bestemming buiten de EU (Rest of world)
Product 1	Standaard pakketten
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Pakketten tot 2 kg binnen 7 Werkdagen en pakketten van 2 kilogram tot 31,5 kilogram binnen 14 Werkdagen
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 98,5% binnen respectievelijk 12 en 19 Werkdagen
Product 2	Pakketten met handtekening voor ontvangst (en extra verzekerservice)
Kenmerken	Maximale omvang 100 x 50 x 50 cm voor gewicht tot 2 kilogram, tot 10 kilogram en tot 31.5 kilogram Maximale lengte 175 cm bij een maximale omtrek van 300 cm Maximaal gewicht niet hoger dan 31.5 kilogram
Overkomstduur	Pakketten tot 2 kg binnen 7 dagen en pakketten van 2 kilogram tot

	31,5 kilogram binnen 14 Werkdagen
Overkomstzekerheid	95% binnen de gestelde Overkomstduur en 99% binnen respectievelijk 12 en 19 Werkdagen

UE 58.	Opdrachtnemer garandeert bezorging van hierboven genoemde producten binnen het gestelde servicekader voor Overkomstduur en Overkomstzekerheid in de zones		
		Overkomstduur in Werkdagen	Overkomstzekerheid in Werkdagen
	Binnenland	eerstvolgende	6
	Duitsland, Luxemburg en België	2	7
	Overige eu landen	6	11
	Buiten de EU (Rest of world)	7 en 14 (afhankelijk van gewicht)	12 en 19 (afhankelijk van gewicht)
		Overkomstduur norm	Overkomstzekerheid norm
	standaard	95%	98,50%
	handtekening en extra verzekeringsservice binnenland	98%	99,90%
	Handtekening en extra verzekeringsservice buiten Nederland	95%	99%
Indien Opdrachtnemer aantoonst dat een bepaald land een langere marktconforme overkomstduur nodig heeft, gaat Opdrachtnemer hierover in overleg met Opdrachtgever. Als Opdrachtgever dit goedkeurt wordt voor de KPI voor dit land een langere overkomstduur gerekend. Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze KPI's het bepaalde in hoofdstuk 8.			

UE 59.	Tijdens de implementatieperiode komen opdrachtgever en opdrachtnemer, naar aanleiding van een voorstel van opdrachtnemer, tot een afgesproken meetmethode. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst blijven opdrachtgever en opdrachtnemer in gesprek om te kijken of er beter passende meetmethodes beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld middels het inzetten van meer innovatievere of nieuwere of andere technologieën.
--------	---

UE 60.	In geval van juridische geschillen tussen burger en deelnemende dienst over de ontvangst van de pakketten heeft opdrachtnemer een inspanningsverplichting om aantoonbaar te maken dat opdrachtgever mag aannemen dat wanneer een pakket is aangeboden bij opdrachtnemer deze ook daadwerkelijk verzonden is, en dus is aangeboden bij geadresseerde.
--------	--

UE 61.	Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door categoriemanagement Logistiek geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de deelnemende diensten. De opdrachtnemer dient de geanonimiseerde resultaten te analyseren en eventuele vervolgacties worden beschikbaar gesteld en besproken tijdens het eerst volgende kwartaal overleg. Norm: De dienstverlening wordt met minimaal gemiddeld een 7,0 beoordeeld. Een 6,9 of lager gemiddeld is niet voldoende. Deze norm geldt vanaf een minimale response van 25% (om deze response rate te bereiken werken opdrachtnemer en categoriemanagement Logistiek samen). Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze KPI het bepaalde in hoofdstuk 8.
--------	---

5.2 Managementinformatie

UE 62.	Alle, door categoriemanagement Logistiek gevraagde managementrapportages en overzichten dienen in voorkomende gevallen opvraagbaar en beschikbaar te zijn om categoriemanagement Logistiek en deelnemende diensten te ondersteunen hun werkzaamheden op een goede manier uit te voeren, dan wel ter onderbouwing te dienen van de afgesproken KPI's.
UE 63.	Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de dienstverlening. Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen bij aanvang van de implementatieperiode af welke rapportages in welke vorm en in welke frequentie beschikbaar moeten zijn. De data waarop deze rapportages gebaseerd zijn, zijn opvraagbaar dan wel downloadbaar voor categoriemanagement Logistiek en/of de deelnemende diensten in Excel format (CSV) en zijn gedurende 2 jaar beschikbaar.
UE 64.	Bij aanvang van de raamovereenkomst wordt in afstemming met categoriemanagement Logistiek een voorbeeld rapportage uitgewerkt, welke gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt toegepast en aangepast als hier door categoriemanagement Logistiek en/of deelnemende dienst behoefte aan is. Opdrachtnemer verstrekt de managementrapportage maandelijks uiterlijk de 10e Werkdag van de opvolgende maand kosteloos aan categoriemanagement Logistiek. De informatie zal op verzoek worden toegelicht tijdens reguliere overleggen. Managementinformatie wordt op verzoek ook kosteloos ter beschikking gesteld aan deelnemende diensten waarin enkel de voor hen relevante informatie inzichtelijk is. De online data van opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de deelnemende diensten in minimaal Excel formaat te omvatten, waarbij het mogelijk is dat opdrachtnemer over de 2 voorgaande kalenderjaren informatie verstrekt en minimaal 2 jaar beschikbaar is.

UE 65. In de digitale bestelomgeving moet het voor deelnemende diensten op eenvoudige, gebruiksvriendelijke wijze mogelijk zijn om op basis van de gegevens uit de database een voor hen op maat gemaakte managementrapportage te genereren. De gegevens bevatten minimaal informatie over monitoring verzonden pakketten binnen de eis van het track and trace systeem (UE12).

UE 66. Lokale, in de bestelomgeving te genereren, rapportages beperken zich alleen tot de gegevens van de betreffende deelnemende dienst. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens van deelnemende diensten niet onderling te raadplegen zijn.

De contractmanager van categoriemanagement Logistiek heeft wel toegang tot alle individuele managementrapportages en gegevens van de deelnemende diensten.

UE 67. Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal, 5 Werkdagen voorafgaand aan de kwartaalgesprekken een volledige digitale rapportage waarin in ieder geval de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

1. Prestaties
 - Samenwerking.
 - Lopende dienstverlening.
 - (Informatie) beveiligingsontwikkelingen.
 - Trends en ontwikkeling pakketdiensten.
 - Beveiligingsincidenten met bijhorende mitigerende maatregelen.
2. Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening
 - Overzicht van retour aantallen / procedure.
3. Management informatie
 - Overzicht volume pakketdienstverlening (incl. vergelijking) met bijhorende unieke track and trace codes.
 - Overzicht omzet cijfers pakketdienstverlening (incl. vergelijking) in en exclusief BTW.
 - De score's op de overeengekomen KPI's en bijhorende boeteregeling.
 - Rapportage van ingezette uren van Social Return kandidaten op de verschillende functies, proeftuinen en/of sociale werkplaatsen.
 - Rapportage over retourzendingen (aantal en reden).
 - Rapportage over openstaande retourzendingen (nog onderweg naar retouradres).
 - Rapportage over CO2-uitstoot en – compensatie van de keten.
 - Analyse van de managementinformatie over het afgelopen kwartaal inclusief trends en forecasts.
 - Rapportage over klachten en incidenten door deelnemende diensten.
 - Percentage beschikbaarheid bestelomgeving.

Na gunning wordt in overleg met categoriemanagement Logistiek een-standaard format van de informatie ten behoeve van het kwartaaloverleg opgesteld.

De resultaten van de rapportages van de laatste 4 kwartalen worden door de opdrachtnemer proactief ingezet om de dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

UE 68. 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 (het dashboard en de bestelomgeving van opdrachtnemer) om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.

5.3 E-facturatie (EB&F) en catalogus platform

UE 69. Opdrachtnemer verzendt alle facturen elektronisch en voldoet aan de basis vereisten e-factureren Rijk. Meer informatie is te vinden op:
https://www.logius.nl/sites/default/files/public/bestanden/diensten/e-Factureren/Handreiking_Basisfactuur_Rijk.pdf
<https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/aanvragen>
De e-facturen dienen Peppol valide te zijn.

UE 70. Opdrachtnemer zorgt voor aansluiting op het digitale bestel- en facturatiesysteem van de deelnemende diensten, zoals catalogus platform van Rijksoverheid of Planon en SAP. Na gunning treden de opdrachtnemer en de deelnemende diensten in overleg om de bestel- en facturiemogelijkheden af te stemmen.

UE 71. De facturatie dient na uitvoering van de dienstverlening per maand plaats te vinden, op basis van het aantal pakketten per deelnemende dienst, die per dag, per locatie zijn aangeboden.

Opdrachtnemer stuurt maandelijks één overzicht naar categoriemanagement Logistiek met een totaal overzicht van alle facturen aan deelnemende diensten.

UE 72. 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 CVS-bestand. Dit ter controle van de onderhavige factuur. Deze specificatie dient binnen 10 Werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn.

UE 73. Indien een deelnemende dienst niet akkoord gaat met de door opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie, treden partijen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats via een creditnota op hetzelfde moment als de eerstvolgende maandfactuur.

UE 74. Opdrachtnemer moet een eventueel inkoopordernummer als referentie op factuur aan opdrachtgever vermelden. Zonder dit inkoopordernummer kan opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.

UE 75. Binnen de huidige raamovereenkomst is het facturatieproces gecentraliseerd via de afdeling Shared Service Organisatie SSO - FenMi van de Belastingdienst (SSC Factuurverwerking in Groningen). De Belastingdienst fungeert op dit moment als het centrale factuuradres voor alle deelnemende diensten en belast de gemaakte kosten vervolgens door per deelnemende dienst.

Dit zal bij wisseling van opdrachtnemer per ingangsdatum van de raamovereenkomst worden omgezet naar rechtstreekse facturatie. Deelnemende diensten die niet deelnemen aan de huidige raamovereenkomst, zoals TNO en Politie, kunnen tevens gebruik maken van rechtstreekse facturatie. Dit zal uiteraard in nauwe samenwerking plaatsvinden tussen categoriemanagement

	Logistiek, de betreffende deelnemende dienst en de opdrachtnemer. Opdrachtgever verwacht hierin een actieve, sturende regierol van opdrachtnemer.
UE 76.	Opdrachtgever wil binnen de te sluiten raamovereenkomst een catalogus platform (digitaal inkoopstelsel), zodra deze beschikbaar is, - realiseren voor het beschikbaar stellen van producten (op basis van de raamovereenkomst). Opdrachtnemer start direct na de beschikbaarheid van het platform het aansluitproces van zijn bestelomgeving op dit platform.
UE 77.	De opdrachtnemer voldoet aan de eisen (https://www.helpdesk-efactureren.nl/) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort- vereisten) met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient op deze wijze een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende dienst.
UE 78.	Het stelsel van opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van het catalogus platform en accepteert de werkwijze t.a.v. het aansluit (externe catalogus punch-out) en bestel proces, zoals in bijlage 5 is beschreven.
UE 79.	De catalogus van de opdrachtnemer wordt beschikbaar gemaakt via het catalogus platform van de Rijksoverheid middels een punch-out koppeling.
UE 80.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling van het digitale bestel- en facturatiesysteem, bijvoorbeeld het catalogus platform en de E-procurementpoort (DigiPoort) Rijksoverheid worden gedragen door opdrachtnemer, waarbij de kosten in redelijke verhouding zullen staan tot de grootte van de Opdracht.
UE 81.	Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn digitale bestel- en facturatiesysteem, bijvoorbeeld het catalogus platform waarin de afgesproken producten of diensten inclusief prijzen staan, en verstuurt dit naar categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring mag opdrachtnemer de wijzingen doorvoeren in het catalogus platform.
UE 82.	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van pakketdiensten door opdrachtnemer.-
UE 83.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en verleent volledige medewerking aan de aansluiting op van het catalogus platform. Op verzoek van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar aandeel van de implementatie, waarbij opdrachtnemer expliciet kenbaar dient te maken wat verwacht wordt van opdrachtgever om de implementatie van het platform te laten slagen.
UE 84.	Opdrachtnemer neemt op verzoek van de opdrachtgever deel aan evaluatie overleggen om de werking van de koppeling tussen de systemen te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.

Hoofdstuk 6. Sociaal en Duurzaam

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

6.1 Goed werkgeverschap

UE 85. De opdrachtnemer is een goed werkgever conform artikel 7.611 BW. Hierbij worden de 6 beginselen van goed werkgeverschap in acht genomen om invulling te geven aan een pro-actief en duurzaam personeelsbeleid. De 6 beginselen van goed werkgeverschap zijn het zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht. Daarbij beschikt de opdrachtnemer te allen tijde over voldoende geschikt personeel 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 pakketdienstenmarkt.

UE 86. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien het door hem tewerkgestelde personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) dat in het kader van deze raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar (publiek) toegankelijk ruimten in de panden of op terreinen van de deelnemende diensten betreedt, deze medewerker een geldig Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) met alle functiegerelateerde aspecten bezit. De VOG NP is opgenomen in het personeelsdossier en de medewerker dient een kopie ter plaatse te kunnen overhandigen indien hierom wordt verzocht. De VOG NP mag niet ouder zijn dan maximaal 2 jaar van ingangsdatum van de raamovereenkomst.

Voor nieuw personeel, (inclusief onderaanneming, hulppersonen/derden), dat tijdens de looptijd van de raamovereenkomst wordt ingezet voor werkzaamheden in het kader van deze eis (dus alleen voor personeel dat niet openbaar toegankelijke ruimtes gaat betreden), dient opdrachtnemer erop toe te zien dat een VOG NP wordt aangevraagd en verkregen. Het personeel mag pas worden ingezet wanneer de VOG NP ook daadwerkelijk geldig en verkregen is.

De opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever op verzoek de aanwezigheid van verklaringen omtrent gedrag te kunnen (laten) verifiëren.

Wanneer niet gehouden wordt aan deze eis en het ontbreken van een VOG NP wordt geconstateerd, wordt de betreffende medewerker(s) toegang tot niet publiek toegankelijke ruimtes van een pand of niet publiekelijk toegankelijk terrein van de deelnemende diensten ontzegd tot het moment dat een geldige VOG wordt overlegd.

UE 87. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien het door hem tewerkgestelde personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) zich voor de uitvoering van de werkzaamheden fysiek moet begeven in niet publiektoegankelijke ruimtes van een pand of niet publiekelijk toegankelijk terrein van een van de deelnemende diensten, deze medewerker een geheimhoudingsverklaring (template opdrachtgever) heeft ondertekend. Deze getekende geheimhoudingsverklaring dient voor aanvang van de werkzaamheden in het personeelsdossier van de medewerker te zijn opgenomen.

	Wanneer het ontbreken van een geheimhoudingsverklaring wordt geconstateerd, wordt de betreffende medewerker(s) toegang tot niet publiek toegankelijke ruimtes van een pand of niet publiekelijk toegankelijk terrein van de deelnemende diensten ontzegd tot het moment dat een ondertekende geheimhoudingsverklaring wordt overlegd. De afstemming over welke panden dit betreft zal met de deelnemende diensten na gunning plaatsvinden.
--	--

UE 88.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) van de opdrachtnemer te allen tijde: • visueel herkenbaar is (bijvoorbeeld door middel van een kledingstuk dat de medewerker draagt gerelateerd aan de opdrachtnemer). • Een representatieve uitstraling heeft. • Een legitimatiebewijs conform artikel 1 van de Wet op de Uitgebreide Identificatieplicht (WUID) bij zich heeft bij het betreden van een pand of terrein van de deelnemende diensten. Tevens dient dit personeel in Nederland de Nederlandse taal, en in het buitenland de lokale taal- of een eventuele tweede gebruikelijke taal (veelal Engels), te beheersen in woord en geschrift.
--------	--

UE 89.	Ook de voertuigen die voor de dienstverlening in Nederland worden ingezet, dienen herkenbaar (gerelateerd aan de opdrachtnemer) te zijn door middel van bijvoorbeeld een bedrijfsnaam of logo's.
--------	---

6.2 Social Return - positieve maatschappelijke impact

De Rijksoverheid en leveranciers van de Rijksoverheid hebben een gezamenlijke Social Return on Investments (SROI) verplichting. Dit betekent dat wij niet alleen moeten sturen op het financiële, maar ook op het maatschappelijke rendement van de samenwerking. Deze opbrengst moet zich vertalen in het aan het werk helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

UE 90.	De Social Return verplichting dient direct of indirect gerelateerd te zijn aan de dienstverlening. Deze eis heeft als doelstelling dat opdrachtnemer groei laat zien bovenop bestaande Social Return.
--------	--

UE 91.	Wetgeving inzake Social Return kandidaten zoals beschreven in het Beschrijvend document kan gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen. Opdrachtnemer zal zich hierin flexibel opstellen en in goed overleg in mee ontwikkelen.
--------	--

6.3 Social Return 2.0 - invullen van de 2 verplichte actielijnen

Social Return 2.0 draagt bij aan een diverse en inclusieve samenleving. In deze paragraaf staan 2 actielijnen benoemd die de basis vormen voor de inhoudelijk invulling van Social Return binnen deze Opdracht.

UE 92.	Voorafgaand aan de uitvoering van de 2 verschillende verplichte actielijnen wordt inhoudelijk afgestemd op welke wijze de invulling geïntegreerd kan worden door categoriemanagement Logistiek en de deelnemende diensten.
--------	---

6.3.1 Actielijn 1: Proeftuinen

Een Social Return proeftuin is erop gericht om sociale impact te realiseren door mensen met (grotere) afstand tot de arbeidsmarkt aan werk en inkomen te helpen of het perspectief van deze mensen op werk en inkomen te verbeteren. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dient per kwartaal de voortgang van de proeftuinen aangetoond te worden.

UE 93. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst besteedt de opdrachtnemer minimaal 5% (eerste jaar) van het aantal in te zetten uren van de raamovereenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor Social Return kandidaten uit de doelgroepregister en plaatst deze in proeftuinen gerelateerd aan de eigen of aanverwante organisatie van opdrachtnemer. Uitgangspunt is dat de doelstelling van een Social Return proeftuin binnen 12 maanden na de start van de betreffende proeftuin kan worden bereikt. Een jaarlijkse groei over alle proeftuinen tezamen, waarbij het gerealiseerde percentage Social Return in de proeftuinen in het derde jaar van de raamovereenkomst (en alle daarop volgende jaren) minimaal 6 procent van het aantal in te zetten uren van de raamovereenkomst dient te bedragen. Indien een kandidaat uit het doelgroepenregister niet meer wordt ingezet op deze Opdracht, dient deze vervangen te worden door een nieuwe medewerker uit het doelgroepenregister.

Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze KPI het bepaalde in hoofdstuk 8.

UE 94. Opdrachtnemer stemt ermee in, zoals beschreven is in het Beschrijvend document (Hoofdstuk 4.2), om tijdens de implementatie in het plan van aanpak meerdere voorstellen in te dienen voor inrichting en uitvoering van minimaal 3 Social Return proeftuinen (minimaal 3 voorstellen) in Nederland. De proeftuinen hebben een divers karakter en geeft de organisatie de kans breed te leren en te experimenteren welke proeftuinomgeving het beste aansluit. Te denken valt aan een proeftuin in de volgende omgevingen/processen:

- (Hoofd) kantoor – administratieve processen.
- Pakkettensorteerlocatie.
- Aanverwante processen – auto- of fiets reparatie/schoonmaak.
- Omgevingen van de opdrachtgever en deelnemende diensten (bijv. postkamers).

Na goedkeuring van categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en de voortgang en realisatie wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met categoriemanagement Logistiek.

UE 95. Bij de inzet van Social Return proeftuinen 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.

6.3.2 Actielijn 2: Pakketbezorging via (kleine, regionale) sociale ondernemingen

UE 96. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dient een bepaald percentage van de door de deelnemende diensten verzonden binnenlandse pakketten bezorgd te worden door (kleinere, regionale) sociale ondernemingen zoals bedoeld in Aanbestedingswet art. 2.82 lid 1 Aw. De genoemde percentages dienen aantoonbaar en inzichtelijk te zijn en voor opdrachtgever controleerbaar en herleidbaar te zijn.

Bij aanvang raamovereenkomst: 2% *

Gedurende het raamovereenkomstjaar 2022 (jan – dec): 2,5% *

Gedurende het raamovereenkomstjaar 2023 (jan – dec): 3% *

Gedurende het raamovereenkomstjaar 2024 (jan – dec): 3,5% *

Gedurende het raamovereenkomstjaar 2025 (jan – 15 nov): 4% *

* van het totale aantal door deelnemende diensten verzonden binnenlandse pakketten in die periode.

6.4 Bijstellen Social Return 2.0

UE 97. 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, effectiviteit en een eventuele wezenlijke wijziging. Indien categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met de wijzigingen is opdrachtnemer verplicht binnen één maand na akkoord de uitvoering te hervatten.

UE 98. Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in het plan van aanpak zal de opdrachtgever naar rato van de bijdrage Social Return die de opdrachtnemer moest doen, eventuele boetes schriftelijk aankondigen waarna opdrachtnemer de boete met de eerstvolgende maandfactuur/facturen aan deelnemende diensten dient te verrekenen.

Bij het niet nakomen van de Social Return verplichting 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.

6.5 Duurzame dienstverlening

Onderstaande eisen gelden zowel voor eigen voertuigen alsmede de voertuigen van onderaannemers, hulppersonen en derden welke worden ingezet ten behoeve van deze Opdracht binnen Nederland.

UE 99. De bij de uitvoering van de Opdracht in Nederland 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, dienen uiterlijk binnen 6 maanden vanaf start uitvoering aan minimaal emissieklasse 5 te voldoen en te beschikken over een roetfilter. Indien opdrachtnemer niet direct bij start uitvoering van de Opdracht aan voornoemd vereiste kan voldoen dan zal opdrachtnemer bij start uitvoering een onderbouwd plan moeten overleggen wat zal worden besproken met categoriemanagement Logistiek. 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 ten minste aan emissieklasse 6.

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'¹, en 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 milieuzones².

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. Let op: 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 de website voor zero emission stadslogistiek³.

UE 100. Alle chauffeurs met B-rijbewijs van voor 2008 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. Dit geldt voor zowel eigen chauffeurs alsmede chauffeurs van eventuele Onderaannemers, hulppersonen en derden.

Toelichting

Chauffeurs die over een rijbewijs beschikken dat is afgegeven na 1 januari 2008, hebben al rijgedrag volgens 'Het Nieuwe Rijden' aangeleerd.

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

¹ <https://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.html>

² <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2019-398.html>

³ <https://www.greendeals.nl/green-deals/zero-emission-stadslogistiek>

UE 101. 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 nulemissiezone. 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>).

6.6 Carbon footprint

De opdrachtgever 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 goederen 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 opdrachtgever 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.

UE 102. Opdrachtnemer dient aantoonbaar actief te zijn op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO₂-footprint van zijn logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green (vanaf Star 2) en de CO₂-prestatieladder (vanaf trede 4). Indien opdrachtnemer geen geldige certificaten in bezit heeft moet de opdrachtnemer de ambitie hebben deze geldige certificaten te behalen en binnen één jaar na aanvangsdatum van deze Opdracht aan te tonen.

UE 103. De CO₂-uitstoot van de voertuigen die voor de Opdracht worden ingezet, mogen de grenswaarden zoals in onderstaande tabel opgenomen, niet overschrijden. Indien een voertuig zowel over WLTP als NEDC beschikt, dan is de WLTP leidend.

Voertuigtype	CO ₂ g/km (WLTP)	CO ₂ g/km (NEDC)
Voertuigen in de L-categorie (minder dan 4 wielen of lichte vierwielers, bijvoorbeeld scooters)	0	0
Personenauto's (M1)	139	119
Kleine bestelauto's (N1, klasse I)	140	116
Middelgrote bestelauto's (N1, klasse II)	171	127
Grote bestelauto's (N1, klasse III)	$162 + 0.096 \cdot (M - 1766,35)$ - waarbij M staat voor de toegestane maximale massa van het voertuig (in kg)	$147 + 0.096 \cdot (M - 1766,35)$ - waarbij M staat voor de toegestane maximale massa van het voertuig (in kg)

Gebaseerd op GPP/JRC

Op de site [transportpolicy.net](https://www.transportpolicy.net)⁴ is meer informatie te vinden over voertuig categorieën. Opdrachtnemer dient de CO₂ uitstoot van het voor de levering ingezette materieel (bijvoorbeeld; scooters, personen-, bestel- en vrachtwagens, lucht- en scheepsvervoer) voor 100% te compenseren.

Uiteraard heeft het de voorkeur van opdrachtgever dat zo veel mogelijke zero emissie voertuigen worden ingezet en worden geladen met groene stroom. De uitstoot van de overige voertuigen dient te worden gecompenseerd.

⁴ <https://www.transportpolicy.net/standard/eu-vehicle-definitions/>

	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 CDM-methodologie. De volgende CO2-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot: • Gold Standard VER's. • Gold Standard CER's. • Gold Standard ERU's. <u>Toelichting</u> Het Clean Development Mechanism (CDM) stelt eisen aan het vastleggen van de uitgangssituatie en aan de monitoring van een CDM mitigatie project met als doel de hoeveelheid Certified Emission Reductions (CER's) veroorzaakt door het project te bepalen. Deze methodologie is ook van toepassing op Verified Emission Reductions (VER's) en Emission Reduction Units (ERU's).
UE 104.	De opdrachtnemer dient regelmatig, bij voorkeur maandelijks maar minstens per kwartaal analyses te overleggen van de CO2 uitstoot in Nederland (CO2 is de internationaal gebruikelijke uitdrukking van GHG uitstoot equivalent) die veroorzaakt wordt door de logistieke keten van pakketbezorging met betrekking tot deze raamovereenkomst. • Uitstoot per eenheid absoluut (gram CO2 per eenheid). • Uitstoot totaal (kilogram CO2). • Per aflevergebied (samenhangende verzameling postcodegebieden).
UE 105.	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.

Hoofdstuk 7. 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.

7.1 Innovatief en Transitiegericht

UE 106. 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 of die vanwege onvoorziene omstandigheden noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren. De opdrachtnemer, maar ook de deelnemende diensten (vertegenwoordigd door categoriemanagement Logistiek) kunnen voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd kunnen worden.

UE 107. Indien opdrachtnemer voor een andere opdrachtgever een pilot uitvoert informeert opdrachtnemer (mits toegestaan door de andere opdrachtgever) categoriemanagement Logistiek (mits relevant) hierover en bespreekt de mogelijkheid om mee te liften op deze pilot. Opdrachtnemer kan, na overleg met en goedkeuring door categoriemanagement Logistiek andere partijen de mogelijkheid bieden mee te liften op de pilots die in samenspraak met categoriemanagement Logistiek starten.

UE 108. Opdrachtnemer zal categoriemanagement Logistiek actief betrekken bij innovatieve ontwikkelingen en klantbijeenkomsten vanuit opdrachtnemer. Te denken valt aan ontwikkelingen op beveiliging (bijvoorbeeld het detecteren van gevaarlijke pakketten), innovatie teams, workshops, factory's etc.

Dergelijke inspiratiesessies dienen als basis voor vervolgesprekken hoe de besproken innovatie te concretiseren.

UE 109. 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 verbeteren in het licht van de nieuwe omstandigheden.

7.2 Digitalisering

UE 110. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van opdrachtgever, bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van onnodige administratieve lasten. Opdrachtnemer heeft een aantoonbare inspanningsverplichting ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering binnen de Opdracht in de breedste zin van het woord. Indien deze voorstellen worden goedgekeurd, kunnen deze worden ingevoerd.

UE 111. Het toepassen en inzetten van een "bezorg-app" wordt in de breedste zin opgestart, veelzijdiger en verder doorontwikkeld. Beoogd doel is dat alle ontvangers deze app kunnen installeren. Deze manier van werken draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening en is in het voordeel van de deelnemende diensten, de bezorgers én de ontvangers van pakketten.

UE 112. Datakwaliteit is de basis voor digitalisering. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van de huidige datakwaliteit van opdrachtgever en haar deelnemende diensten.

Hoofdstuk 8. KPI's en boeteregelingen

8.1 Boete bij niet nagekomen KPI's

UE 113. Opdrachtnemer stemt in met onderstaande KPI's en bijbehorende eisen. Deze KPI's zijn van toepassing op alle contractjaren inclusief eventuele verlengingen.

KPI	Definitie	Doelwaarde
Overkomstduur	Het percentage aantal pakketten, met uitzondering van overmacht, zoals omschreven in artikel 22.2 en 22.3 van de ARVODI-2018, die op tijd, binnen de afgesproken Overkomstduur voor binnen- en buitenland, aankomen op het adres van de geadresseerde(n), gemeten per maand als percentage van totaal aantal pakketten en vanaf het moment van ophalen van de pakketten door opdrachtnemer tot aan het afleveren van zending bij geadresseerde(n).	Zie uitvoeringseis 58
Overkomstzekerheid	Het percentage aantal pakketten dat met zekerheid binnen - Nederland: zes (6) Werkdagen bezorgd is op het adres van de geadresseerde(n) - Naar Duitsland, Luxemburg en België:- zeven (7) Werkdagen bezorgd is op het adres van geadresseerde. - Naar overige EU landen:- elf (11) Werkdagen bezorgd is op het adres van geadresseerde. - Naar overige landen, het buitenland:- twaalf (12) Werkdagen tot 2 kilogram en negentien (19) Werkdagen tussen 2 en 31.5 kilogram bezorgd is op het adres van geadresseerde. Onder Overkomstzekerheid wordt ook verstaan 'zonder verlies'. Indien een pakket zoekraakt, is de opdrachtnemer inspanningsplichtig en stelt alles in werking om het pakket te vinden dan wel aan te tonen waar en/of hoe het pakket in het track and trace proces is kwijtgeraakt.	Zie uitvoeringseis 58
Duurzaamheid	Opdrachtnemer heeft de verplichting om toezeggingen die zij doet bij inschrijving op het gebied van verduurzaming,- na te komen.	100%
Social Return	Het aantal in te zetten uren per jaar tijdens de gehele looptijd van de raamovereenkomst die wordt gebruikt	Zie uitvoeringseis 93

	voor Social Return om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in Nederland.	Vanaf 5% in eerste jaar
Klanttevredenheid	Opdrachtnemer draagt <u>jaarlijks</u> bij aan het door de categorie geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de deelnemende diensten. De vragen hiertoe worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. Eén van de vragen is het geven van een rapportcijfer. Norm: Tenminste 25% van de ondervraagde klanten moeten respons hebben gegeven.	Zie uitvoeringseis 61 7 of hoger

UE 114. De Overkomstduur en Overkomstzekerheid zoals opgenomen in UE 58 wordt door opdrachtnemer maandelijks gemeten met ingang van de uitvoering van de overeenkomst. De periode waarop de boeteregeling is gebaseerd, zijn de laatste 12 maanden tot en met de rapportagemaand, dat betekent dat onvoldoende resultaten binnen de periode van 12 maanden worden meegeteld. Onvoldoende resultaten buiten de periode van 12 maanden komen te vervallen en tellen niet mee in het boeteregeling voor de betreffende rapportagemaand.

Indien de Overkomstduur en/of de doorlooptijd van de Overkomstzekerheid lager is dan de overeengekomen KPI's treedt de volgende boeteregeling in werking:

- 1 maand tenminste één van de KPI's niet gehaald is geen financiële consequentie, wel verbeterplan.
- 2 maanden tenminste één van de KPI's niet gehaald is geen financiële consequentie, wel verbeterplan en eerste waarschuwing.
- 3 maanden tenminste één van KPI's niet gehaald is verbeterplan en €1000 boete.
- 4 maanden tenminste één van KPI's niet gehaald is verbeterplan, tweede waarschuwing en €2000 boete.
- 5 maanden tenminste één van KPI's niet gehaald is verbeterplan en €4000 boete.
- 6 maanden tenminste één van KPI's niet gehaald is verbeterplan, derde waarschuwing en €7000 boete.
- 7 maanden tenminste één van KPI's niet gehaald wordt beschouwd als verwijtbaar niet nakomen van de raamovereenkomst en kan leiden tot ontbinding van de raamovereenkomst. Bij geen ontbinding blijft de boete maandelijks €7000.

UE 115. Indien de KPI Overkomstduur en/of Overkomstzekerheid 3 keer of meer niet wordt gehaald binnen de periode van 12 maanden, zoals bedoeld in eis 58, dient opdrachtnemer maandelijks en naar rato van het aandeel van een deelnemende dienst in het totaal aantal pakketten, in de rapportage maand die niet voldoen aan de norm, het boetebedrag inclusief BTW via een creditnota aan de betreffende deelnemende dienst in mindering te brengen.

Rekenvoorbeeld:

Aantal ontvangen pakketten in maand X onder de norm	Door Deelnemende dienst	Is Y% van totaal	Bij eerste keer boetebedrag	Deelnemende dienst ontvangt creditbedrag van maand X
5000	A	50%	€ 1.000	€ 500
1000	B	10%	€ 1.000	€ 100
500	C	5%	€ 1.000	€ 50
2000	D	20%	€ 1.000	€ 200
100	E	1%	€ 1.000	€ 10
400	F	4%	€ 1.000	€ 40
1000	G	10%	€ 1.000	€ 100

Opdrachtnemer stuurt categoriemanagement Logistiek per kwartaal een overzicht van de creditnota's aan deelnemende diensten, dit wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg.

UE 116. Wanneer er wordt geconstateerd dat de daadwerkelijke inzet van de doelgroep Social Return minder is dan de in de inschrijving genoemde inzet treedt een boete van €5000 in werking.

UE 117. De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere jaarlijkse meting een stijgende lijn te vertonen. De basis voor de meting is het cijfer dat blijkt uit de eerste gezamenlijke KTO. Indien in het eerst opvolgend jaar de score lager dan een 7 is, maar gelijk aan de hoogste meting dient er een verbeterplan te worden ingediend. Bij opeenvolgende jaren indien de score lager dan een 7 is en lager dan de hoogste meting dan dient er zowel een verbeterplan te worden opgeleverd als een boete van € 5.000,- betaald te worden. Eventuele verlenging van de raamovereenkomst kan mede afhankelijk zijn van prestatie op deze KPI.

UE 118. Wanneer categoriemanagement Logistiek opdrachtnemer verzoekt een verbeterplan op te stellen óf als één zelfde deelnemende dienst heeft geconstateerd dat binnen een contractjaar vaker dan 2 keer de norm van de hiervoor genoemde KPI's niet wordt gehaald, dan wordt binnen 14 Werkdagen na het verzoek een verbeterplan door opdrachtnemer aan de contractmanager van categoriemanagement Logistiek én aan betreffende deelnemende dienst, opgeleverd. In dit plan besteedt de opdrachtnemer minimaal aandacht aan de volgende elementen:

- Aanleiding.
- Een uitgebreide uiteenzetting van de oorzaken waardoor er tegenvallende onderzoeksresultaten zijn behaald.
- Een nadere analyse van de kwaliteitsresultaten gespecificeerd naar eigen netwerk en van eventuele onderaannemers of derden.
- Concreet aangeven welke maatregelen er zijn en worden genomen om de kwaliteit te verbeteren en het interne proces te borgen.
- Een uitgebreide uiteenzetting van de incidenten inclusief de genomen maatregelen om toekomstige incidenten te voorkomen.