

NATIONALE  
OPERA &  
BALLET

## BIJLAGE 2

### PROGRAMMA VAN EISEN

Eis	Minimumeis	Akkoord
	<b>Minimumeisen algemeen</b>	
1	<b>Werkzaamheden</b> Opdrachtnemer voert alle gevraagde dienstverlening en leveringen uit zoals weergegeven in het Beschrijvend Document en daarbij behorende bijlagen.	
2	<b>Wet- en regelgeving</b> De door Opdrachtnemer aangeboden leveringen, artikelen, opslag- en transportmiddelen en goederenstromen voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en zijn vervaardigd naar de HACCP richtlijnen (93/43/EEG) en de geldende hygiëne eisen en milieurichtlijnen.	
	<b>Minimumeisen kwaliteit en assortiment</b>	
3	<b>Kwaliteit en continuïteit</b> Opdrachtnemer waarborgt en garandeert de kwaliteit en continuïteit van levering van de artikelen zoals opgenomen in de Aanbesteding met de daarbij behorende bijlagen.	
4	<b>A-merken</b> Opdrachtnemer dient de producten zoals weergegeven in bijlage 10 te leveren en een gelijkwaardig alternatief. Met gelijkwaardig bedoelen wij van gelijke kwaliteit.	
5	<b>Kernassortiment</b> Opdrachtnemer is te allen tijde in staat het Kernassortiment te leveren, zoals opgenomen in het prijsinvalformulier. Dit Kernassortiment wordt in het online bestelsysteem als zodanig gemarkeerd weergegeven, zodat bestellers bewust kunnen kiezen voor kernassortiment producten.	
6	<b>Buiten het kernassortiment</b> NO&B kan ook artikelen buiten het Kernassortiment bestellen. Deze producten worden ook weergegeven in het online bestelsysteem.	

7	<p><b>Uit assortiment</b></p> <p>Wanneer een artikel structureel niet meer geleverd kan worden, dient inschrijver dit zal spoedig mogelijk aan NO&amp;B door te geven.</p> <p>Inschrijver biedt, bij artikelveranderingen, een zo optimaal mogelijk alternatief dat vergelijkbaar is op het gebied van prijs en kwaliteit.</p> <p>Assortimentswijzigingen dienen in overleg en na instemming met NO&amp;B plaats te vinden. NO&amp;B behoudt zich dan het recht voor het artikel elders af te nemen.</p>	
8	<p><b>Temperatuur</b></p> <p>Artikelen dienen volgens de wettelijke voorschriften en de voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aangeboden te worden.</p>	
9	<p><b>Houdbaarheid (ten minste houdbaar tot)</b></p> <p>De te leveren artikelen dienen na binnenkomst bij NO&amp;B minimaal houdbaar te zijn tot de onderstaande dagen na levering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Groenten: 3 dagen*</li> <li>○ Fruit: 4 dagen*</li> <li>○ Verse melk: 5 dagen</li> <li>○ Diepvriesproducten: 1 jaar</li> <li>○ Vleeswaren: 5 dagen</li> <li>○ Verse vis: 4 dagen</li> <li>○ Verse vleesproducten: 4 dagen</li> <li>○ Vacuümverpakte vleesproducten: 3 weken</li> <li>○ Geportioneerde vleeswaren: 14 dagen</li> <li>○ Geportioneerde kaasproducten: 4 weken</li> <li>○ Verse kipproducten: 4 dagen</li> <li>○ Kaasverpakking: 7 dagen</li> <li>○ Frisdrank en water: 1 jaar</li> </ul> <p>De THT-datum dient op iedere verpakking vermeld te staan.</p> <p>* De met een * aangeduide productcategorieën vallen in beginsel buiten de Raamovereenkomst, maar kunnen door NO&amp;B op incidentele basis besteld worden.</p>	
10	<p><b>Algemeen productspecificaties</b></p> <p>Opdrachtnemer dient te allen tijde inzage te bieden in artikelinformatie. Deze informatie bestaat minimaal uit de productspecificaties en de ingrediëntendeclaratie (KWID).</p>	
11	<p><b>Kwaliteitsaspecten</b></p> <p>Bij meningsverschillen over kwaliteitsaspecten tussen Opdrachtnemer en NO&amp;B, behoudt NO&amp;B zich het recht voor het product niet meer af te nemen in geval van blijvende onenigheid.</p>	
<b>Minimumeisen productgroep AGF en zuivel</b>		
12	<b>AGF</b>	

	<p>Opdrachtnemer kan gesneden en ongesneden groenten leveren.</p> <p>Fruit en groente dienen onbeschadigd en vrij van ongedierte en schimmels te zijn. Fruit dient rijp te zijn, wat inhoudt dat het fruit op de dag van levering geconsumeerd kan worden.</p> <p>NB: Groente en fruit vallen in beginsel buiten de Raamovereenkomst, maar kunnen door NO&amp;B op incidentele basis besteld worden.</p>	
13	<p><b>Kaas en vleeswaren</b></p> <p>Kaas mag niet beschimmeld of bezweet zijn en de verpakking van kaas en vleeswaren dient luchtdicht te zijn.</p>	
	<b>Minimumeisen bestellen</b>	
14	<p><b>Bestellen</b></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een geautomatiseerd, digitaal bestelsysteem, waarvan NO&amp;B kosteloos gebruik kan maken. Opdrachtnemer koppelt zijn digitaal bestelsysteem kosteloos aan de door NO&amp;B gebruikte Bestelsoftware (thans: Horeko).</p> <p>Het bestelsysteem van Opdrachtnemer stelt NO&amp;B in staat het assortiment van leverancier te bekijken op artikelnummer, prijs, naam productgroep, naam product en kern/niet-kern assortiment.</p> <p>Het niet-kern assortiment (inclusief kortingspercentages per productgroep) dient in het bestelsysteem van Opdrachtnemer separaat te worden aangegeven. Daarnaast dienen aanbiedingen duidelijk weergegeven te worden.</p> <p>Opdrachtnemer dient het online bestelsysteem up-to-date te houden, wat ten minste betekent dat wijzigingen in het assortiment binnen 1 werkweek worden verwerkt en de beschikbaarheid van producten dagelijks wordt aangepast.</p>	
15	<p>Opdrachtnemer voorziet in meerdere debiteurennummers. Bij aanvang van de overeenkomst worden minimaal de volgende debiteurennummers voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personeel</li> <li>○ Artfo</li> <li>○ Voorgebouw</li> </ul>	
16	<p>Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van NO&amp;B kosteloos een demonstratie van het bestelsysteem voor de bestelbevoegden, zowel voor de start van als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.</p>	
17	<p><b>Bestelfrequentie</b></p> <p>NO&amp;B plaatst dagelijks bestellingen in het online bestelsysteem ten behoeve van leveringen maximaal 3x per week (maandag, woensdag en vrijdag). Bestellingen voor de volgende dag zijn in ieder geval mogelijk tot 15.00 uur.</p> <p>Opdrachtnemer dient het door NO&amp;B opgegeven debiteurennummer op de pakbon, factuur en alle verdere relevante correspondentie te vermelden.</p>	
18	<b>Spoedbestellingen</b>	

	<p>NO&amp;B dient elke werkdag spoedbestellingen te kunnen plaatsen bij Opdrachtnemer. Spoedbestellingen vinden telefonisch plaats. Op verzoek van NO&amp;B dient Opdrachtnemer een spoedbestelling per e-mail te bevestigen. Spoedbestellingen kunnen van maandag tot en met zaterdag tussen 8.00 en 18.00 uur worden geplaatst.</p> <p>Spoedbestellingen dienen binnen 4 uur na plaatsing te worden geleverd.</p>	
19	<p><b>Afwijkingen</b></p> <p>Bij afwijking van de bestelopdracht, bijvoorbeeld deellevering of uitstel van de gevraagde levertijd(en), dient Opdrachtnemer dit per omgaand kenbaar te maken aan NO&amp;B, waarbij in overleg wordt bepaald welke oplossing Opdrachtnemer biedt om de afwijking op te vangen.</p>	
20	<p><b>Niet leverbare artikelen</b></p> <p>Wanneer een door NO&amp;B besteld artikel niet op voorraad is, dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen drie uur na bestelopdracht, aan NO&amp;B door te geven. Opdrachtnemer biedt daarbij, proactief, een zo optimaal mogelijk alternatief aan tegen maximaal dezelfde prijs. NO&amp;B dient akkoord te geven op het alternatieve aanbod voordat het geleverd wordt. Indien NO&amp;B de gelijkwaardigheid betwist, behoudt NO&amp;B zich het recht voor het artikel niet en/of elders af te nemen.</p>	
21	<p><b>Leveringen</b></p> <p>Opdrachtnemer dient 3 maal per week te leveren (maandag, woensdag en vrijdag; hierna ook te noemen: bezorgdagen) tussen 8.00 en 11.00 uur op het door NO&amp;B aangegeven afleveradres.</p> <p>Producten van dezelfde soort dienen gebundeld (bij elkaar) op een rolcontainer geplaatst te worden en niet verspreid te worden over meerdere rolcontainers.</p> <p>Tijdens de eerste maand van de Raamovereenkomst stemmen partijen de volgorde van stapelen van het transport met elkaar af en Opdrachtnemer conformeert zich tijdens de contractperiode steeds aan deze werkwijze.</p> <p>De chauffeur levert rolcontainers met gekoelde producten af in de koeling. Vriesproducten in de vriescel. Ongekoelde producten in de keuken of magazijn.</p>	
22	<p><b>Controle levering</b></p> <p>Bij ontvangst van de artikelen zullen deze gecontroleerd worden door NO&amp;B. Afwijkingen worden vermeld op de pakbon en niet geaccepteerd door NO&amp;B, tenzij NO&amp;B er voor kiest de producten ondanks de afwijkingen toch te accepteren. Bij een afwijking in temperaturen (HACCP) is NO&amp;B verplicht de levering te weigeren. Bij eventuele afwijkingen in de levering neemt NO&amp;B contact op met de Opdrachtnemer. Afgekeurde artikelen/afwijkingen e.d. worden de dag zelf of de volgende bezorgdag kosteloos retour genomen.</p> <p>Bij afwijkingen dient Opdrachtnemer na te leveren voor 12 uur op dezelfde dag. Indien het artikel niet dezelfde dag benodigd is dient nalevering de volgende kalenderdag of bezorgdag plaats te vinden. Dit ter beoordeling van NO&amp;B.</p>	
23	<p><b>Pakbon</b></p>	

	<p>Bij levering dient Opdrachtnemer een pakbon af te geven bij een bevoegd persoon waarop minimaal onderstaande gegevens staan vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ordernummer</li> <li>○ Afleveradres</li> <li>○ Debiteurennummer</li> <li>○ Aantal colli</li> <li>○ Omschrijving van de artikelen</li> <li>○ Aantal/verpakkingseenheid van het artikel</li> <li>○ Prijzen en totaalbedrag</li> </ul> <p>De pakbon dient goed controleerbaar te zijn met de factuur.</p> <p>Het niet bijvoegen van de pakbon heeft consequenties voor de acceptatie van de zending. NO&amp;B heeft het recht tot het niet accepteren van de zending. De door NO&amp;B geconstateerde hoeveelheid artikelen is bepalend en geldt als basis voor de facturering.</p>	
<b>Minimumeisen overige dienstverlening</b>		
24	<p><b>Keuringen</b></p> <p>NO&amp;B behoudt zich het recht voor onaangekondigd een (hygiëne) keuring plaats te laten vinden bij de opslagplaats(en) van Opdrachtnemer door NO&amp;B of diens vertegenwoordiger.</p> <p>Indien bij deze hygiënecontrole blijkt dat Opdrachtnemer zich niet aan de wettelijke hygiëne-eisen houdt, zullen de leveringen onmiddellijk worden stopgezet. NO&amp;B en Opdrachtnemer treden dan in overleg over de te nemen vervolgstappen.</p> <p>De Opdrachtnemer zal binnen 4 weken afdoende maatregelen nemen om aandachtspunten uit de meting op te lossen. Na deze periode zal er nogmaals een meting worden uitgevoerd, de kosten voor deze meting komen voor rekening van Opdrachtnemer. De uitspraak van de onafhankelijke instantie is voor beide partijen bindend. Opdrachtnemer is verplicht alle relevante informatie die van belang is voor het onderzoek te overleggen.</p>	
25	<p><b>Verpakking</b></p> <p>De artikelen dienen verpakt te zijn in de gebruikelijke, voor de betreffende productgroepen, verpakking volgens de HACCP-norm, tenzij door NO&amp;B anders aangegeven.</p> <p>De gebruikte verpakkingen voldoen aan de EU-verpakkingsrichtlijn. Opdrachtnemer garandeert dat het besluit verpakkingen (i.p.v. voorheen conventioneel verpakkingen), papier en karton wordt nageleefd (dit is een vertaling van de EU-verpakkingsrichtlijn). Bij wijziging in dit besluit zal Opdrachtnemer de nieuwe regelgeving terstond naleven.</p> <p>De bewaarcondities dienen duidelijk op de buitenzijde van de verpakking aangegeven te zijn.</p> <p>Verpakkingen dienen handzaam te worden aangeboden met een maximum gewicht van 10 kg.</p>	

	Bakken en overige elementen die gebruikt worden in de keuken dienen conform de Gastronorm maatvoering gestandaardiseerd te zijn.	
26	<p><b>Transport</b></p> <p>De artikelen dienen geleverd te worden op kunststof of metalen pallets/rolcontainers/krachten met een maximale hoogte van 1.80 meter en per productgroep in aparte bakken en niet hoger beladen dan de bovenzijde van de rolcontainer.</p> <p>Producten van dezelfde soort dienen gebundeld (bij elkaar) op een rolcontainer geplaatst te worden en niet verspreid te worden over meerdere rolcontainers.</p>	
27	<p><b>Emballage</b></p> <p>Emballage, zoals rolcontainers, opslagbakken, broodbakken en overige transportmiddelen die gebruikt zijn bij aflevering dienen door Opdrachtnemer bij de volgende levering retour genomen te worden.</p> <p>Emballage wordt op een separaat debiteurennummer geboekt en heeft een eigen pakbon.</p>	
<b>Minimum eisen duurzame verpakkingen</b>		
28	Opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden beperkt.	
29	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.	
30	<p>Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.</p> <p>Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet (bron: MVIcriteria.nl).</p>	
<b>Minimum eisen contractmanagement</b>		
31	<p><b>Kritische prestatie indicatoren</b></p> <p>Voor de raamovereenkomst met NO&amp;B gelden de volgende (maar niet beperkt tot) kritische prestatie indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ KPI 1: 95% van alle leveringen zijn op tijd (tussen 8.00 en 11.00 uur)</li> <li>○ KPI 2: 95% van alle leveringen is volledig en conform de gemaakte afspraken over het stapelen van producten op de rolcontainers</li> <li>○ KPI 3: 95% van alle leveringen bevat geen alternatieve artikelen</li> </ul>	

	<p>Definitie levering: de totale levering op één bezorgdag, ongeacht of die bestelling in één keer of als verschillende losse bestellingen is geplaatst.<sup>1</sup> KPI 3 is alleen van toepassing op kernassortiment artikelen.</p> <p>De performance wordt per maand gemeten. Bij het herhaaldelijk niet realiseren van deze KPI's kan NO&amp;B de Raamovereenkomst ontbinden.</p>	
	<b>Minimumeisen commercieel</b>	
32	<p><b>Prijsinvalformulier</b></p> <p>Opdrachtnemer levert de producten uit het Kernassortiment tegen de nettoprijzen die hij heeft aangeboden in het prijsinvalformulier (bijlage 9).</p>	
33	<p><b>Niet-kernassortiment</b></p> <p>Opdrachtnemer past voor het niet-Kernassortiment het kortingspercentage per productgroep toe dat hij heeft aangeboden in het prijsinvalformulier (bijlage 9). Opdrachtnemer berekent de korting over zijn brutoprijs. In het bestelsysteem geeft Opdrachtnemer inzicht in zowel de brutoprijs als de prijs na toepassing van het kortingspercentage.</p> <p>De kortingspercentages liggen vast tijdens de duur van de gehele raamovereenkomst inclusief een eventueel verlengingsjaar.</p>	
34	<p><b>Buiten raamovereenkomst</b></p> <p>Indien NO&amp;B specifieke producten wenst af te nemen die niet te leveren zijn door Opdrachtnemer, dan is NO&amp;B gerechtigd deze producten af te nemen bij een andere partij. Dit geldt ook voor producten waarbij NO&amp;B van mening is dat er geen marktconforme prijs wordt gehanteerd door Opdrachtnemer.</p>	
35	<p>NO&amp;B heeft geen afname verplichting bij Opdrachtnemer en kan buiten de Raamovereenkomst producten bij derden afnemen zonder dat dit consequenties heeft voor de Raamovereenkomst, voorwaarden en/of prijzen.</p>	
36	<p><b>Dagverse producten</b></p> <p>Opdrachtnemer mag voor dagverse producten gebruik maken van de gehanteerde dagprijzen. Deze dienen marktconform te zijn. De aangeboden kortingspercentages gelden ook voor deze dagprijzen.</p>	
37	<p><b>Aanbiedingen</b></p> <p>Bij aanbiedingen van producten die door NO&amp;B worden afgenomen, geldt de aanbiedingsprijs, indien deze lager is dan de overeengekomen nettoprijs conform de raamovereenkomst.</p>	
38	<p>Alle tarieven/prijzen zijn in Euro, exclusief BTW. Prijzen worden tot maximaal twee cijfers achter de komma bepaald.</p>	
39	<p>Alle door Opdrachtnemer gecommuniceerde prijzen per product zijn totaalprijzen, inclusief belastingen en heffingen (waaronder, maar niet beperkt tot, dropkosten/leveringskosten, arbeidskosten, materiaalkosten,</p>	

<sup>1</sup> Ter toelichting: bij een levering op woensdag gaat het om de levering van alle producten die NO&B tot dinsdagmiddag 15:00 bij Opdrachtnemer heeft besteld (en die niet reeds op maandag zijn bezorgd).

	<p>afhandelingskosten, uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten). Tijdens de gehele contractperiode brengt Opdrachtnemer geen andere kosten in rekening. De enige uitzondering hierop is een eventuele opslag die Opdrachtnemer in rekening brengt voor spoedleveringen zoals bedoeld in eis 18. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtnemer de hoogte van de opslag en eventuele andere voorwaarden duidelijk heeft beschreven in zijn Inschrijving (bij Gunningscriterium 3: Bestelcondities).</p>	
40	<p><b>Indexering</b></p> <p>De door Opdrachtnemer in het Prijsin Vulformulier (bijlage 9) aangeboden prijzen zijn vast tot en met 3 maanden na start van de overeenkomst (met uitzondering van dagverse producten, zie eis 36).</p> <p>Prijzen zijn steeds vast voor een periode van 3 maanden en kunnen maximaal 4x per jaar worden aangepast op basis van het prijsindexcijfer. Als basis voor de eerste wijziging dient het indexcijfer van de maand september van het jaar daarvoor te worden gebruikt. Indexering vindt plaats conform: CBS consumentenprijzen met CPI code 010000, CPI 2015 = 100.</p> <p><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb</a></p> <p>Prijsaanpassingen dienen uiterlijk 2 weken voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijswijziging schriftelijk, onderbouwd aan NO&amp;B te worden gecommuniceerd. Na schriftelijke goedkeuring door NO&amp;B kan de prijsaanpassing doorgevoerd worden.</p>	
41	<p><b>Facturering</b></p> <p>Facturen komen overeen met de levering en met de bestelling (per debiteurennummer). Facturen worden elektronisch aangeleverd en gemaild naar <a href="mailto:facturen@operaballet.nl">facturen@operaballet.nl</a>. Bestellingen in een week worden gecumuleerd tot 1 weekfactuur; facturatie daarvan vindt wekelijks of maandelijks plaats. Voor de facturering en betaling zijn de Algemene inkoopvoorwaarden van NO&amp;B van toepassing (bijlage 6).</p> <p>De volgende uitgangspunten zijn van toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Betaling geschiedt conform de geldende betalingstermijnen, mits geen afwijkingen worden geconstateerd.</li> <li>○ Indien bij controle door of namens NO&amp;B afwijkingen op een factuur worden vastgesteld, is de opdrachtnemer gehouden de factuur te (laten) corrigeren en indien van toepassing, het teveel betaalde te (laten) crediteren. Indien een factuur zeer ernstige dan wel een groot aantal afwijkingen bevat, dit ter beoordeling van NO&amp;B, dan is NO&amp;B gerechtigd een nieuwe factuur te eisen.</li> <li>○ Opdrachtnemer factureert op het moment dat alle producten van de bestelling zijn geleverd (geen deelfacturen).</li> </ul>	
	<p><b>Minimumeisen communicatie</b></p>	
42	<p>Mogelijke vertragingen in de voortgang van de werkzaamheden worden direct door de contactpersoon van leverancier gemeld.</p>	

43	<p><b>Contact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contactpersoon managementniveau</li> </ul> <p>Opdrachtnemer biedt één vaste contactpersoon als accountverantwoordelijke voor NO&amp;B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicepunt</li> </ul> <p>Opdrachtnemer heeft een centraal contactpunt waar operationele vragen kunnen worden gesteld, zoals vragen over status van bestellingen, spoedbestellingen, reclameringen etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contactpersoon operationeel niveau</li> </ul> <p>NO&amp;B wil één contactpersoon die verantwoordelijk is voor bestellingen en leveringen. De overlegfrequentie wordt bij aanvang van de samenwerking tussen partijen afgestemd.</p> <p>NO&amp;B heeft, bij onvoldoende functioneren van de operationele contactpersoon, het recht om een andere contactpersoon aan te vragen. NO&amp;B zal hier zorgvuldig mee omgaan en in voorkomende gevallen deugdelijk hierover communiceren.</p> <p>Bij wijzigingen in contactpersonen, stellen partijen elkaar terstond schriftelijk op de hoogte.</p>	
44	<p><b>Overlegstructuur</b></p> <p>Bij start van de Raamovereenkomst komen partijen een overlegstructuur overeen. Partijen voeren met elkaar overleg conform deze structuur.</p>	
45	<p><b>Managementrapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer dient per kwartaal (en incidenteel op verzoek) een digitale managementrapportage aan met minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gerealiseerde omzet over de desbetreffende periode;</li> <li>○ Omzet over de desbetreffende periode afgezet over de zelfde periode in voorgaande jaren;</li> <li>○ Per artikel: omschrijving, artikelnummer, afname aantal, verpakkingseenheid, prijs en totaalbedrag per artikel;</li> <li>○ Het aantal bestellingen;</li> <li>○ Het aantal deelleveringen;</li> <li>○ Servicegraad (procentueel) van de leveringen en het aantal retourneringen met reden;</li> <li>○ Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden omdat het gevraagde artikel niet leverbaar was;</li> <li>○ Klachtenafhandeling analyse, zoals te laat geleverd, verkeerd geleverd, bederf, nabestellingen, manco, dubbele zending, verkeerd artikel besteld, te veel/te weinig geleverd, transportschade;</li> <li>○ Het aantal facturen;</li> <li>○ Mogelijke besparingspotentiëlen;</li> <li>○ Mogelijke verbetermogelijkheden.</li> </ul>	

	Opdrachtnemer stemt ermee in om bij start van de samenwerking de wijze en frequentie van managementrapportage met NO&B af te stemmen en haar organisatie op deze wensen in te richten.	
46	<p><b>Communicatie</b></p> <p>Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur en op weekenddagen van 8.00 tot 16.00 uur telefonisch bereikbaar voor geautoriseerde bestellers via een vast aanspreekpunt/meldpunt.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waarbij binnen 24 uur door NO&amp;B een reactie met actieplan wordt ontvangen.</p>	
<b>Minimale Raamovereenkomst</b>		
47	Inschrijver gaat akkoord met de raamovereenkomst zoals opgenomen in bijlage 1.	