



Service Level Agreement d.d. xx-xx-2021
behorende bij de Raamovereenkomst internationale verhuizingen
ten behoeve van het Ministerie van Defensie
NUMMER 46xxxxxx

Inhoudsopgave:

1.	PARTIJEN	3
2.	BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	4
3.	OMVANG VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTNEMER	6
3.1.	Omschrijving van opdracht en verplichtingen	6
3.2.	Toepasbare ARVODI-2018 DEF voorwaarden	7
3.3.	Uitvoering	7
4.	GEHEIMHOUDINGSPLICHT	7
5.	TARIEVEN & TARIEFOPBOUW	7
5.1.	Tarieven	7
5.2.	Looptijd tarieven	7
5.3.	Destination kilometers	7
5.4.	Definitie zeevracht kosten	8
5.5.	Definities inslag, uitslag- en opslag kosten	8
5.6.	Bijkomende kosten	9
5.7.	Ferrykosten	9
5.8.	Non-standaard tarieven	9
5.9.	Bestandsopbouw tarieven	10
6.	FACTURERING EN BETALING	10
6.1.	Factuur	10
6.2.	Factureringsprocedure	10
7.	TOEZICHT	11
7.1.	Verplichtingen	11
7.2.	Toegang	12
7.3.	Uitvoering	12
7.4.	Algemeen contract management Opdrachtgever	12
7.5.	Algemeen contract management Opdrachtnemer	12
7.6.	Operationeel medewerker Opdrachtgever	13
7.7.	Uitvoerend contract management Opdrachtnemer	13
7.8.	Communicatie- en rapportagelijnen	13
8.	NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING	14
9.	ONTBINDING	14
10.	GESCHILLEN	14
11.	COMMUNICATIE & CORRESPONDENTIE	14
11.1.	Communicatie	14
11.2.	Taal	14
11.3.	Correspondentieadres Opdrachtgever	14
12.	ALGEMENE REGELGEVING VERPLAATSINGEN	14
12.1.	Vrijdom Overzee	14
12.2.	Vrijdom verhuizing binnen Europa	14
12.3.	Minimum Vrijdom	15
12.4.	Vrijdom binnen een land	15
12.5.	Vrijdom leerling vliegers	15
12.6.	Algemeen	15
13.	AUTORISATIE & REGISTRATIE TRAJECT	15
13.1.	Autorisaties en verhuisopdrachten	15
13.2.	Registratie en definitief akkoord	16
13.3.	Berichtgeving, wijziging en annulering verhuisopdrachten	16
13.4.	Voortgangscontrole	16
13.5.	Cost indication (na survey)	16
14.	OPNAME & INFORMATIE TRAJECT	17

14.1 Opnamebezoek / taxatie	17
14.2 Voorbereiding en informatie Belanghebbende	18
14.3 Verzekering	18
15. VERHUIS & TRANSPORT TRAJECT	20
15.1 Verpakking en verhuizing (origin).....	20
15.2 Transport	20
15.3 Geschat versus actueel volume	21
15.4 Aflevering (destination).....	21
15.5 Transittijden	21
15.6 Transport en inklaring/afgifte van motorvoertuigen	21
15.7 Uitvoeringsverplichting Nederlandse Antillen en Aruba	23
16. NAZORG	23
16.1 Begeleiding Belanghebbenden.....	23
16.2 Klachten.....	23
16.3 Claims	23
16.4 Klanttevredenheidmeting middels PMQ	24
17. KWALITEITZORG	24
17.1 KPI's.....	24
17.2 Kwaliteitsnorm	25
17.3 Kwaliteitsmeting	25
17.4 Kwaliteitsinspecties	25
17.5 Audits	25
17.6 ATT	25
17.7 Benchmarking.....	26
18. MANAGEMENT INFORMATIE	26
18.1 Rapportage.....	26
18.2 Frequentie.....	26
BIJLAGE I - PRIJZEN	26

1. PARTIJEN

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
te dezen vertegenwoordigd door de Minister van Defensie,
namens deze,
[functienaam en naam ondertekenaar]
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [volledige naam en rechtsvorm contractant],
(statutair) gevestigd te,
te dezen vertegenwoordigd door
..... (en) [naam ondertekenaar]
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

komen het volgende overeen:

Redactie van het Service Level Agreement (SLA) ligt bij Opdrachtgever en het beheer ligt bij Opdrachtnemer. Wijzigingen die in gezamenlijk overleg zijn vastgesteld worden door Opdrachtnemer integraal in het SLA opgenomen waarna het gewijzigde SLA voorzien van een nieuw versienummer en datum wijziging zal worden toegezonden aan Opdrachtgever (ter ondertekening) en externe adviseurs.

2. **BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN**

ARVODI-2018 DEF	Zie beschrijving in de Inschrijvingsleidraad.
ATT	Audit Tracking Tool
Audits	Het door personeel van de Opdrachtgever of derden (doen) beoordelen van door de Opdrachtnemer geleverde digitale bewijsvoering en gehanteerde tarieven.
BAF/BUC	Bunker Adjustment Factor / Bunker Usage Charge.
Belanghebbende	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
CAF	Currency Adjustment Factor.
Carrier	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Claims	Geregistreeerde schade of verlies met financiële gevolgen met een gedefinieerde doorlooptijd vanaf ontvangst van de volledige Claim tot en met de uitbetaling van de Claim.
Door-to-door	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Duo plaatsing	Indien er bij overzees Transport sprake is van een duo plaatsing (2 partners in samenleving die beide voor een functie worden geplaatst) dan mag een tweede Motorvoertuig voor rekening van Opdrachtgever worden vervoerd. Wanneer aan de normale lokale douane voorwaarden voor belastingvrije invoer van Motorvoertuigen word voldaan maar er invoerrechten worden geheven omdat maximaal 1 Motorvoertuig vrij van invoerrechten mag worden ingevoerd (bijv. Bonaire en Curaçao), dan komen deze invoerrechten en OB/BBO bij een tweede Motorvoertuig bij een duo plaatsing ook voor rekening van Opdrachtgever.
Container	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
FCL	Full Container Load.
FIDI	Fédération Internationale des Déménageurs Internationaux.
FIDI-FAIM	De door FIDI ondersteunde kwaliteitsnormering, welke geldt als basis voor het niveau van dienstverlening voor deze Raamovereenkomst. Deze norm wordt tevens gehanteerd voor verhuisbedrijven, welke - in uitzonderingsgevallen -niet daadwerkelijk op deze basis zijn gecertificeerd.
Inboedel	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Infoportaal	Zie beschrijving in het Programma van Eisen. www.xxxxxxxx Login xxxxx Password xxxxxx
Inslagkosten	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Inventarislijst	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.

Klanttevredenheidsmeting	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
LCL	Less Container Load.
Motorvoertuig	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Non-standaard tarieven	Alle tarieven welke in principe tot de regulier overeengekomen scope behoren, maar te weinig voorkomen om daadwerkelijk in deze bijlage te worden geregistreerd.
Onderaannemers	Overige in opdracht van Opdrachtnemer opererende bedrijven of instanties die deel uitmaken van de Verhuisopdracht en verscheping proces en delen van de Verhuisopdracht uitvoeren (bijv. agenturen, Carriers etc.).
Opdracht	Het geheel van de in deze Raamovereenkomst omschreven verplichtingen en rechten van de Opdrachtnemer teneinde de Verhuisopdracht van de belanghebbende mogelijk te maken.
Opdrachtgever	Zie beschrijving in de Raamovereenkomst.
Opdrachtnemer	Zie beschrijving in de Raamovereenkomst.
Opnamelijst	Een door de Belanghebbende en de Opdrachtnemer ondertekende lijst waarop de te verhuizen Inboedel en de in opslag te nemen Inboedel specifiek zijn vermeld ten behoeve van het vaststellen van het volume van de Inboedel inzake Transport en/of Opslag. Deze lijst moet per vertrek en item gespecificeerd worden en door zowel de Belanghebbende als de inspecteur ondertekend worden.
Opslagkosten	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
PMS	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Post Move Questionnaire (PMQ)	Het door de Opdrachtnemer te verstrekken en door de Belanghebbende in te vullen klanttevredenheid formulier op origin en destinatie.
Raamovereenkomst	Zie beschrijving in de Inschrijvingsleidraad.
S.I.T.	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Shuttle	Kosten verbonden aan het feit dat goederen over een afstand van meer dan 35 meter tussen voordeur en transporteenheid moeten worden vervoerd. Opdrachtnemer checkt dit waar mogelijk o.a. via Google Street View.
Surcharges	Aan zeevracht gerelateerde toeslagen, zoals CAF, BAF/BUC, CUC, ISPS, ENS, AMS, SOLAS, IMO etc.
Survey Report	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Tax-free goederen	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Transactie	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.

THC	Terminal Handling Charges.
Third Party service	Diensten die tot de Verhuisopdracht behoren maar niet door de verhuizer (vakbonden/Unions) kunnen/mogen worden uitgevoerd. Voorbeeld: (de)monteren van kasten en meubels in USA.
Transport	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Transportdocumenten	Alle voor het transport van de inboedel van de Belanghebbende benodigde documenten en de daaraan verbonden formaliteiten voor de uitvoering.
Transit tijd	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Uitslagkosten	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Vakwerk	Het normale inpakken en uitpakken van de inboedel alsmede het demonteren en monteren van de daarvoor in aanmerking komende meubelstukken. Meer dan normaal pakwerk kan extra kosten tot gevolg hebben. De normale verhouding op een Verhuisopdracht over de weg is 20 % dozen/ 80 % meubels.
Verhuisopdracht	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Vrijdom	Zie beschrijving in het Programma van Eisen.
Werkdagen	Zie beschrijving in de Inschrijvingsleidraad.
Werkmaatschappijen	De in dienst van Opdrachtnemer opererende en door haar aangestuurde bedrijven of organisaties, welke belast zijn met de daadwerkelijke uitvoering van de Verhuisopdracht.

3. OMVANG VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTNEMER

3.1. Omschrijving van opdracht en verplichtingen

De Opdrachtnemer verplicht zich in opdracht van Opdrachtgever onder de in deze Raamovereenkomst gestelde voorwaarden tot het management en de uitvoering van de wereldwijde en lokale Verhuisopdrachten van Belanghebbenden. Criteria hierbij vormen onder andere optimale kwalitatieve uitvoering van de Verhuisopdrachten, efficiency verbetering, kostenbesparing en het volledig conformeren aan de regelgeving van Opdrachtgever. Voorts zal de Opdrachtnemer zorg dragen voor wereldwijde dekking door middel van een uitgebreid netwerk, automatiseringsopties, effectieve kwaliteitsborging en een transparant en controleerbaar systeem ten aanzien van uitvoering en kostenbeheersing.

Puntsgewijs zal de dienstverlening van de Opdrachtnemer zich kenmerken door:

- Verzorgen van de Verhuisopdracht van Inboedels van de Belanghebbenden, inclusief Vakwerk;
- Transparante dienstverlening;
- Optimale behartiging van de belangen van Opdrachtgever, haar medewerkers en Belanghebbenden;
- Korte communicatie- en rapportagelijnen;
- Gecentraliseerd accountbeheer;
- Exclusief aanspreekpunt voor Opdrachtgever;
- Globaal netwerk met wereldwijde dekking;
- Adequate aansturing van bij de uitvoering betrokken derde partijen;

- Efficiencyverbetering nastreven ten gunste van Opdrachtgever op financieel en personeel gebied;
- Optimale voorbereiding op de verhuizing van de Belanghebbenden;
- Uitvoering conform regelgeving van Opdrachtgever;
- Transparante en controleerbare tarievenstructuur;
- Minimaal marktconformiteit van de tarieven;
- Gegarandeerde doorlooptijden van de Verhuisopdrachten;
- Vastleggen van- en conformeren aan afspraken in algemene zin;
- Beroepsbekwaamheid;
- Optimale inzet van personeel, materiaal en materieel;
- Uitvoeringsgarantie;
- Kwaliteit volgens de FIDI-FAIM normering;
- Beschikbaar stellen van een op de Opdrachtgever toegesneden automatiseringssysteem;
- Verzorgen van een adequate verzekeringsdekking;
- Minimalisering van klachten en Claims;
- Ter beschikking stellen van door de Opdrachtgever vereiste management informatie;
- Transparante en gestructureerde wijze van factureren;
- Nazorg voor de Belanghebbenden op bestemming;
- Voeren van een transparante en controleerbare geautomatiseerde administratie, welke toegankelijk is voor Audits door de Opdrachtgever of door haar aangestelde derden.

3.2. Toepasbare ARVODI-2018 DEF voorwaarden

[Zie Raamovereenkomst]

3.3. Uitvoering

De werkzaamheden dienen door de Opdrachtnemer te worden uitgevoerd op de voor de Opdrachtgever meest efficiënte/economische wijze binnen de in deze Raamovereenkomst gestelde voorwaarden.

4. GEHEIMHOUDINGSPLICHT

[Zie Raamovereenkomst]

Distributielijst vermelde partijen een afschrift van de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

- In de artikelen 7.4 en 7.6 van de SLA vermelde medewerkers van Opdrachtgever;
- Accountantsdienst Opdrachtgever;
- In de artikelen 7.5 en 7.7 van de SLA vermelde medewerkers van Opdrachtnemer;
- Operationeel coördinator [nader in te vullen]
- Door Opdrachtgever geselecteerde auditor.

5. TARIEVEN & TARIEFOPBOUW

5.1. Tarieven

De Opdrachtgever zal voor elke uitgevoerde Verhuisopdracht c.q. dienst (zoals genoemd in artikel 3.1 van de SLA) de tarieven betalen zoals genoemd in bijlage I Prijzen bij deze Raamovereenkomst.

5.2. Looptijd tarieven

[Zie Raamovereenkomst]. Beide partijen nemen in geval van aanpassing de verplichting op zich om na benchmarking binnen 2 maanden tot nieuwe prijsafspraken te komen.

5.3. Destination kilometers

Kilometers USA		
Destination / Origin	Haven	KM
Beavercreek, OH	Norfolk	956

El Paso, TX	Houston	1200
Enterprise, AL	Savannah	552
Fairborn, OH	Norfolk	959
Fort Hood, TX	Houston	311
Fort Rucker	Savannah	539
Fort Worth, TX	Houston	422
Huntsville, AL	Savannah	689
Kansas City, KS	Houston	1274
Killeen, TX	Houston	306
Lawton, OK	Houston	689
Layton, UT	Oakland	1207
Oklahoma City, OK	Houston	716
Oro Valley, AZ	Long Beach	786
Salt Lake City, UT	Oakland	1175
Sheppard AFB/ Wichita Falls	Houston	619
Springfield, OH	Norfolk	955
Tampa, FL	Savannah	540
Tucson, AZ	Los Angeles	786

Vervoer Motorvoertuigen solo of als bijlading

Indien er sprake is van het vervoer van 1 Motorvoertuig in een 20FT of 1 of 2 Motorvoertuigen in een 40FT container met daarnaast alleen minimumzendingen verhuisgoederen dan mag in beide gevallen 1 Motorvoertuig op basis van separaat (Origin en bestemming) worden afgerekend. Het eventuele 2^e Motorvoertuig zal als bijlading worden afgerekend. De minimumzendingen verhuisgoed worden als zodanig afgerekend.

5.4. Definitie zeevracht kosten

CCS en stallingskosten Curaçao (volgens vastgesteld document iedere keer aan te passen aan voorwaarden desbetreffende rederij)

Op Curaçao zijn diverse invloeden van toepassing op de aflevering van zendingen verhuisgoed: Capaciteit douane en verhuizer, tijdige ontvangst documenten, fysieke controles op containers, hoge Opslagkosten op de haven Curaçao.

Bijkomend probleem is dat de correcte nota's (tegen vastgestelde tarieven) op verschillende momenten (soms maanden na uitvoer) bij de agent binnenkomen.

In goed overleg met DCIOD is besloten om met een samengesteld en controleerbaar document, de van toepassing zijnde kosten direct door te berekenen. Controle op correctheid ligt in eerste instantie bij Opdrachtnemer via data in het PMS.

Opdrachtnemer zal tevens zorgen voor het uploaden van dit document in het PMS.

Opzet document Container-, chassisdemurrage en stallingskosten Curaçao (elk jaar hernieuwd document).

-Voorblad waarop alle data, type container(s) en totaaltarieven

-A Kosten chassisdemurrage

-B Stallingskosten Meyer Curaçao

-Container demurrage en CPS Storage

5.5. Definities inslag, uitslag- en opslag kosten

Inslagkosten: [Zie beschrijving in het Programma van Eisen].

Opslagkosten: [Zie beschrijving in het Programma van Eisen].

Uitslagkosten [Zie beschrijving in het Programma van Eisen].

Indien, om welke reden dan ook, het afhalen en/of afleveren van Inboedel niet mogelijk is in combinatie met respectievelijk een exportzending of een importzending dan zal het intra-Europees tarief op basis van afstand en volume (m³) worden gehanteerd.

5.6 Bijkomende kosten

In de tabellen "origin", "destination", zeevracht, opslag en intra-Europees verkeer van bijlage I Prijzen van de Raamovereenkomst zijn de hierop betrekking hebbende tarieven vastgelegd. Daarnaast is er in voorkomende gevallen sprake van bijkomende kosten voor extra handelingen die zich tijdens het totale verhuisproces kunnen voordoen. Dergelijke kosten dienen door Opdrachtnemer gespecificeerd met de taxatie resultaten aan de Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Vervolgens dient de Opdrachtnemer autorisatie te verlenen alvorens de Verhuisopdracht kan worden uitgevoerd.

In de bijlage I Prijzen zijn de meest voorkomende bijkomende kosten gedefinieerd en van standaard tarieven voorzien. De Opdrachtnemer is verplicht om dergelijke kosten gespecificeerd, en waar nodig onderbouwd, op de uiteindelijke factuur te vermelden. Voor niet benoemde additionele kosten moet een kopie factuur in het PMS aanwezig zijn.

Marge niet benoemde tarieven

Het merendeel van de Verhuisopdrachten kan conform de afgestemde tarieven in de Raamovereenkomst en de extractietarieven SLA worden afgerekend. In een beperkt aantal gevallen zijn er extra kosten van toepassing die gerelateerd zijn aan het verhuisproces maar niet individueel kunnen worden vastgelegd. Opdrachtnemer zorgt voor voorfinanciering, tijdige betaling en waar nodig en mogelijk een benchmark vooraf. In die gevallen is de afspraak dat de kosten middels een factuur in het PMS worden onderbouwd waarbij Opdrachtnemer voor haar diensten een marge van 20% zal toepassen.

5.7 Ferrykosten

De actuele BAF en Low Sulphur toeslagen kunnen tevens worden belast. De ferry booking als bijlage in het PMS blijft van toepassing.

5.8 Non-standaard tarieven

Bij de samenstelling van bijlage I Prijzen is uitgegaan van trajecten tussen de vestigingsplaatsen van Opdrachtgever alsmede de meest voorkomende regio van herkomst van de Belanghebbenden. Als non-standaard tarieven worden gezien alle tarieven welke in principe tot de reguliere scope van deze Raamovereenkomst behoren, maar te weinig voorkomen om daadwerkelijk in deze bijlage te worden geregistreerd.

5.8.1. Import/Export over zee van/naar Europa via Nederland

Indien import- of exportgoederen via Nederland over land worden vervoerd dan zal de Opdrachtnemer boven op het standaardtarief voor origin (export) of destinatie (import) Nederland voor overzeese zendingen een toeslag rekenen van:

Euro [nader in te vullen]/m³

Euro [nader in te vullen]/kilometer

Deze toeslagen zijn voor de conform CAO verplichte "toeslag buitenland" en voor extra brandstofkosten, tolkosten etc. Op deze tarieven kunnen overheidsbelastingen van toepassing zijn.

5.8.2. Belanghebbende verlaat de dienst

Indien een Belanghebbende de dienst verlaat heeft deze normaliter recht op terugkeer naar Nederland. Indien Belanghebbende wenst zijn/haar Inboedel naar een andere bestemming dan Nederland te verhuizen dan zal DCIOD ten hoogste vergoeden:

De kosten verbonden aan een complete verhuizing binnen de regelgeving naar Nederland, waarbij als standplaats Utrecht wordt aangehouden (in verband met kilometers over de weg).

Dit bedrag is te verhogen met eventuele additionele kosten (lift, shuttle), maximaal 2 maanden opslag in Nederland (inclusief loads handling), premie verzekering voor het door Opdrachtgever te vergoeden traject alsmede kosten btw/VAT die aan deze Verhuisopdracht verbonden zijn.

Het verschil tussen bovenstaande kosten en de werkelijke kosten naar de nieuwe bestemming komen voor rekening van Belanghebbende en dienen vooraf rechtstreeks door Belanghebbende te worden voldaan.

5.9 Bestandsopbouw tarieven

Gedurende de duur van de Raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer een bestand op te bouwen van de toegepaste trajecten en de hieraan gerelateerde tarieven. Doelstelling hiervan is om de trajecten degelijk in kaart te brengen en waar dat trendmatig mogelijk is tarieven van meervoudig voorkomende trajecten aan de lijst van bijlage I Prijzen toe te voegen. Opdrachtnemer wordt geacht om hier een proactieve rol in te spelen door potentiële toevoegingen te signaleren en te rapporteren. De actualiteit van het bestand zal 3-maandelijks als onderdeel van de Audits worden getoetst en worden vastgelegd in de extractietarieven (als onderdeel van bijlage 1) bij deze SLA. Daarnaast legt de Opdrachtnemer een historisch tarievenarchief aan (minder frequente bestemmingen) waarin per land en dienst wordt verwezen in welk jaar, tegen welk tarief op welk dossier (naam en dossiernummer) eerder deze kosten zijn belast. (bijvoorbeeld in/uitklaring EU, Rusland etc.).

Indien geen historie of historie achterhaald, dan op basis van factuur in dossier.

Shuttle Benelux en Duitsland € [nader in te vullen]-/m3, rest van Europa € [nader in te vullen],-.m3, beide exclusief btw/VAT indien van toepassing. Minimum 5 m3.

6. FACTURERING EN BETALING

Financieel traject

Hieronder wordt de financiële afwikkeling van de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening beschreven. Aangezien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de volledige Door-to-door uitvoering van de verhuisopdracht, dient men de facturen van de operationele partijen en overige derden te verzamelen en te voldoen na verificatie of de toegepaste tarieven overeenkomen met de in bijlage I Prijzen of overige hieromtrent gemaakte afspraken.

6.1. Factuur

De facturen voor Verhuisopdracht en de diensten omtrent de Opslag dienen in ieder geval de volgende gegevens te bevatten: [Zie beschrijving in het Programma van Eisen].

Op de facturen mogen bijkomende kosten nooit samengesteld met de reguliere kosten worden doorbelast. Te allen tijde moeten de kosten identificeerbaar en auditeerbaar zijn, hetzij door middel van bijlage I Prijzen of door een duidelijke omschrijving op de factuur zelf. De eerste pakdag van de verhuizing is bepalend voor het tarief.

6.2. Factureringsprocedure

Na volledige uitvoering van de Verhuisopdracht dient de Opdrachtnemer een factuur en de getekende, herziene opdrachtbrief zo spoedig mogelijk in conform de procedure van e-facturatie zoals genoemd in de Raamovereenkomst.

Aansluitend dienen (kopieën van) dezelfde documenten te worden gezonden naar:

Ministerie van Defensie
DienstenCentrum Internationale Ondersteuning Defensie
Sectie Internationale Mobiliteit
DCIOD.IMTOV@mindef.nl

De Opdrachtnemer ziet er op toe dat er eenduidigheid bestaat tussen de in de "costing" op te geven services. Deze omschrijvingen dienen ook te worden gehanteerd op de facturen aangezien DCIOD te maken heeft met diverse instanties die akkoord moeten geven voor het betalen van een factuur, waarbij gebrek aan eenduidigheid kan leiden tot vertraging in het facturatieproces en daarom niet geaccepteerd zal worden.

Per transactie wordt door Opdrachtnemer in de regel slechts één factuur opgesteld. Indien in voorkomende gevallen het opstellen van meerdere facturen onvermijdelijk is dient hiertoe vooraf akkoord van Opdrachtgever te worden verkregen.

Indien Inboedel niet direct kunnen worden afgeleverd en door omstandigheden via tijdelijke Opslag moeten worden geleid, mag de Opdrachtnemer als volgt factureren:

Wegtransport:

- 1^e factuur: Kosten Door-to-door op basis van kilometer/m³ staffel en kosten loodshandeling en transportverzekering.
- 2^e factuur: Kosten voor Opslag en opslagverzekering over de gehele opslagperiode volgt na aflevering van de Inboedel.

Export/Import (overzee)

- 1^e factuur: Kosten origin, inclusief bijkomende kosten op plaats van herkomst, zeevrachtkosten en surcharges, alle voorkomende kosten in de haven van bestemming, loodsbehandeling en het in opslag nemen inclusief de transportverzekering.
- 2^e factuur: Afleverkosten, kosten opslag en opslagverzekering over de gehele opslagperiode na aflevering inclusief eventuele bijkomende kosten op plaats van bestemming volg na aflevering. Dit is van toepassing bij tijdelijke Opslag langer dan 4 maanden.

Opslag

- Beginfactuur: Kosten verpakken, laden en inslag, kosten transportverzekering alsmede kosten voor opslag en opslagverzekering tot einde maand van Inslag.
- Maandfactuur: De vergoedingen voor langdurige Opslag, anders dan Storage in Transit (SIT), worden eenmaal per maand gefactureerd aan de hand van de overeengekomen tarieven onder overlegging van een totaaloverzicht van de opgeslagen Inboedels, gespecificeerd naar Belanghebbende en dienst en met vermelding van het aantal kubieke meters en het verzekerde bedrag per Belanghebbende.
- Eindfactuur: Kosten uitslag, lossen en afleveren, kosten transportverzekering alsmede kosten voor opslag en opslagverzekering vanaf begin maand tot uitslagdatum

Onderliggende documenten

De facturen behoeven niet te worden vergezeld door onderliggende stukken als rekeningen van derden of overige documentatie voor kwantitatieve onderbouwing, zoals Bills of Lading, Inventarislijsten of taxatierapporten. Met uitzondering van rekeningen van derden betreffende standaard tarieven die in bijlage I Prijzen zijn gespecificeerd dienen dergelijke documenten in het kader van de auditeerbaarheid te allen tijde in de dossiers/administratie (het PMS) van Opdrachtnemer aanwezig te zijn. Tevens moeten opnamerapporten (inclusief waar nodig situatie foto's) van de uitvoerende verhuisbedrijven ter controle in het PMS beschikbaar zijn, alsmede onderbouwing van non-standaard tarieven, afwijkingen en additionele kosten (bijv. congestie en demurrage).

Indien Opdrachtgever (of diens accountants- of auditdienst) hiertoe een verzoek indient, dienen overige onderliggende documenten binnen 24 uur door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te worden verzonden.

Slechts de door regelgeving en specifieke Verhuisopdracht gereguleerde dienstverlening zal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachten van de Belanghebbende aan Opdrachtnemer die buiten de reguliere Vrijdom en regelgeving vallen worden door Opdrachtnemer rechtstreeks met de Belanghebbende verrekend. Ook in deze gevallen worden aan de Belanghebbende de tarieven in rekening gebracht, zoals deze onder de Raamovereenkomst van toepassing zijn.

7. TOEZICHT**7.1. Verplichtingen**

Door de partijen worden de hieronder gespecificeerde verantwoordelijken en contactpersonen aangesteld, welke zich in diverse functies en hoedanigheden bezighouden met de daadwerkelijke tenuitvoerlegging van de Raamovereenkomst.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplichten zich om eventuele mutaties tijdig aan elkaar kenbaar te maken, zodat de contractuele en/of operationele voortgang niet wordt verstoord. De Opdrachtnemer zal met de redelijke wensen van de Opdrachtgever rekening houden ten aanzien van personeel dat door de Opdrachtgever onbekwaam of onwillig wordt geacht. Hetzelfde is van toepassing op Opdrachtgever.

7.2. Toegang

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de door de Opdrachtgever met het toezicht belaste medewerkers gedurende de uitvoering van de werkzaamheden tijdens de werkuren steeds toegang hebben tot de plaatsen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, dan wel inboedels liggen opgeslagen.

7.3. Uitvoering

Indien een door de Opdrachtgever met het toezicht belaste medewerker constateert dat niet wordt voldaan aan de regelgeving zoals gesteld in artikel 3.1, zal de Opdrachtnemer onverwijld in deze gebreken voorzien en maatregelen nemen teneinde herhaling te voorkomen.

7.4. Algemeen contractmanagement Opdrachtgever

Ten aanzien van contractuele, structurele en financiële aangelegenheden zullen namens de Opdrachtgever de volgende contactpersonen optreden:

Naam : S. Thomassen
Functie : Contractmanager afdeling inkoop
Telefoon : [nader in te vullen]
E-mail adres : [nader in te vullen]
Verantwoordelijkheden : Algeheel contractmanagement; structurele, financiële en contractuele aangelegenheden.

Naam : M.P.J. Arends
Functie : Accountmanager/ Hoofd Internationale Mobiliteit
Telefoon : [nader in te vullen]
Mobiel : [nader in te vullen]
E-mail adres : [nader in te vullen]
Verantwoordelijkheden : Operationeel contractmanagement.

7.5. Algemeen contractmanagement Opdrachtnemer

Namens de Opdrachtnemer zullen de volgende medewerkers zich bezighouden met het algemene contractmanagement:

Naam : [nader in te vullen]
Functie : [nader in te vullen]
Telefoon : [nader in te vullen]
Mobiel : [nader in te vullen]
E-mail adres : [nader in te vullen]
Verantwoordelijkheden : Accountbeheer, managementrapportage en KPI's

Naam : [nader in te vullen]
Functie : [nader in te vullen]
Telefoon : [nader in te vullen]
E-mail adres : [nader in te vullen]
Verantwoordelijkheden : Automatiseringsaangelegenheden

Naam : [nader in te vullen]
Functie : [nader in te vullen]
Telefoon : [nader in te vullen]
E-mail adres : [nader in te vullen]
Verantwoordelijkheden : Eindverantwoordelijke voor deze Raamovereenkomst

7.6. Operationeel medewerker Opdrachtgever

Als operationeel uitvoerende medewerkers met de bevoegdheid om specifieke opdrachten voor transacties te verlenen zullen de volgende medewerkers van DCIOD – Internationale Mobiliteit namens Opdrachtgever optreden:

Naam : E.C. Gelder
Functie : Medewerker TOV
Telefoon : [nader in te vullen]
E-mail : [nader in te vullen]

Mevrouw : C.J. Vervoort
Functie : Medewerker TOV
Telefoon : [nader in te vullen]
E-mail : [nader in te vullen]

7.7. Uitvoerend contract management Opdrachtnemer

De volgende medewerker zal als operationeel uitvoerend contactpersoon namens Opdrachtnemer optreden:

Naam : [nader in te vullen]
Functie : [nader in te vullen]
Telefoon : [nader in te vullen]
E-mail adres : [nader in te vullen]
Fax nr. : [nader in te vullen]
Verantwoordelijkheden : algehele operationele coördinatie inclusief verzekeringsafwikkeling

7.8. Communicatie- en rapportagelijnen

De operationele contacten voor wat betreft de Verhuisopdrachten worden onderhouden door de onder de artikelen 7.6. en 7.7 van de SLA beschreven medewerkers van beide partijen. Dit behelst het volledige pakket van dagelijks werk vanaf het initiëren van de Verhuisopdracht tot en met de financiële afwikkeling en de nazorg.

Het contractmanagement ten aanzien van structurele zaken vindt plaats tussen de in artikel 7.4 van de SLA genoemde accountmanager namens de Opdrachtgever en de in artikel 7.5 van de SLA vermelde accountmanager namens de Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheden op dit niveau betreffen in grote lijnen coördinatie van het volledige traject, voortgangscontrole, bewaking van het contract inclusief eventuele mutaties, het tijdig aanleveren en verwerken van management informatie en het plegen van overleg in geval van afwijkende of speciale aandacht vereisende aangelegenheden. Bij dit proces kunnen incidenteel van de kant van de Opdrachtnemer de kwaliteits- en IT managers worden betrokken. Als eindverantwoordelijke wordt het contract van de kant van de Opdrachtnemer bewaakt door de contractmanager.

Ten aanzien van de overlegstructuur zal de contractmanager van de Opdrachtgever (art. 7.4 van de SLA) minimaal eens per kwartaal voortgangsbesprekingen organiseren met de onder artikel 7.5 van de SLA genoemde accountmanager namens de Opdrachtnemer.

Tenminste 1 maal per jaar, of zo vaak als nodig geacht, vindt op initiatief van Opdrachtnemer een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en contractmanager afdeling inkoop.

Operationele partijen Opdrachtnemer

De verantwoordelijkheid van het contractbeheer en het onderhouden van de operationele contacten met de Opdrachtgever ligt bij het hoofdkantoor van de Opdrachtnemer in [nader in te vullen].

Het is echter onvermijdelijk dat de daadwerkelijke uitvoering van de onder artikel 3.1 genoemde verhuisopdracht wordt neergelegd bij het globale netwerk van de Opdrachtnemer. Dit kan zowel uit directe partners binnen het samenwerkingsverband van Opdrachtnemer bestaan als uit door de

Opdrachtnemer aangestelde gelieerde partijen en agenturen. Ondanks deze uitbesteding aan werkmaatschappijen is de Opdrachtnemer gehouden aan uniformiteit en kwaliteit van de dienstverlening, welke elders in deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) specifiek wordt omschreven.

8. NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING

[Zie ARVODI-2018-DEF].

9. ONTBINDING

[Zie ARVODI-2018-DEF en Raamovereenkomst].

10. GESCHILLEN

[Zie ARVODI-2018-DEF en Raamovereenkomst].

11. COMMUNICATIE & CORRESPONDENTIE

11.1 Communicatie

Alle mededelingen van welke aard dan ook in verband met deze Raamovereenkomst die door de ene partij aan haar wederpartij worden gedaan, zullen slechte geldig zijn indien zij schriftelijk zijn gedaan, waaronder tevens communicatie per e-mail wordt verstaan.

11.2 Taal

[Zie Programma van Eisen].

11.3 Correspondentieadres Opdrachtgever

Voor zover elders in dit werkdocument niet anders is aangegeven dient de Opdrachtnemer alle correspondentie met betrekking tot deze Raamovereenkomst te richten aan:

Ministerie van Defensie
Defensie Ondersteuningscommando
DienstenCentrum Internationale Ondersteuning Defensie
Sectie Internationale Mobiliteit
Postbus 90.004
MPC 55 A
3509 AA Utrecht.

11.4 Correspondentieadres Opdrachtnemer

[nader in te vullen].

12. ALGEMENE REGELGEVING VERPLAATSINGEN

De volgende algemene regelgeving is van kracht voor alle door de bevoegde medewerkers van de Sectie Internationale Mobiliteit DCIOD binnen deze Raamovereenkomst geïnitieerde verhuizingen.

12.1 Vrijdom Overzee

Maximaal 40FT voor Inboedel en één Motorvoertuig. Permanente Opslag Nederland onbeperkt zolang het Inboedel betreft.

12.2 Vrijdom Verhuisopdracht binnen Europa

Dergelijke Verhuisopdrachten kennen geen maximum te vervoeren volume. Het permanent opslaan van Inboedel kan, tenzij anders aangegeven, niet aan de Opdrachtgever worden belast. De daaraan verbonden kosten van Opslag en verzekering komen voor rekening van Belanghebbende. Het vervoer van Motorvoertuigen komt, tenzij anders aangegeven, niet voor rekening van de Opdrachtgever.

12.3 Minimum Vrijdom

In geval van een minimaal afgegeven Vrijdom is van toepassing dat dit een maximum kent van 4 M³ per Belanghebbende. Per meeverhuizend gezinslid geldt 1 M³ per persoon extra.

12.4 Vrijdom binnen een land

Er geldt geen maximum te vervoeren volume. Geen recht op permanente Opslag voor rekening van Opdrachtgever (tenzij anders aangegeven). Geen recht op vervoer van een Motorvoertuig (tenzij anders aangegeven).

12.5 Vrijdom leerling vliegers

Naar USA

4 m³ en 1 Motorvoertuig, indien langer dan 6 maanden geplaatst in USA.

Binnen USA

4 m³ en 1 Motorvoertuig, indien langer dan 6 maanden geplaatst in USA.

Vanuit USA

4 m³ en 1 Motorvoertuig, indien langer dan 6 maanden geplaatst in USA.

Voor elk meeverhuizend gezinslid 1 m³ extra per verhuisbeweging ongeacht naar, binnen- of vanuit de USA.

12.6 Algemeen

- Indien er sprake is van overschrijding van het Vrijdom, dient de Opdrachtnemer eventuele meerkosten rechtstreeks met de Belanghebbende te verrekenen op basis van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde tarieven;
- Het Transport vindt in alle voorkomende gevallen op Door-to-door basis plaats;
- Luchtvracht of overige afwijkende vormen van transport zullen slechts mogen worden ingezet met voorafgaand schriftelijk akkoord van DCIOD;
- Verzekering - volgens opgave van de Belanghebbende - (zie artikel 16.3) van de verhuistransacties wordt door Opdrachtnemer verzorgd;
- De te betalen invoerrechten die door de douane worden opgelegd zijn altijd voor rekening van Belanghebbende en dus niet voor Opdrachtgever of Opdrachtnemer. Deze dienen rechtstreeks door Belanghebbende te worden voldaan;

Het bovenstaande is van toepassing, tenzij door DCIOD anders wordt beslist en schriftelijk geautoriseerd.

13. AUTORISATIE & REGISTRATIE TRAJECT

Opdrachtgever verplicht zich dat alle Verhuishopdrachten van Belanghebbenden middels een opdracht van DCIOD tijdig bij de Opdrachtnemer worden aangemeld. De Opdrachtnemer zal slechts Verhuishopdrachten uitvoeren indien een schriftelijk verzoek en akkoord daarvoor van DCIOD is ontvangen.

In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld geen of onderbezetting DCIOD) is de accountmanager van Opdrachtnemer gemachtigd, in de geest van deze Raamovereenkomst, dringende besluiten te nemen.

13.1 Autorisaties en Verhuishopdrachten

De Verhuishopdracht wordt gegenereerd middels autorisatie via het PMS, hetgeen geldt als exclusieve wijze van opdrachtverstrekking aan de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat opdrachten niet op andere wijze dan in opvolging van deze Verhuishopdracht worden geïnitieerd.

Verhuishopdrachten

DCIOD zal de Opdrachtnemer tijdig op de hoogte brengen van de voorgenomen (inter)nationale verhuizing van de Belanghebbende. Dit zal in de meeste gevallen 4 tot 6 maanden voor de

plaatsing / repatriëringdatum geschieden. Dit is nog geen opdracht, maar een verzoek tot taxatie. Definitief akkoord voor de verhuisopdracht zal door DCIOD pas worden afgegeven na ontvangst en akkoordbevinding van de getaxeerde volumes, eventuele bijzonderheden, de wensen van Belanghebbende, beschikbaarheid huisvesting op bestemming etc.

DCIOD zal in alle gevallen waar dit nodig is een zogenaamd verzoek vrijstelling invoerbelasting of een verklaring uitzendtermijn aan Opdrachtnemer doen toekomen (Aruba, Bonaire, Curaçao en Nederland). Waar nodig zal een zogenaamde NATO travel order aan Belanghebbende worden verzonden (USA). Deze documenten zijn bij verplaatsing naar bepaalde bestemmingen noodzakelijk voor een goede en snelle douaneafhandeling.

13.2 Registratie en definitief akkoord

Voor alle internationale opdrachten dient definitief akkoord te worden afgegeven door DCIOD. Registratie van deze opdrachten vindt plaats in het PMS.

13.3 Berichtgeving, wijziging en annulering Verhuisopdrachten

Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en Belanghebbende omtrent de definitief overeengekomen verhuisdata. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever is het de Opdrachtnemer niet toegestaan om van de overeengekomen data en tijden af te wijken. De Opdrachtgever zal er naar streven om Opdrachtnemer tijdig van mutaties op de hoogte te stellen, maar is gerechtigd om de uitvoering van de verhuisopdracht schriftelijk te wijzigen of te annuleren. De Opdrachtnemer heeft bij wijziging van een Verhuisopdracht recht op vergoeding van aantoonbare kosten. Bij annulering van de Verhuisopdracht heeft de Opdrachtnemer recht op vergoeding van de aantoonbare schade.

Het recht op genoemde vergoedingen is toepasbaar indien de wijziging of annulering plaats vindt binnen 5 werkdagen voor de datum waarop de verhuizing zou aanvangen. Een eventuele vergoeding zal nimmer de maximaal vastgestelde waarde van de Verhuisopdracht te boven gaan.

13.4 Voortgangscontrole

Het is de verantwoordelijkheid van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever dat het PMS op 24/7 basis volledig actueel wordt gehouden. Alle relevante gegevens dienen "real time" in het systeem te worden vermeld. Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot het PMS en wordt door middel van het systeem volledig op de hoogte gehouden van de voortgang van de Verhuisopdrachten. Belangrijk is dat met name uitzonderingssituaties in afwijking met de Raamovereenkomst of regelgeving specifiek worden vermeld en geautoriseerd door de onder artikel 7.6 vermelde DCIOD medewerkers, zeker indien dit zou kunnen leiden tot meerkosten of anderszijds afwijkende tarieven. Ook ten aanzien van het Audit circuit dient de voortgang in combinatie met het dossier volledig transparant en traceerbaar te zijn.

13.5 Cost indication (na Survey Report)

Nadat de Survey Report bij Belanghebbende thuis heeft plaatsgevonden zal Opdrachtnemer alle relevante gegevens en kosten controleren op de [nader in te vullen] tab van het PMS en deze digitaal ter goedkeuring aanbieden aan DCIOD.

DCIOD zal alle relevante kosten die voor rekening van Opdrachtgever komen per "cost line" autoriseren middels de knop [nader in te vullen]. Kosten die niet voor rekening van Opdrachtgever komen maar voor rekening van Belanghebbende zullen komen worden middels de knop [nader in te vullen] niet geautoriseerd.

De tekst welke kosten voor rekening van Belanghebbende komen wordt door de medewerkers DCIOD in het tekstvak "[nader in te vullen]" geplaatst. De tekst die in "[nader in te vullen]" staat wordt ook zo afgedrukt op de opdrachtbrief.

Herziene opdrachtbrief (na aflevering)

De ervaring leert dat er na de goedkeuring van de "cost line" nog wijzigingen kunnen ontstaan. Redenen hiervoor kunnen onder andere zijn:

- wijziging volume, wel/geen auto mee;
- douane inspecties/visitaties;
- stallingskosten haven;
- kosten verbonden aan latere oplevering woning (demurrage, havenkosten, chassishuur, opslaghandling en Opslag).

Alle extra kosten worden vastgelegd en geborgd in het PMS (middels aanmelding door Opdrachtnemer in "cost lines" en goed- of afkeuring door DCIOD).

Als Belanghebbenden na de Survey Report thuis en voor de pakdatum melden dat er extra goederen meegaan zal Opdrachtnemer dit vastleggen in "[nader in te vullen]" en pas na het verpakken/afleveren het eventuele extra volume en de daaraan verbonden kosten vastleggen in de "cost lines" ter definitieve goedkeuring. Dit om te voorkomen dat er in de "cost lines" te veel mogelijke kosten worden vermeld die later niet of maar gedeeltelijk van toepassing blijken te zijn. Wél zal direct na het verpakken het actuele volume in de [nader in te vullen] tab worden ingevuld.

Nadat de Inboedel is afgeleverd mag de factuur worden verzonden. DCIOD wenst een opdracht met actuele gegevens van het gehele verhuisproces.

Opdrachtnemer zal, alvorens de factuur kan worden verzonden, controleren of het PMS volledig is bijgewerkt en alle kosten zijn aangemeld en goedgekeurd. Als dit het geval is genereert Opdrachtnemer via het PMS een herziene opdracht, waarin onder andere de volgende gegevens staan gemeld:

- actuele eerste pakdatum;
- actueel vervoerd volume (m³);
- actueel opgeslagen volume (m³);
- actueel vervoerde eerste Motorvoertuig;
- verscheping afvaart;
- verscheping aankomst;
- actuele uitpakdatum;
- actueel uitpakadres;
- PMQ score.

De door het systeem gegenereerde herziene opdrachtbrief zal worden verzonden aan de dossierbeheerder bij DCIOD die registreert, controleert, ondertekent en een kopie van de getekende opdrachtbrief aan Opdrachtnemer toezendt.

Er zal dus voor alle Verhuisopdrachten na aflevering altijd een herziene opdrachtbrief worden gegenereerd, waarin alle actuele gegevens van de Verhuisopdracht zijn vermeld.

Bovenstaande procedure is niet van toepassing voor de verhuizingen binnen Nederland die ressorteren onder DC HR. Deze opdrachten worden middels een formulier transport inboedel en bagage door DC HR geautoriseerd (zie 13.1 van de SLA).

14. OPNAME & INFORMATIE TRAJECT

Na het initiëren van de verhuisopdracht zal, voorafgaand aan de verhuizing, een traject worden gevolgd, waarbij de Opdrachtnemer de Belanghebbende volledig zal prepareren op de verhuizing en de afwikkeling daarvan op de plaats van bestemming. Dit traject zal functioneren in volledige aansluiting op de regelgeving en informatieverstrekking van de Opdrachtgever en zal bestaan uit een actief (opnamebezoek/survey bot en voorlichting) en interactief (Infoportaal en regelgeving) gedeelte.

14.1 Opnamebezoek / taxatie

In overleg met de Belanghebbende ten aanzien van datum en tijdstip zal een taxateur van Opdrachtnemer de Belanghebbende op het huisadres bezoeken voor een opname van de te verhuizen inboedel of dit geschiedt middels een z.g. "survey bot" via een online video verbinding.

Tijdens deze opname worden de lokale omstandigheden op het laadadres bekeken en wordt geïnformeerd naar de omstandigheden op het losadres. Tevens worden de benodigde formulieren besproken en desgewenst nader verklaard, onder andere de noodzaak van het invullen van het verzekeringsaanvraagformulier. Gedurende het bezoek zal de inspecteur eventuele importbeperkingen en lokale douaneformaliteiten uitleggen en de belanghebbende naar de regelgeving en verdere informatieverstrekking van de hiertoe ontworpen Infoportaal verwijzen.

Website: [nader in te vullen]
Login: [nader in te vullen]
Password [nader in te vullen]

De resultaten van het opnamebezoek alsmede verdere gemaakte afspraken worden geautomatiseerd vastgelegd in de [nader in te vullen] tab”, die deel uitmaakt van het PMS.

14.2 Voorbereiding en informatie Belanghebbende

In grote lijnen zal de informatievoorziening voor de Belanghebbenden op proactieve basis middels een “dedicated Infoportaal” worden gerealiseerd. Naast de hierboven reeds aangegeven wet- en regelgeving ten aanzien van import, export en douanezaken zal de Infoportaal tevens algemene informatie toegankelijk maken voor de Belanghebbenden. Dit betreft met name specifieke gegevens omtrent de landen waarnaar de Belanghebbenden door de Opdrachtgever worden uitgezonden. Bovendien zal de Infoportaal regelgeving van de Opdrachtgever op het gebied van buitenlandplaatsingen of specifieke gedeelten daarvan bevatten.

Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de Belanghebbenden te wijzen op het belang van het bezoeken van de Infoportaal en daarnaast de Belanghebbenden met raad en daad bij te staan in het geval van specifieke vragen. Tevens verplicht de Opdrachtgever zich tot het organiseren van periodieke voorlichtingsbijeenkomsten voor personeel van Opdrachtgever, waarbij afgevaardigden van Opdrachtnemer aanwezig zullen zijn.

14.3 Verzekering

De verzekering van verhuizing en transport voor het gehele door-to-door traject en de langdurige Opslag en/of SIT in door verzekeraars geaccepteerde opslaglocaties maakt een integraal deel uit van het dienstverleningspakket van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verplicht om de Belanghebbende met betrekking tot de afwikkeling van eventuele schade afdoende te (doen) informeren.

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om het aanvraagformulier voor de verzekering middels de Infoportaal aan de Belanghebbenden te presenteren. Dit dient te gebeuren voordat de verhuizing geëffectueerd wordt en de Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat dit formulier volledig ingevuld van de Belanghebbende retour wordt ontvangen. Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat een verhuizing binnen deze Raamovereenkomst nimmer onverzekerd wordt uitgevoerd.

Opdrachtnemer stuurt 14-daagse uitvoeringsoverzichten naar DCIOD waarop de verpakkingen en afleveringen voor de komende 8 weken zijn vermeld. Het PMS verifieert of 14 dagen voor de eerste inpakdatum het ingevulde verzekeringsformulier van de Belanghebbende is ontvangen. Zo niet, dan wordt uit naam van DCIOD een e-mail gegenereerd, welke automatisch wordt verzonden naar het e-mail adres van de Belanghebbende in kwestie. Men wordt verzocht om het verzekeringsformulier alsnog in te vullen en te retourneren. Deze actie wordt in het PMS geborgd in de tab [nader in te vullen].

In het geval dat de Belanghebbende niet tijdig (1 week na de eerste pakdatum) een verzekeringsaanvraagformulier heeft ingestuurd, zal de Opdrachtnemer zelfstandig de Inboedel verzekeren voor een bedrag van € 2500,- per verzonden/opgeslagen kubieke meter. Het minimale verzekeringsbedrag is altijd € 5000,-. Motorvoertuigen zullen tegen cataloguswaarde worden verzekerd.

Op de Opdrachtnemer rust tevens de verplichting om eventuele onder- dan wel oververzekering te signaleren. De Opdrachtnemer beoordeelt de ontvangen formulieren op geschat volume en de opgegeven nieuwwaarde van de goederen en/of de cataloguswaarde van de Motorvoertuigen. Indien men de mening is toegedaan dat deze waardes niet met de werkelijkheid in overeenstemming zijn, dan wordt Opdrachtnemer geacht om de waardes naar eigen vermogen aan te passen. De Belanghebbende wordt hierover ingelicht en deze acties worden in het PMS vastgelegd onder de tab [nader in te vullen].

De Opdrachtnemer verplicht zich in alle gevallen tot het afsluiten van een transport- en opslag verzekering. Hierbij geldt geen eigen risico voor Belanghebbende, tenzij deze bewust kiest voor een te lage verzekering (anders dan de cataloguswaarde / nieuwwaarde). Opdrachtnemer verplicht zich om Opdrachtgever middels notes in te lichten als Belanghebbende zijn Inboedel voor meer dan € 150.000,- wenst te verzekeren. Dit is wel toegestaan maar Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om met Belanghebbende hierover in overleg te gaan.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om zoveel als mogelijk aanvraagformulieren transportverzekering voor elke wijze van transport in het PMS op te slaan. Om voldoende dekking te hebben zal Opdrachtnemer zorgen dat alle dossiers op de actuele waarde worden verzekerd waarbij een minimum van € 2.000,- per verzonden/opgeslagen m3 zal worden gehanteerd. Op die wijze wordt onderverzekering en daaraan gerelateerde klachten grotendeels voorkomen. De verzekerde waardes zullen in die gevallen als minimumtarief worden geregistreerd in het PMS.

NB: de kosten voor de Opslag van een Motorvoertuig, in geval dat het Motorvoertuig nog niet is ingeklaard, zijn voor de betreffende periode voor rekening van de Opdrachtgever. In bijlage I Prijzen zijn de tarieven voor Transport en opslag alsmede de verzekeringspercentages over de nieuwwaarde van de goederen/cataloguswaarde van de Motorvoertuigen vermeld.

Transportverzekering op basis nieuwwaarde zonder eigen risico

De verzekering is op basis van nieuwwaarde waarbij in geval van "total loss" of vermissing schadevergoeding op basis van nieuwwaarde zal plaatsvinden, behalve voor:

- zaken waarvan de dagwaarde vóór de schade minder dan 40% van de nieuwwaarde bedraagt;
- de nieuwwaarde schaderegeling geldt voor goederen uit de Inboedel die ten tijde van de schade niet ouder zijn dan 42 maanden;
- zaken die onttrokken zijn aan het gebruik waarvoor zij bestemd waren;
- zaken die algemeen aanvaard zijn als zaken die door de tijd minder waard worden, zoals Motorvoertuigen, boten, computers e.d.

Aangetekend wordt, dat de Verhuisopdrachten verzekerd zijn op basis van nieuwwaarde op voorwaarde dat de verzekerde som de nieuwwaarde vertegenwoordigt van de betreffende Inboedel.

Duur transportverzekering

De verzekering voor de Inboedel is van Door-to-door op voorwaarde dat dit traject niet wordt onderbroken (bijvoorbeeld door tussentijdse tijdelijke Opslag, waarbij dan een extra premie zal worden belast).

De verzekering biedt de mogelijkheid om tot 10 Werkdagen na aflevering de eventuele schade schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

Voor de verzekering van de Motorvoertuigen vangt de verzekering aan op het moment van laden in het transportmiddel en eindigt de verzekering op het moment van lossen uit het transportmiddel. Een eventuele beschadiging van het Motorvoertuig dient direct te worden gemeld.

De verzekering is een transport goederenverzekering en dekt derhalve geen diefstal uit de woning, brandschade voor/na aflevering, schade aan Motorvoertuigen etc. die geen direct en onomstotelijk gevolg zijn van transport.

Uitgesloten van verzekering

Ondanks de uitgebreide dekking van de verzekering zijn er een aantal zaken die niet te verzekeren zijn onder een goederen transportverzekering. Het betreft hier onder andere juwelen, sieraden, geld, planten, levende have, bederf van goederen en gevolgschade.

Deze polis is een polis voor verhuisgoederen en eventueel Motorvoertuigen; dat wil zeggen dat deze verzekering het risico dekt van schade aan de Inboedel die tot het normale huishouden kunnen worden gerekend en die geen risico verhogend karakter hebben (olie, schoonmaakspullen, chemicaliën, grove boedel etc. hebben wél een risico verhogend karakter). Schade aan Inboedel als gevolg van bijvoorbeeld lekkende verpakkingen is niet verzekerd. Tevens is schade aan Motorvoertuigen als gevolg van bijlading in, op- en naast deze voertuigen niet verzekerd.

15. VERHUIS & TRANSPORT TRAJECT

Op grond van de door Opdrachtnemer verstrekte aanbieding en de voor de aanbesteding procedure toegepaste selectie zal de Opdrachtnemer de volledige dienstverlening ten aanzien van het verhuis- en transport traject volgens FIDI-FAIM normen (doen) uitvoeren. Voor toetsing van de kwaliteit van de dienstverlening zal dan ook telkens de meest recente versie van het FIDI-FAIM handboek als referentiekader worden gebruikt. Op aanvraag dient de Opdrachtnemer documentatie hieromtrent ter beschikking van de Opdrachtgever te stellen.

15.1 Verpakking en verhuizing (origin)

Het proces van verpakking en verhuizing van de Inboedel op de plaats van herkomst (in de regel de woning van de Belanghebbende) dient door Opdrachtnemer volledig in lijn met bovengenoemde kwaliteitsvoorwaarden op dit gebied te worden uitgevoerd. De origin services dienen dan ook door als zodanig gecertificeerde verhuisbedrijven te worden uitgevoerd, tenzij lokale omstandigheden dit op de plaats van herkomst onmogelijk maken en mits de Opdrachtgever hier van tevoren van in kennis is gesteld en hiermee schriftelijk akkoord is gegaan.

Normale kratten zijn verdisconteerd in de origin tarieven. Hierbij moet worden gedacht aan kratten die dienen ter bescherming van fragile voorwerpen waarvoor geen extra verstevigde krat constructie noodzakelijk is (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot kleinere schilderijen, kleine vazen etc.).

Kratten waar wél een verstevigde constructie voor noodzakelijk is (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot kratten voor motoren, piano's/vleugels, marmeren/natuurstenen (tafel)bladen, staande klok, TV's > 32 inch etc.) kunnen apart worden belast maar dit moet wel vooraf aan DCIOD ter goedkeuring worden aangeboden. Uiteraard moet er een noodzaak zijn, dus niet bijvoorbeeld voor een piano die al zwaar beschadigd is, niet meer werkt of een te lage restwaarde heeft.

15.2 Transport

De wijze van Transport zal betreffen zeevracht, vervoer over de weg of bij hoge uitzondering luchtvracht. Het Transport wordt door of in opdracht van de Opdrachtnemer tot stand gebracht, waarbij immer het voor de Opdrachtgever meest economische traject wordt aangewend met als voornaamste criteria veiligheid, betrouwbaarheid, kwaliteit, afvaartfrequentie, doorvoer (transit) tijden en prijs.

Bij zeevracht en luchtvracht wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van zogenaamde A-carriers of andere vervoerders die qua uitvoering aan de hierboven genoemde criteria kunnen voldoen. Als basis van de voor zeevracht gebruikte trajecten zal door beide partijen de OSA worden beschouwd en bij luchtvracht IATA; ofschoon dit niet op grond van exclusiviteit wordt gehanteerd indien betere alternatieven ten voordele van Opdrachtgever zich voordoen.

In geval van LCL of luchtvracht verpakkingen is een maximaal stuwverlies van 40% toegestaan ten aanzien van het netto volume/Vrijdom. Indien er sprake is van meer stuwverlies zal de Opdrachtnemer, bij voorkeur vooraf, aan DCIOD verklaren wat de reden is van de afwijking > 40% stuwverlies (bijvoorbeeld alleen grote meubelstukken).

15.3 Geschat versus actueel volume

Een afwijking van 10% tussen het geschatte en het actuele volume is acceptabel alhoewel dit geen usance mag zijn. Indien de afwijking meer dan 10% van het geschatte totaalvolume bedraagt (bijvoorbeeld export/Opslag) dient Opdrachtnemer middels, waar mogelijk, een gespecificeerde notitie in het PMS aan te geven waardoor deze grotere afwijking is ontstaan.

Het geschat volume is gebaseerd op het maximale volume (dus ook bij twijfel) dat tijdens de inspectie thuis is besproken. Eventuele tussentijdse wijzigingen zijn niet in het geschatte volume verdisconteerd. Dit kan tot afwijkingen met het actuele volume leiden die groter zijn dan de aangegeven doelstelling; 80% conform schatting.

15.4 Aflevering (destination)

Het proces van aflevering van de Inboedel op afroep van de Belanghebbende op de plaats van bestemming (in de regel de woning van de Belanghebbende) dient door Opdrachtnemer volledig in lijn met de regelgeving op dit gebied te worden uitgevoerd. De destination services dienen dan ook conform FIDI-FAIM normen te worden uitgevoerd, tenzij lokale omstandigheden dit (met medeweten en schriftelijk akkoord van Opdrachtgever) op de plaats van bestemming onmogelijk maken.

15.5 Transit tijden

De Opdrachtgever hecht er het grootste belang aan dat de doorlooptijden van de transacties binnen het Door-to-door traject zodanig door Opdrachtnemer worden beheerst dat deze zo kort mogelijk worden gehouden. Teneinde onnodig ongerief bij de Belanghebbenden en eventuele extra kosten voor de Opdrachtgever te voorkomen dient de Transit tijd tot een minimum te worden beperkt. Opnieuw dienen hierbij de criteria veiligheid, betrouwbaarheid en kwaliteit en, wat het overzee transport betreft, afvaartfrequentie en vaarschema in acht te worden genomen. In geval van extreme situaties dient de Opdrachtgever op proactieve basis op de hoogte te worden gesteld. Beschikbaarheid van afvaarten is afhankelijk van het aanbod dat door de Carriers op de desbetreffende route wordt geleverd.

Bij Europese transporten over de weg zullen verhuizingen < 26 m³ te allen tijde in combinatie worden vervoerd.

15.6 Transport en inklaring/afgifte van Motorvoertuigen

Transport van Motorvoertuigen zal door het ministerie alleen worden vergoed indien er sprake is van overzeese transporten.

Voorwaarde hierbij is dat het te vervoeren voertuig middels een kenteken is geregistreerd, in rijdende staat verkeert en binnen de maximale afmetingen van een standaard 20FT container "op een normale wijze" verladen kan worden. Op "normale wijze" houdt in dat het voertuig, met inachtneming van de veiligheidsmarges, via de normale weg in en uit een 20FT container moet kunnen worden verladen. Dit betekent dat niet elk Motorvoertuig voor rekening van Opdrachtgever kan of mag worden verzonden.

Voor vervoer over zee mag de brandstoftank voor maximaal 10 % gevuld zijn. Indien een Motorvoertuig wordt vervoerd zal de verhuizer, bij het in ontvangst nemen van het Motorvoertuig een rapport opmaken van de staat waarin het Motorvoertuig zich (in het land van herkomst) bevindt. Het is hierbij van belang dat het Motorvoertuig schoon en controleerbaar is. Indien de Belanghebbende meerdere Motorvoertuigen wenst te vervoeren, dan zal DCIOD bepalen welk Motorvoertuig op welke wijze voor rekening van Opdrachtgever mag worden vervoerd. De definitieve autorisatie hoe en wanneer te verschepen ligt bij het bevoegd gezag.

Motorvoertuigen welke vervoerd gaan worden dienen te voldoen aan een aantal basisvoorwaarden. Zij moeten in rijdende staat verkeren, op een geldig kenteken geregistreerd staan en in volledig eigendom zijn van de persoon die het Motorvoertuig wenst te exporteren. Tot de basisvoorwaarden hoort ook dat de maximale breedte van het Motorvoertuig 1.90 meter mag bedragen (op een totale inwendige breedte van 2,35 meter) waardoor de verhuizer op een goede, verantwoorde en veilige manier:

- het Motorvoertuig in/uit de container kan rijden;
- het Motorvoertuig kan vastzetten in de container en losmaken;
- de container kan verlaten/betreden.

Indien er meerdere Motorvoertuigen voor vervoer worden aangeboden dan bepaald DCIOD op basis van het aanbod en de verzekerde waardes welk Motorvoertuig voor rekening van Opdrachtgever mag worden vervoerd.

Indien het Motorvoertuig dat voor rekening van Opdrachtgever mag worden vervoerd breder is dan 1,90 meter, dan kan de vergoeding voor roll on roll off (roro), los aan dek of flatrack (FR) als maximale vergoeding voor een alternatieve wijze van vervoer van 1 auto van land van herkomst naar land van bestemming in zijn geheel bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. De Opdrachtnemer heeft daarbij de mogelijkheid om de auto's op RoRo basis, als flatrack óf als lading los aan dek te vervoeren. Hierdoor zijn de meeste bestemmingen gedekt waar personeel van Opdrachtgever werkzaam is. Op deze alternatieve wijze van vervoer is dezelfde verzekeringspremie van toepassing die contractueel is vastgelegd maar wel met een eigen risico van € 500,-. Het eigen risico is alleen van toepassing indien er schade is ontstaan en zal geheel ten laste komen van Opdrachtgever.

Binnen Europa kan men alleen een auto vervoeren bij een afstand > 2000 km. Binnen de internationale verhuisindustrie is het usance dat het vervoer van Motorvoertuigen wordt geregeld van loads tot loads.

Dit wil zeggen dat de verhuizer zorg draagt voor:

- in ontvangst nemen van het Motorvoertuig;
- opmaken van een "car condition report";
- laden en vastzetten van het Motorvoertuig in de container;
- opmaken van de vereiste douanedocumenten voor export;
- transport van de container naar de haven van vertrek;
- transport van haven van vertrek naar bestemmingshaven;
- opmaken van de juiste documenten voor inklaring;
- transport van de bestemmingshaven naar losadres Motorvoertuig ;
- lossen van de auto uit de container;
- inklaren van de auto;
- controle "car condition report" en afgifte aan de Belanghebbende.

De verhuizer heeft aan zijn loads vaak geavanceerde (hydraulische) systemen die het mogelijk maken om de auto horizontaal en schadevrij te laden en lossen.

De lokale omstandigheden, die per land verschillen, zijn altijd bepalend voor de wijze en tijdsduur die nodig is om de inklaring van de auto, separaat van de Inboedel, te realiseren.

Daarna volgt het proces van het aanvragen van een kenteken in het land van bestemming. In veel landen dient de eigenaar het nieuwe kenteken zelf aan te vragen aangezien van overheidswege niet wordt toegestaan dat een derde dit namens de eigenaar verzorgt. Afhankelijk van de wensen van de opdrachtgever bestaat de mogelijkheid om Motorvoertuigen middels een zogenaamde autotransporteur van/naar het huisadres van de klant te vervoeren. Redenen hiervoor kunnen zijn:

- afstand loads/haven ten opzichte van het huisadres;
- gezinssituatie;
- inname kentekenplaten land van herkomst;
- merk, type en gewicht van het Motorvoertuig, waardoor laden/lossen aan huis middels rijplaten minder/niet verantwoord is;
- lokale wetgeving waardoor rijden op een buitenlands kenteken niet is toegestaan;
- feit dat auto zonder geldig kenteken niet kan worden verzekerd;
- moeilijke laad/lossituatie waardoor 40FT container met rijplaten effectief niet mogelijk is;
- vervoer Ro-Ro (haven – haven).

Waar mogelijk zal de verhuizer er alles aan moeten doen om de Motorvoertuigen op het huisadres te laden in of te lossen uit de container. In het voorgaande contract zijn er tarieven opgenomen voor transporten via auto ambulances binnen Nederland. In het "andere" buitenland zal dit op individuele basis moeten worden gezien.

15.7 Uitvoeringsverplichting Nederlandse Antillen en Aruba

In de periode medio juni tot en met medio augustus dient de Opdrachtnemer per dag minimaal 6 Verhuisopdrachten op Curaçao en minimaal 2 Verhuisopdrachten op Aruba te kunnen uitvoeren op basis van een gemiddeld volume van 32 kubieke meters. Hierbij dient in aanmerking te worden genomen dat dit op Curaçao maximaal 4 export verpakkingen en op Aruba maximaal 1 export verpakking betreft. Bij een lager aanbod aan export verpakkingen kan het aantal (import) afleveringen worden opgevoerd tot het genoemde minimum per dag.

16. NAZORG

Onder nazorg wordt verstaan de verantwoorde en servicebewuste afwikkeling van zaken op het moment dat het operationele traject van een verhuizing in zijn geheel is afgerond. Als vormen van nazorg wordt van de Opdrachtnemer verwacht het indien nodig met raad en daad bijstaan van de Belanghebbenden op de plaats van bestemming en een soepele en klantgerichte behandeling van klachten en Claims. Een en ander zal worden getoetst als onderdeel van de Klanttevredenheidsmeting.

16.1 Begeleiding Belanghebbenden

In principe kunnen de Belanghebbenden op de plaats van bestemming rekenen op steun en advies van de Opdrachtgever op de locatie van hun plaatsing. Indien de situatie dit vereist wordt van Opdrachtnemer verwacht dat diens buitenlandse werkmaatschappijen de Belanghebbenden in voorkomende gevallen terzijde staan. Opdracht hiertoe zal alleen door DCIOD kunnen worden gegeven. Voornamelijk zal dit zich manifesteren in het zorgen dat alle gemaakte afspraken worden gerealiseerd en dat indien nodig corrigerende of aanvullende actie wordt genomen.

16.2 Klachten

Het beleid van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn dat het aantal klachten in feite tot 0 wordt gereduceerd (**zie KPI**). Indien er desondanks sprake is van klachten, dient elke klacht met betrekking tot de dienstverlening serieus te worden behandeld en in een bepaald tijdsbestek te worden afgehandeld.

Klachten zijn officieel indien deze door de accountmanager DCIOD schriftelijk aan Opdrachtnemer zijn gemeld.

De klacht zal door de accountmanager Opdrachtnemer aan de kwaliteitsmanager worden gerapporteerd. Na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier zal de kwaliteitsmanager binnen 2 Werkdagen de ontvangst bevestigen. Op basis van de omschrijving op het klachtenformulier en de bijgeleverde documentatie en/of argumentatie zal Opdrachtnemer Belanghebbende en Opdrachtgever berichten op welke termijn Opdrachtnemer denkt de klacht af te kunnen handelen. Alleen officiële klachten worden in het PMS geregistreerd. Uitingen van onvrede die door het uitblijven van verdere stappen van de Belanghebbende geen vervolg krijgen, worden in samenspraak met DCIOD terzijde gelegd.

16.3 Claims

Het beleid van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn dat het aantal Claims in feite tot 0 wordt gereduceerd (**zie KPI**). Indien er desondanks sprake is van schade of verlies dient de Belanghebbende dit via een standaard Claim formulier aan de Opdrachtnemer kenbaar te maken. Elke claim dient serieus te worden behandeld en in een bepaald tijdsbestek (**KPI**) te worden afgehandeld.

Schadebedragen < ro 200,- worden uiteraard wel uitgekeerd en geregistreerd maar worden niet als schade meegenomen in de KPI rapportage.

16.4 Klanttevredenheidmeting middels PMQ

In het kader van het meten van de dienstverlening wenst Opdrachtgever tevens de mening van de Belanghebbenden bij dit proces te betrekken. Na volledige uitvoering van diensten op zowel origin als destinatie zal de Opdrachtnemer een klanttevredenheid formulier, verder te benoemen als PMQ (Post Move Questionnaire), aan de Belanghebbende verstrekken. In de regelgeving worden de Belanghebbenden op het belang gewezen van het invullen en retourneren van dit formulier. Het behoort tot de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever om een zo groot mogelijk aantal formulieren in te zamelen (**zie KPI**).

Indien een retour ontvangen formulier blijkt geeft van een lage waardering of leidt tot vraagstelling of opmerkingen die een verklaring behoeven, wordt Opdrachtnemer geacht om hierop gerichte actie te ondernemen (**zie KPI**).

Opdrachtnemer stuurt hiertoe een zogenaamde PMQ brief aan de Belanghebbende met het verzoek om de waardering 6 of lager ("bad score") nader toe te lichten. Indien de Belanghebbende niet binnen 2 weken reageert, stuurt de Opdrachtnemer nogmaals hetzelfde verzoek maar dan uit naam van en getekend door DCIOD.

Als ook hier geen reactie op komt, stuurt de Accountmanager DCIOD de Opdrachtnemer een bericht met daarin de instructie hoe nu hier mee om te gaan: PMQ omzetten in "good score" of "bad score" blijft staan en case kan gesloten worden.

17. KWALITEITZORG

De Opdrachtgever gaat er van uit dat Opdrachtnemer de grootst mogelijke zorg zal besteden aan de kwalitatieve uitvoering van de opdracht. In de navolgende subartikelen zal hieraan specifieke aandacht worden besteed.

17.1 KPI's

De dienstverlening is vastgelegd in een gespecificeerde opdrachtschrijving (zie art. 3.1), van dit werkdocument. Teneinde dit meetbaar te maken zijn een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld nl.:

	Omschrijving KPI	Domein	Doelstelling
1	1e contact met Belanghebbende	Alle aangemelde Verhuisopdrachten met juiste contactgegevens	98% binnen 3 Werkdagen
2	Terugkoppeling taxatiegegevens aan Opdrachtgever	Alle opnamebezoeken	< 72 uur na taxatiebezoek
3	Verhuisopdrachten afgeleverd binnen de gestelde tijdslimiet	Alle uitgevoerde directe Verhuisopdrachten	90% binnen afgesproken termijn
4	Werkelijk volume versus geschat volume	Alle verzorgde internationale Verhuisopdrachten	80% conform schatting
5	Ontvangst klanttevredenheidsformulieren	alle verzonden klanttevredenheidsformulieren	80% ontvangst
6	1e reactie op beoordelingen waar een 'onvoldoende' gegeven wordt	Contact met Belanghebbende binnen 5 Werkdagen	100%
7	Tevreden Belanghebbenden	Alle ingevulde en ontvangen beoordelingsformulieren	90% is tevreden
8	Afhandeling initiële schadeclaims tot € 1.000 binnen 3 weken	Alle ingediende en volledig gedocumenteerde schadeclaims	85% binnen 3 weken afgehandeld
9	Claim ratio	Alle Verhuisopdrachten	85% heeft geen schadeclaim > €200
10	Officiële klachten	Alle Verhuisopdrachten.	90% is zonder officiële klacht

In overleg met de Opdrachtnemer zijn aan de KPI's verplichtingen verbonden, welke op driemaandelijks basis als onderdeel van de management informatie worden getoetst. In de loop van de contractduur kunnen deze eisen in overleg tussen de partijen naar boven of naar beneden worden bijgesteld.

17.2 Kwaliteitsnorm

Als algehele norm voor de dienstverlening wordt de FIDI-FAIM standaard gehanteerd. Ongeacht of men daadwerkelijk als zodanig is gecertificeerd, worden tevens alle onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer door hem ingeschakelde werkmaatschappijen en relevante derden geacht om conform deze normering te opereren. Het voldoen aan de gestelde kwaliteitsnorm wordt getoetst aan de hand van o.a. audits, kwaliteitsinspecties en de ervaringen van DCIOD zelf en de Belanghebbenden (PMQ's). Indien er twijfels bestaan aan het kwaliteitsniveau op bepaalde onderdelen of binnen bepaalde gebiedsdelen, dan is DCIOD gerechtigd om invloed uit te oefenen op de verdeling van de verhuisopdrachten. Opdrachtgever zal dit in voorkomende gevallen aan Opdrachtnemer kenbaar maken en haar eisen stellen, bijvoorbeeld in de vorm van het aanleveren van meerdere offertes voor een traject.

17.3 Kwaliteitsmeting

Gedurende het gehele proces zal de Opdrachtgever er zich actief van vergewissen dat de uitvoering van de opdracht op kwalitatief verantwoorde wijze en conform de gestelde norm plaatsvindt. Deze kwaliteitsmeting is in de volgende subartikelen vastgelegd.

17.4 Kwaliteitsinspecties

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de operationele uitvoering van de Opdrachtnemer te controleren door middel van het uitvoeren van kwaliteitsinspecties. Deze inspecties worden uitbesteed aan ter zake deskundige derden en zullen zich onder andere richten op controle van volumes, beoordeling van de kwaliteit van de verpakking, het conformeren aan regelgeving en de aanwezigheid van noodzakelijke documentatie.

De Opdrachtgever zal ook trachten om regelmatig een bezoek af te leggen bij een Belanghebbende waar in- of uitgepakt wordt. De nadruk zal hier liggen op klant-tevredenheid en beleving. Opdrachtnemer zal elke 14 dagen op vrijdag aan de Opdrachtgever en de aangestelde externe partij per e-mail overzichten verstrekken van de uit te voeren verpakking- en afleveringswerkzaamheden voor de daaropvolgende 6 weken die onder deze Raamovereenkomst worden uitgevoerd en op dat moment zijn ingepland. De Opdrachtgever en/of externe partij melden schriftelijk aan Opdrachtnemer welke werkzaamheden zullen worden bezocht, waarna de Opdrachtnemer dit in het PMS onder de tab [nader in te vullen] registreert. De Opdrachtnemer zal de Belanghebbende in kwestie vooraf informeren over de voorgenomen kwaliteitsinspectie tijdens diens Verhuisopdracht.

17.5 Audits

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om conformiteit aan de Raamovereenkomst en verdere gemaakte afspraken te controleren door middel van het uitvoeren van Audits op de dienstverlening door de Opdrachtnemer. Deze controle werkzaamheden zullen worden uitgevoerd door eigen personeel of worden uitbesteed aan ter zake deskundige derden. De Opdrachtnemer verplicht zich om de administratie met betrekking tot deze Raamovereenkomst open te stellen voor deze audits en volledige medewerking te verlenen aan een voorspoedig verloop van het proces. Bij de resultaten van de audits zullen alleen die dossiers worden meegewogen waarvan de eerste pakdatum in de geauditeerde periode valt.

Jaarlijks vindt tevens een administratieve- en fysieke Audit plaats ten aanzien van opgeslagen Inboedels.

17.6 ATT

Een ATT (Audit Tracking Tool) wordt in overleg met DCIOD slechts opgesteld indien de resultaten van een audit daar aanleiding toe geven.

17.7 Benchmarking

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om conformiteit aan de tariefstelling van de Raamovereenkomst te toetsen door middel van benchmarking. De actualiteit van de onder bijlage I Prijzen genoemde standaard tarieven zal worden bewaakt en tevens zullen ad hoc berekende tarieven worden vergeleken, waarvan (vooralsnog) de mogelijkheid zich niet heeft voorgedaan om e.e.a. op structurele wijze vast te leggen.

Benchmarking zal tevens worden toegepast ten aanzien van door de Opdrachtnemer voorgestelde tariefaanpassingen, bijvoorbeeld in het geval bij door derden beïnvloede prijsverhogingen (bijv. zeevracht tarieven).

18. MANAGEMENT INFORMATIE

De Opdrachtnemer is verplicht om volledige registratie te voeren van alle relevante gegevens betreffende de Transacties en zal tevens de Opdrachtgever een rapportage van tevoren vastgelegde managementinformatie conform de wensen van DCIOD doen toekomen. Foutieve en/of onvolledige invoer van de zijde van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer niet worden aangerekend.

De gewenste aard, omvang en frequentie van deze rapportage worden hieronder omschreven.

18.1 Rapportage

Opdrachtnemer verplicht zich om de volgende management informatie ten aanzien van de transacties in bestanden vast te leggen aantal Verhuisopdrachten:

Zie beschrijving in het Programma van Eisen.

Vanuit deze gegevens moeten totalen kunnen worden gegenereerd, waarbij gewenste perioden op aanvraag kunnen worden geselecteerd en op grond waarvan trendanalyses kunnen worden gemaakt.

18.2 Frequentie

De onder artikel 18.1 genoemde managementrapportage dient door Opdrachtnemer op maandbasis te worden verstrekt, uiterlijk 5 Werkdagen na het verstrijken van de maand in kwestie. In veel gevallen zal, door facturatie na aflevering, de gefactureerde omzet van die maand niet volledig zijn. Vandaar dat de Opdrachtnemer elke maand ook de ge-update versie van de 3 voorafgaande maanden meestuurt.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Utrecht, [... - ... - 2021]

[Plaats], [... - ... - 2021]

DE MINISTER/STAATSSECRETARIS VAN
DEFENSIE

[naam Opdrachtnemer]

namens deze,
Contractmanager

S. Thomassen

[functie en naam ondertekenaar]

BIJLAGE I - PRIJZEN