

PROGRAMMA VAN EISEN

Levering CO₂-certificaten (GS VERs)

Perceel 4



Kenmerk: A02.31.2023

Versie: **Definitieve versie**

Datum: 26 juni 2024

1	TOEPASBAARHEID PROGRAMMA VAN EISEN.....	3
2	CONTRACTDUUR EN -VERLENGING.....	3
3	NIET VAN TOEPASSING.....	4
4	PRODUCT DUURZAAM GAS.....	4
4.1	PRODUCT EISEN.....	4
5	CONTRACTVOLUME.....	5
5.1	CONTRACTVOLUME.....	5
5.2	ALLOCATIE NAAR DEELNEMERS.....	5
6	FLEXIBILITEIT.....	5
6.1	ARBITRAGE.....	5
6.2	TEKORT EN OVERSCHOT NAAR AANLEIDING VAN WERKELIJK VERBRUIK.....	6
7	PRIJSOPGAVE EN PRIJS.....	6
7.1	PRIJSOPGAVE BIJ INSCHRIJVING.....	6
7.2	VASTE PRIJS GS VERS.....	6
8	OVERIGE EISEN INZAKE GVO'S.....	7
8.1	EINDGEBRUIKERSREKENING GOLD STANDARD REGISTER.....	7
8.2	AFBOEKEN GS VERS.....	7
8.3	WIJZIGING REGELGEVING CO ₂ -COMPENSATIE.....	7
8.4	VERDUURZAMING VAN GAS VERBRUIKEN DIE BUITEN DE OVEREENKOMST VALLEN.....	7
9	FACTURATIE.....	8
9.1	FACTURATIE VAN GS VERS.....	8
9.2	BTW.....	8
9.3	FREQUENTIE VAN FACTURATIE.....	8
9.4	FACTUURGEGEVENS.....	8
9.5	FACTUURADRES.....	8
9.6	CREDITFACTUREN.....	8
9.7	E-FACTURATIE.....	8
9.8	BETALINGSTERMIJN.....	9
10	PRIVACY EN OMGANG MET GEGEVENS.....	9
10.1	ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBECHERMING.....	9
10.2	DATA LEKKEN.....	9
11	COMMUNICATIE.....	9
11.1	AFHANDELEN VRAGEN EN KLACHTEN.....	9
11.2	CONTACTPERSONEN, COMMUNICATIE EN CONTRACTMANAGEMENT.....	9
11.3	OPSTART OVERLEG.....	10

11.4 VOORTGANGSOVERLEG (STRATEGISCH EN OPERATIONEEL)..... 10

1 Toepasbaarheid Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (hierna: PvE) is met grote zorgvuldigheid samengesteld, maar wijzigingen of onjuistheden zijn voorbehouden.

Dit PvE heeft betrekking op Perceel 4.

Perceel 4 betreft de levering van CO₂-certificaten (GS VERs). Dit perceel wordt enkel gegund in combinatie met de percelen 2 en 3 in het geval dat de netto fictieve waarde van de beste inschrijvingen van de percelen 2, 3 en 4 gezamenlijk lager is dan de netto fictieve waarde van de beste inschrijving van perceel 1.

Voor perceel 4 geldt dat de Opdrachtnemer - perceel 4 zorgt voor het leveren en afboeken van een vaste hoeveelheid certificaten, waarbij Opdrachtgever streeft naar 100% duurzaam energie verbruik.

Voor zover niet vermeld in dit PvE dient de aangeboden levering en dienstverlening door Inschrijver passend te zijn voor het doel waarvoor deze levering en dienstverlening door de Deelnemers wordt ingekocht.

Te allen tijde dient de opdracht op zorgvuldige wijze te worden uitgevoerd en te voldoen aan alle wettelijke voorschriften.

Het PvE omvat de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de uitvoering van de Opdracht, en maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

Indien Inschrijver over de inhoud van het PvE vragen heeft, of meent dat het PvE een onduidelijkheid, tegenstrijdigheid of fout bevat, kan Inschrijver tijdens de Nota van Inlichtingen fase een vraag of verzoek ter verduidelijking indienen conform de werkwijze als is beschreven in de Inschrijfleidraad, hoofdstuk 3.

Indien Inschrijver meent, dat een eis niet realistisch (genoeg) is, gegeven de Opdracht uitvoering en/ of de huidige marktsituatie, kan Inschrijver een wijzigingsvoorstel bij de vraag bijvoegen. Inschrijver dient er echter van uit te gaan, dat het uiteindelijk de Aanbestedende dienst is die bepaalt of een voorgestelde wijziging wordt doorgevoerd waarbij het uitgangspunt is, dat in ieder geval geen grote ingrijpende wijziging wordt doorgevoerd.

De Inschrijver gaat door Inschrijving akkoord met de voorwaarden beschreven in het PvE inclusief de Nota('s) van Inlichtingen, zie Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 6.

Daarna geldt het PvE als Minimumeis: het niet akkoord gaan met de inhoud van één of meer onderdelen van het PvE betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst kan besluiten een aangepaste PvE als Herziene Documentatie met de Nota van Inlichtingen beschikbaar te stellen aan alle Inschrijvers. Zij is hiertoe niet verplicht.

2 Contractduur en-verlenging

De Overeenkomst perceel 4 komt tot stand door en treedt in werking na ondertekening door Partijen. De levering van GS VERs vangt aan per 1 januari 2025 en heeft een initiële looptijd van 2 jaar.

De Overeenkomst kan met wederzijds akkoord van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer 2 keer, namelijk per 1 januari 2027 en per 1 januari 2028, worden verlengd. De levering van GS VERs wordt daarmee telkens met een jaar verlengd.

Een verlenging kan uitsluitend ingaan, direct volgend op de initiële looptijd of op een verlengingsjaar.

De Overeenkomst kent geen opzegtermijn of stilzwijgende verlenging.

Bij een verlenging kan de samenstelling van het Collectief mogelijk veranderen, doordat één of meerdere Deelnemers geen gebruik wenst te maken van de optie tot verlengen. Zodra hiervan sprake is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer - perceel 4 hierover informeren en treden partijen met elkaar in overleg.

Bij een verlenging wordt het contractvolume opnieuw vastgesteld. Er worden bij een verlenging geen nieuwe entiteiten toegevoegd.

Een optie tot verlengen van de Overeenkomst kan door Opdrachtgever tot uiterlijk 30 september voorafgaand aan het eerstvolgende optiejaar gelicht worden onder de hierna beschreven voorwaarden.

Opdrachtnemer - perceel 4 heeft vanaf het moment dat Opdrachtgever dit voornemen kenbaar maakt, gedurende twee weken de mogelijkheid te bepalen of de Overeenkomst tegen gelijke voorwaarden verlengd kan worden. Binnen deze twee weken geeft de Opdrachtnemer ook aan tegen welke GS VER-prijs de Overeenkomst verlengd kan worden en geeft daarbij een schriftelijke onderbouwing.

De GS VER-prijs kan uitsluitend worden gewijzigd indien de marktsystematiek daartoe aanleiding geeft.

Indien Opdrachtnemer voor een wijziging van de opslagen en/of de prijs voor Certificaten een beroep wil doen op een veranderde marktsystematiek zal hij de wijziging inclusief onderbouwing binnen twee weken aan Opdrachtgever toezenden. Overige contractvoorwaarden en/ of -bepalingen kunnen bij een verlenging niet worden gewijzigd. Een hogere GS VER-prijs kan uitsluitend van toepassing worden verklaard nadat beide Partijen daarmee hebben ingestemd.

Uitgangspunt van de Overeenkomst is dat het Collectief beslist of van een optie tot verlenging gebruik wordt gemaakt. Het Collectief is echter geen juridische entiteit. Namens het Collectief zal één Deelnemer namens het Collectief over verlenging communiceren met de Opdrachtnemer. De deelnemers dienen als zelfstandig contractant de opdracht individueel tot verlengen te bevestigen.

3 Niet van toepassing

4 Product duurzaam gas

Bij de verbranding van fossiel gas ontstaat CO₂-uitstoot. Omdat deze CO₂ was opgeslagen in de fossiele brandstof is de uitstoot een toevoeging aan het CO₂-gehalte van de broeikasgashuishouding van de atmosfeer. Dit betreft een lang cyclische toevoeging van CO₂ aan de atmosfeer, waardoor de broeikasgashuishouding uit balans raakt. Door de CO₂-uitstoot te compenseren met een equivalente hoeveelheid CO₂-reductie wordt gesproken van CO₂-neutraal gasverbruik of duurzaam gasverbruik.

Bij de verbranding van Groen Gas is ook sprake van CO₂-uitstoot, maar deze uitstoot wordt beschouwd als kort cyclische toevoeging van CO₂ aan de broeikasgashuishouding en wordt daarmee als duurzaam beschouwd. Hierbij vindt geen verstoring plaats van de broeikasgashuishouding.

De Opdrachtgever vraagt CO₂-gecompenseerd gas uit. De reden om geen groen gas uit te vragen is dat tijdens de marktorientatie is gebleken dat groen gas schaars is en onvoldoende beschikbaar is om in te kopen. Bovendien wordt de Bijmengverplichting van kracht, wat als instrument bedoeld is om de productie van groen gas een positieve impuls te geven. Vergeleken met de volumes van de bijmengverplichting valt het gasvolume van het Collectief en daarmee haar impact op de groen gas productie in het niet. De Deelnemers verwachten als resultaat van de implementatie van de Bijmengverplichting van de Opdrachtnemer een evenredig volume groen gas geleverd te krijgen. Daarbij geldt dat het contractvolume GS VERs ongewijzigd blijft.

4.1 Product eisen

De CO₂-certificaten dienen uitgegeven te zijn door de Gold Standard Foundation. We spreken daarom van Gold Standard Verified Emission Reductions (hierna: GS VERs).

Voor het verbruik van aardgas gaat het Collectief uit van een CO₂-uitstoot van 1.779 ton CO₂ per 1 miljoen kuub gasverbruik. Voor 2 miljoen kuub gas per jaar betekent dit dat er 3.558 GS VERs per jaar dienen te worden afgeboekt.

De CO₂-certificaten dienen afkomstig te zijn van projecten afkomstig van windprojecten, Biomassaprojecten of Bosbouwprojecten. De certificaten dienen te zijn uitgegeven en betrekking te hebben op CO₂-reductie in 2020 of later (2020, 2021, 2022, 2023 of 2024).

Voor het leveren en afboeken, zie paragraaf 8.2.

5 Contractvolume

5.1 Contractvolume

Er wordt een vaste hoeveelheid GS VERs gecontracteerd en afgenomen met als gevolg dat er op de levering van GS VERs geen bandbreedte van toepassing is.

Het Contractvolume voor GS VERs is 3.558 GS VERs per jaar voor de jaren 2025 en 2026.

Bij eventuele verlenging van de overeenkomst komen Partijen voor de jaren 2027 en 2028 de volumes opnieuw overeen.

5.2 Allocatie naar deelnemers

De GS VERs worden door Opdrachtnemer - perceel 4 geleverd en afgeboekt op naam van de Deelnemers.

Op het moment van deze uitvraag beschikken de Deelnemers niet over een eigen rekening in het Gold Standard Register. Partijen zullen hierover nader afspraken maken.

De allocatie van de GS VERs is overeenkomstig met de gasverbruiken van de deelnemers. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de verbruiken van de individuele deelnemers. Opdrachtgever en Opdrachtnemer - perceel 3 bespreken uiterlijk 30 november voorafgaand aan het leveringsjaar in welke verhoudingen de GS VERs precies worden gealloceerd.

Zie onderstaande tabel voor specificaties.

Gas	Verbruiken 2023			
	Aantal aansluitingen	Profile	Telemetrie	Totaal
Deelnemers:				
Gemeente Kaag & Braassem	5	40.680	-	40.680
Gemeente Katwijk	22	127.002	61.946	188.948
Gemeente Leiden	86	457.278	914.850	1.372.128
Gemeente Leiderdorp	46	70.853	56.517	127.370
Gemeente Oegstgeest	7	64.192	26.961	91.153
Gemeente Voorschoten	13	66.796	32.546	99.342
Gemeente Wassenaar	11	84.909	67.383	152.292
Gemeente Zoeterwoude	2	2.360	9.634	11.994
Totaal	192	914.070	1.169.837	2.083.907

Tabel: aansluitingen en verbruiken gas

6 Flexibiliteit

Op dit perceel is geen volumebandbreedte van toepassing.

6.1 Arbitrage

Opdrachtgever heeft geen intentie om te handelen in GS VERs met het doel om daarmee winst te behalen.

6.2 Tekort en overschot naar aanleiding van werkelijk verbruik

Indien het werkelijk gasverbruik groter is dan het voor dat jaar gecontracteerde equivalent volume GS VERs zal er sprake zijn van een tekort aan GS VERs om 100% CO₂-gecompenseerd gasverbruik te claimen. Indien het werkelijk gasverbruik kleiner is dan het voor dat jaar gecontracteerde volume GS VERs zal er sprake zijn van een overschot van GS VERs.

- Bij een tekort aan GS VERs zal Opdrachtgever bij Opdrachtnemer - perceel 4 een op dat moment geldende marktprijs voor GS VERs opvragen en eventueel opdracht geven om het tekort aan te vullen. De GS VER-prijs dient marktconform te zijn. Indien dit naar oordeel van de Opdrachtgever niet het geval is, is Opdrachtgever vrij om de GS VERs door een andere marktpartij te laten aanvullen. Over praktische zaken zoals levering en betaling treden Partijen nader met elkaar in overleg.
- Bij een overschot van GS VERs treden Partijen met elkaar in overleg voor het bepalen van een marktconforme prijs die Opdrachtgever zal ontvangen van Opdrachtnemer - perceel 4 voor het overschot aan GS VERs. De GS VER-prijs dient marktconform te zijn. Indien dit naar oordeel van de Opdrachtgever niet het geval is, is Opdrachtgever vrij om de GS VERs aan een andere marktpartij te verkopen. Over praktische zaken zoals levering en betaling treden Partijen nader met elkaar in overleg.

Voor het bepalen van een marktconforme GS VER-prijs bij meer of minder afname wordt door Opdrachtgever bij drie onafhankelijke marktpartijen ('brokers') een actuele marktprijs opgevraagd, waarvan het gemiddelde van drie prijzen zal gelden als aan- of verkoopprijs.

Voor bovengenoemde aan- of verkopen met betrekking tot een tekort of overschot aan GS VERs mag Opdrachtnemer - perceel 4 een vergoeding van € 0,20 per GS VER in rekening brengen voor het aan en verkopen van GS VERs.

7 Prijsopgave en prijs

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet hoe de prijs wordt opgegeven.

7.1 Prijsopgave bij Inschrijving

Voor de inschrijving maakt Inschrijver gebruik van Bijlage Prijzenformulier - perceel 4.

Conform de voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 6, voegt Inschrijver in zijn Inschrijving een prijsopgave bestaande uit: de prijzen die tijdens de initiële contractperiode voor Inschrijver gelden. Deze prijs bestaat enkel uit: een prijs voor de GS VERs.

Uitgangspunten voor de prijsopgave bij Inschrijving:

- De prijs is inclusief alle in de Aanbestedingsdocumenten (PvE, concept Leveringsovereenkomst, Aanbestedingsleidraad, enz) genoemde voorwaarden.
- De prijs van GS VERs wordt opgegeven als EUR/VER en afgerond op 2 decimalen en wordt automatisch omgerekend naar EUR/(N)m³ op 4 decimalen;
- De prijs van GS VERs is inclusief transactiekosten (kosten Gold Standaard Register);
- Er wordt door Opdrachtnemer aan Deelnemers geen andere vaste of variabele vergoedingen in rekening gebracht.
- De prijs voor GS VERs staat vast voor de gehele initiële contractduur.

Nadat de GS VER-prijs is ingevuld volgt daaruit een netto fictieve waarde van de inschrijving.

Verder gelden de instructies beschreven in het tekstkader 'Toelichting' op het Prijzenformulier - perceel 4.

7.2 Vaste prijs GS VERs

Opdrachtgever betaalt één vaste prijs per GS VER voor de gehele initiële looptijd van de Overeenkomst. Deze vaste prijs heeft uitsluitend betrekking op de GS VERs die vallen onder het contractvolume. Voor

eventueel extra in te kopen GS VERs komen Partijen op het moment dat extra GS VERs worden ingekocht een marktconforme GS VER-prijs overeen.

Opdrachtnemer - perceel 4 heeft de vaste prijs per GS VER in EUR/VER bij zijn inschrijving via Bijlage Prijzenformulier - perceel 4 opgegeven. Deze prijs is exclusief BTW.

De vaste prijs is inclusief de kosten voor overboeken en afboeken, voor zover die kosten van toepassing zijn. Opdrachtnemer - perceel 4 hanteert één prijs voor GS VERs, onafhankelijk van welk project of uit welk productiejaar de GS VERs afkomstig zijn.

De samenstelling van de te leveren GS VERs (herkomst, type project en vintage jaar) mag door Opdrachtnemer worden bepaald, zolang maar wordt voldaan aan de minimumeisen zoals beschreven in hoofdstuk 3 en aan de overige voorwaarden voor Inschrijving die staan vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.

8 Overige eisen inzake GvO's

8.1 *Eindgebruikersrekening Gold Standard Register*

Deelnemers beschikken op het moment van deze uitvraag nog niet over een Eindgebruikersrekening bij het Gold Standard Register, zie alinea 4.2.

8.2 *Afboeken GS VERs*

GS VERs worden minimaal 1 keer per jaar geleverd en afgeboekt. Opdrachtnemer - perceel 4 mag hiervan afwijken door de GS VERs maandelijks of per kwartaal of per half jaar te leveren en af te boeken.

Deelnemers ontvangen uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het leveringsjaar een bewijs van de Opdrachtnemer - perceel 4 dat er CO₂-gecompenseerd gas is geleverd. Dit bewijs wordt geleverd in de vorm van een Cancellation Statement (= afboekingsbewijs van het Gold Standard Register) in pdf-format via e-mail. Hiermee wordt aangetoond dat Opdrachtnemer - perceel 4 aan haar verplichtingen heeft voldaan en dat Opdrachtgever CO₂-gecompenseerd gas heeft verbruikt.

Op het cancellation statement staat vermeld de hoeveelheid CO₂-compensatie (= aantal GS VERs), het jaar waarop de compensatie betrekking heeft en de naam van de Deelnemer.

8.3 *Wijziging regelgeving CO₂-compensatie*

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de nationale en/of Europese regelgeving of richtlijnen inzake CO₂-compensatie, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met elkaar in overleg treden over de mogelijke gevolgen voor de contractsituatie en het bieden van een voor Deelnemers werkbaar alternatief.

8.4 *Verduurzaming van gas verbruiken die buiten de overeenkomst vallen*

Een of meerdere Deelnemers huren locaties van derden, waarbij het gasverbruik door de verhuurder aan de huurder worden doorbelast. Dit betekent dat de gasmeter niet in eigendom en/ of in beheer is van de huurder. Huurder heeft geen invloed op de herkomst van het gas, maar wil dit gas wel als CO₂-gecompenseerd gas verbruiken en wenst daarom een equivalente hoeveelheid GS VERs te kunnen kopen en af te boeken.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer - perceel 4 vragen om deze additionele behoefte aan GS VERs te leveren en af te boeken op de Gold Standard Rekening van betreffende Deelnemer(s) in aanvulling op het aantal GS VERs dat zij reeds heeft gecontracteerd op basis van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is hiertoe niet verplicht, maar kan in dat geval een op dat moment marktconforme prijsaanbieding doen aan Opdrachtgever.

9 Facturatie

In aanvulling op de Facturatievoorwaarden uit de overeenkomst volgen in dit hoofdstuk de meer product specifieke facturatievoorwaarden.

9.1 *Facturatie van GS VERs*

De GS VERs worden door Opdrachtnemer - perceel 4 in rekening gebracht bij de Deelnemers, waarbij iedere Deelnemer het aantal GS VERs gefactureerd krijgt dat zij ook daadwerkelijk geleverd hebben gekregen.

Facturatie vindt uitsluitend plaats na levering.

9.2 *BTW*

Op de levering van GS VERs is de BTW-verlegregeling van toepassing. Dit geldt voor alle type transacties. De Deelnemers zijn BTW-plichtige organisaties. De factuur zal daarom worden voorzien van de BTW-verlegregeling, dit dient op de factuur vermeld te worden.

9.3 *Frequentie van facturatie*

Facturen kunnen maandelijks of per kwartaal of per halfjaar of per jaar worden gezonden.

9.4 *Factuurgegevens*

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer - perceel 4 verplichten om informatievelden, zoals bijvoorbeeld kostenplaats, beschrijving, referentie, of anders op de factuur toe te voegen.

9.5 *Factuuradres*

Opdrachtnemer - perceel 4 ontvangt van elke Deelnemer uiterlijk één maand voorafgaand aan de start van de Overeenkomst een overzicht met relevante factuuradressen (per facturatiecategorie) per Deelnemer.

9.6 *Creditfacturen*

Facturen die fouten bevatten (= foutieve facturen) worden door Opdrachtgever niet geaccepteerd. Opdrachtgever zal, indien zij een foutieve factuur ontvangt, daarvan binnen de geldende betalingstermijn melding maken aan de Leverancier met een toelichting van het bezwaar op de factuur. Opdrachtnemer zal op haar beurt binnen 30 kalenderdagen reageren naar Opdrachtgever. Eventuele boeteclausules zijn niet van toepassing wanneer Opdrachtgever de Leverancier binnen de geldende betalingstermijn bericht over een foutieve factuur.

Bij aanpassing van een factuur vindt er een volledige creditering van de betreffende factuur plaats.

Een foutieve factuur wordt niet verrekend met eventueel openstaande bedragen.

9.7 *E-facturatie*

Overheden en alle andere aanbestedende diensten en speciale-sector bedrijven zijn verplicht bij inkoopovereenkomsten e-facturen te kunnen ontvangen en verwerken conform de EU-richtlijn 2014/55/EU en op basis van een wijziging in de Aanbestedingswetgeving.

Deelnemers treffen technische voorbereidingen. Naar verwachting kunnen alle Deelnemers in 2025 e-facturen ontvangen, zowel per e-mail met als bijlage de e-factuur (niet zijnde een pdf) alsook via Peppol.

Deelnemers verwachten van Opdrachtnemer dat facturen via e-facturatie toegezonden kunnen worden als één of meerdere Deelnemers facturen per e-facturatie wensen te ontvangen. Opdrachtnemer zal voor e-facturatie geen extra kosten aan Deelnemers in rekening brengen. Partijen zullen onderling nadere afspraken maken in welk tempo en op welke manier e-facturatie per Deelnemer zal worden ingevoerd.

Opdrachtnemer dient per ingang en tijdens de gehele duur van de Overeenkomst facturen via e-facturatie te kunnen aanbieden.

9.8 Betalingstermijn

Deelnemers hanteren een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Uitgangspunt hierbij is dat de factuur maximaal één dag na factuurdatum is ontvangen.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) of niet-betaling van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten.

10 Privacy en omgang met gegevens

10.1 Algemene verordening gegevensbescherming

Met in achtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.

10.2 Data lekken

Opdrachtnemer zal ingeval van onregelmatigheden, waaronder verstaan een of meerdere datalekken of het vermoeden daartoe, Opdrachtgever direct informeren en uiterlijk binnen 24 uur nadat de onregelmatigheid is geconstateerd.

11 Communicatie

11.1 Afhandelen vragen en klachten

Vragen of klachten worden door Deelnemers per e-mail en bij spoed telefonisch aan Opdrachtnemer doorgegeven.

Opdrachtnemer stuurt binnen drie werkdagen na de ontvangst een ontvangstbevestiging van een ontvangen vraag, verzoek, klacht of opmerking.

Bij spoedzaken zal Opdrachtnemer uiterlijk de eerstvolgende werkdag contact opnemen met de Deelnemer. Onder spoedzaken verstaat Opdrachtgever tenminste de dreigende afsluiting van een Aansluiting.

Indien er geen sprake is van een spoedzaak, zal Opdrachtnemer uiterlijk binnen zeven dagen een inhoudelijke reactie op de vraag of klacht geven.

11.2 Contactpersonen, communicatie en contractmanagement

Opdrachtnemer verleent Deelnemers toegang tot een accountteam, bestaande uit een senior accountmanager (of vergelijkbare functie) die namens Opdrachtnemer optreedt als primair contactpersoon en een rechtstreeks aanspreekpunt ten behoeve van vragen over facturatie en aansluitingen.

Alle communicatie vindt plaats in het Nederlands en alle contactpersonen beschikken over een goede beheersing, zowel schriftelijk als mondeling van de Nederlandse taal.

Opdrachtnemer garandeert dat op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur, de hierboven bedoelde personen of aangewezen vervangers telefonisch bereikbaar zijn.

11.3 Opstart overleg

Voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst stemt elke Deelnemer individueel de inrichting van de facturatie af met de Opdrachtnemer - perceel 4. Dit betekent dat uiterlijk in oktober 2024 alle relevante en op dat moment beschikbare gegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn uitgewisseld en vastgesteld.

11.4 Voortgangsoverleg (strategisch en operationeel)

Opdrachtnemer - perceel 4 en Opdrachtgever zullen een keer per leveringsjaar een voortgangsoverleg houden, of vaker indien hiertoe aanleiding is, waarbij in ieder geval de volgende onderwerpen worden besproken:

- De kwaliteit van de dienstverlening (bijvoorbeeld leveringen en facturatie).
- Overige onderwerpen die Opdrachtgever of Opdrachtnemer - perceel 4 relevant achten ter zake van de uitvoering van de Overeenkomst.

Een der Partijen zal het initiatief nemen om het overleg te plannen. Opdrachtnemer - perceel 4 doet de verslaglegging van deze overleggen, welke door beide Partijen wordt vastgesteld. Opdrachtgever laat Opdrachtnemer - perceel 4 weten welke personen namens het Collectief zullen deelnemen aan deze overleggen.