



De Connectie

Bijlage: Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Postdiensten 2024

De Connectie

t.b.v.

Gemeente Arnhem, Gemeente Rheden, Gemeente Renkum en De Connectie

Inhoud

1	PROGRAMMA VAN EISEN	3
1.1	Algemene eisen.....	3
1.2	Materiële eisen	3
1.2.1	Materie eisen (geldend voor alle percelen).....	3
1.2.2	Bereikbaarheid.....	3
1.3	Serviceniveaus Kritieke Prestatie Indicatoren	4
1.3.1	Haal- en bezorgservice.....	4
1.3.2	Dekking	5
1.3.3	Sortering/frankeerservice.....	5
1.3.4	Hulpmiddelen	5
1.3.5	Retourzendingen.....	6
1.3.6	Personeel	6
1.4	Eisen specifiek voor Perceel 1 (Geadresseerde post)	6
1.4.1	Aangetekende Post	6
1.4.2	Pakketten	7
1.4.3	Gemeentelijke Belastingpost	7
1.5	Eisen specifiek voor Perceel 2 (Ongeadresseerde post)	7
1.6	Social Return	8
1.7	Milieueisen.....	9
2	Contractvoorwaarden.....	10
2.1	Overeenkomst.....	10
2.2	AVG/ Verwerkersovereenkomst.....	10
2.2.1	Algemeen.....	10
2.2.2	Eisen in het kader van AVG-privacy	10
2.3	Indexering	11
2.4	Factureringsvoorwaarden	12
2.5	Managementinformatie	12
2.5.1	Evaluatiegesprekken	13
2.5.2	Afhandeling klachten en claims	13
2.5.3	Klanttevredenheid	13
2.6	AVG.....	13

1 PROGRAMMA VAN EISEN

Het hierna beschreven hoofdstuk zal na gunning tevens dienen als basis voor een Service Level Agreement (SLA). Deze SLA zal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst

Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met het onderstaande Programma van Eisen. Indien de AD constateert dat Inschrijver niet voldoet aan de eisen zal dat leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling.

1.1 Algemene eisen

De voertaal op het project is Nederlands. Voor zover relevant voor diens werkzaamheden dient de projectleider de Nederlandse taal in voldoende mate te beheersen.

- Eis 1** Alle door Opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding overgelegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Opdrachtnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Opdrachtnemer is aangeboden.
- Eis 2** Opdrachtnemer en haar medewerkers handelen in overeenstemming met het grondwettelijke briefgeheim, de Postwet 2009 en het Tijdelijk besluit postbezorgers 2011.
- Eis 3** De aansprakelijkheid voor de postbezorging is overeenkomst met de Postwet (artikel 29) en het Burgerlijk Wetboek (Artikel 8:1105).
- Eis 4** Van u wordt verlangd dat u een vaste contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen u en de AD. Naast de vaste contactpersoon voor de communicatie wijst u een vaste contactpersoon aan voor alle operationele zaken.

1.2 Materiële eisen

1.2.1 Materie eisen (geldend voor alle percelen)

- Eis 5** U draagt zorg voor volledige en onbeschadigde bezorging van de post op het juiste adres.
- Eis 6** Indien zich, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, wijzigingen voordoen in het gewicht en/of de oplage, heeft dit geen consequenties voor de tarieven.

1.2.2 Bereikbaarheid

- Eis 7** U dient op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. Voor uitzonderingsgevallen (bijvoorbeeld bij een calamiteit) dient er een alternatief telefoonnummer beschikbaar te zijn.

1.3 Serviceniveaus Kritieke Prestatie Indicatoren

De genoemde percentages voor de overkomstduurpercentage en -zekerheidspercentage worden tijdens de looptijd van de Overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gehanteerd. Samenvattend hanteert de AD de volgende serviceniveaus voor de overkomstduurpercentage en -zekerheidspercentage:

- Eis 8 De eis voor overkomstduurpercentage is 95% van de poststukken per betreffende organisatie binnen de overkomstduur bezorgd.
- Eis 9 De eis voor overkomstduurpercentage WOZ-post is **99 %** van de poststukken binnen de overkomstduur bezorgd.
- Eis 10 De eis voor overkomstzekerheidspercentage is **99%** van de poststukken per betreffende organisatie op het juiste adres bezorgd.
- Eis 11 Opdrachtnemer dient jaarlijks door middel van een onafhankelijke en objectieve steekproef aan te tonen dat binnen een gekozen maand de eisen voor overkomstduur en overkomstzekerheid van de poststukken per betreffende organisatie behaald zijn.
- Eis 12 De keuze voor het onderzoeksbureau dient door de opdrachtgever goedgekeurd te worden en de steekproef wordt op kosten van de opdrachtnemer uitgevoerd.
- Eis 13 De genoemde percentages voor de bezorg- en bestelkwaliteit worden tijdens de looptijd van de Overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gehanteerd.

1.3.1 Haal- en bezorgservice

- Eis 14 Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken (met inbegrip van eventuele retourneringen) adequaat te beveiligen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat post in geen geval onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg mag worden achtergelaten. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de inschrijver zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
- Eis 15 Op maandag t/m vrijdag dient de te verzenden post te worden opgehaald binnen de onderstaande tijdsduur op het genoemde adres:

Organisatieonderdeel	Straatnaam en huisnummer	Postcode	Plaats	Tijdstip
De Connectie (Stadskantoor)	Remisestraat 15	6828KZ	Arnhem	16:30-17:00
Gemeente Arnhem (Stadhuis)	Koningsraat 38	6811DG	Arnhem	16:30-17:00
Gemeente Renkum	Generaal Urquhartlaan 4	6861GG	Oosterbeek	16:15-16:45

Gemeente Rheden	President Kennedylaan 108	6883AX	Velp	16:15-46:45
------------------------	------------------------------	--------	------	-------------

Locaties kunnen wijzigen gedurende de contractperiode, zonder dat dit leidt tot wijziging in voorwaarden en/of tarieven.

- Eis 16 De post voor de AD zelf dient gebracht te worden op minimaal vijf vaste bezorgdagen, d.w.z. op maandag tot en met vrijdag tussen 07.30-08.00 uur
- Eis 17 Onder de brengservice valt ook de post voor de AD die wordt afgeleverd in de postbussen.
- Eis 18 Post die ontvangen wordt via een zogenaamd antwoordnummer wordt dagelijks afgeleverd bij de afdeling Repro en Post. Hiervoor brengt u geen extra kosten voor in rekening.
- Eis 19 Indien aan u meerdere percelen worden gegund, dan kunt u slechts eenmaal de kosten van de haal- en bezorgservice op dezelfde dag in rekening brengen.

1.3.2 Dekking

- Eis 20 Voor perceel 1 geldt dat u een landelijke dekking in Nederland en een wereldwijde dekking heeft voor de bezorging van de gevraagde dienstverlening.
- Eis 21 De ongeadresseerde post is bestemd voor en wordt aangeboden in het postcodegebied van de AD.

1.3.3 Sortering/frankeerservice

- Eis 22 Opdrachtnemer accepteert enveloppen met of zonder 'port betaald'-aanduiding. U garandeert dat Opdrachtgever het huidige drukwerk kan blijven gebruiken bij het aanleveren van poststukken.
- Eis 23 Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanbrengen van een correcte frankering op alle aangeleverde poststukken en pakketten. Opdrachtgever levert dagelijkse gemengde post ongefrankeerd, ongesorteerd en ongebundeld bij Opdrachtnemer aan. Partijenpost wordt gesorteerd aangeleverd.
- Eis 24 Opdrachtnemer vermeldt de datum van verwerking duidelijk (middels een stempel) op het poststuk. (Een duidelijk leesbaar poststempel waaruit blijkt wanneer het poststuk ter verzending is aangeboden).
- Eis 25 De post wordt achteraf betaald en wordt ongesorteerd aangeboden. (Partijen)Post wordt zoveel mogelijk op postcode aangeleverd, maar dit zal niet altijd het geval zijn.

1.3.4 Hulpmiddelen

- Eis 26 Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, zoals bakken, elastieken, formulieren, kratten, postzakken, stickers, verrijdbare

transportmiddelen en andere benodigdheden, worden kosteloos aan de AD beschikbaar gesteld. U biedt de AD de mogelijkheid tot het digitaal bestellen van hulpmiddelen.

1.3.5 Retourzendingen

Eis 27 Retourzendingen dienen te worden uitgevoerd, zonder dat hier extra kosten voor in rekening worden gebracht. De kosten voor retourzendingen zijn derhalve verdisconteerd in de tarieven. De AD wil de retourzendingen fysiek retour ontvangen met de eventuele reden van retourzending schriftelijk, zodat deze in staat is de adresgegevens aan te passen.

1.3.6 Personeel

Eis 28 U dient ervoor te zorgen dat het personeel, dat wordt ingezet voor deze Opdracht, volgens de geldende Nederlandse wet- en regelgeving gerechtigd is te werken. U kunt dit ook daadwerkelijk aantonen mocht de AD daarom vragen.

Eis 29 U garandeert dat de Opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die vertrouwelijk omgaan met de ontvangen informatie van de AD.

Eis 30 De beloning van medewerkers dient conform Nederlandse wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde cao te zijn.

Eis 31 Bij het betreden van de locaties zijn zij in het bezit van een geldig legitimatiebewijs en zijn herkenbaar aan hun kleding.

Eis 32 Op de nationaal erkende feestdagen en eventueel enkele collectief ingeroosterde vrije dagen zijn de locaties van de AD gesloten. Deze dagen worden bij uitvoering van de Opdracht tijdig kenbaar gemaakt.

1.4 Eisen specifiek voor Perceel 1 (Geadresseerde post)

Eis 33 De bezorgdagen van de post/pakketten mogen maandag t/m zaterdag zijn; de zondag is niet toegestaan als bezorgdag. U dient 24-uurs post en pakketten minimaal 5 aaneengesloten dagen in de week te bezorgen. 72-uurs post dient u minimaal op 2 dagen te bezorgen.

1.4.1 Aangetekende Post

Eis 34 U bezorgt aangetekende poststukken alleen op het adres dat op het poststuk vermeld staat. Opdrachtnemer voert minimaal 2 bezorgpogingen uit, alvorens de ontvanger het aangetekende poststuk op een locatie van opdrachtnemer, bij vertoon van geldige legitimatie, kan ophalen. U garandeert dat het aangetekende poststuk minimaal 2 weken op locatie blijft, alvorens deze geretourneerd wordt naar Opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt een digitale notificatie wanneer een poststuk na één week niet is afgehaald door de geadresseerde. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een track & trace-code en heeft de mogelijkheid om online de handtekening van de ontvanger te raadplegen.

- Eis 35** Aangetekende poststukken met een bestemming in het buitenland worden bezorgd binnen het algemeen geldende bezorgtermijn voor het desbetreffende land. Opdrachtnemer levert tijdens de implementatie van de dienstverlening een overzicht aan met de bezorgtijden per bestemming.
- Eis 36** U zorgt ervoor dat de verzender bij aangetekende post (of een vergelijkbaar product, bijvoorbeeld, handtekening voor ontvangst, verzekerde waarde en geen bezorging bij burelen) een bewijs van aflevering (zogenaamde handtekening van ontvangst) krijgt. Dit kan zowel digitaal als op papier waarbij de AD een voorkeur voor digitaal heeft. U dient daarbij te voldoen aan geldende wetgeving (Postwet 2009).

1.4.2 Pakketten

- Eis 37** Een pakket wordt minimaal tweemaal aangeboden op het afleveradres. Wanneer een pakket na 2 keer aanbieden bij de ontvanger niet bezorgd kan worden wordt deze afgegeven bij een lokaal service punt. Hiervan wordt een bericht achtergelaten bij de geadresseerde. Wanneer een pakket na 2 weken niet wordt afgehaald bij het servicepunt wordt deze met eenduidige reden op het pakket retour gestuurd naar de afzender.

1.4.3 Gemeentelijke Belastingpost

- Eis 38** Gemeentelijke Belastingpost, hierna WOZ, wordt als 24uurs-post verzonden en hierbij geldt een vaste matdatum. Deze matdatum wordt vooraf gecommuniceerd door AD. In overleg met AD wordt het ophalen en afleveren van de poststukken op vooraf afgesproken locaties geregeld. Dit kan op diverse externe locaties (drukkerij/verwerker) zijn.

1.5 Eisen specifiek voor Perceel 2 (Ongeadresseerde post)

- Eis 39** U gaat akkoord met een standaard bezorgtijd van 96 uur en op verzoek van de AD 24 uur.
- Eis 40** U gaat ermee akkoord dat u op minimaal twee vaste bezorgdagen poststukken bezorgt voor de 96 uren post en 5 dagen voor de 24 uren post.
- Eis 41** Daarnaast kunnen er opdrachten in geval van calamiteiten worden gegeven waarvoor een afwijkende bezorgtijd geldt, namelijk binnen één tot negen uur. Hieronder kunnen bij uitzondering ook collegebesluiten vallen waarbij directe communicatie naar de bewoners noodzakelijk is. De AD behoudt zich het recht voor om calamiteiten-post elders uit te vragen, indien Opdrachtnemer niet aan de bezorgtijd kan voldoen.
- Eis 42** U gaat er mee akkoord dat er voor de calamiteiten-post zes dagen per week, van maandag tot en met zaterdag tussen 06.00 -22.00 uur, bezorging kan plaatsvinden.
- Eis 43** Ongeadresseerde post dient te allen tijde als apart poststuk bezorgd te worden en niet toegevoegd aan welke soort post dan ook.

Eis 44 Om te voldoen aan de eisen van de Reclame Code Commissie geeft de AD voor specifieke zendingen aan hoe u dient om te gaan met de NEE/JA - en NEE/NEE-stickers. Hieraan moet u zich houden.

1.6 Social Return

De gemeenten waarvoor De Connectie haar dienstverlening uitvoert hebben als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen.

Onder Social Return wordt voor deze Overeenkomst verstaan dat de Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden aan werkgelegenheid aan kwetsbare groepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zonder dat daarbij sprake is van verdringing van de eigen medewerkers.

Hiertoe hanteren de gemeenten tijdens deze aanbesteding de zgn. bouwblokken SROI. In deze aanbesteding is als eis gesteld dat Inschrijver ieder jaar een vast percentage van de van opdrachtwaarde van de Overeenkomst besteedt aan Social Return (zie bijlage Invulling SROI incl. bouwblokkenmethode).

Eis 45 Per perceel geldt een uitvoeringsvoorwaarde van **20%** van de inschrijfsom.

Op basis van een eventuele PSO-certificering wordt een korting verleend volgens onderstaande tabel

PSO-ladder ³ : trede 1, trede 2, trede 3	Korting op de SROI-verplichting: 10%, 25%, 50%	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder ³ , 30+	Vrijstelling SROI-verplichting	Eenmalig/naar rato

Doordat de opdrachtwaarden per jaar sterk kunnen verschillen, wordt het percentage op basis van de opdrachtwaarde van het voorgaande contractjaar bepaald.

In het eerste contractjaar is dit bedrag vastgesteld op basis van het door u in het prijzenblad opgegeven fictieve totaalbedrag (inschrijfsom).

Wanneer gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast.

Na definitieve gunning van de aanbesteding is de Accountmanager Social Return het aanspreekpunt op het gebied van Social Return (socialreturn@arnhem.nl).

1.7 Milieueisen

Inschrijver houdt de AD, gedurende de looptijd van de overeenkomst, voortdurend op de hoogte van milieutechnische vernieuwingen, aanpassingen en veranderende wetgeving. Met name de veranderingen die van dwingende aard zijn en welke een milieubesparend effect (kunnen) hebben.

Milieuzone

De Gemeente Arnhem heeft een milieuzone, zie voor meer informatie: [Milieuzone - Gemeente Arnhem](#)

- Eis 46 Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de dagelijkse haal- en brengservice per gemeente een zero-emissie voertuig in te zetten.
- Eis 47 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen lichter dan of gelijk aan 3500 kg voldoen aan de Euro-6 norm.
- Eis 48 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3500 kg voldoen tenminste aan de Euro-6 norm.
- Eis 49 Opdrachtnemer levert éénmaal per jaar een duurzaamheidsverslag aan bij Opdrachtgever. Binnen het duurzaamheidsverslag moet duidelijk worden welke resultaten Opdrachtnemer het afgelopen jaar heeft behaald op het gebied van duurzaamheid (beperken van de impact op het milieu). Opdrachtnemer verstrekt daarbij eveneens acties en/of maatregelen die genomen gaan worden om de impact op het milieu, binnen de gemeentegrenzen, nog verder te beperken.
- Eis 50 Uit het duurzaamheidsverslag van Opdrachtnemer moet ook blijken hoe Opdrachtnemer het percentage duurzame bezorging/ logistiek het komende jaar gaat vergroten (denk daarbij o.a. efficiënter plannen, inzet van zero-emissie voertuigen en combineren van vervoersbewegingen).

2 Contractvoorwaarden

2.1 Overeenkomst

In de bijlagen zijn de concept Overeenkomsten ter uitvoering van onderhavige Opdracht opgenomen.

2.2 AVG/ Verwerkersovereenkomst

2.2.1 Algemeen

Gedurende de uitvoering van deze Opdracht zullen persoonsgegevens verwerkt worden. Bij de verwerking van persoonsgegevens onderscheidt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) de rollen van verwerker, verwerkingsverantwoordelijke en gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken die verschillende verantwoordelijkheden/verplichtingen met zich meebrengen. Gelet hierop is het van belang om duidelijkheid te verschaffen over welke rol de AD en de Opdrachtnemer hebben op grond van de AVG met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens. Zie ook Bijlage *concept Verwerkersovereenkomst Postdiensten Perceel 1*.

Binnen deze Opdracht gaat het ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens concreet om de NAW-gegevens op de poststukken en de persoonsgegevens in de inhoud van de poststukken. Voor wat betreft de NAW-gegevens op de poststukken merkt de AD de Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke aan. Opdrachtnemer bepaalt immers conform de bepalingen van de AVG het doel en de middelen voor de verwerking van deze persoonsgegevens. De AD heeft namelijk geen feitelijke invloed op de wijze waarop de bezorging (verwerking van de NAW-gegevens) dient te geschieden, omdat de wijze van bezorging niet is voorgeschreven in deze aanbesteding.¹

Met betrekking tot de inhoud van de poststukken worden de AD en de Opdrachtnemer als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken beschouwd. Ondanks dat de AD in eerste instantie de betreffende persoonsgegevens verwerkt en de Opdrachtnemer geen kennisneemt van de inhoud van de poststukken, is Opdrachtnemer wel medeverantwoordelijk voor het op een inbreukveilige en juiste wijze bezorgen van de poststukken. Dit laatst is een doel van zowel de AD als de Opdrachtnemer. Op grond van de Postwet 2009 dient de Opdrachtnemer zich namelijk te houden aan het briefgeheim. Het voornoemde is door een andere gemeente overlegd met en bevestigd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Als de AP met een specifieke richtlijn komt ten aanzien van de verantwoordelijkheden rondom postverzending, dan is de AD bereid de contractuele situatie daarmee in lijn te brengen

2.2.2 Eisen in het kader van AVG-privacy

- Bij de uitvoering van de Opdracht houdt u zich te allen tijde aan het grondwettelijk briefgeheim en handelt u overeenkomstig hetgeen hierover bepaald is in de Grondwet en de Postwet 2009.
- Opdrachtnemer vrijwaart de Connectie en de gemeenten tegen alle aanspraken van derden

¹ Zie ook Advies 1/2010 over de begrippen “voor de verwerking verantwoordelijke” en “verwerker” van de Groep Gegevensbescherming Artikel 29 (deze groep is opgericht op grond van artikel 29 van Richtlijn 95/46/EG.).

ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van schending van het grondwettelijk briefgeheim.

- U aanvaardt uw rol als verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de NAW-gegevens op de poststukken en u handelt te allen tijde conform de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).
- Met betrekking tot de persoonsgegevens in de inhoud van de poststukken gaat u ermee akkoord dat u en de gemeente als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken optreden gedurende de Opdracht. Beide partijen handelen te allen tijde conform de AVG.
- U gaat er mee akkoord dat de invulling van de gezamenlijke verwerking-verantwoordelijkheid wordt vastgelegd. Zie hiervoor de als bijlage bijgevoegde Bijlage *concept Verwerkersovereenkomst Postdiensten Perceel 1*.
- U realiseert zich dat de gemeenten ook als overheid optreden. U aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. De gemeenten behouden bij nakoming van de Overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

2.3 Indexering

Eis 51 Eén maal per jaar mogen de tarieven waarmee u heeft ingeschreven worden herzien. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2025. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd.

De Inschrijver mag jaarlijks indexeren op basis van **NEA-index voor fijnmazige distributie collo** met als peildatum 1 oktober 2024.

Eis 52 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 53 U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de Connectie.

Eis 54 De aan te bieden prijzen omvatten alle kosten in verband met de nakoming van de verplichtingen van opdrachtnemer (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van vermenigvuldiging van documenten, mediakosten, kosten van beproevingen en administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, analyses, kosten van instrumentengebruik, kosten voor overleg, kosten voor gebruik eigen verzekeringspremies, belastingen, heffingen, verpakking, frankeermachine).

Eis 55 De opdracht wordt uitgevoerd tegen vaste tarieven (in euro's, exclusief btw) zoals op te geven met behulp van het prijsinvulformulier uit bijlage *Prijzenblad Perceel 1 en*

Prijzenblad Perceel 2. Voor de op te geven prijzen en tarieven mogen maximaal 3 cijfers achter de komma worden gebruikt.

2.4 Factureringsvoorwaarden

De facturen dienen maandelijks in PDF aangeleverd te worden via het emailadres facturen@connectie.nl waarbij het volgende geldt:

- Eén verzamelfactuur gespecificeerd per Gemeente met minimaal de wettelijk verplichte gegevens;
- Per email dient maximaal 1 pdf-bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage (n)) verzonden te worden;
- Het pdf-bestand mag niet groter zijn dan 5 MB;
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.

Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

- De Connectie, t.a.v. Afdeling FZF, t.a.v. Contactpersoon, Postbus 2142, 6802 CC Arnhem;
- De orderreferenties;
- Indien vermeld het verplichtingnummer, het orderbonnummer en het zaaknummer.

Naast bovenstaande is het ook mogelijk om via eFacturatie te factureren. Indien Inschrijver over deze mogelijkheid beschikt, dient nadere afstemming plaats te vinden met de Contract- en Leveranciersmanager van de afdeling FZF van De Connectie.

2.5 Managementinformatie

In de derde week na afloop van ieder kwartaal levert u een managementrapportage in een Excel-document aan De Connectie. De onderwerpen worden in overleg tussen u en De Connectie nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:

- Totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep en afnemer;
- Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep;
- Alle aantallen per maand;
- De cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder;
- Cumulatieve cijfers;
- De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) over Bestel- en Bezorgkwaliteiten;
- Overige niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen en prestatieafspraken. U levert bij het niet halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve normen een plan van aanpak op om tot verbetering/herstel over te gaan.

De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contractmanager van De Connectie gestuurd. De vierde kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.

De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contractmanager van de gemeente gestuurd. De vierde kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.

2.5.1 Evaluatiegesprekken

Inschrijver evalueert per kwartaal, uiterlijk vier weken na afloop van het voorafgaande kwartaal, met de AD over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Basis hiervoor is de door Inschrijver te verstrekken managementinformatie.

2.5.2 Afhandeling klachten en claims

U beschikt over een klachtenprocedure, waar alle medewerkers die voor de AD worden ingezet, mee bekend zijn en naar handelen. Klachten van de AD dienen in beginsel binnen 24 uur te worden opgelost. Indien het niet mogelijk is een klacht binnen 24 uur op te lossen, dient u aan de AD uit te leggen waarom dit niet binnen de gestelde termijn kan worden opgelost en wordt in overleg met de AD alsnog een redelijke korte termijn bepaald en dient u aan te geven hoe het probleem binnen de afgesproken termijn zal worden opgelost. U overlegt bij voorlopige gunning uw klachtenprocedure aan de AD.

Klachten die rechtstreeks bij Opdrachtnemer binnenkomen (bijvoorbeeld doordat bewoners deze rechtstreeks bij u melden) worden direct bij de AD bekend gemaakt. Daarnaast heeft U een proactieve houding in het voorkomen van klachten door onvolkomenheden in uw dienstverlening (bijvoorbeeld bij diefstal van posttassen) terstond te melden bij de AD.

Van iedere klacht en bijbehorende afhandeling over de uitvoering van de Opdracht dient de Inschrijver de AD kopieën te zenden. Het beleid van de AD is dat de Inschrijver voor alle klachten en storingen het eerste aanspreekpunt is. Vanzelfsprekend dient Inschrijver bij hem ingediende klachten correct af te handelen.

2.5.3 Klanttevredenheid

De AD behoudt zich te allen tijde het recht voor de klanttevredenheid en de kwaliteit van uitvoering van de Overeenkomst te onderzoeken. Inschrijver zal daaraan zijn medewerking verlenen.

2.6 AVG

Gedurende de uitvoering van deze Opdracht zullen persoonsgegevens verwerkt worden. Bij de verwerking van persoonsgegevens onderscheidt de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) de rollen van verwerker, verwerkingsverantwoordelijke en gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken die verschillende verantwoordelijkheden/verplichtingen met zich meebrengen.

Gelet hierop is het van belang om duidelijkheid te verschaffen over welke rol de AD en de Opdrachtnemer hebben op grond van de AVG met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens. Zie ook Bijlage *concept Verwerkersovereenkomst Postdiensten Perceel 1*.

Binnen deze Opdracht gaat het ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens concreet om de NAW-gegevens op de poststukken en de persoonsgegevens in de inhoud van de poststukken. Voor wat betreft de NAW-gegevens op de poststukken merkt de AD de Opdrachtnemer als verwerkingsverantwoordelijke aan. Opdrachtnemer bepaalt immers conform de bepalingen van de AVG het doel en de middelen voor de verwerking van deze persoonsgegevens. De AD heeft namelijk geen feitelijke invloed op de wijze waarop de bezorging (verwerking van de NAW-gegevens) dient te geschieden, omdat de wijze van bezorging niet is voorgeschreven in deze aanbesteding.

Met betrekking tot de inhoud van de poststukken worden de AD en de Opdrachtnemer als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken beschouwd. Ondanks dat de AD in eerste instantie de betreffende persoonsgegevens verwerkt en de Opdrachtnemer geen kennisneemt van de inhoud van de poststukken, is Opdrachtnemer wel medeverantwoordelijk voor het op een inbreukveilige en juiste wijze bezorgen van de poststukken. Dit laatst is een doel van zowel de AD als de Opdrachtnemer. Op grond van de Postwet 2009 dient de Opdrachtnemer zich namelijk te houden aan het briefgeheim. Het voornoemde is door een andere gemeente overlegd met en bevestigd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Als de AP met een specifieke richtlijn komt ten aanzien van de verantwoordelijkheden rondom postverzending, dan is de AD bereid de contractuele situatie daarmee in lijn te brengen

Eisen in het kader van AVG-privacy:

- Bij de uitvoering van de Opdracht houdt u zich te allen tijde aan het grondwettelijk briefgeheim en handelt u overeenkomstig hetgeen hierover bepaald is in de Grondwet en de Postwet 2009;
- Opdrachtnemer vrijwaart de Connectie en de gemeenten tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van schending van het grondwettelijk briefgeheim;
- U aanvaardt uw rol als verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de NAW-gegevens op de poststukken en u handelt te allen tijde conform de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG);
- Met betrekking tot de persoonsgegevens in de inhoud van de poststukken gaat u ermee akkoord dat u en de gemeente als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken optreden gedurende de Opdracht. Beide partijen handelen te allen tijde conform de AVG;

- U gaat er mee akkoord dat de invulling van de gezamenlijke verwerking-verantwoordelijkheid wordt vastgelegd. Zie hiervoor de als bijlage *concept Verwerkersovereenkomst Postdiensten Perceel 1*;
- U realiseert zich dat de gemeenten ook als overheid optreden. U aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. De gemeenten behouden bij nakoming van de Overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.