

Programma van Eisen

Kantoorartikelen, papier en kantoordrukwerk

29 augustus 2024
Kenmerk 2023-FH-017
Versie 2.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20240415

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de kwaliteit en assortiment	3
1.2	Eisen aan het drukwerk / drukproces	5
1.3	Eisen aan de logistiek	5
1.4	Eisen aan het bestelproces	7
1.5	Eisen aan gegevensbescherming	8
1.6	Eisen aan duurzaamheid	9
1.7	Social return	14
1.8	Eisen aan contractmanagement (overleg/rapportage/communicatie)	14
1.9	Facturatie	16
1.10	Commerciële eisen	16
1.11	Indexering	17

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de kwaliteit en assortiment

- Eis 1 Alle contractproducten (kernassortiment en restassortiment) zijn na een willekeurige zoekopdracht direct zichtbaar en bestelbaar via de bestelportal van de leverancier. Bij contact via bijvoorbeeld e-mail of telefoon, verwijst de verkoopmedewerker primair naar deze contractproducten.
- Eis 2 Inschrijver zorgt ervoor dat er altijd van ieder product uit het kernassortiment een handvoorraad aanwezig is binnen de kasten waarvan is vastgesteld dat leverancier deze in beheer heeft.
- Eis 3 Uitgangspunt bij het bepalen van het kernassortiment is bijlage 13 'Overzicht kernassortiment'. Eén maal per halfjaar zal het kernassortiment op basis van de omzet en afzet van de voorafgaande periode worden herzien en indien noodzakelijk worden aangepast. U doet hiervoor een voorstel aan de contractmanager van de gemeente Utrecht, waarbij u streeft naar een omzetverhouding van 80% kernassortiment en 20% restassortiment. Aanpassingen worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door de contractmanager van de gemeente Utrecht.
- Eis 4 Wijzigingen in het kernassortiment, omdat artikelen niet meer leverbaar zijn, worden minimaal 14 werkdagen voor de effectuering schriftelijk aan de contractmanager van de gemeente Utrecht kenbaar gemaakt. Het doorvoeren van wijzigingen in het kernassortiment is alleen mogelijk na goedkeuring door de contractmanager van de gemeente Utrecht.
- Eis 5 U doet een voorstel tot welk niveau/aantallen per product deze moeten worden aangevuld met de kastenronde (kernassortiment) en stemt dit af met de contractmanager. U doet elk (halfjaar) jaar een voorstel voor aanpassing of voortzetting van deze aantallen per kast, op basis van het verbruik en/of duurzaamheid. Bij producten die voor specifieke afdelingen in significant afwijkende aantallen worden afgenomen, bent u in staat om uitzonderingen te maken in de aantallen bevoorrading. Dergelijke afwijkingen stemt u af met de contractmanager van de gemeente Utrecht.
- Eis 6. Het is aan de leverancier om te bepalen hoe vaak de kast gecontroleerd c.q. aangevuld moet worden. Voorwaarde is dat er geen leegloop ontstaat.
- Eis 7 U bent in staat de volgende formaten papier te leveren:
- Blanco A4 papier (80–210 gram)
 - Blanco A3 papier (80–210 gram)
 - Gekleurd A4 papier (80–210 gram)
 - Gekleurd A3 papier (80–210 gram)
 - Plotterpapier
- Eis 8. Het door u te leveren papier is geschikt voor enkel- en dubbelzijdige verwerking op alle aanwezige gangbare hoog-, midden- en laagvolumeprinters, couverteermachines en/of multifunctionals.

- Eis 9 Het door u te leveren papier moet minimaal voldoen aan onderstaande technische specificaties:

Technische eisen

Het door u te gebruiken papier voldoet minimaal aan onderstaande technische specificaties:

Parameter	Norm	Waarde
Gramgewicht g/m2	ISO 536	80 ± 2%
Dikte µm	ISO 534	100 ± 5%
Witheid CIE D65	ISO 2469	150-154
Helderheid R457	ISO 2470	≥ 95
Opaciteit %	ISO 2471	≥ 80
Ruwheid Bendtsen ml/min	ISO 8791-2	130 - 350
COD waarden g/m2	ISO 535	25-30
Houdbaarheid	ISO 9706/DIN6738	minimaal 100 jaar
Dubbelzijdig te kopiëren en printen		NEN 12281
Geschikt voor laser- en inkjetprinters		NEN 12281

~~Verder eist de gemeentelijke huisstijl ongestreken papier, niet glossy. We gebruiken hiervoor de term 'Speedcopy Superior of vergelijkbaar'.~~

- Eis 10 Het door u te leveren papier dient 100% gerecycled papier te zijn.
- Eis 11 U gaat ermee akkoord dat indien technische specificaties ten aanzien van houdbaarheid en milieu van het papier zich in de markt verder ontwikkelen, gemeente Utrecht en u met elkaar in overleg zullen treden om ontwikkeling in de levering van dit nieuw type papier mogelijk te maken.
- Eis 12 U voegt de technische specificaties van het aangeboden blanco A4 en A3 papier bij uw Inschrijving.
- Eis 13 Gemeente Utrecht zal het aangeboden blanco A4 en A3 papier in de verificatiefase testen op de huidige machines. Het papier dient te voldoen aan de eisen zoals vermeld in dit bestek. Het papier dient probleemloos en storingsvrij in de huidige machines bij de gemeente gebruikt te kunnen worden. De enveloppen dienen probleemloos en storingsvrij in de huidige couverteermachine bij de gemeente gebruikt te kunnen worden.
- Eis 14 U bent in staat kantoordrukwerk te leveren dat wordt gebruikt voor de bedrijfsvoering, waarbij de specificaties van tevoren vastgesteld zijn en die niet aan veranderingen onderhevig zijn, tenzij de gemeente hier opdracht voor geeft.
- Eis 15 De lijst met kantoordrukwerk, bijlage 14 kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden uitgebreid of ingekort.
- Eis 16 Het door u geleverde kantoordrukwerk moet op de volgende kantoormachines storingsvrij verwerkt kunnen worden:
- Standaard multifunctionals
 - Printers (laser en inkjet)
 - Frankeermachines
 - Couverteerapparatuur
 - Offsetpersen
- Eis 17 U gaat ermee akkoord dat het door u te leveren kantoordrukwerk volgens de huisstijl van de gemeente Utrecht wordt gedrukt. Zie <http://www.utrecht.nl/huisstijl>.

- Eis 18 Alle reeds bestaande open bestanden voor het vervaardigen van kantoordrukwerk worden door de gemeente Utrecht aangeleverd en blijven eigendom van de gemeente.
- Eis 19 De binnendruk van de enveloppen maakt de enveloppen niet-doorschijnend.
- Eis 20 De vensterenveloppen bevatten een venster dat glashelder is.
- Eis 21 De door u geleverde enveloppen voldoen aan de NEN-norm 1025 of een gelijkwaardige certificering. In het geval van NEN-norm 1025 dient u een kopie van een geldig certificaat bij te voegen. Indien u meent over een gelijkwaardige certificering te beschikken, dan ligt de bewijslast hiervan aan uw zijde. U voegt dit aan uw offerte toe.

1.2 Eisen aan het drukwerk / drukproces

- Eis 22 U gaat ermee akkoord dat bij aanvang van het drukproces een nader te benoemen contactpersoon van de gemeente Utrecht van elke soort kantoordrukwerk een aantal exemplaren éénmalig goedkeurt, voordat u voorraad produceert.
- Eis 23 Na goedkeuring stuurt u 2 analoge exemplaren aan de vaste contactpersoon van de gemeente Utrecht. Een en ander stemmen we tijdens de implementatiefase nader af.
- Eis 24 U gaat ermee akkoord dat u zelf verantwoordelijk bent voor het op peil houden van een ijzeren voorraad. U garandeert dat u met de ijzeren voorraad de overeengekomen levertijden kunt realiseren.
- ~~Eis 25 De gemeente Utrecht zal éénmalig fysiek aanwezig zijn bij de start van het drukproces van full-colour opdrachten om de betreffende drukproeven goed te keuren.~~
- Eis 26 Alle verdere leveringen zijn vergelijkbaar met de goedgekeurde exemplaren.
- Eis 27 Latere wijzigingen ten opzichte van de oorspronkelijk goedgekeurde drukproef voert u alleen door na afstemming met en goedkeuring door gemeente Utrecht.
- Eis 28 Voor kantoordrukwerk en/of enveloppen buiten het overeengekomen assortiment stuurt u een gespecificeerde offerte. Na goedkeuring van de offerte mailt u kosteloos een digitale drukproef. Pas na goedkeuring van de drukproef en ontvangst van een opdrachtnummer zet u de opdracht in productie.
- Eis 29 Voor de uitvoering van promotioneel drukwerk verwijst u bestellers naar de contractpartner 'Promotioneel drukwerk' van de gemeente. U ontvangt de namen van deze leveranciers na gunning.

1.3 Eisen aan de logistiek

- Eis 30 U gaat ermee akkoord dat de logistieke, bestelprocessen en het servicen van eventuele kasten in de meeste locaties van de gemeente door de medewerkers van de opdrachtgever worden gedaan. U ondersteunt bij de inrichting van deze processen. Wij verwijzen u naar bijlage 15 'Adressen locaties gemeente Utrecht' waarin is aangegeven voor welke locaties u zelf verantwoordelijk bent voor het servicen/Rack-Jobbing.
- Eis 31 U gaat ermee akkoord dat bestellingen op meerdere adressen (binnen en incidenteel buiten de gemeente Utrecht) afgeleverd moeten worden, op aangeven van de bestellers.
- Eis 32 U levert het kantoorartikelen, papier en kantoordrukwerk af op meerdere locaties van de gemeente Utrecht en houdt hierbij rekening met openingstijden van de betreffende panden.
- Eis 33 Alle door u te leveren kantoorartikelen, papier en kantoordrukwerk worden afgeleverd in handzame, schone verpakkingen, tenzij expliciet anders vermeld.

- Eis 34 Al het door u te leveren blanco A4 papier wordt afgeleverd in dozen, waarbij elke doos 5 pakken à 500 vel bevat, dan wel per pallet van 40 dozen. Al het door u te leveren blanco A3 papier wordt afgeleverd in pakken, waarbij elke doos 5 pakken à 500 vel bevat, dan wel per pallet van 10 dozen.
- Eis 35 U gaat akkoord met de verpakkingseenheid voor C5 enveloppen van 500 stuks per doos.
- Eis 36 U gaat akkoord met de verpakkingseenheid voor C4 enveloppen van 250 stuks per doos.
- ~~Eis 37 U bevestigt op elke af te leveren doos enveloppen (op de kopse kant waar mogelijk) een voorbeeld envelop.~~
- Eis 38 U vermeldt op elke af te leveren doos kantoordrukwerk en papier (op de kopse kant waar mogelijk) de naam van het product, de artikelcode en het aantal stuks. Bij gepersonaliseerd kantoordrukwerk (bijvoorbeeld visitekaartjes) vermeldt u ook de naam en afdeling van de besteller.
- Eis 39 U vermeldt op elke af te leveren doos kantoorartikelen (op de kopse kant waar mogelijk) de naam van besteller(s).
- Eis 40 U levert bestellingen uitsluitend af op europallets. Deze europallets haalt u, zonder bijkomende kosten, op bij de gemeente Utrecht. De europallets blijven uw eigendom.
- Eis 41 U gaat ermee akkoord dat goederen in geen enkel geval buiten het pand worden afgeleverd.
- Eis 42 Bij elke aflevering voegt u een pakbon toe waarop tenminste vermeld wordt:
- artikelcode
 - eenduidige omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten
 - het geleverd aantal
 - besteldatum
 - het door de gemeente Utrecht opgegeven opdrachtnummer
 - afdelingsnaam en naam opdrachtgever en/of besteller
 - de afleverlocatie
 - de afleverdatum
 - de verpakkingseenheid
 - het aantal colli
 - eventuele deellevering
- Eis 43 U levert kantoordrukwerk (met uitzondering van visitekaartjes) en enveloppen uit voorraad. U geeft bij voorlopige gunning van de opdracht aan hoe u uw voorraad beheert.
- Eis 44 Voor visitekaartjes stemt u het aantal per bestelling af op de behoefte (standaard 25 stuks).
- Eis 45 De gemeente Utrecht is niet aansprakelijk voor schade of verlies van de voorraad die bij de leverancier aanwezig is.
- Eis 46 De levering vindt zo spoedig mogelijk plaats, de maximale levertijd van kantoorartikelen, kantoordrukwerk en enveloppen die u uit voorraad levert en daarnaast visitekaartjes, bedraagt vijf werkdagen. Bij implementatie worden nadere afspraken gemaakt over logistieke processen en vaste bezorgmomenten.
- Eis 47 Bij maatwerkopdrachten stuurt u binnen twee werkdagen een offerte met de relevante gegevens naar de vaste contactpersoon van de gemeente Utrecht. Na acceptatie van de offerte levert u de producten binnen vijf werkdagen.
- Eis 48 Bestellingen worden één keer per week afgeleverd. Bij wijze van uitzondering kan een spoedbestelling met spoed worden verzonden en afgeleverd. Spoedbestellingen zijn bestellingen die voor 14.00 uur worden besteld en uiterlijk 12.00 uur de volgende werkdag dienen te worden uitgeleverd. (Telefonische) spoedbestellingen kunnen alleen worden gedaan door geregistreerde bestellers.
- Eis 49 U kunt alleen bij spoedbestellingen (levering binnen 1 werkdag) handelings- en transportkosten in rekening brengen.
- Eis 50 Indien bij aflevering kantoorartikelen, papier en kantoordrukwerk zijn beschadigd, worden deze binnen twee werkdagen kosteloos opnieuw geleverd.

- Eis 51 Bij aflevering van een bestelling verstrekt u een (digitale) afleverbon, die een medewerker van de gemeente moet tekenen voor ontvangst.
- Eis 52 U gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert de inhoud van de verpakking niet. Hij/zij tekent alleen voor akkoord van ontvangst van het pakket.
- Eis 53 Accepteert de besteller een bestelling niet, dan ontvangt u daarover uiterlijk twee werkdagen na aflevering van het pakket een melding.
- Eis 54 Bij gebruik van een pallet is deze maximaal 120x80 cm, er wordt geen statiegeld verrekend, en u neemt verpakkingen en de pallets retour.
- Eis 55. Het vervoer in de gemeente Utrecht vindt 100% elektrisch plaats. Alleen in goed overleg kunt u hiervan bij spoedbestellingen afwijken.
- Eis 56 Diesellovertuigen zijn niet toegestaan in het expeditiecentrum van het Stads kantoor. U zorgt zelf dat de levering op de juiste plaats in het expeditiecentrum komt. U houdt daarmee rekening in uw inschrijving en bij de uitvoering van de opdracht.
- Eis 57 In het expeditiecentrum houdt u zich aan de geldende huisregels en de ARBO-regels. Deze worden later toegestuurd.

1.4 Eisen aan het bestelproces

- Eis 58 U biedt de gemeente Utrecht kosteloos de mogelijkheid om te bestellen door middel van een digitaal bestelportaal. Dit bestelportaal zorgt ervoor dat bevoegde personen van de gemeente bestellingen op eenvoudige wijze laat plaatsen, is gebruiksvriendelijk en voorziet in een overzichtelijke en effectieve helpfunctie. In de bestelapplicatie kunnen meerdere bestellers tegelijkertijd inloggen en een bestelling plaatsen.
- Eis 59 U gaat er mee akkoord dat reclame-uitingen niet zijn toegestaan voor producten buiten het overeengekomen assortiment.
- Eis 60 In het bestelportal moet in ieder geval door de gebruiker een bestelnummer en geadresseerde in een 'ter attentie van'-veld worden toegevoegd. Dit zijn verplichte invulvelden en zijn zo benoemd. Daarnaast bevat de bestelling de volgende gegevens, een organisatieonderdeel en naam afdeling, afleveradres, aantallen en een keuzemenu voor de producten/dienstverlening met daaraan gekoppeld de contractueel vastgelegde prijs/tarief, gewenste leverdatum, totale kosten order inclusief de levertijd en opmerkingenveld. Bij het plaatsen van een order kan de besteller middels een keuzemenu het afleveradres selecteren.

Alleen bestellingen met een opdracht nummer worden in behandeling genomen. Tenzij een bestelling enkel artikelen uit het kernassortiment bevatten, hiervoor wordt een standaard bestelnummer voor afgesproken.
- Eis 61 U borgt dat alleen geautoriseerde medewerkers van de gemeente een bestelling mogen plaatsen.
- Eis 62 Nadere afspraken over wie mag bestellen en factureren worden gemaakt in de verificatiebespreking en start-up.
- Eis 63 Bereikbaarheid van de bestelportal 24/7; uitval is minder dan 12 uur per jaar.
- Eis 64 U stemt ermee in dat alleen de vaste contactpersoon van de gemeente Utrecht aanvragen kan doen voor het opvoeren van inlogaccounts. Binnen 8 werkuren worden wijzigingen rondom bestellers en autorisaties verwerkt.
- Eis 65 De bestellers zien alleen de producten (visueel en met naam) waarvoor zij geautoriseerd zijn.
- Eis 66 De bestellers zien bij de bestelling direct de netto prijzen per bestelhoeveelheid.
- Eis 67 Na iedere bestelling door de gemeente Utrecht stuurt u een orderbevestiging met daarin de relevante gegevens, prijs, levertijd over de bestelling per mail naar de besteller.

- Eis 68 Uw bestelportal is uitgerust met een ordervolgsysteem. Dit ordervolgsysteem geeft de besteller inzage in de status van de bestelling en wordt minimaal één keer per dag geactualiseerd. Inzage in het bestelportal is voldoende, het is niet nodig status email te verzenden.
- Eis 69 Uw digitale bestelportal beschikt over een digitaal sjabloon van waaruit 'visitekaartjes', besteld kunnen worden. Dit sjabloon zal in onderling overleg worden vastgesteld.
- Eis 70 In het bestelsysteem kan iedere besteller in elk geval de laatste door hem of haar gedane bestelling oproepen.
- Eis 71 U genereert, vanuit het in eis 69 genoemde sjabloon, automatisch een digitale drukproef, die de besteller moet goedkeuren alvorens de bestelling af te ronden.
- Eis 72 U levert, na voorlopige gunning, een overzicht van de te doorlopen stappen van uw bestelapplicatie. De stappen beschrijven het proces van inloggen tot en met afronden van de bestelling. U gebruikt het bestellen van visitekaartjes als uitgangspunt. Werkt de bestelapplicatie niet naar tevredenheid van de opdrachtgever, dan past u in overleg de applicatie aan. Mogelijke kosten voor aanpassing zijn voor opdrachtnemer.

1.5 Eisen aan gegevensbescherming

- Eis 73 De door u aangeboden website voor het plaatsen van bestellingen kantoorartikelen, papier en kantoordrukwerk beschikt over SSL/TLS certificaten; zoals Domein Validatie, Organisatie Validatie Uitgebreide Validatie certificaten.
- Eis 74 De door u aangeboden website wordt veilig gehouden door het regelmatig en periodiek bijwerken van software, het implementeren van sterke wachtwoorden en het gebruik van firewalls en anti malware oplossingen.
- Eis 75 Accounts worden door u periodiek gecontroleerd op rechten en autorisaties om te voorkomen dat onbevoegden bestellingen kunnen doen. Faciliteer een effectief proces voor het intrekken van autorisaties wanneer toegang niet meer noodzakelijk is bij uitstroom en doorstroom.
- Eis 76 Eis bewaar persoonsgegevens die aangeleverd worden voor het maken van visitekaartjes niet langer dan noodzakelijk en zorg voor een werkend proces om deze persoonsgegevens te vernietigen.
- Eis 77 Voor het verwerken van persoonsgegevens waar de Gemeente Utrecht verantwoordelijk is en u de verwerken is de verwerkersovereenkomst van de VNG van toepassing om o.a. de afspraken vast te leggen.
- Eis 78. Wanneer u voor de levering van kantoorartikelen de beveiligde werkplekken moet betreden geldt de eis dat de medewerkers een VOG-verklaring moeten hebben alvorens ze de beveiligde werkplek kunnen betreden.
- Eis 79 U instrueert uw medewerkers met de geldende voorwaarden voordat zij de beveiligde werkplekken betreden over o.a. het melden van incidenten en datalekken, alleen toegang tot de betreffende verdieping, vertrouwelijk om te gaan met bedrijfsinformatie die waargenomen kan worden.
- Eis 80 Utrecht is gegevenseigenaar van de gegevens die benodigd zijn voor het plaatsen van een order / bestelling.

1.6 Eisen aan duurzaamheid

Algemeen

- Eis 81 70% van het vezelmateriaal uit duurzaam beheerde bossen of gerecycled materiaal. De vezelgrondstof mag uit gerecyclede of primaire vezels bestaan. Primaire vezels mogen niet afkomstig zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist van onafhankelijke certificatiesystemen zoals Forest Stewardship Council (FSC), het Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) of gelijkwaardig, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens EN 643. Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product moet komen uit duurzaam beheerde bossen, gecertificeerd door onafhankelijke handelsketenregelingen, en/of moet gerecycled materiaal zijn. Hergebruik van afvalmateriaal binnen hetzelfde proces wordt uitgesloten van de berekening van gerecyclede vezels. Ongecertificeerd primair materiaal moet voldoen aan legale bronnen en controle-eisen.
- Eis 82 Deze eis geldt voor pulp- en papierfabrikanten. Pulp moet gebleekt zijn zonder gebruik van elementair chloor (ECF) of geheel zonder chloor (TCF). Chloorgas mag niet als bleekmiddel worden gebruikt. Deze eis geldt niet voor het gebruik van chloorgas in samenhang met de productie en de toepassing van chloordioxide. Hoewel deze eis ook van toepassing is op het bleken van gerecyclede vezels, wordt aanvaard dat de vezels in hun vorige levenscyclus met chloorgas kunnen zijn gebleekt.
- Eis 83 Het productieproces van pulp en grafisch papier voldoet aan de maximale CO₂-emissies zoals gedefinieerd in criterium 1(c) van het EU Ecolabel voor grafisch papier (Bijlage I van Besluit (EU) 2019/70 van de Commissie).

Kantoorartikelen

- Eis 84 De niet-papieren elementen van papieren kantoorartikelen, zoals een metalen staaf of een kunststof omslag, moeten eenvoudig te verwijderen zijn om te waarborgen dat deze componenten het recyclingproces niet verstoren. Kleine niet-papieren elementen, zoals nietjes of vensters van enveloppen, zijn van deze eis vrijgesteld.
- Eis 85 Papieren kantoorartikelen zijn verplicht verpulpbaar. Het product moet opnieuw kunnen worden verpulpt, en:
- Nasterktemiddelen mogen niet worden gebruikt, behalve voor draagtassen van papier en pakpapier, waarin zij alleen mogen worden gebruikt als kan worden aangetoond dat het product opnieuw kan worden verpulpt.
 - Lamineermiddelen, met inbegrip van polyetheen en/of polypropyleen, mogen uitsluitend worden gebruikt om de levensduur van het product met minstens één jaar verhogen. Deze producten omvatten boeken, opbergmappen, vouwmappen, (school)schriften, kalenders, notitieboekjes en agenda's. Tijdschriften, draagtassen van papier of pakpapier mogen niet worden gelamineerd. Dubbele laminering mag op geen enkel product worden toegepast.

Voor papieren kantoorartikelen geldt: Wanneer een onderdeel van een product van papier eenvoudig te verwijderen is (bijvoorbeeld een metalen staaf in een hangmap, een bijlage in een tijdschrift, een kunststof omslag of een herbruikbare omslag van een (school)schrift), mag de verpulpbaarheidsstest zonder deze component worden uitgevoerd.

- Eis 86 Verwijderbaarheid van kleefmiddelen scoort ten minste 71 op de EPRC-scorelijst. Dit criterium is van toepassing op bedrukt en te bedrukken papier, kantoorartikelen van papier en draagtassen van papier. Zelfklevende etiketten die minstens 0,50 gewichtsprocent van het eindproduct uitmaken moeten aan deze eis voldoen. Niet-zelfklevende etiketten en op water gebaseerde kleefmiddelen hoeven niet aan dit criterium te voldoen. De verwijderbaarheid van kleefmiddelen moet een score van ten minste 71 op de EPRC-scorelijst hebben (te downloaden van de European Paper Recycling Council).
- Eis 87 Voor drukgevoelige kleefmiddelen geldt dat de verwijderbaarheidsscore op de EPRC-scorelijst ten minste positief moet zijn. Toepassingen van kleefmiddelen die zijn vermeld in de bijlage bij de “Assessment of Printing Product Recyclingability, Scorecard for Removability of Adhesive Applications” worden geacht in overeenstemming te zijn met de eis.
- Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard. Dit criterium is van toepassing op bedrukt papier op basis van wit papier. Enveloppen hoeven niet aan dit criterium te voldoen.
- De ontinktbaarheid moet worden aangetoond met de EPRC Deinkability Scorecard. Alle geanalyseerde individuele parameters moeten een positieve score hebben, met een eindscore van ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard (te downloaden van: paperforrecycling.eu).
- De druktechnologieën of drukinkten moeten worden getest op de papiersoorten die in een product worden gebruikt. Het testcertificaat kan worden gebruikt voor afdrukken met dezelfde inkt op hetzelfde type substraat als de inkt ten minste dezelfde oppervlakte als op het geteste product bestrijkt.
- Eis 88 De volgende eisen worden gesteld aan de te leveren opberg- en archiveringsmiddelen:
1. Het materiaal is **geen** polyvinylchloride (PVC).
 2. In het materiaal is **geen** van de volgende stoffen verwerkt:
 - a. kleurstoffen;
 - b. optische witmakers;
 - c. inkten;
 - d. oppervlakte-veredelingsmaterialen;
 - e. lijmen, coatings en/of andere stoffen, die zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor de gezondheid met de H-zinnen H351, H350, H340, H360D en H361d en/of zijn geclassificeerd als gevaarlijk voor het milieu met de H-zinnen H400 en H411 volgens de Verordening (EG) nr. 1272/2008.
 2. Voor zover de in sub 2 bedoelde stoffen niet zijn geclassificeerd als omschreven in sub 2, is verwerking ervan slechts toegestaan mits ze geen arseen, chroom (VI), lood en zink bevatten in hogere concentraties dan de detectiegrens. Kleurstoffen mogen niet meer dan 100 mg/kg koper bevatten.
- In het product verwerkte lijmen bevatten (exclusief eventueel etiket) niet meer dan 1% (gewichtspercentage) vluchtige organische stoffen.
- Eis 89 De volgende eisen worden gesteld aan het te leveren schrijfgerei (en de materialen waaruit deze bestaan):
1. Het materiaal is **geen** polyvinylchloride (PVC).
 2. In het schrijfgerei zijn **geen** kleurstoffen en andere additieven verwerkt die geclassificeerd zijn als gevaarlijk voor de gezondheid met de H-zinnen H351, H350, H340, H360D en H361d

en/of als gevaarlijk voor het milieu met de H-zinnen H400, H411 volgens Verordening (EG) nr. 1272/2008.

3. De concentraties van de onderstaande zware metalen in de grondstof van de kunststofhouders zijn bij

- a. chroom: lager dan 50 mg/kg;
- b. koper: lager dan 500 mg/kg;
- c. lood: lager dan 500 mg/kg;
- d. zink: lager dan 2000 mg/kg.

De toegepaste inkt van vulpenen, fineliners en rollers is op waterbasis.

- Eis 90 De locatie waar het product wordt gemaakt, beschikt over een afvalbeheersysteem dat omschrijft welke maatregelen zijn genomen om de hoeveelheid vast en vloeibaar afval te verminderen (inclusief papierafval, inktafval, afval van reinigingsmiddelen en vochtwater zoals gedefinieerd door lokale of nationale regelgevende instanties).

Documentatie over het afvalbeheersysteem moet ten minste informatie over de volgende procedures bevatten:

- verwerken, inzamelen, scheiden en gebruiken van recycleerbare materialen afkomstig van de afvalstroom;
- terugwinning van materialen voor andere toepassingen, zoals verbranding voor processtoomopwekking of warmteopwekking of voor de agrarische toepassingen;
- verwerken, inzamelen, scheiden en afvoeren van gevaarlijk afval zoals omschreven door de desbetreffende regelgevende lokale en nationale instanties;
- doelstellingen voor voortdurende verbetering en streefcijfers voor de vermindering van de afvalproductie en de toename van hergebruik en recycling.

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities zijn conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.

Papier

- Eis 91 Het productieproces van pulp en grafisch papier voldoet aan de maximale CO₂-emissies zoals gedefinieerd in criterium 1(c) van het EU Ecolabel voor grafisch papier (Bijlage I van Besluit (EU) 2019/70 van de Commissie).
- Eis 92 Voor papier dat uit een combinatie van chemische pulp, gerecyclede pulp en mechanische pulp wordt gemaakt, wordt een gewogen grenswaarde berekend op basis van het aandeel van elke pulpsoort in het mengsel. De werkelijke emissiewaarde wordt berekend als de som van de emissies van de pulp- en papierproductie, gelet op het mengsel van de gebruikte pulpsoorten. De CO₂-emissies per ton product moeten worden berekend conform de in het EU Ecolabel voor grafisch papier (Besluit 2019/70) beschreven afbakening en methodiek.

Kantoordrukwerk

- Eis 93 70% van het vezelmateriaal uit duurzaam beheerde bossen of gerecycled materiaal. De vezelgrondstof mag uit gerecyclede of primaire vezels bestaan. Primaire vezels mogen niet afkomstig zijn van genetisch gemodificeerde soorten. Voor alle vezels zijn geldige handelsketencertificaten vereist van onafhankelijke certificatiesystemen zoals Forest Stewardship Council (FSC), het Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) of gelijkwaardig, of leveringsbonnen van papier voor recycling volgens EN 643. Minstens 70% van het vezelmateriaal voor het product moet komen uit duurzaam beheerde bossen, gecertificeerd door onafhankelijke handelsketenregelingen, en/of moet gerecycled materiaal zijn. Hergebruik van afvalmateriaal binnen hetzelfde proces wordt uitgesloten van de berekening van gerecyclede vezels. Ongecertificeerd primair materiaal moet voldoen aan legale bronnen en controle-eisen.
- Eis 94 Het productieproces van pulp en grafisch papier voldoet aan de maximale CO₂-emissies zoals gedefinieerd in criterium 1(c) van het EU Ecolabel voor grafisch papier (Bijlage I van Besluit (EU) 2019/70 van de Commissie).
- Eis 95 De locatie waar het product wordt gemaakt, beschikt over een afvalbeheersysteem dat omschrijft welke maatregelen zijn genomen om de hoeveelheid vast en vloeibaar afval te verminderen (inclusief papierafval, inktafval, afval van reinigingsmiddelen en vochtwater zoals gedefinieerd door lokale of nationale regelgevende instanties).
- Documentatie over het afvalbeheersysteem moet ten minste informatie over de volgende procedures bevatten:
- verwerken, inzamelen, scheiden en gebruiken van recycleerbare materialen afkomstig van de afvalstroom;
 - terugwinning van materialen voor andere toepassingen, zoals verbranding voor processtoomopwekking of warmteopwekking of voor de agrarische toepassingen;
 - verwerken, inzamelen, scheiden en afvoeren van gevaarlijk afval zoals omschreven door de desbetreffende regelgevende lokale en nationale instanties;
 - doelstellingen voor voortdurende verbetering en streefcijfers voor de vermindering van de afvalproductie en de toename van hergebruik en recycling.
- Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten door middel van vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van:
 - indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;
 - indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%;
 - indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%.
- Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%.
- Eis 96 Het product moet opnieuw kunnen worden verpulpt, en:
- Nasterktemiddelen mogen niet worden gebruikt, behalve voor draagtassen van papier en pakpapier, waarin zij alleen mogen worden gebruikt als kan worden aangetoond dat het product opnieuw kan worden verpulpt.
 - Lamineermiddelen, met inbegrip van polyetheen en/of polypropyleen, mogen uitsluitend worden gebruikt om de levensduur van het product met minstens één jaar verhogen. Deze producten omvatten boeken, opbergmappen, vouwmappen, (school)schriften, kalenders, notitieboekjes en agenda's. Tijdschriften, draagtassen van papier of pakpapier mogen niet worden gelamineerd. Dubbele laminering mag op geen enkel product worden toegepast.

- Eis 97 Voor papieren kantoorartikelen geldt: wanneer een onderdeel van een product van papier eenvoudig te verwijderen is (bijvoorbeeld een metalen staaf in een hangmap, een bijlage in een tijdschrift, een kunststof omslag of een herbruikbare omslag van een (school)schrift), mag de verpulpbareheidstest zonder deze component worden uitgevoerd.
- Eis 98 Dit criterium is van toepassing op bedrukt en te bedrukken papier, kantoorartikelen van papier en draagtassen van papier. Zelfklevende etiketten die minstens 0,50 gewichtsprocent van het eindproduct uitmaken moeten aan deze eis voldoen. Niet-zelfklevende etiketten en op water gebaseerde kleefmiddelen hoeven niet aan dit criterium te voldoen. De verwijderbaarheid van kleefmiddelen moet een score van ten minste 71 op de EPRC-scorelijst hebben (te downloaden van de European Paper Recycling Council). Voor drukgevoelige kleefmiddelen geldt dat de verwijderbaarheidsscore op de EPRC-scorelijst ten minste positief moet zijn. Toepassingen van kleefmiddelen die zijn vermeld in de bijlage bij de "Assessment of Printing Product Recyclingability, Scorecard for Removability of Adhesive Applications" worden geacht in overeenstemming te zijn met de eis.
- Eis 99 Dit criterium is van toepassing op bedrukt papier op basis van wit papier. Enveloppen hoeven niet aan dit criterium te voldoen. De ontinktbaarheid moet worden aangetoond met de EPRC Deinkability Scorecard. Alle geanalyseerde individuele parameters moeten een positieve score hebben, met een eindscore van ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard (te downloaden van: de European Paper Recycling Council). De druktechnologieën of drukinkten moeten worden getest op de papiersoorten die in een product worden gebruikt. Het testcertificaat kan worden gebruikt voor afdrukken met dezelfde inkt op hetzelfde type substraat als de inkt ten minste dezelfde oppervlakte als op het geteste product bestrijkt.
- Eis 100 Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat, voor de vervaardiging van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, geen inkten, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen of oplosmiddelen mogen worden gebruikt die geclassificeerd zijn met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070. Als uitzondering op deze eis geldt dat UV-inkten en UV-vernissen geclassificeerd mogen zijn met H412.
- Eis 101 Voor offsetdrukwerk en/of digitaal printwerk geldt dat de toegepaste inkt, toners, lijm, reinigingsmiddelen of andere chemicaliën bij het vervaardigen van het te leveren drukwerk niet mogen bevatten:
- alkylfenoethoxylaten (APEO);
 - halogenen, met uitzondering van biocides met halogenen, met één of meerdere van de H-zinnen: H300, H301, H304, H310, H311, H330, H331, H340, H341, H350, H350i, H351, H360F, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362, H370, H371, H372, H373, H400, H410, H411, H412, H413, EUH059, EUH029, EUH031, EUH032 en EUH070;
 - ftalaten met de H-zinnen: H360F, H360D en H361f;
 - biocides, inclusief biocides met halogenen, met een log Pow (octanol/waterverdelingscoëfficiënt) $\geq 3,0$ of een experimenteel bepaalde bioconcentratiefactor (BCF) > 100 .
- Eis 102 Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere

gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities zijn conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.

- Eis 103 De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:
1. de onderbouwing voor de verpakingskeuze;
 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

1.7 Social return

- Eis 104 De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 105 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 106 De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 107 De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 108 U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 109 U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 110 Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.8 Eisen aan contractmanagement (overleg/rapportage/communicatie)

- Eis 111 Uw inschrijving bevat de namen van de personen die optreden als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van uw organisatie, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en over relevante, leidinggevende werkervaring.
- Eis 112 Uw organisatie beschikt over een servicepunt waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd door de gemeente Utrecht en door u worden beantwoord. Uw organisatie is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur, behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Eis 113 U bent akkoord met onderstaande communicatie:

Contactpersonen

Na gunning levert u een overzicht van uw medewerkers die aanspreekpunt zijn voor de gemeente. De gemeente doet dit ook.

Dagelijkse afstemming – operationeel

Dagelijks kan overleg zijn over operationele onderwerpen. Dit gaat per mail. Repeterende onderwerpen worden tijdens het tactisch overleg besproken.

De gemeente stemt de dagelijkse gang van zaken voornamelijk af via Service Now meldingen, of incidenteel via de productbeheerder. Leverancier moet binnen 1 werkdag een terugkoppeling geven op de op verzoeken per mail.

Tactisch overleg

Vier keer per jaar hebben de productbeheerder, de contractmanager en de 'tactisch contactpersoon van leverancier' tactisch overleg. Onderwerpen die aanbod komen zijn:

- KPI's, behaalde score
- klachten/repeterende meldingen
- verwachte wijzigingen
- aanvullende werkzaamheden
- bijzonderheden

Strategisch overleg

Eén keer per jaar hebben de contractmanagers strategisch overleg. Onderwerpen die besproken worden zijn:

- Ontwikkelingen bij gemeente.
- Ontwikkelingen bij leverancier.
- Innovaties in markt, SROI, MVO
- Voorstel van leverancier betreft verbetering (kwaliteit, efficiency, rol gemeente/leverancier).
- Analyse KPI's.
- Prijsindexatie.

Aanlevering managementinformatie

Ter voorbereiding op het tactische en/of strategische overleg levert de 'tactisch contactpersoon' van de leverancier per kwartaal een beknopt overzicht aan met per pand de stand van zaken betreft de opgenomen onderwerpen.

- Overzicht geleverde producten kantoorartikelen en kantoordrukwerk (onderscheid in kernassortiment en restassortiment/afroep), weggezet in aantallen en financiële waarde.
- Afzet per locatie en kastniveau
- Afname per artikelniveau per locatie en per afdeling
- Totaal aantal klachten en uitsplitsing per klacht
- Overzicht ijzeren voorraad en doorlooptijden kantoordrukwerk
- De bestellers van de geleverde producten (kernassortiment en afroep)
- Totale omzet (cumulatief per jaar)
- Ontwikkelingen prestaties (KPI's, kwaliteit voldoende, eventuele knelpunten en verbeteracties)

De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt binnen twee weken na het afgesloten kwartaal digitaal (in Excel) gemaild naar de contractmanager van opdrachtgever. Levert de managementrapportage niet de gewenste informatie op, dan wordt het format zo nodig aangepast in gezamenlijk overleg. Aanvullende rapportages zijn op aanvraag beschikbaar.

Escalatie

Kunnen de productbeheerder en 'tactisch contactpersoon' een discussie niet naar tevredenheid afronden, dan vindt escalatie plaats. Na gunning leggen we vast welke personen dan met elkaar in overleg gaan. Tijdens het 'escalatiegesprek' worden de vervolgacties vastgelegd.

Vinden beide partijen de samenwerking naar tevredenheid verlopen, dan kunnen zij het aantal evaluatiemomenten aanpassen.

De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt na gunning in overleg tussen beide partijen vastgesteld.

Eis 114 U bent akkoord met onderstaande KPI's:

KPI 1. tevredenheid kwaliteit leveringen

KPI 2. tevredenheid bestelapplicatie

KPI 3. assortiment duurzame kantoorartikelen

KPI 4. In te vullen door Opdrachtnemer, zie gunningscriterium

1.9 Facturatie

Eis 115 Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 116 In aanvulling op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht de voorkeur uitgaat naar e-facturering. Gemeente Utrecht verwacht van de leverancier dat deze overlegt wat de mogelijkheden zijn om dit zo goed mogelijk in te richten.

Eis 117 In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:

- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);

Eis 118 Facturen voor betaling van het kernassortiment worden 1x per maand verstuurd.

Eis 119 Opdrachtnemer is in staat om bij bestellingen separate facturen te versturen. Het kernassortiment wordt centraal gefactureerd aan het Stadskantoor, MKL locaties en Stadsbedrijven. Bij bestelling van het restassortiment en/of kantoordrukwerk wordt gefactureerd aan het betreffende organisatieonderdeel/afdeling dat de bestelling heeft geplaatst (door middel van afgegeven bestelnummer). In de praktijk kan dit betekenen dat er bij één bestelling, twee verschillende facturen worden verzonden indien één bestelling zowel artikelen uit het kernassortiment als het restassortiment bevat.

1.10 Commerciële eisen

Eis 120 De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' beschreven schema.

Eis 121 Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

Eis 122 Voor de kantoorartikelen die buiten het kernassortiment vallen (restassortiment) wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast kortingspercentage afgesproken.

Eis 123 Opdrachtgever betaalt een marktconforme prijs voor artikelen uit het restassortiment. Opdrachtgever heeft het recht om bij twijfel de prijs te controleren op marktconformiteit en bij een afwijking van meer dan 10% past Opdrachtnemer de prijs aan.

1.11 Indexering

Eis 124 Eén maal per jaar mogen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2026.

Eis 125 Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 juni 2022 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30 - 107,20) / 107,20 * 100 = 1,96\%$

Eis 126 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 127 Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan uw contactpersoon van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht.