



Werkwijze bestellen en leveren promotioneel drukwerk

Kenmerk 0000226

Geldig vanaf 1 januari 2025

(promotioneel drukwerk: folders, flyers, brochures, posters, mappen, kaarten, stickers, nieuwsbrieven enzovoort)

Leeswijzer: volg in de rechterkolom (Actie door) de onderdelen van jouw rol

Actie	Afspraak	Actie door
Aanvraag		
Productcode	De vormgever maakt voor elk product een productcode. Vraag daar zo nodig naar	Vormgever, besteller
Aanvraagformulier invullen	Specificaties voor het drukwerk invullen en nakijken.	Besteller/opdrachtgever
Offerteaanvraag uitzetten	De volledig ingevulde offerteaanvraag per e-mail naar de drukker sturen. Het ingevulde offerteaanvraagformulier als bijlage toevoegen. Wil de besteller dat Traffic meekijkt, bijvoorbeeld om te adviseren over de hoogte van de offerte, dan zet hij/zij drukwerk@utrecht.nl in de CC.	
Offerte uitbrengen		
Offerte inleveren	Offerte als pdf mailen naar de besteller, op de aangegeven dag en binnen de eventueel aangegeven tijd. Standaard in CC naar drukwerk@utrecht.nl mailen.	Drukker
	Kan de drukker geen offerte uitbrengen of niet op het gevraagde tijdstip, dan meldt deze dat direct aan de besteller. Dit kan per e-mail of telefonisch.	
	De offerte bevat altijd een bedrag voor uitvoering in offset . Is de uitvoering in digitaal drukwerk goedkoper, dan noemt de drukker in de offerte apart een prijs hiervoor. Vraagt de besteller nadrukkelijk om digitaal drukwerk, dan is een prijs voor offset niet nodig. Uit die offerte moet dan wel duidelijk blijken, dat het om digitaal drukwerk gaat.	
	In de offerte altijd een aparte post opnemen voor meerwerk: - Bij een oplage van 0-1.000 stuks: 200 meer; - Bij een oplage van 1.000-5.000 stuks: 500 meer; - Bij een oplage van 5.000-10.000 stuks: 1.000 meer; - Bij een oplage vanaf 10.000 stuks: 1.000 meer. Tenzij de besteller specifiek andere oplagen vraagt.	
Offertes beoordelen	De offerte van de drukker zorgvuldig controleren of erin staat wat is aangevraagd.	Besteller, opdrachtgever
	Let op of de drukker prijzen voor offset of digitaal drukken noemt. 'Xenografisch papier' wijst meestal op digitaal drukwerk.	
Verificatie offertes	Offerte bespreken met de opdrachtgever. Deze beslist uiteindelijk of de opdracht doorgaat.	
Opdracht		
Opdracht geven	Per e-mail aan de drukker melden of de opdrachtgever akkoord is met de geleverde offerte. Dit is meteen de bevestiging van de opdracht.	Besteller, opdrachtgever
Orderbevestiging sturen	Orderbevestiging per e-mail sturen naar de besteller. Gegevens contactpersoon (orderbegeleiding) vermelden.	Drukker
Order bevestigen/opdracht verlenen	In de orderbevestiging staan de specificaties, zoals die bij de drukker bekend zijn. Ook de afleverdatum van het drukwerk staat erin. Controleer de orderbevestiging daarom zorgvuldig, ook het afleveradres. Let op dat de productcode erin staat.	Besteller
Bestelnummer aanvragen	De orderbevestiging invoeren in Mijn Utrechts Inkoop Systeem (MUIS/SAP).	Besteller, officemanager
	De drukker ontvangt automatisch uit MUIS een opdrachtbevestiging en het bestelnummer.	Drukker, MUIS
	Bestelnummer noteren voor gebruik in de facturatie.	Drukker
Uitvoering		
Drukwerk uitvoeren en begeleiden	De besteller regelt de drukwerkbegeleiding op de gewenste manier: zelf doen, via de communicatieadviseur of via de vormgever.	Besteller/opdrachtgever, vormgever
Drukwerk afleveren	Let op bij afleveren: openingstijden en toegangsmogelijkheden van de expeditie bij de besteller. Eventuele bijzonderheden op tijd aan de drukker melden.	Drukker, besteller
Facturatie		
Factuur digitaal sturen	Per opdracht de factuur per e-mail sturen naar factuur@utrecht.nl . In de factuur staat: - Factuurnummer drukker - Bestelnummer gemeente (uit MUIS) - Productcode gemeente - Factuurdatum - Eenduidige omschrijving geleverd drukwerk - Te betalen bedrag - Naam organisatieonderdeel en bestelle/opdrachtgever - Afleveradres, als dit anders is dan Stadskantoor - Kamer van Koophandelnummer drukker - IBAN drukker - Btw-nummer drukker	Drukker
	In de factuur is eventueel meerwerk apart gespecificeerd.	
		Betaling van de factuur regelen.
Nazorg		
Archief Traffic	1 exemplaar van al het drukwerk sturen naar Traffic, voor het fysieke archief.	Drukker
Ervaringen registreren	Klachten en problemen per e-mail melden bij de contractmanager en een CC sturen naar drukwerk@utrecht.nl .	Drukker, besteller-/opdrachtgever
Klachtenprocedure	Klachten over drukwerk eerst bespreken: besteller/opdrachtgever en drukker. Komen zij er samen niet uit, dan treedt het escalatietraject in werking. Zie onderaan dit document.	Drukker, besteller/opdrachtgever
Problemen oplossen	Deze procedure heeft een escalatietraject, zie onderaan dit document. In het kort: de besteller/opdrachtgever probeert eerst zelf, in samenwerking met de communicatieadviseur of de vormgever, de klacht op te lossen. Lukt dit niet dan bemiddelt Traffic. De	Vormgever, drukker, besteller/opdrachtgever

Actie	Afspraak	Actie door
	volgende stap in het escalatietraject is het inschakelen van de manager van beide partijen.	
Evaluatie		
Managementrapportage	Binnen 2 weken na afloop van het kwartaal de managementrapportage sturen naar drukwerk@utrecht.nl . De informatie is gespecificeerd per opdracht per organisatieonderdeel. Bij voorkeur staat ook per opdracht de productcode vermeld.	Drukker
Kwaliteit controleren en procedure evalueren	2 keer per jaar is er overleg over de werkwijze en de contacten tussen de drukker en de gemeente.	Drukker, contractmanager, Traffic

Productcode

De contractpartners-vormgeving van de gemeente geven de productcodes uit. Deze code is belangrijk bij de ontwikkeling van een digitale middelenbank, daarom verzoeken we dringend hem op het product te vermelden. De juiste plek daarvoor is op de achterkant, in of bij het colofon. Opdrachtgevers vragen hun vormgevers steeds de productcode te vermelden. Is er geen colofon, dan komt er toch een code. Dit kan langs de rechter zijkant (bij enkelzijdig bedrukken) of op de achterkant (bij dubbelzijdig bedrukken) van het product. Is er geen productcode bekend, laat dit dan open.

Contractbeheer

Contactpersonen				
Organisatie	Naam	Functie	Telefoonnummer	E-mailadres
Gemeente Utrecht		Contractmanager/trafficmanager	030 – 286 XX XX	
Gemeente Utrecht		Contractbeheerder	030 – 286 XX XX	drukwerk@utrecht.nl
Naam drukker		Orderbegeleider		
		Accountmanager		
		Algemeen directeur		

Escalatietraject		
Stap	Gemeente Utrecht	<Naam drukker>
1	Opdrachtgever, communicatieadviseur of vormgever	
2	..., contractmanager/trafficmanager	
3	..., opdrachtgever aanbesteding, Marketing en Communicatie (M&C)	
4	..., directeur Marketing en Communicatie (M&C)	