

Bijlage B: Open vragen

<u>Vraag 1: Website</u> Rijn IJssel wil uw website testen op gebruiksgemak, de mogelijkheden tot het verkrijgen van maatwerk, uitgestelde levering, reserveringen enzovoort. U verschaft Rijn IJssel een (tijdelijke) inlogmogelijkheid om in een – dummy, testaccount – omgeving de mogelijkheden te verkennen en te waarderen.	
De wens wordt beoordeeld op: • Zoekopties • Filteropties • Vraag gestuurd aanbod • Snelheid/performance • Beveiliging	Maximaal 70 Punten
<u>Vraag 2: Levertijden</u> De praktijk heeft uitgewezen dat het lesprogramma snel kan veranderen waardoor op korte termijn bepaalde boeken nodig zijn. Het is dan ook van belang dat de boeken binnen de gestelde levertijd ontvangen zijn. Omschrijf (maximaal 1 A4) hoe u waarborgt dat de levertijd gehaald wordt.	
Toelichting: • Hoe u omgaat met boeken die de levertijd niet gaan halen? • Beschrijf de mogelijke oplossing(en); • Op welke manier u communiceert.	Maximaal 70 Punten
<u>Vraag 3: Flexibiliteit in leveren</u> Rijn IJssel wenst een leverancier die flexibel omgaat met leveringen en hierin klant- en servicegericht handelt. Omschrijf (maximaal 1 A4) welke flexibiliteit u bij het uitvoeren van de opdracht biedt.	
Onderwerpen die hierbij terug dienen te komen zijn: • Het leveren op diverse afleveradressen van Rijn IJssel en mogelijk afleveradressen elders in het land. • Het retourproces (o.a. retourtermijn in dagen, uitgezonderd schoolvakanties) van verkeerd bestelde en/of niet gebruikte boeken. • Proces en evt kosten bij spoedbestellingen. • Eventuele eigen inzichten tav flexibiliteit in leveren • het delen van de retourinformatie (bv. via pakbon)?.	Maximaal 70 Punten
<u>Vraag 4: Klachtenafhandeling</u> Rijn IJssel is op zoek naar een leverancier die adequaat omgaat met klachten en proactief zorgt dat het aantal klachten zoveel mogelijk beperkt blijft. Omschrijf kort (maximaal 1 A4) uw aanpak van klachten.	
Toelichting: Onderwerpen die hierbij terug dienen te komen zijn: • hoe u proactief omgaat met zaken die mogelijk tot klachten kunnen leiden; • of u een klachtenprocedure heeft en zo ja welke; • welke acties u onderneemt op een gemelde klacht; • op welke wijze u bij klachten communiceert; • wat u doet om een herhaling van de klacht te voorkomen.	Maximaal 70 Punten

Vraag 5: Welke levertijden van algemene boeken kunt u garanderen na het ontvangen van de order?		
4 werkdagen	10 punten	☐ *
3 werkdagen	30 punten	☐ *
2 werkdagen	50 punten	☐ *
1 werkdag	70 punten	☐ *

* aankruisen welke van toepassing is, maximaal 1 antwoord invullen.