



BIJLAGE 2 - Specificatie van de opdracht

Europese openbare Aanbesteding:

Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel

Kenmerk: IUC23-697

Aanbestedende dienst:	Inkoop uitvoeringscentrum Belastingdienst
In opdracht van:	Categoriemanagement Logistiek
Versie:	1.0

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 - Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2 - Algemene eisen	4
2.1 Verplichtingen belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2 Prijsstelling	4
2.2.1 Prijsstelling Perceel 1	5
2.2.2 Prijsstelling Perceel 2	5
2.3 Indexering.....	6
2.4 Verzekering.....	7
Hoofdstuk 3 - Dienstverlening.....	8
3.1 Dienstverlening Beide percelen.....	8
3.1.1 Algemeen Beide percelen	8
3.1.2 Vorbereiding Beide percelen	8
3.1.3 Uitvoering Beide percelen.....	8
3.1.4 Nazorg Beide percelen	10
3.1.4.1 Advies op plaats van bestemming	10
3.1.4.2 Vragen en Klachten.....	10
3.1.4.3 Claims.....	11
3.1.4.4 Klanttevredenheidsonderzoek.....	12
3.2 Dienstverlening Perceel 1	13
3.2.1 Processtappen in de dienstverlening Perceel 1	13
3.2.2 Algemeen Perceel 1	15
3.2.3 De Verhuisopdracht Perceel 1	18
3.2.3.1 Vorbereiding	18
3.2.3.2 Uitvoering	21
3.2.3.3 Nazorg	23
3.2.3.4 Opslag	23
3.2.4 Personeel Perceel 1.....	24
3.2.5 Het Proces Management Systeem (PMS) Perceel 1	25
3.2.6 Infoportaal Perceel 1.....	27
3.2.7 Verzekering inboedel Perceel 1	29
3.2.8 Vergunningen Perceel 1	31
3.2.9 E-Facturatie en registratie Perceel 1.....	31
3.2.10 Communicatie Perceel 1	33
3.3 Dienstverlening Perceel 2.....	34
3.3.1 Processtappen in de dienstverlening Perceel 2	34

3.3.2	Algemeen Perceel 2	35
3.3.3	De Verhuisopdracht Perceel 2	36
3.3.3.1	Vorbereiding	37
3.3.3.2	Uitvoering	39
3.3.3.3	Nazorg	43
3.3.3.4	Opslag	43
3.3.4	Personeel Perceel 2.....	45
3.3.5	Het Proces Management Systeem (PMS) Perceel 2	47
3.3.6	Infoportaal Perceel 2.....	50
3.3.7	Verzekering inboedel Perceel 2	50
3.3.8	Vergunningen Perceel 2.....	51
3.3.9	E-Facturatie en registratie Perceel 2.....	51
3.3.10	Communicatie Perceel 2	53
Hoofdstuk 4 - Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).....		54
4.1	Klimaat & Milieu	54
4.2	Circulair.....	55
4.3	Social Return.....	56
4.4	Diversiteit en inclusie	57
4.5	Innovatie.....	57
4.6	Internationale Sociale Voorwaarden.....	59
Hoofdstuk 5 – Communicatie, data en monitoring		60
5.1	Communicatie	60
5.2	Data	61
5.3	Managementinformatie	62
5.4	Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)	65
5.5	Audits.....	66

Hoofdstuk 1 - Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Internationale Verhuisdiensten met kenmerk IUC23-697. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

Eis	<u>Gunningseisen</u> Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE	<u>Uitvoeringseisen</u> Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2 - Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen. Tenzij anders vermeld gelden deze eisen voor beide percelen. (Eisen behorend bij Perceel 1 worden aangeduid met de letter A, eisen behorend bij Perceel 2 met de letter B. Eisen zonder A of B gelden voor beide percelen.)

2.1 Verplichtingen belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden

Eis 1	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: - de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl - het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijksoverheid.nl - het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
-------	--

2.2 Prijsstelling

Met betrekking tot prijzen en het doen van een prijsopgave in bijlage C en D van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen.

Eis 2	De opgegeven prijzen en tarieven dienen realistisch en marktconform te zijn.
Eis 3	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde formule te frustreren; negatieve prijzen, letters of prijzen van € 0,- zijn in ieder geval niet toegestaan. Evenmin is het toegestaan voor bepaalde prijsonderdelen geen prijs op te geven.
Eis 4	Het is niet toegestaan “met prijzen te schuiven”, zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen.
Eis 5	Er dient een logische samenhang te zijn tussen de opgegeven prijzen; dit betekent dat verschillen tussen de opgegeven prijzen vanuit bedrijfseconomisch perspectief logisch verklaarbaar moeten zijn.
Eis 6	De dienstverlening wordt over het algemeen uitgevoerd op werkdagen van 07:00u tot 19:00u, tenzij de Deelnemende Organisatie verzoekt om hier van af te wijken. Toeslagen worden berekend op basis van de geldende Nederlandse CAO-Beroepszaken vervoer. Toeslagen op eenheidstarieven kunnen maximaal over 85% van het eenheidstarief berekend worden.”
UE 1	Opdrachtnemer brengt voor Intra-Europese verhuizingen het totaal aantal kilometers conform staffel in rekening. De kilometers worden berekend vanaf het

	(eerste) ophaaladres tot aan het (laatste) afleveradres en wordt bepaald aan de hand de snelste route op Google-maps. Retour kilometers mogen niet in deze berekening worden meegenomen op basis van "One-way" kilometrage.
UE 2	Opdrachtnemer brengt voor producten of diensten die niet zijn vermeld in de aanbestedingsdocumenten, maar wel worden afgenomen geen hogere tarieven in rekening dan de gebruikelijke, zakelijke en marktconforme tarieven die Opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes). De tarieven mogen wel lager zijn.
UE 3	Benchmarking kan worden toegepast op ad hoc berekende tarieven, tariefvoorstellen van Opdrachtnemer of ter controle van marktconformiteit van aangeboden zeevrachttarieven.

2.2.1 Prijsstelling | Perceel 1

Voor perceel 1 gelden de volgende aanvullende eisen met betrekking tot prijzen en het doen van een prijsopgave in bijlage C Prijzenblad.

UE A1	Voor Verhuisopdrachten binnen de USA wordt het volgende gehanteerd: Er wordt bij een geselecteerde lokale agent en een onafhankelijke andere agent op basis schatting van de lokale agent) een offerte aangevraagd voor het geschatte volume en de uit te voeren werkzaamheden volgens Vrijdom en regelgeving. Daarnaast wordt op basis van het geschatte volume gekeken wat de kosten zouden zijn als het volgende wordt gehanteerd: Origin: origin tarief x prijs/ m³ Transport: als meer dan 200 km (afstand volgens Google maps/- 200 km x tarief/km) Destination: destination tarief X prijs per m³ Als de standaard origin en destination tarieven lager zijn dan de tarieven van de lokale agent met marge dan worden de standaard origin- en destination tarieven gehanteerd; Als de quote van de lokale agent met marge lager is dan de standaard origin en destination tarieven dan zal de quote van de lokale agent worden gehanteerd; Als de quote van de onafhankelijke lokale andere agent met marge lager is dan de standaard origin en destination tarieven/quote van de lokale agent dan krijgt de lokale agent de mogelijkheid om de quote te matchen. Alle documenten, dus ook de offertes worden opgenomen in het PMS-systeem. De lokale andere agent is te benoemen/selecteren door Opdrachtnemer op basis van de eisen uit onderhavige aanbesteding en bewezen en ervaren kwaliteit.
-------	--

2.2.2 Prijsstelling | Perceel 2

Voor perceel 2 gelden de volgende aanvullende eisen met betrekking tot prijzen en het doen van een prijsopgave in bijlage D Prijzenblad.

Eis B1	De bureaumarge betreft de vaste nominale vergoeding voor winst, risico en algemene kosten van Opdrachtnemer, die door Opdrachtnemer in rekening wordt gebracht naast de uitgevraagde offertes als bedoeld in uitvoeringseis UE B1 hieronder. De ingevulde bureaumarge van Opdrachtnemer is een nominaal bedrag per uitgevoerde verhuisopdracht.
--------	---

UE B1	Voor Zeevracht en/of Luchtvracht dienen per Verhuisopdracht aantoonbaar drie offertes te worden aangevraagd bij gerenommeerde scheepsagenten (cargadoor). Opdrachtnemer dient de offertes digitaal aan te leveren via het PMS. In de offertes is de meest efficiënte en economisch voordelige route aangegeven per Verhuisopdracht. De criteria voor efficiënte en economisch voordelige route zijn: De transittijd en doorlooptijd; • De (afvaart)frequentie; • De continuïteit en betrouwbaarheid; • Een (minimaal) marktconforme prijs. De geoffreerde prijzen in de offerte worden één-op-één (zonder op- of toeslag) doorbelast aan de Deelnemende Organisatie. Als de aangeboden offertes niet voldoen aan de gestelde criteria dan wordt dit vooraf afgestemd door Opdrachtnemer met de Deelnemende Organisatie en vindt digitaal toestemming plaats van de Deelnemende Organisatie middels een opdrachtbevestiging voor de verhuizing.
UE B2	Opdrachtnemer zal noodzakelijke dienstverlening die is opgenomen in tabblad additionele kosten in bijlage D Prijzenblad apart in rekening brengen op basis van daadwerkelijk gemaakte kosten. De bewijsstukken van de daadwerkelijk gemaakte kosten dienen "real time" beschikbaar te zijn in het PMS.

2.3 Indexering

UE 4	De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven staan vast tot 31 maart 2026. Daarna mogen deze, mits en voor zover naar het oordeel van de Opdrachtgever gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode. Dit is niet van toepassing op de zee- en luchtvrachttarieven op offerte basis. Deze tarieven mogen daarna jaarlijks, mits en voor zover naar het oordeel van de Categoriemanagement Logistiek gegrond en voldoende gemotiveerd, worden geïndexeerd volgens onderstaande methode. De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven worden op verzoek jaarlijks vanaf de eerst mogelijke datum zoals hiervoor aangegeven, ten hoogste geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer Dienstenprijsindex CPA 2008, post 4942 verhuizingen, volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$. Als nieuwe jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen. Deze nieuwe tarieven worden in een vooraf afgestemd in Excel bestand overeenkomend met de aanbestedingsstukken overzichtelijk weergegeven zodat deze eenvoudig en één op één bruikbaar en werkbaar zijn voor de Deelnemende Organisaties. Deze tarieven worden afgerond op twee (2) decimalen achter de komma. De volgende tarieven worden geïndexeerd: - Prijzenblad Een verzoek tot indexering dient 4 weken voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gemotiveerd te worden ingediend bij Categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de eventuele nieuwe tarieven van kracht. Categoriemanagement Logistiek zal haar goedkeuring niet onthouden als het indexeringsverzoek voldoet aan hetgeen is overeengekomen.
------	--

De tarieven zijn geldig vanaf 1 april van elk jaar. Voor offertes die vóór de indexatiedatum van 1 april zijn uitgebracht, gelden de tarieven die van kracht waren op het moment van het uitbrengen van de offerte.

2.4 Verzekering

UE 5	Om te voldoen aan: het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 Defensie NL (perceel 1), of; het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 (perceel 2); dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende (Nadere) opdrachten verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 2.500.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000,- per jaar. <u>Verificatie</u> De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens de verificatiefase bewijsstukken op te vragen. Uit deze bewijsstukken dient te blijken dat Inschrijver: - voldoet aan het hiervoor gestelde (lees: hij is verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid zoals geëist); OF - per ingangsdatum van de raamovereenkomst voldoet aan het hiervoor gestelde (lees: hij is bereid en in staat zich per ingangsdatum te verzekeren zoals geëist). <u>Bewijsstukken</u> De winnende Inschrijver dient binnen tien (10) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Aanbestedende dienst ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar betreffende het voldoen aan deze eis. NB_1: Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de Inschrijver is meeverzekerd tegen de voorwaarden zoals beschreven in deze eis. NB_2: Indien Inschrijver bij verificatie aantoont bereid en in staat te zijn zich te verzekeren zoals geëist, maar nog niet heeft aangetoond dat hij deze verzekering ook daadwerkelijk heeft afgesloten, dient hij voor aanvang van de looptijd van de Raamovereenkomst een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar betreffende het voldoen aan deze eis.
------	--

Hoofdstuk 3 - Dienstverlening

In dit hoofdstuk zijn eisen ten aanzien van de dienstverlening opgenomen.

3.1 Dienstverlening | Beide percelen

In deze paragraaf zijn eisen met betrekking tot de dienstverlening opgenomen die gelden voor beide percelen.

3.1.1 Algemeen | Beide percelen

UE 6	<u>Personeelsreglementen</u> Verhuizingen dienen te worden uitgevoerd volgens de personeelsreglementen van de Deelnemende Organisaties, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende doelgroepen van de Deelnemende Organisaties. Voor meer informatie over de toepasselijke reglementen verwijzen wij naar: Perceel 1: Defensie • Voorzieningenstelsel buitenland defensiepersoneel (VBD); • Verplaatsingskostenbesluit defensie VKBD; • Verplaatsingskostenregeling defensie VKRD. Perceel 2: SSO 3W, Politie, SSO CN, Kansspelautoriteit en Autoriteit Persoonsgegevens. • Aanvullende CAO Rijk Uitzendingen (ACRU); • 25. Uitgezonden werknemers naar het Caribisch deel van het Koninkrijk CAO Rijk Online CAO Rijk • Verhuiskostenregeling ambtenaren BES. Bij het bovenstaande dient te worden aangetekend, dat de personeelsreglementen van de Deelnemende Organisaties kunnen verschillen van elkaar en tijdens contractduur kunnen worden herzien. De Deelnemende Organisatie zal Opdrachtnemer informeren over wijzigingen in voornoemde reglementen.
UE 7	In enkele gevallen hebben de Deelnemende Organisaties (zoals Politie en Defensie) aanvullende (screening)eisen. Dit kan zowel een verklaring van geen bezwaar, een aanvullend screeningsprofiel(en) zijn als andere screeningseisen. De Opdrachtnemer toont volledige medewerking. Eventuele kosten die voortkomen uit de aanvullende screening zijn voor rekening van de Deelnemende Organisatie.

3.1.2 Voorbereiding | Beide percelen

Zie perceel specifieke eisen.

3.1.3 Uitvoering | Beide percelen

UE 8	Opdrachtnemer dient het transport te organiseren per zeevracht, wegvervoer of, bij uitzondering, luchtvracht. Hierbij is het van belang dat de Opdrachtnemer steeds het traject kiest waarbij de prioriteit ligt op: veiligheid, betrouwbaarheid, kwaliteit, afvaartfrequentie en transittijd. Het door Opdrachtnemer gekozen traject moet, op verzoek van de Deelnemende organisatie, door Opdrachtnemer goed en objectief en onderbouwd kunnen worden. Voor zee- en luchtvracht wordt gebruik gemaakt van zogenaamde A-carriers of van vervoerders die qua uitvoering aantoonbaar aan de hierboven genoemde criteria
------	--

voldoen en gelijkwaardige zee- of luchtvracht kunnen aanbieden. De Overseas Shipping Association (OSA) wordt hierbij als basis gehanteerd voor zeevrachtrajecten en de International Air Transport Association (IATA) voor luchtvrachtrajecten, zonder dat dit de exclusieve keuze hoeft te zijn. Mocht een beter alternatief beschikbaar zijn dat aantoonbaar voordeel biedt voor de Deelnemende Organisatie, dan kan hiervan gemotiveerd worden afgeweken.

Deelnemende Organisatie behoudt zich het recht voor om transportkeuzes te toetsen om te bepalen of deze in lijn zijn met genoemde eisen en of deze in lijn zijn met de geldende markttarieven. Daarom dient Opdrachtnemer een gespecificeerde kostenopbouw te leveren als daar door Deelnemende Organisatie gevraagd wordt.

3.1.4 Nazorg | Beide percelen

3.1.4.1 Advies op plaats van bestemming

UE 9	In principe kunnen te verhuizen medewerkers op de plaats van bestemming rekenen op support en advies van Opdrachtnemer. Als de situatie dit vereist wordt van Opdrachtnemer verwacht dat diens buitenlandse werkmaatschappijen te verhuizen medewerkers informeren en adviseren. Opdracht hiertoe zal alleen door de Deelnemende Organisatie kunnen worden gegeven. Opdrachtnemer zorgt ervoor afspraken worden gerealiseerd. Indien nodig wordt aanvullende actie ondernomen.
------	--

3.1.4.2 Vragen en Klachten

UE 10	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar medewerkers van de Deelnemende Organisaties wereldwijd terecht kunnen met vragen en klachten over de dienstverlening en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur lokale tijd van het betreffende land. Buiten deze tijden en Werkdagen om dient de Opdrachtnemer ook bereikbaar te zijn ter ondersteuning in het geval van zeer urgente problemen.
UE 11	De klantenservicemedewerker dient zelfstandig en klantgericht te werken en te beschikken over goede kennis en ervaring die benodigd is voor het juist uitvoeren van de gevraagde Dienstverlening. Verder dient helpdeskmedewerker op de hoogte te zijn van de relevante personeelsreglementen van de te verhuizen medewerker onder de betreffende Deelnemende Organisaties.
UE 12	Medewerkers van de helpdesk dienen verstaanbaar te zijn voor medewerkers van de Deelnemende Organisaties wereldwijd. Daarom dienen medewerkers van de helpdesk minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen, evenals de Engelse taal op B1 niveau.
UE 13	Opdrachtnemer registreert en bevestigt alle ontvangen klachten. Binnen één Werkdag dienen klachten door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden. Opdrachtnemer dient de volledige afhandeling van klachten af te ronden binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de klacht. ICT gerelateerde klachten dienen binnen één Werkdag te worden opgelost. Klachtmelder ontvang binnen vijf Werkdagen een klachtenrapportage die de volgende elementen bevat: • De datum van constatering van de klacht; • Een beschrijving van de klacht; • De voorgenomen oplossing van de klacht; • Een schatting van de oplossingstijd van de klacht; • De invloed op de levertijd(en) van de verhuizing(en). De invulling moet controleerbaar zijn en zichtbaar zijn in het PMS en wordt tijdens het kwartaaloverleg besproken met Categoriemanagement Logistiek. Zie Bijlage 2C – Kritische Prestatie Indicatoren.
UE 14	Alle melders van klachten ontvangen na afhandeling van de gemelde klacht automatisch een feedback verzoek van Opdrachtnemer. Dit verzoek is erop gericht de tevredenheid van de klachtafhandeling inzichtelijk te maken. Door middel van de vraag: "Bent u tevreden over de: • Snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld (norm: binnen 5 Werkdagen);

	• Inhoudelijke terugkoppeling (norm: gestandaardiseerd antwoord is niet toegestaan)?” Antwoord mogelijkheden; tevreden, neutraal, ontevreden. De uitkomsten worden geanalyseerd en tijdens het kwartaaloverleg besproken met Categoriemanagement Logistiek. Zie Bijlage 2C - Kritische Prestatie Indicatoren.
--	--

UE 15	Opdrachtnemer stelt binnen een (1) maand na definitieve gunning van de Raamovereenkomst een vraag- en klachtenprotocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij vragen en klachten. Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het vraag- en klachtenprotocol onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit klachtenregistratiesysteem is zichtbaar in het PMS. Klachten zijn officieel als deze door een medewerker van Deelnemende Organisatie schriftelijk aan Opdrachtnemer zijn gemeld. Klachten kunnen afkomstig zijn van de te verhuizen medewerker van de Deelnemende Organisatie van buitenlandse posten/standplaatsen of van de operationele accountmanager van Deelnemende Organisatie. Het beleid van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn, dat het aantal klachten tot het uiterste minimum wordt gereduceerd. Klachten worden door de accountmanager van Opdrachtnemer aan de kwaliteitsmanager gerapporteerd. Na ontvangst van het ingevulde klachtenformulier zal de kwaliteitsmanager binnen twee Werkdagen de ontvangst bevestigen. Op basis van de omschrijving op het klachtenformulier en de bijgeleverde documentatie en/of argumentatie zal Opdrachtnemer de te verhuizen medewerker en Deelnemende Organisatie berichten op welke termijn Opdrachtnemer denkt de klacht af te kunnen handelen. Alleen officiële klachten worden in het PMS geregistreerd. Uitingen van onvrede die door het uitblijven van verdere stappen van de te verhuizen medewerker geen vervolg krijgen, worden in samenspraak met Deelnemende Organisatie terzijde gelegd. Het vraag- en klachtenprotocol bevat in ieder geval: • De datum van constatering van de klacht; • Een beschrijving van het probleem of de klacht; • Een rubricering in het soort klacht; • Een schatting van de oplossingstijd van de klacht; • De voorgenomen oplossing van de klacht; • De geschatte consequenties van de klacht; • De invloed op de levertijden en/ of schade van de verhuizingen. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het kwartaaloverleg besproken met Categoriemanagement Logistiek. Zie ook Bijlage 2C - Kritische Prestatie Indicatoren.
-------	---

U?E3.1.4.3

Claims

UE 16	Het beleid van de Opdrachtnemer moet gericht zijn op het zoveel mogelijk beperken van het aantal claims. Voorbeelden van claims zijn o.a.: schade aan goederen, door bijvoorbeeld slechte verpakking of als gevolg van opslag. Verlies van goederen. Extra gemaakte kosten als gevolg van vertraging
-------	---

De Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Raamovereenkomst een Claimprotocol op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij het afhandelen van claims. Opdrachtnemer werkt met een standaard Claim formulier voor het indienen van Claims. Dit Claimprotocol wordt tijdens de implementatie besproken met Categoriemanagement Logistiek.

Dit claimprotocol/ stappenplan wordt binnen één (1) maand na gunning gefinaliseerd en voorgelegd aan Categoriemanagement Logistiek ter goedkeuring. Aansluitend wordt het Claimprotocol onderdeel van de Raamovereenkomst.

De Opdrachtnemer blijft tijdens de afhandeling van een claim, de contactpersoon en behandelaar voor de indiener van de claim en de Deelnemende Organisatie.

Elke Claim, met welke waarde dan ook, dient centraal (en digitaal) geregistreerd te worden in het PMS. De Opdrachtnemer neemt binnen 2 werkdagen na ontvangst van een melding contact op met de indiener van een claim en maakt duidelijke afspraken over het stappenplan en onderhoudt gedurende de afhandeling actief contact met de indiener. Binnen dertig (30) werkdagen dient een claim te zijn afgehandeld. Lukt dat, in zeer uitzonderlijke gevallen niet dan, dan wordt de betreffende claim in een vooraf nader bepaald tijdsbestek afgehandeld.

Bij een Claim groter dan € 1,000 dient Opdrachtnemer een claimbehandelplan op te stellen dat wordt gedeeld met de indiener van de claim en de Deelnemende Organisatie. In uitzonderlijke gevallen (zoals bijvoorbeeld voorwerpen met grote emotionele waarde) kan de Deelnemende Organisatie bij claims lager dan EUR 1,000 Opdrachtnemer verzoeken een claimbehandelplan op te stellen. Schadebedragen onder €200 worden wel uitgekeerd en geregistreerd maar worden niet als schade meegenomen in de KPI-rapportage.

Een vereiste is, dat de Opdrachtnemer over een professionele (PMS-gestuurde) claim afhandel administratie beschikt. De vanuit het PMS beschikbare managementinformatie moet de Opdrachtgever, de Deelnemende Organisatie en Opdrachtnemer in staat stellen om een oordeel te vellen over de wijze van afhandeling van claims. De beschikbare data dienen onder andere informatie te bevatten over trendsinalering met betrekking tot bedragen, doorlooptijden, trajecten en agenten. Daarnaast moet uit deze informatie blijken dat Opdrachtnemer continue werkt aan verbeterprocessen van de dienstverlening om zodoende het aantal claims en/ of klachten verder te reduceren.

Indien er sprake is van een plotselinge gebeurtenis die aanzienlijke materiële schade of letsel veroorzaakt tijdens een zending, moet de Opdrachtnemer dit binnen vierentwintig uur na constatering schriftelijk melden aan zowel de betrokken medewerker als de Deelnemende Organisatie. Na de melding zorgt de Opdrachtnemer voor een passende oplossing en neemt vervolgens maatregelen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Alle overige relevante informatie dient te worden vastgelegd in het PMS.

Zie Bijlage 2C - Kritische Prestatie Indicatoren.

3.1.4.4 Klanttevredenheidsonderzoek

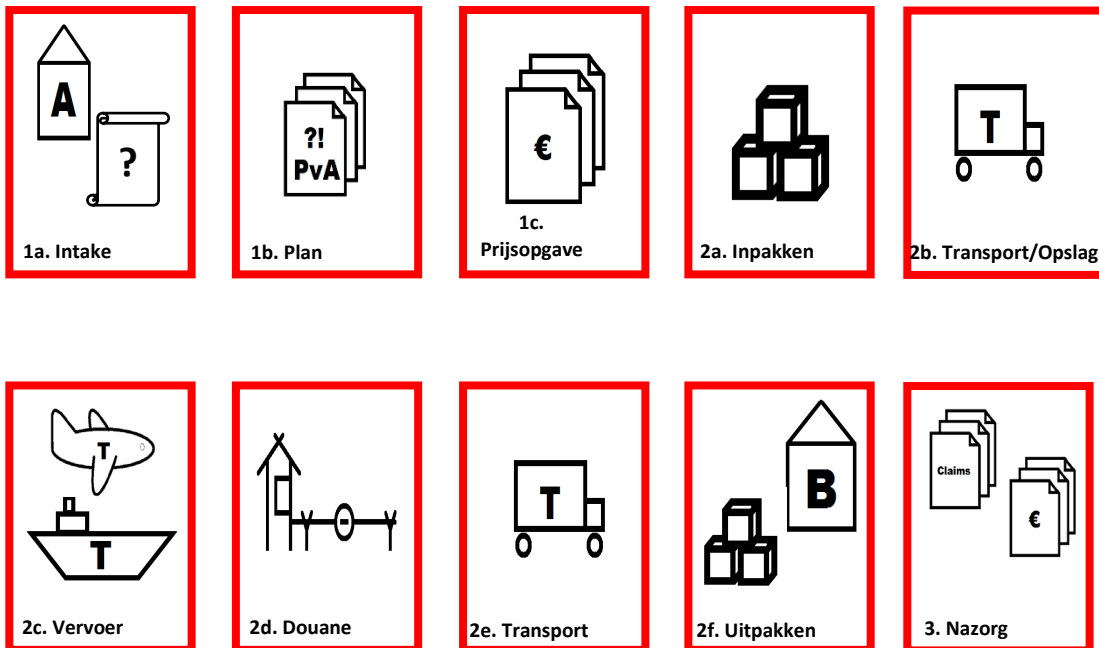
UE 17	Opdrachtnemer verzorgt een professioneel systeem voor de Klanttevredenheidsmeting in het PMS. De vragen voor de Klanttevredenheidsmeting worden in overleg met Opdrachtgever en/of Deelnemende Organisatie opgesteld en geüpload in het PMS. Als de Deelnemende Organisatie klanttevredenheidsmetingen zelf zou willen uitvoeren, zal dit in goed overleg worden afgestemd en gaat de Opdrachtnemer daarmee akkoord.
UE 18	Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door Categoriemanagement Logistiek geïnitieerde klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende diensten en de Opdrachtnemer. De vragen worden afgestemd tussen Opdrachtnemer en de categorie Logistiek. De uitkomsten worden door de categorie Logistiek gedeeld met Opdrachtnemer.
UE 19	Opdrachtnemer stelt binnen een (1) maand na definitieve gunning van de Raamovereenkomst een plan van aanpak op waaruit blijkt welk mechanisme en proces wordt doorlopen bij het meten van de klanttevredenheid van de te verhuizen medewerker over het verhuistraject. In het plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer de meetmomenten, enquêtes (vragenlijst) en respons verhogende maatregelen. Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het klanttevredenheidsprotocol onderdeel van de Raamovereenkomst. De resultaten van de metingen worden geregistreerd in het PMS. Na volledige uitvoering van diensten, op zowel origin als destination, zal Opdrachtnemer een klanttevredenheidsformulier aan de te verhuizen medewerker verstrekken. De medewerker wordt nadrukkelijk gewezen op het belang van het invullen en terugsturen van dit formulier. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het verzamelen van zoveel mogelijk ingevulde formulieren.

3.2 Dienstverlening | Perceel 1

In deze paragraaf zijn eisen met betrekking tot de dienstverlening opgenomen die gelden voor perceel 1.

3.2.1 Processtappen in de dienstverlening | Perceel 1

Onderstaand schema geeft in grote lijnen de gevraagde dienstverlening voor Perceel 1: Defensie weer. Opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaand proces:



Vorbereiding (processtappen 1a t/m 1c)

In deze voorbereidingsfase worden alle handelingen uitgevoerd die benodigd zijn voor een gedegen voorbereiding van de te verhuizen Inboedel van de te verhuizen medewerker.

1a. Intake

In overleg met de te verhuizen medewerker brengt een taxateur van Opdrachtnemer voorafgaand aan de Verhuisopdracht een eenmalig huisbezoek voor de Opname van de Inboedel. Tijdens de Opname worden de lokale omstandigheden op het laadadres bekeken en wordt door Opdrachtnemer geïnformeerd naar de omstandigheden op het afleveradres, als deze informatie op dat moment al bekend is.

1b. Plan van aanpak

Alvorens verhuist kan worden stelt Opdrachtnemer voor elke Verhuizing een plan van aanpak op waarin staat beschreven hoe en wanneer de Verhuizing binnen de regelgeving uitgevoerd zal worden.

1c. Prijsopgave

Op grond van de intake en het plan van aanpak, stelt Opdrachtnemer per Verhuisopdracht een Kostenindicatie op, waarin alle Kostencomponenten zijn gespecificeerd die benodigd zijn voor het uitvoeren van de Verhuisopdracht (all-in prijs).

Uitvoering (processtappen 2a t/m 2f)

Deze fase betreft alle handelingen die nodig zijn van inpakken tot en met aflevering van de Inboedel op destination (Door-to-door).

2a. Inpakken/ 2f. Uitpakken

Opdrachtnemer (ver)pakt de Inboedel zo efficiënt mogelijk (uit) waarbij passend materiaal wordt gebruikt zodat de Inboedel niet beschadigd.

2b. Opslag

Bij plaatsing buiten Europa wordt de te verhuizen medewerker de mogelijkheid geboden om de Inboedel die niet meegenomen worden gedurende de plaatsing in Opslag te doen.

Voor wat betreft Opslag van de Inboedel die niet meegenomen worden onderscheidt Deelnemende Organisatie kortstondige Opslag, te weten: Storage in Transit (SIT) en langdurige Opslag. Opdrachtnemer dient SIT zoveel mogelijk te vermijden en met opgave van reden in het PMS te verklaren.

2c. Vervoer/ 2d. Douane/ 2e. Transport

Het overgrote deel van het Transport van de Inboedel zal worden gevormd door Zeevracht en vervoer over de weg. Daarnaast kan met toestemming van Deelnemende Organisatie op beperkte schaal gebruik worden gemaakt van Luchtvracht.

Alternatieven met betrekking tot Transport over de weg en door Zeevracht (bijvoorbeeld Luchtvracht) worden niet op voorhand uitgesloten, maar mogen slechts in overleg met en met toestemming van Deelnemende Organisatie worden toegepast. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de all-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject van de Verhuisopdracht.

Alle vormen van Transport worden door of in opdracht van Opdrachtnemer tot stand gebracht. Hierbij wordt er te allen tijde voldaan aan de geldende wet- en regelgeving en is het uitgangspunt dat het voor Deelnemende Organisatie meest efficiënte en economische traject wordt ingezet. Hierin zijn de voornaamste criteria: betrouwbaarheid, kwaliteit, (afvaart)frequentie, doorlooptijden en een (minimaal) marktconforme prijs.

Bij Zeevracht wordt gebruik worden gemaakt van zogenaamde A-Carriers of andere Vervoerders, die qua uitvoering aan de hierboven gestelde criteria voldoen. Ook in het (incidentele) geval van Luchtvracht zal Opdrachtnemer Carriers selecteren met een IATA licentie.

Binnen Europa betreft het voornamelijk verhuizingen over de weg.

2d. Douaneafhandeling

Opdrachtnemer draagt zorg voor het correct afhandelen van de volledige Douaneformaliteiten.

Nazorg

3. Deze fase bevat alle handelingen die een gevolg zijn of kunnen zijn van de Verhuisopdracht. Hier moet vooral worden gedacht aan het afhandelen van eventuele Klachten en/of Claims, het op peil houden van de algemene werkzaamheden van de Klanttevredenheidsmeting en het opmaken van de rapportages.

3.2.2 Algemeen | Perceel 1

UE A2	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform het proces zoals beschreven in paragraaf 3.2.1.
UE A3	Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Deelnemende Organisatie dient plaats te vinden in de Nederlandse taal. Uitzondering daarop is correspondentie in het Proces Management Systeem (PMS), die vindt plaats in het Engels.
UE A4	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit en mogelijkheid tot het opschalen van de dienstverlening. <u>Toelichting:</u> Conform Hoofdtak 1 van Defensie (zie paragraaf 2.2.1 van het Beschrijvend Document) moet de navolgende dienst te allen tijde – inclusief tijdens crisissituaties – ononderbroken worden uitgevoerd. Dit omvat zonder uitzondering de onmiddellijke repatriëring van de inboedel van gezinsleden van betrokken medewerkers uit gebieden met opkomende spanningen, ook in het geval van grootschalige terug verhuizingen.
UE A5	<u>Algemene regelgeving verplaatsingen</u> De volgende algemene regelgeving is van kracht voor alle verhuizingen. <u>Vrijdom Overzee</u> Maximaal 40Foot (FT) voor Inboedel en één Motorvoertuig. Permanente Opslag Nederland onbeperkt zolang het Inboedel betreft.

Vrijdom Verhuisopdracht binnen Europa

Dergelijke Verhuisopdrachten kennen geen maximum te vervoeren inboedel volume. Het permanent opslaan van Inboedel kan, tenzij anders aangegeven, niet aan Deelnemende Organisatie worden belast. De daaraan verbonden kosten van Opslag en verzekering komen voor rekening van de te verhuizen medewerker. Het vervoer van Motorvoertuigen komt, tenzij anders aangegeven, niet voor rekening van Deelnemende Organisatie.

Minimum Vrijdom

In geval van een minimaal afgegeven Vrijdom is van toepassing dat dit een maximum kent van 4 M³ per te verhuizen medewerker. Per meeverhuizend gezinslid geldt 1 M³ per persoon extra.

Vrijdom binnen een land

Er geldt geen maximum te vervoeren inboedel volume. Geen recht op permanente Opslag voor rekening van Deelnemende Organisatie (tenzij anders aangegeven). Geen recht op vervoer van een Motorvoertuig (tenzij anders aangegeven).

Vrijdom leerling-vliegers naar en vanuit Duitsland of Italië maximaal 4m3 indien langer dan 6 maanden geplaatst.

Naar USA

Maximaal 4 m³ en 1 Motorvoertuig, indien langer dan 6 maanden geplaatst in USA.

Binnen USA

Maximaal 4 m³ en 1 Motorvoertuig, indien langer dan 6 maanden geplaatst in USA.

Vanuit USA

Maximaal 4 m³ en 1 Motorvoertuig, indien langer dan 6 maanden geplaatst in USA. Voor elk meeverhuizend gezinslid 1 m³ extra per verhuisbeweging ongeacht naar, binnen- of vanuit de USA.

Algemeen

Als er sprake is van overschrijding van het Vrijdom, dient Opdrachtnemer eventuele meerkosten rechtstreeks met de te verhuizen medewerker te verrekenen op basis van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde tarieven.

Invoerrechten

De te betalen invoerrechten die door de Douane worden opgelegd zijn altijd voor rekening van de te verhuizen medewerker en dus niet voor Deelnemende Organisatie of Opdrachtnemer. Deze dienen rechtstreeks door de te verhuizen medewerker te worden voldaan. Bij duo-plaatsing eventuele invoerrechten 2e motorvoertuig voor rekening Deelnemende Organisatie.

Het bovenstaande is van toepassing, tenzij door de Deelnemende Organisatie anders wordt beslist en schriftelijk geautoriseerd.

UE A6

Er mag per verhuisbeweging maximaal één Motorvoertuig voor rekening van Deelnemende Organisatie worden vervoerd. Bij meerdere voertuigen bepaalt de Deelnemende Organisatie welke voor rekening van de Deelnemende Organisatie mag worden vervoerd. De definitieve autorisatie hoe en wanneer te verschepen ligt bij het bevoegd gezag.

Transport van Motorvoertuigen zal door de Deelnemende Organisatie alleen worden vergoed als er sprake is van overzeese transporten.

Voorwaarde hierbij is dat het te vervoeren voertuig met een kenteken is geregistreerd, in rijdende staat verkeert en binnen de maximale afmetingen van een standaard 20FT container "op een normale wijze" verladen kan worden. Op "normale wijze" houdt in dat het voertuig, met inachtneming van de veiligheidsmarges, via de normale weg in en uit een 20FT container moet kunnen worden verladen. Dit betekent dat niet élk Motorvoertuig voor rekening van Deelnemende Organisatie kan of mag worden verzonden.

Voor vervoer over zee mag de brandstoftank voor maximaal 10 % gevuld zijn. Als een Motorvoertuig wordt vervoerd zal de Opdrachtnemer, bij het in ontvangst nemen van het Motorvoertuig een rapport opmaken van de staat waarin het Motorvoertuig zich (in het land van herkomst) bevindt. Het is hierbij van belang dat het Motorvoertuig schoon en controleerbaar is.

Motorvoertuigen welke vervoerd gaan worden dienen te voldoen aan een aantal basisvoorwaarden. Zij moeten in rijdende staat verkeren, op een geldig kenteken geregistreerd staan en in volledig eigendom zijn van de persoon die het Motorvoertuig wenst te exporteren. Tot de basisvoorwaarden hoort ook dat de maximale breedte van het Motorvoertuig 1.90 meter mag bedragen (op een totale inwendige breedte van 2,35 meter) waardoor de verhuizer op een goede, verantwoorde en veilige manier:

- het Motorvoertuig in/uit de container kan rijden;
- het Motorvoertuig kan vastzetten in de container en losmaken;
- de container kan verlaten/betreden.

Indien het Motorvoertuig dat voor rekening van de Deelnemende Organisatie mag worden vervoerd breder is dan 1,90 meter, dan kan de vergoeding voor roll on roll off (RoRo), los aan dek of flatrack (FR) als maximale vergoeding voor een alternatieve wijze van vervoer van 1 auto van land van herkomst naar land van bestemming in zijn geheel bij de Deelnemende Organisatie in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer heeft daarbij de mogelijkheid om de auto's op RoRo basis, als flatrack óf als lading los aan dek te vervoeren. Hierdoor zijn de meeste bestemmingen gedekt waar personeel van de Deelnemende Organisatie werkzaam is. Op deze alternatieve wijze van vervoer is dezelfde verzekeringspremie van toepassing die contractueel is vastgelegd maar wel met een eigen risico van € 500,-. Het eigen risico is alleen van toepassing als er schade is ontstaan en zal geheel ten laste komen van de Deelnemende Organisatie.

Binnen Europa kan men alleen een auto vervoeren bij een afstand van meer dan 2.000 km. Door-to-door via wegennet zoals berekend door de routefunctie van Google maps. De Opdrachtnemer regelt het transport van motorvoertuigen van door-to-door. Dit wil zeggen dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor:

- in ontvangst nemen van het Motorvoertuig;
- opmaken van een "car condition report";
- laden en vastzetten van het Motorvoertuig in de container;
- opmaken van de vereiste douanedocumenten voor export;
- transport van de container naar de haven van vertrek;
- transport van haven van vertrek naar bestemmingshaven;
- opmaken van de juiste documenten voor inklaring;
- transport van de bestemmingshaven naar losadres Motorvoertuig;
- lossen van de auto uit de container;
- inklaren van de auto;
- controle "car condition report" en afgifte aan de te verhuizen medewerker.

	De Opdrachtnemer heeft geavanceerde systemen die het mogelijk maken om de auto horizontaal en schadevrij te laden en lossen. De lokale omstandigheden, zijn altijd bepalend voor de wijze en tijdsduur die nodig is om de inklaring van de auto, separaat van de Inboedel, te realiseren. Afhankelijk van de wensen van de Deelnemende Organisatie bestaat de mogelijkheid om Motorvoertuigen via een zogenaamde autotransporteur van/naar het huisadres (origin/destination) van de te verhuizenmedewerker te vervoeren. Redenen hiervoor kunnen zijn: • afstand loods/haven ten opzichte van het huisadres; • gezinssituatie; • inname kentekenplaten land van herkomst; • merk, type en gewicht van het Motorvoertuig, waardoor laden/lossen aan huis met rijplaten minder/niet verantwoord is; • lokale wetgeving waardoor rijden op een buitenlands kenteken niet is toegestaan; • feit dat auto zonder geldig kenteken niet kan worden verzekerd; • moeilijke laad/lossituatie waardoor 40FTcontainer met rijplaten effectief niet mogelijk is; • vervoer RoRo (haven – haven). Waar mogelijk zal de Opdrachtnemer er alles aan moeten doen om de Motorvoertuigen op het huisadres te laden in of te lossen uit de container. In het voorgaande contract zijn er tarieven opgenomen voor transporten via auto ambulances binnen Nederland. In het "andere" buitenland zal dit op individuele basis moeten worden gezien.
UE A7	In de periode medio juni tot en met medio augustus dient Opdrachtnemer per dag minimaal 6 Verhuisopdrachten op Curaçao en minimaal 2 Verhuisopdrachten op Aruba te kunnen uitvoeren op basis van een gemiddeld volume van 32 kubieke meters. Hierbij dient in aanmerking te worden genomen dat dit op Curaçao maximaal 4 export verpakkingen en op Aruba maximaal 1 export verpakking betreft. Bij een lager aanbod aan export verpakkingen kan het aantal (import) afleveringen worden opgevoerd tot het genoemde minimum per dag.
UE A8	Opdrachtnemer dient altijd zorg te dragen voor de volledige Douaneformaliteiten.
UE A9	Opdrachtnemer verplicht zich om alle relevante gegevens met betrekking tot de Verhuisopdracht(en) volledig te registreren en levert Opdrachtgever tweewekelijks een gedetailleerde managementrapportage aan. Zulks, uiterlijk 5 (vijf) Werkdagen na het verstrijken van de maand in kwestie. In veel gevallen zal, door facturatie na aflevering, de gefactureerde omzet van die maand niet volledig zijn. Vandaar dat Opdrachtnemer elke maand ook de ge-update versie van de 3 voorafgaande maanden meestuurt. Vanuit deze gegevens moeten totalen kunnen worden gegenereerd, waarbij gewenste perioden op aanvraag kunnen worden geselecteerd en op grond waarvan trendanalyses kunnen worden gemaakt.

3.2.3 De Verhuisopdracht | Perceel 1

3.2.3.1 Voorbereiding

UE A10	Opdrachtnemer verzorgt ter bepaling van de omvang van de verhuisopdracht één taxatie aan huis (intake/huisbezoek). In overleg met en na akkoord van de Deelnemende Organisatie mag dit ook een video-taxatie zijn. Bij minimum volume eventueel telefonische opname.
UE A11	Een afwijking van 10% tussen het geschatte en het actuele volume is acceptabel. Als de afwijking meer dan 10% van het geschatte totaalvolume bedraagt (bijvoorbeeld export/Opslag) dient Opdrachtnemer met, waar mogelijk, een gespecificeerde notitie in het Project Management Systeem (PMS) aan te geven waardoor deze grotere afwijking is ontstaan. Het geschat volume is gebaseerd op het maximale volume (dus ook bij twijfel) dat tijdens de inspectie thuis is besproken. Eventuele tussentijdse wijzigingen zijn niet in het geschatte volume verdisconteerd. Dit kan tot afwijkingen met het actuele volume leiden die groter zijn dan de aangegeven doelstelling. ; 80% volgens, in overeenstemming met schatting.
UE A12	Nadat de Survey bij de te verhuizen medewerker thuis heeft plaatsgevonden zal Opdrachtnemer alle relevante gegevens en kosten controleren en in het PMS aan Deelnemende Organisatie ter goedkeuring en accordering aanbieden. De Deelnemende Organisatie zal alle relevante kosten die voor haar rekening komen per offerte regel (cost line) via het PMS autoriseren. Kosten die niet voor rekening van Deelnemende Organisatie komen maar voor rekening van de te verhuizen medewerker zullen komen, worden in het PMS door Deelnemende Organisatie als “niet-geautoriseerd” geaccordeerd. De tekst welke kosten voor rekening van de te verhuizen medewerker komen wordt door de Deelnemende Organisatie in het daarvoor bestemde tekst-vak in het PMS geplaatst. De daar geplaatste tekst wordt ook zo afgedrukt op de goedkeuring van de offerte (costing)
UE A13	Opdrachtnemer dient kosteloos periodiek (maximaal 4 (vier) keer per jaar) capaciteit beschikbaar te stellen om voorlichting te geven over de verhuizing aan de te verhuizen medewerkers. Het gaat hier om een groepsvoorlichting in samenwerking met de te verhuizen medewerker. Maximaal twee van de vier voorlichtingen zijn buiten Europa. Eén voorlichting is in elk geval op de Nederlandse Antillen. De duur van het verblijf buiten Europa is maximaal twee weken. De capaciteit dient in persoon beschikbaar te zijn, een digitale groepsvoorlichting via bijvoorbeeld Skype is niet mogelijk.
UE A14	Verhuizingen vinden pas daadwerkelijk plaats na goedkeuring door Deelnemende Organisatie van alle in het Plan van Aanpak opgenomen relevante kosten. (Deze relevante kosten worden binnen Defensie ook wel ‘costing’ of ‘offerte’ genoemd.) Slechts in het PMS geaccordeerde offertes kunnen door Opdrachtnemer aan Deelnemende Organisatie in rekening worden gebracht. In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld geen of onderbezetting bij Deelnemende Organisatie) is de accountmanager van Opdrachtnemer gemachtigd, in de geest van deze Raamovereenkomst, dringende besluiten te nemen. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Verhuisopdrachten niet op andere wijze dan zoals hierboven omschreven worden geïnitieerd.

UE A15	Na het initiëren van de verhuisopdracht zal, voorafgaand aan de verhuizing, een traject worden gevolgd, waarbij Opdrachtnemer de te verhuizen medewerker volledig zal prepareren op de verhuizing en de afwikkeling daarvan op de plaats van bestemming. Dit traject zal functioneren in volledige aansluiting op de regelgeving en informatieverstrekking van Deelnemende Organisatie en zal bestaan uit een actief (opnamebezoek/survey bot en voorlichting) en interactief (Infoportaal en regelgeving) gedeelte. In overleg met de te verhuizen medewerker ten aanzien van datum en tijdstip zal een taxateur van Opdrachtnemer de te verhuizen medewerker op het huisadres bezoeken voor een opname van de te verhuizen inboedel dan wel geschiedt middels een z.g. “survey bot” via een online-videoverbinding. Tijdens deze opname worden de lokale omstandigheden op het laadadres bekeken en wordt geïnformeerd naar de omstandigheden op het losadres. Een telefonische en/of schriftelijke survey is alleen mogelijk als er sprake is van een 4 (vier) m3 verhuizing. Ook worden de benodigde formulieren besproken en desgewenst nader verklaard, onder andere de noodzaak van het invullen van het verzekeringsaanvraag-formulier. Gedurende het bezoek zal de inspecteur eventuele importbeperkingen en lokale douaneformaliteiten uitleggen en de te verhuizen medewerker naar de regelgeving en verdere informatieverstrekking van het hiertoe ontworpen Infoportaal verwijzen. De resultaten van het opnamebezoek en ook verdere gemaakte afspraken worden vastgelegd door Opdrachtnemer in het PMS
UE A16	Opdrachtnemer informeert Deelnemende Organisatie en de te verhuizen medewerker over de definitief overeengekomen verhuisdata. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Deelnemende Organisatie is het de Opdrachtnemer niet toegestaan om van de overeengekomen data en tijden af te wijken. Deelnemende Organisatie stelt Opdrachtnemer tijdig van mutaties op de hoogte, maar is gerechtigd om de uitvoering van de verhuisopdracht schriftelijk te wijzigen of te annuleren. Opdrachtnemer heeft bij wijziging van een Verhuisopdracht, waaronder ook annulering van de opdracht, het recht op vergoeding van aantoonbaar gemaakte kosten. Het recht op genoemde vergoedingen is toepasbaar als de wijziging of annulering plaats vindt binnen 5 (vijf) werkdagen voor de datum waarop de verhuizing zou aanvangen. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen, ter beoordeling van Opdrachtgever, kunnen aantoonbaar gemaakte kosten bij derden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zonder winstoverslag worden gefactureerd. Een eventuele vergoeding zal nimmer de maximaal vastgestelde waarde van de Verhuisopdracht te boven gaan.
UE A17	Opdrachtnemer maakt eventuele mutaties in het personeelsbestand (namen en contactgegevens) dat namens haar voor de uitvoering van de Opdracht werkzaam zal zijn, tijdig aan de Deelnemende Organisatie bekend. Indien personeel van Opdrachtnemer naar mening van Deelnemende Organisatie niet voldoet of presteert dan kan Deelnemende Organisatie Opdrachtnemer vragen betreffend personeel te vervangen. Opdrachtnemer werkt hier aan mee. Deelnemende Organisatie zal niet op onredelijke gronden verzoeken om vervangen.

UE A18	Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat het PMS op 24/7 basis volledig actueel wordt gehouden. Alle relevante gegevens dienen “real time” in het systeem te worden vermeld. Deelnemende Organisatie heeft te allen tijde toegang tot het PMS en wordt door middel van het systeem volledig op de hoogte gehouden van de voortgang van de Verhuisopdrachten. Belangrijk is dat met name uitzonderingssituaties in afwijking met de Raamovereenkomst of regelgeving specifiek worden vermeld en geautoriseerd door de Deelnemende Organisatie, zeker als dit zou kunnen leiden tot meerkosten of anderzijds afwijkende tarieven. Ook ten aanzien van het Audit circuit dient de voortgang in combinatie met het dossier volledig transparant en traceerbaar te zijn.
UE A19	In geval na goedkeuring van de offerte regel of cost line nog wijzigingen ontstaan (bijvoorbeeld door wijziging volume, wel/geen motorvoertuig mee, douane inspecties/visaties, stallingskosten haven, kosten verbonden aan latere oplevering woning, demurrage, havenkosten, chassishuur, Opslaghandling en Opslag), dienen alle extra kosten te worden vastgelegd en geborgd in het PMS middels aanmelding door Opdrachtnemer in offerte regel(s) of cost line(s) en goed- of afkeuring door de te verhuizen medewerker. Als de te verhuizen medewerkers na de Intake en voor de pakdatum melden dat er extra goederen meegaan zal Opdrachtnemer dit vastleggen in het PMS en pas na het verpakken/afleveren het eventuele extra volume en de daaraan verbonden kosten vastleggen in de bij de Verhuisopdracht behorende offerte regels (cost lines) in het PMS ter definitieve goedkeuring. Dit om te voorkomen dat er in de offerte regels (cost lines) te veel mogelijke kosten worden vermeld die later niet of maar gedeeltelijk van toepassing blijken te zijn. Wél zal direct na het verpakken het actuele volume in het PMS worden ingevuld. Nadat de Inboedel is afgeleverd mag de factuur worden verzonden. Vereiste daarbij is dat facturen de actuele gegevens van het gehele verhuisproces vermelden. Opdrachtnemer zal, alvorens de factuur kan worden verzonden, controleren of het PMS volledig is bijgewerkt en alle kosten zijn aangemeld en goedgekeurd. Als dit het geval is, genereert Opdrachtnemer via het PMS een herziene Verhuisopdracht-opdracht, waarin minimaal de volgende gegevens staan gemeld: • actuele eerste pakdatum; • actueel vervoerd volume (m³); • actueel opgeslagen volume (m³); • actueel vervoerde eerste Motorvoertuig; • verscheping afvaart; • verscheping aankomst; • actuele uitpakdatum; • actueel uitpakadres; • PMQ-score. De door het systeem gegenereerde herziene opdrachtbrief zal worden verzonden aan de dossierbeheerder bij de desbetreffende Deelnemende Organisatie die registreert, controleert, ondertekent en een kopie van de getekende opdrachtbrief aan Opdrachtnemer toezendt.

Er zal dus voor alle Verhuisopdrachten na aflevering altijd een herziene opdrachtbrief worden gegenereerd, waarin alle actuele gegevens van de Verhuisopdracht zijn vermeld.

Daarnaast dient de factuur te voldoen aan de Algemene eisen van Defensie. Zie daarvoor UE A75.

UE A20 Opdrachtnemer dient te werken met exportwaardige verpakkingsmaterialen. In te zetten containers dienen geurloos te zijn.

UE A21 Opdrachtnemer draagt zorg voor het (zeewaardig) inpakken, verpakken, demonteren, inladen en merken van de goederen; in principe gebaseerd op vervoer in 20ft en 40ft (zee)Containers bij een verhuizing buiten Europa. Deelnemende Organisatie of Opdrachtgever kan steekproefsgewijs een Audit uit laten voeren door een door Deelnemende Organisatie of Opdrachtgever aangewezen auditerende instantie.

Het proces van verpakking en verhuizing van de Inboedel op de plaats van herkomst (in de regel de woning van de te verhuizen medewerker) dient door Opdrachtnemer volledig in lijn met kwaliteitsvoorwaarden op dit gebied te worden uitgevoerd. De 'origin' services dienen dan ook door als zodanig gecertificeerde verhuisbedrijven te worden uitgevoerd, tenzij lokale omstandigheden dit op de plaats van herkomst onmogelijk maken en mits de Deelnemende Organisatie hier van tevoren van in kennis is gesteld en hiermee schriftelijk akkoord is gegaan.

Normale kratten zijn verdisconteerd in de 'origin' tarieven. Hierbij moet worden gedacht aan kratten die dienen ter bescherming van fragile voorwerpen waarvoor geen extra verstevigde krat constructie noodzakelijk is (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot kleinere schilderijen, kleine vazen etc.).

Kratten waar wél een verstevigde constructie voor noodzakelijk is (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot kratten voor motoren, piano's/vleugels, marmeren/natuurstenen (tafel)bladen, staande klok, Tv's groter dan 32 inch etc.) kunnen apart worden belast maar dit moet wel vooraf aan Deelnemende Organisatie ter goedkeuring worden aangeboden. Uiteraard moet er een noodzaak zijn, dus niet bijvoorbeeld voor een piano die al zwaar beschadigd is, niet meer werkt of een te lage restwaarde heeft.

UE A22 In geval van LCL of luchtvracht verpakkingen is een maximaal stuwverlies van 40% toegestaan ten aanzien van het netto volume/Vrijdom. Als er sprake is van meer stuwverlies zal Opdrachtnemer, bij voorkeur vooraf, aan Deelnemende Organisatie verklaren wat de reden is van de afwijking groter dan 40% stuwverlies (bijvoorbeeld alleen grote meubelstukken).

UE A23 Bij Europese transporten over de weg zullen verhuizingen kleiner dan 26 m³ te allen tijde in combinatie worden vervoerd.

UE A24 Opdrachtnemer draagt zorg voor het landtransport vanaf laadadres tot de meest logische/ efficiënte (lucht)haven of terminal van vertrek binnen een straal van 200 kilometer. Daarbuiten op basis van vastgestelde kilometervergoeding (zie UE 1) Deelnemende Organisatie geeft hiervoor akkoord op de Kostenindicatie die door Opdrachtnemer wordt opgesteld.

UE A25 Opdrachtnemer draagt, na goedkeuring van Deelnemende Organisatie zorg voor de luchtvrachthandling inpakken, verpakken, demonteren, inladen en het merken van de

	goederen; gebaseerd op IATA. Opdrachtnemer stelt hiervoor minimaal twee offertes op en legt dit voor aan Deelnemende Organisatie.
UE A26	Opdrachtnemer draagt zorg voor het laden, transporteren en lossen op één laad- en één losadres en/of Opslaglocatie.
UE A27	Opdrachtnemer plaatst meubilair en dozen in aangewezen ruimten.
UE A28	Opdrachtnemer draagt zorg voor het (de)monteren, ver- en uitpakken en in- en uitladen van de Inboedel.
UE A29	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actualiseren van de Inventarislijsten in de vereiste taal.
UE A30	Opdrachtnemer dient (eenmalig) de verpakkingsmaterialen te verwijderen en (op te halen) binnen 14 kalenderdagen na aflevering van de boedel. Opdrachtnemer doet dit in overleg met de te verhuizen medewerker.

3.2.3.3 Nazorg

UE A31	Het klanttevredenheidsformulier noemt Defensie het Post Movement Questionnaire (PMQ). Als een retour ontvangen formulier blijkt geeft van een lage waardering of leidt tot vraagstelling of opmerkingen die een verklaring behoeven, wordt Opdrachtnemer geacht om hierop gerichte actie te ondernemen. Opdrachtnemer stuurt hiertoe een zogenaamde PMQ-brief aan de te verhuizen medewerker met het verzoek om de waardering 6 of lager ("bad score") nader toe te lichten. Als de te verhuizen medewerker niet binnen 2 weken reageert, stuurt Opdrachtnemer nogmaals hetzelfde verzoek maar dan uit naam van en getekend door de Deelnemende Organisatie. Als ook hier geen reactie op komt, stuurt de Accountmanager van Deelnemende Organisatie Opdrachtnemer een bericht met daarin de instructie hoe nu hier mee om te gaan: PMQ omzetten in "good score" of "bad score" blijft staan en case kan gesloten worden.
--------	---

3.2.3.4 Opslag

UE A32	Opdrachtnemer dient Opslag in Nederland beschikbaar te stellen wanneer een te verhuizen medewerker ervoor kiest om een deel van de Inboedel niet mee te nemen. Tot het moment dat medewerker weer terugkeert. Opdrachtnemer biedt opslag aan tot het moment dat medewerker weer in Nederland terugkeert en verzoekt om terugplaatsing van betreffende inboedel.
UE A33	De Inboedel moet worden opgeslagen en semi exportwaardig verpakt in Containers en/of houten kisten. Deze moeten in een klimaat gecontroleerde en beveiligde ruimtes worden opgeslagen, zodanig dat de inboedel na Opslag in dezelfde staat verkeert als toen zij werd opgeslagen.

UE A34	De Inboedel moet kunnen worden geïdentificeerd met de naam van de te verhuizen medewerkers. Deze identificatie moet duidelijk zichtbaar zijn op elke Opslag eenheid.
UE A35	Langdurige Opslag dient op van tevoren aangegeven locaties binnen Nederland plaats te vinden.
UE A36	Kleden en tapijten dienen opgerold en volledig verpakt te worden opgeslagen. Meubelen moeten worden afgedekt en/of beschermd worden tegen vocht en stof. Hierop mogen geen kisten dozen of andere artikelen worden geplaatst. Zodanig dat de kleden, meubels en tapijten na Opslag in dezelfde staat verkeren als toen zij werden opgeslagen.
UE A37	De opgeslagen Inboedel moet worden voorzien van volledig geactualiseerde Inventarislijsten (inclusief tussentijdse mutaties).
UE A38	Opslagcapaciteit van opgeslagen goederen dient ook bij beëindiging van de Raamovereenkomst beschikbaar te blijven. Daarover zullen de Deelnemende Organisaties naderhand zelf afspraken maken.
UE A39	De te verhuizen medewerker heeft eenmaal per jaar recht op, toegang tot de Opslag. Dit is bij prijs Opdrachtnemer inbegrepen. In geval de te verhuizen medewerker meer dan eenmaal per jaar toegang tot de opslag wenst, dan zijn de kosten daarvan voor de te verhuizen medewerker. Opdrachtnemer biedt medewerker de mogelijkheid om inboedel uit de opslag mee te nemen. Opdrachtnemer staat medewerker niet toe om (eenmaal meegenomen) inboedel aan de opslag toe te voegen.
UE A40	Opdrachtnemer is enkel belast met de Opslag van goederen van te verhuizen medewerkers tijdens de uitvoering van onderhavige Raamovereenkomst. Opgeslagen Inboedel voorgaande aan de start van onderhavige Raamovereenkomst valt niet onder de scope van de dienstverlening.
UE A41	De facturen voor Opslag dienen digitaal te zijn en volgens de volgende specificatie ingericht: • Nummer en datum van de Raamovereenkomst; • Opdrachtnummer; • Naam en initialen van de te verhuizen medewerker; • Link naar de Verhuisopdracht (origin/destination); • Inslagdatum; • Inslagkosten (berekend per m³); • Opslagkosten (berekend per m³ per maand); • Uitslagkosten (berekend per m³); • Uitslagdatum; • Aantal in Opslag genomen kubieke meters Inboedel (berekend per m³); • Opslaglocatie; • Verzekeringskosten tijdens Opslag.

3.2.4 Personeel | Perceel 1

UE A42	Het in te zetten verhuispersoneel dient in het bezit te zijn van relevante vakdiploma's of certificaten;
UE A43	Personeel van Opdrachtnemer dient, binnen Nederland, alvorens te worden ingezet bij Deelnemende Organisatie in het bezit te zijn van een door Justitie afgegeven geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG met defensiesignatuur). De VOG, van bij de Verhuisopdracht in te zetten personeel, mag bij aanvang van de Raamovereenkomst niet ouder zijn dan drie maanden. De hieraan verbonden kosten zijn voor Opdrachtnemer. Op verzoek van Deelnemende Organisatie zal Opdrachtnemer de VOG overleggen aan Deelnemende Organisatie. Aanvraag van de hiervoor bedoelde VOG geschied door middel van Bijlage 2A - Aanvraag VOG Defensie.
UE A44	Personeel van Opdrachtnemer dient visueel herkenbaar te zijn als verhuispersoneel van Opdrachtnemer of dienst onderaannemers (door middel van een herkenbaar kledingstuk dat de medewerker draagt) waarop het logo van het verhuisbedrijf zichtbaar dient te zijn.

3.2.5 Het Proces Management Systeem (PMS) | Perceel 1

UE A45	Het PMS van Opdrachtnemer voldoet aan de eis om op een eenduidige, transparante en traceerbare wijze communicatie en dossiervorming van Verhuisopdrachten vast te leggen en te administreren. Het PMS moet tenminste bevatten: • orderformulier; • survey Report; • contactpersonen; • namen in te zetten van subcontractors; • kostenindicatie; • brondocument van tarieven door de uitvoerende instantie als deze afwijken van de afgesproken tarieven; • logistiek; • klachtenregistratie; • kwaliteitsbeoordelingen; • verzekering; • plaatsingsindex alle inboedels in Opslag; • route.
UE A46	Opdrachtnemer dient in het PMS en Infoportaal een voor de Deelnemende Organisatie en te verhuizen medewerker toegankelijke plaatsingsindex bij te houden van alle Inboedels die in Opslag aanwezig zijn.
UE A47	Opdrachtnemer garandeert dat het PMS 24/7 online beschikbaar is voor alle gebruikers met een maximale 'down time' van 0,2% .
UE A48	Noodzakelijke updates van het PMS vinden in de nacht of in het weekend plaats.

UE A49	Het PMS werkt via de gangbare internetbrowsers Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.
UE A50	Er dient elke kalenderdag (alle dagen van de week) een back-up te worden gemaakt van de data van het PMS.
UE A51	De datagegevens zijn opgeslagen op een server binnen de Europese Unie.
UE A52	Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen met betrekking tot de data in het PMS om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Europese privacywetgeving (AVG in Nederland of in Engelse taal: GDPR).
UE A53	Opdrachtnemer dient een verklaring omtrent de adresgegevens te ondertekenen, conform de AVG (zie verwerkersovereenkomst).
UE A54	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om onverhoopte storingen snel op te lossen.
UE A55	Opdrachtnemer garandeert dat het PMS beschikt over een archief, waarbij inzage en informatie wordt gegeven over al eerder voor Deelnemende Organisatie uitgevoerde Verhuisopdrachten voor een periode van 2 jaar.
UE A56	Opdrachtnemer stelt het PMS ter beschikking aan Deelnemende Organisatie en door Deelnemende Organisatie aangewezen auditerende instantie. De kosten voor gebruik en vereiste aanpassingen aan het PMS die nodig zijn om het systeem bij Deelnemende Organisatie te implementeren, zijn verdisconteerd in prijzen. Indien Opdrachtnemer aanvullend kosten moet maken om de werking conform dit Programma van Eisen te garanderen en deze niet heeft verdisconteerd in zijn prijzen, dan zijn deze kosten zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
UE A57	Opdrachtnemer levert op verzoek van Deelnemende Organisatie alle (historische) gegevens uit het PMS aan in Excel. Deelnemende Organisatie is en blijft te allen tijde eigenaar van de data.
UE A58	Het PMS blijft eigendom van Opdrachtnemer, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst alle gegevens zonder enig voorbehoud voor Deelnemende Organisatie 2 jaar, in de vorm van Excel bestand of CSV file beschikbaar blijven op aanvraag van de Deelnemende Organisatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beheer, beveiliging en continuïteit van het PMS.

UE A59	Opdrachtnemer zorgt dat: • Op basis van prioriteitenlijst van Deelnemende organisatie 1 maand na contractondertekening eerste onderdelen van het PMS worden opgeleverd. • binnen 3 maanden na contractondertekening het inrichten en implementeren van het PMS voltooid is. • Binnen 3 maanden na contract ondertekening het personeel van de Deelnemende Organisatie goed geïnstrueerd en getraind is, zodanig dat zij in staat zijn geheel zelfstandig met het PMS te werken en goed op de hoogte zijn van de functionaliteit van het PMS.
--------	---

3.2.6 Infoportaal | Perceel 1

UE A60	Opdrachtnemer biedt een Infoportaal aan. Het Infoportaal dient te voorzien in de behoefte om op een eenduidige, transparante en traceerbare wijze communicatie en dossiervorming per Verhuisopdracht vast te leggen, te administreren en inzichtelijk te maken voor de te verhuizen medewerker
--------	---

UE A61	In grote lijnen zal de informatievoorziening voor te verhuizen medewerkers op proactieve basis via een daartoe op maat gemaakt Infoportaal” worden gerealiseerd. In dit portaal is in elk geval volgende informatie en functionaliteit opgenomen: • Verhuisprocedures; • Informatie over Opslag; • Landeninformatie; • Douaneformaliteiten; • Taxfree aankopen; • (Verwijzing naar) regelgeving Deelnemende Organisatie; • Benodigde documentatie; • Verzekering; • Klachtenprocedure inclusief klachtenformulier; • Contactgegevens Deelnemende Organisatie/Opdrachtnemer; • FAQ's; • Mogelijkheid tot downloaden van bovenstaande documenten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht om te verhuizen medewerkers te wijzen op Infoportaal en daarnaast te verhuizen medewerkers te informeren en adviseren in het geval van specifieke vragen. Ook verplicht Opdrachtnemer zich tot het organiseren van periodieke voorlichtingsbijeenkomsten voor personeel van Deelnemende Organisatie, waarbij afgevaardigden van Opdrachtnemer aanwezig dienen te zijn.
--------	---

UE A62	<u>Het Infoportaal biedt ten minste informatie over en/of links naar andere informatie bronnen:</u> • Informatieverstrekking aan te verhuizen medewerkers en medewerkers van Deelnemende Organisatie; • Voorbereiding te verhuizen medewerkers op de verhuizing; • Bron van regelgeving ten aanzien van (inter)nationale verhuizingen; • Link naar relevante landeninformatie inclusief douanebepalingen; • Link naar overige relevante bronnen van informatie; <u>Het Infoportaal biedt ten minste de volgende functies:</u> • Beschikbaar stellen van relevante en benodigde douaneformulieren;
--------	---

	• Beschikbaar stellen van verzekeringsvoorwaarden, aanvraagformulieren; transportverzekering en schadedeclaratieformulieren; • Tracking.
UE A63	Opdrachtnemer zorgt dat: • Op basis van prioriteitenlijst van Deelnemende organisatie 1 maand na contractondertekening eerste onderdelen van het Infoportaal worden opgeleverd. • binnen 3 maanden na contractondertekening het inrichten en implementeren van het Infoportaal voltooid is. • Binnen 3 maanden na contract ondertekening het personeel van de Deelnemende Organisatie goed geïnstrueerd en getraind is, zodanig dat zij in staat zijn geheel zelfstandig met het Infoportaal te werken en goed op de hoogte zijn van de functionaliteit van het Infoportaal. • Gedurende de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer zorg dragen voor het trainen en instrueren van te verhuizen medewerkers over de werking van het Infoportaal.
UE A64	Opdrachtnemer garandeert dat het Infoportaal van Opdrachtnemer 24/7 online beschikbaar is voor alle gebruikers met een maximale 'down time' van 0,2%.
UE A65	Noodzakelijke updates vinden in de nacht of in het weekend plaats.
UE A66	Het Infoportaal werkt via de gangbare internetbrowsers Internet Explorer, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari.
UE A67	Er dient elke kalenderdag (alle dagen van de week) een back-up te worden gemaakt van de data van het Infoportaal.
UE A68	De data zijn opgeslagen op een server binnen de Europese Unie.
UE A69	Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische maatregelen genomen met betrekking tot de data in het Infoportaal om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Europese privacywetgeving (AVG in Nederland of in Engelse taal: GDPR).
UE A70	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen om onverhoopte storingen snel op te lossen.
UE A71	Het Infoportaal blijft eigendom van Opdrachtnemer, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst alle gegevens zonder enig voorbehoud voor Deelnemende Organisatie 2 jaar beschikbaar blijven in de vorm van een Excel bestand of CSV file op aanvraag van de Deelnemende Organisatie. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor beheer, beveiliging en continuïteit van het Infoportaal.
UE A72	Opdrachtnemer verstrekt een unieke inlogcode en password waarmee de te verhuizen medewerker in staat is om real-time vanaf het eerste contact (planning Opname) de status van de eigen Verhuisopdracht te volgen.

3.2.7 Verzekering inboedel | Perceel 1

UE A73	Opdrachtnemer draagt zorg voor de verzekering van de Inboedel (inclusief eventueel Motorvoertuig) en de verzekering ten aanzien van het Transport en de Opslag. Het te verzekeren bedrag wordt vastgesteld op basis van een waarde specificatie van de Inboedel. Ook is Opdrachtnemer aansprakelijk voor schade aan woning, vloeren of muren als deze is veroorzaakt tijdens het verhuizen door Opdrachtnemer of een van haar onderaannemers. Opdrachtnemer blijft daarvoor eindverantwoordelijk en aanspreekpunt. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om het aanvraagformulier voor de verzekering via het Infoportaal aan te verhuizen medewerkers te presenteren. Dit dient te gebeuren voordat de verhuizing geëffectueerd wordt en Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat dit formulier volledig ingevuld van de te verhuizen medewerker retour wordt ontvangen. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat een verhuizing binnen deze Raamovereenkomst nimmer onverzekerd wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer stuurt 14-daagse uitvoeringsoverzichten (kalenderdagen) naar Deelnemende Organisatie waarop de verpakkingen en afleveringen voor de komende 8 (acht) weken zijn vermeld. Het PMS verifieert of 14 (veertien) kalenderdagen voor de eerste inpakdatum het ingevulde verzekeringsformulier van de te verhuizen medewerker is ontvangen. Zo niet, dan wordt door de Deelnemende Organisatie een e-mail gegenereerd, welke automatisch wordt verzonden naar het e-mailadres van de te verhuizen medewerker in kwestie. Men wordt verzocht om het verzekeringsformulier alsnog in te vullen en te retourneren. Deze actie wordt door Opdrachtnemer in het PMS ingevoerd en daardoor geborgd. In het geval dat de te verhuizen medewerker niet tijdig (1 week na de eerste pakdatum) een verzekeringsaanvraagformulier heeft ingestuurd, zal Opdrachtnemer zelfstandig de Inboedel verzekeren voor een bedrag van € 2.800,- per verzonden/opgeslagen kubieke meter. Het minimale verzekeringsbedrag is altijd € 5000,-. Motorvoertuigen zullen tegen cataloguswaarde worden verzekerd. Op Opdrachtnemer rust ook de verplichting om eventuele onder- dan wel oververzekering te signaleren. Opdrachtnemer beoordeelt de ontvangen formulieren op geschat volume en de opgegeven nieuwwaarde van de goederen en/of de cataloguswaarde van de Motorvoertuigen. Als men de mening is toegedaan dat deze waardes niet met de werkelijkheid in overeenstemming zijn, dan wordt Opdrachtnemer geacht om de waardes naar eigen vermogen aan te passen. De te verhuizen medewerker wordt via email hierover ingelicht en deze acties worden in het PMS vastgelegd. Opdrachtnemer verplicht zich in alle gevallen tot het afsluiten van een transport- en Opslag verzekering. Hierbij geldt geen eigen risico voor de te verhuizen medewerker, tenzij deze bewust kiest voor een te lage verzekering (anders dan de cataloguswaarde/ nieuwwaarde). Opdrachtnemer verplicht zich om Deelnemende Organisatie met notes in te lichten als de te verhuizen medewerker zijn Inboedel voor meer dan € 150.000,- wenst te verzekeren. Dit is wel toegestaan maar Deelnemende Organisatie behoudt zich het recht voor om met de te verhuizen medewerker hierover in overleg te gaan.
--------	--

Opdrachtnemer heeft de verplichting om zoveel als mogelijk aanvraagformulieren transportverzekering voor elke wijze van transport in het PMS op te slaan. Om voldoende dekking te hebben zal Opdrachtnemer zorgen dat alle dossiers op de actuele waarde worden verzekerd waarbij een minimum van € 2.800,- per verzonden/opgeslagen m3 zal worden gehanteerd. Op die wijze wordt onderverzekering en daaraan gerelateerde klachten grotendeels voorkomen. De verzekerde waardes zullen in die gevallen als minimumtarief worden geregistreerd in het PMS.

NB: De kosten voor de Opslag van een Motorvoertuig, in geval dat het Motorvoertuig nog niet is ingeklaard, zijn voor de betreffende periode voor rekening van Deelnemende Organisatie. In bijlage C Prijzenblad zijn de tarieven voor Transport en Opslag en ook de verzekeringspercentages over de nieuwwaarde van de goederen/cataloguswaarde van de Motorvoertuigen vermeld.

Transportverzekering op basis nieuwwaarde zonder eigen risico:

De transportverzekering is op basis van nieuwwaarde waarbij in geval van "Total loss" of vermissing schadevergoeding op basis van nieuwwaarde zal plaatsvinden, behalve voor:

- zaken waarvan de dagwaarde vóór de schade minder dan 40% van de nieuwwaarde bedraagt;
- de nieuwwaarde schaderegeling geldt voor goederen uit de Inboedel die ten tijde van de schade niet ouder zijn dan 42 maanden;
- zaken die onttrokken zijn aan het gebruik waarvoor zij bestemd waren;
- zaken die algemeen aanvaard zijn als zaken die door de tijd minder waard worden, zoals Motorvoertuigen, boten, computers e.d.

Het is belangrijk om op te merken dat de inboedel is verzekerd op basis van de nieuwwaarde. Dit geldt echter alleen als het verzekerde bedrag overeenkomt met de nieuwwaarde van de spullen die worden verhuisd.

- Inclusief 'sets & pairs' clause.

In het Prijzenblad geeft Opdrachtnemer aan dat de verlangde dekking bestaat uit de separate componenten vervoer over zee, vervoer door de lucht, vervoer over de weg en Opslag in Nederland.

Duur transportverzekering

De verzekering voor de Inboedel is van Door-to-door op voorwaarde dat dit traject niet wordt onderbroken (bijvoorbeeld door tussentijdse tijdelijke Opslag, waarbij dan een extra premie zal worden belast).

De verzekering biedt de mogelijkheid om tot 10 Werkdagen na aflevering de eventuele schade schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

Voor de verzekering van de Motorvoertuigen vangt de verzekering aan op het moment van laden in het transportmiddel en eindigt de verzekering op het moment van lossen uit het transportmiddel.

Een eventuele beschadiging van het Motorvoertuig dient direct te worden gemeld.

De verzekering is een transport goederenverzekering en dekt daarom geen diefstal uit de woning, brandschade voor/na aflevering, schade aan Motorvoertuigen etc. die geen direct en onomstotelijk gevolg zijn van transport.

Uitgesloten van verzekering

Ondanks de uitgebreide dekking van de verzekering is er een aantal zaken dat niet te verzekeren is onder een goederen transportverzekering. Het betreft hier onder andere juwelen, sieraden, geld, planten, levende have, bederf van goederen en gevolgschade.

Deze verzekering van de inboedel is een polis voor verhuisgoederen en eventueel Motorvoertuigen; dat wil zeggen dat deze verzekering het risico dekt van schade aan de Inboedel die tot het normale huishouden kunnen worden gerekend en die geen risico verhogend karakter hebben (olie, schoonmaakspullen, chemicaliën, accu's van elektrische fietsen en gereedschappen, grove inboedel etc. hebben wél een risico verhogend karakter). Schade aan Inboedel als gevolg van bijvoorbeeld lekkende verpakkingen is niet verzekerd. Ook is schade aan Motorvoertuigen als gevolg van bijladen in, op en naast deze voertuigen niet verzekerd.

3.2.8 Vergunningen | Perceel 1

UE A74. Opdrachtnemer dient waar nodig zorg te dragen voor benodigde ontheffingen en/of vergunningen als die noodzakelijk blijken om de Verhuisopdracht uit te voeren en binnen de invloedssfeer liggen van Opdrachtnemer. De kosten van eventuele ontheffingen en/of vergunningen liggen in beginsel bij Opdrachtnemer. In overleg met Deelnemende Organisatie kan hiervan worden afgeweken.

Kosten voor een ontheffing buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer worden ter beoordeling voorgelegd aan Deelnemende Organisatie. Deelnemende Organisatie zal bij de aanvraag van de benodigde ontheffingen en vergunningen zijn medewerking verlenen.

3.2.9 E-Facturatie en registratie | Perceel 1

Hieronder wordt de specifieke financiële afwikkeling van de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening beschreven.

UE A75 Opdrachtnemer factureert op de wijze zoals dat door Deelnemende Organisatie is gewenst en uiteengezet op de website van de organisatie:

[Factureren aan het ministerie van Defensie](#) | [Contact](#) | [Defensie.nl](#)

UE A76 Factureringsprocedure

Na volledige uitvoering van de Verhuisopdracht dient Opdrachtnemer een factuur en de getekende, herziene Verhuisopdrachtbrief in. Altijd zo spoedig mogelijk en in overeenstemming met de procedure van e-facturatie zoals genoemd in voorgaande eis. UE A75

Aansluitend dienen (kopieën van) dezelfde documenten te worden gezonden naar:
Ministerie van Defensie
DienstenCentrum Internationale Ondersteuning Defensie
Sectie Internationale Mobiliteit
DCIOD.IMTOV@mindef.nl

Opdrachtnemer ziet erop toe dat er eenduidigheid bestaat tussen de in de offerte (costing) opgenomen services en de in rekening gebrachte kosten op de factuur. De omschrijvingen in de offerte dienen één-op-één terug te komen op de facturen.

Per (nadere) opdracht wordt door Opdrachtnemer slechts één factuur opgesteld. Als in voorkomende gevallen het opstellen van één verzamelfactuur wenselijk lijkt dient hiertoe vooraf akkoord van Deelnemende Organisatie te worden verkregen. Indien Inboedel niet direct kan worden afgeleverd en door omstandigheden via tijdelijke Opslag moeten worden geleid, mag Opdrachtnemer als volgt factureren:

Wegtransport:

1e factuur: Kosten Door-to-door op basis van kilometer/m³ staffel en kosten loodshandeling en transportverzekering.

2e factuur: Kosten voor Opslag en Opslagverzekering over de gehele Opslagperiode volgt na aflevering van de Inboedel.

Export/Import (overzee)

1e factuur: Kosten origin, inclusief bijkomende kosten op plaats van herkomst, zeevrachtkosten en surcharges, alle voorkomende kosten in de haven van bestemming, loodsbehandeling en het in Opslag nemen inclusief de transportverzekering.

2e factuur: Afleverkosten, kosten Opslag en Opslagverzekering over de gehele Opslagperiode na aflevering inclusief eventuele bijkomende kosten op plaats van bestemming volg na aflevering. Dit is van toepassing bij tijdelijke Opslag langer dan 4 maanden.

Opslag

Beginfactuur: Kosten verpakken, laden en inslag, kosten transportverzekering en ook kosten voor Opslag en Opslagverzekering tot einde maand van Inslag.

Maandfactuur: De vergoedingen voor langdurige Opslag, anders dan Storage in Transit (SIT), worden eenmaal per maand gefactureerd aan de hand van de overeengekomen tarieven onder overlegging van een totaaloverzicht van de opgeslagen Inboedels, gespecificeerd naar de te verhuizen medewerker en dienst en met vermelding van het aantal kubieke meters en het verzekerde bedrag per te verhuizen medewerker.

Eindfactuur: Kosten uitslag, lossen en afleveren, kosten transportverzekering en ook kosten voor Opslag en Opslagverzekering vanaf begin maand tot uitslagdatum

Onderliggende documenten

De facturen behoeven niet te worden vergezeld door onderliggende stukken als rekeningen van derden of overige documentatie voor kwantitatieve onderbouwing, zoals Bills of Lading, inventarislijsten of taxatierapporten. Met uitzondering van rekeningen van derden over standaardtarieven die in bijlage C Prijzen zijn gespecificeerd dienen dergelijke documenten in het kader van de auditeerbaarheid te allen tijde in de dossiers/administratie (het PMS) van Opdrachtnemer aanwezig te zijn. Ook moeten opnamerapporten (inclusief waar nodig situatie foto's) van de uitvoerende verhuisbedrijven ter controle in het PMS beschikbaar zijn, en ook onderbouwing van non-standaard tarieven, afwijkingen en additionele kosten (bijv. congestie en demurrage).

Als Deelnemende Organisatie (of diens accountants- of auditdienst) hiertoe een verzoek indient, dienen overige onderliggende documenten binnen 24 uur door Opdrachtnemer aan Deelnemende Organisatie te worden verzonden.

Slechts de door regelgeving en specifieke Verhuisopdracht gereguleerde dienstverlening zal aan Deelnemende Organisatie in rekening worden gebracht. Opdrachten van de te verhuizen medewerker aan Opdrachtnemer die buiten de reguliere Vrijdom en regelgeving vallen worden door Opdrachtnemer rechtstreeks met de te verhuizen medewerker verrekend. Ook in deze gevallen worden aan de te verhuizen medewerker de tarieven in rekening gebracht, zoals deze onder de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Factuur dient te worden opgenomen in het PMS.

UE A77	Opdrachtnemer registreert alle facturen in het PMS.
--------	---

3.2.10 Communicatie | Perceel 1

UE A78	Opdrachtnemer beschikt tijdens de operationele uitvoering van de Raamovereenkomst over maximaal drie (3) vaste contactpersonen (exclusief verhuizers) die belast zijn met de communicatie tussen Deelnemende Organisatie/Opdrachtnemer.
--------	---

Voor overige uitvoeringseisen m.b.t. communicatie zie H 5.1

3.3 Dienstverlening | Perceel 2

3.3.1 Processtappen in de dienstverlening | Perceel 2

Onderstaande schema's geven in grote lijnen de gevraagde dienstverlening voor Perceel 2 weer. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze processen:

Sea / Air

Initiation	Survey	Planning	Quote	Packing	Handling in	SIT (origin)	Handling out	Transport
								
Customs	Demurrage	Handling in	SIT (destination)	Handling out	Transport (evt. tariefverhoging - terminal vs. standplaats)	Delivery	Aftercare	Review
								

Truck

Initiation	Survey	Planning	Packing	Handling in	SiT (origin)	Handling out	Transport	Customs
								
Handling in	SiT (destination)	Handling out	Delivery	Aftercare	Review			
								

Long term Storage

Relocation	Permanent housing	Longterm storage	Employee inspection	Email notification	Schedule delivery	Transport	Delivery	Aftercare	Review
									

Maximum of 6 years after delivery of permanent housing



3.3.2 Algemeen | Perceel 2

Een belangrijk uitgangspunt bij deze Aanbesteding is de continuïteit van de gevraagde Dienstverlening. Het is essentieel voor Opdrachtgever, dat de implementatie van de nieuw te sluiten Raamovereenkomst en het verrichten van de daaruit voortvloeiende Dienstverlening zonder noemenswaardige verstoring zal verlopen. Om een soepele overgang te organiseren naar de nieuwe Raamovereenkomst wordt een implementatieperiode gehanteerd.

Tijdens deze periode worden alle noodzakelijke voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd. De voorbereidende werkzaamheden omvatten:

UE B3	Na definitieve gunning aan Opdrachtnemer wordt een implementatieteam samengesteld. Dit team bestaat minimaal uit de implementatieverantwoordelijke van Opdrachtnemer, een afvaardiging van Categoriemanagement Logistiek en vertegenwoordigers van Deelnemende Organisaties. De coördinatie van het implementatieteam ligt bij Opdrachtnemer. Het implementatieteam blijft in stand totdat de implementatie volledig en naar tevredenheid is afgerond van de Deelnemende Organisaties.
UE B4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een implementatieplan ten behoeve van de uitvoering van de daadwerkelijke dienstverlening, waaronder het verhuis- en Opslagproces. De uitwerking van het implementatieplan dient twee weken na definitieve gunning van de Raamovereenkomst, ter goedkeuring aan Categoriemanagement Logistiek te worden voorgelegd. Het doel van Opdrachtgever is een geruisloze overgang van de huidige Raamovereenkomst naar de nieuwe Raamovereenkomst. In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Raamovereenkomst in overeenstemming met de Eisen en doelstelling van het Beschrijvend document zal gaan plaatsvinden en het bevat minimaal de volgende elementen: • Scope van activiteiten en resultaten; • De communicatie naar de uitgezonden medewerker en het facturatieproces dienen expliciet aandacht te krijgen; • Projectorganisatiestructuur inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden ; • Projectplanning; • Vaststelling communicatieformats en ook inhoud en vormgeving (management)rapportages; • Communicatiestructuur: communicatie tussen de projectorganisatie van de Opdrachtnemer en de projectorganisatie van de Deelnemende Organisatie; • De door de Opdrachtnemer onderkende risico's. <u>Monitoring/ bewaking</u> De implementatie zal worden gemonitord en indien nodig worden bijgestuurd op basis van de wekelijkse voortgangsrapportages die worden opgesteld door Opdrachtnemer. Als door Opdrachtnemer en/of Categoriemanagement Logistiek wordt afgeweken van de definitieve planning, dan dient dit vooraf en schriftelijk aangegeven te worden. Na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Logistiek wordt het definitieve implementatieplan uitgevoerd. Deze implementatie zal worden afgesloten met een evaluatie.

UE B5	Eventuele kosten die voortkomen uit de implementatieperiode aan Opdrachtnemerszijde zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Zoals bijvoorbeeld de kosten voor bouw van het PMS of (web)portaal.
UE B6	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de afstemming met de Deelnemende Organisatie(s) van werkwijzen, procedures, en teksten met betrekking tot de inrichting van communicatie-en processen. Dit omvat zowel algemene afspraken als specifieke aanpassingen voor de unieke situaties van elke Deelnemende Organisatie. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de unieke behoeften van elke afzonderlijke organisatie.
UE B7	Afstemming van de lay-out van de factuur vindt tijdens de implementatie periode plaats met Deelnemende Organisatie(s). De factuur bevat alle door de Deelnemende Organisatie vereiste componenten om gerichte factuurcontrole of autofacturering mogelijk te maken. De te hanteren referentiekoeers is de European Central Bank (ECB). De gehanteerde referentiekoeers wordt iedere dag, rond 16:00 Midden-Europese tijd gepubliceerd. Deze referentiekoeers zal als extra regel onderaan de factuur worden vermeld zodat deze voor alle partijen controleerbaar is op gebruikte US-dollar en één dag voor factuurdatum
UE B8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gebruikers van de Deelnemende Organisaties over de benodigde kennis en informatie beschikken om verhuisopdrachten volledig en correct in te kunnen voeren in het daarvoor beschikbare PMS. Indien nodig, organiseert de Opdrachtnemer één of meerdere centrale trainingen (road shows) voor de Deelnemende organisaties.
UE B9	De implementatie periode betreft een periode van maximaal 3 maanden na start van de Raamovereenkomst, waarin binnen deze periode kostenplaatsen en systeeminrichting vanuit beide kanten zijn gerealiseerd. Dit alles met het doel zo snel mogelijk gebruik te maken van de raamovereenkomst zonder belemmeringen. De Deelnemende Organisatie stelt een prioriteitenlijst op. Zodat voor de Opdrachtnemer inzichtelijk wordt wat er binnen de 3 maanden gerealiseerd moet worden.
UE B10	Opdrachtnemer beschikt over een wereldwijd dekkend netwerk, van lokale agenten die worden ingezet bij Door-to-door transport. Opdrachtnemer houdt altijd de regie over de gehele verhuisketen van inpakken, verpakken, demonteren, inladen, van de inboedel op de plaats van herkomst (Origin) tot en met afleveren, uitladen, uitpakken en montage van de inboedel in de woning op de plaats van bestemming (Destination) inclusief eventuele nazorg.
UE B11	Als een verhuizing, of een deel van de verhuizing, uitgevoerd wordt door (een) onderaannemer(s), hulpperso(o)n(en) of derde(n) is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk. Opdrachtnemer, onderaannemer(s), hulpperso(o)n(en) en derde(n) beschikken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een geldige Eurovergunning (in Nederland ook wel NIWO-vergunning genoemd) als er sprake is van goederenvervoer over de weg binnen de Europese Unie, zoals is voorgeschreven in Verordening (EU) 2020/1055.

3.3.3 De Verhuisopdracht | Perceel 2

3.3.3.1 Voorbereiding

In de voorbereidende fase onderscheidt Opdrachtgever en/of Deelnemende Organisatie alle handelingen, die voorafgaan aan de operationele uitvoering van een verhuizing. Dit strekt zich uit van het moment van opdrachtverstrekking tot en met de opname en preparatie van de te verhuizen medewerker op de komende verhuizing.

UE B12	De Deelnemende Organisatie vervult een centrale rol bij de ondersteuning voor de te verhuizen medewerker die geplaatst worden op Nederlandse vertegenwoordigingen in het buitenland, en ook plaatsingen in het Caribische deel van het Koninkrijk der Nederlanden. Aanmeldingen van verhuizingen worden uitsluitend uitgevoerd door daartoe bevoegde medewerkers van de Deelnemende Organisaties. Het verstrekken van de Verhuisopdracht vindt zowel via fysieke handeling als rechtstreeks in een (geautomatiseerde of aangeleverd) PMS geregistreerd (via directe API-verbinding). Deze aanmelding geldt als officiële opdrachtverstrekking, waarna Opdrachtnemer geacht wordt de operationele uitvoering van de verhuizing te organiseren. Op werkdagen neemt Opdrachtnemer binnen vierentwintig (24) uur na het verstrekken van de Verhuisopdracht per email contact op met de te verhuizen medewerker. Vanaf dat moment zorgt Opdrachtnemer voor een up-to-date overzicht van de Verhuisopdracht dat wordt gedeeld met de desbetreffende Deelnemende Organisatie.
UE B13	De Opdrachtnemer voert op verzoek één intake of huisbezoek uit om inboedel op te nemen, bij voorkeur via een digitale/video-opname, tenzij het protocol anders bepaalt. Een verhuizing zonder intake of op basis van alleen telefonisch contact is niet toegestaan. Tijdens de intake vraagt de taxateur naar mogelijke veranderingen in de hoeveelheid inboedel tussen de intake en de daadwerkelijke verhuizing. Deze informatie en een kostenindicatie worden digitaal vastgelegd in het PMS. De resultaten van het bezoek en verdere afspraken worden vastgelegd in een door te verhuizen medewerker en Opdrachtnemer ondertekend 'Survey Report'. Bij een afwijking van meer dan 10% van het geschatte volume wordt direct een verklaring gegeven. De te verhuizen medewerker wordt vooraf geïnformeerd over de privacy-risico's van een digitale opname en kan deze weigeren. Bij twijfel beslist de te verhuizen medewerker of Deelnemende Organisatie. Tijdens de opname worden ook de omstandigheden op het laad- en afleveradres besproken, indien bekend.
UE B14	De Opdrachtnemer zorgt voor getrainde taxateurs die tijdens de intake een nauwkeurige schatting van volume en kosten maken. Ze berekenen de gehele te verhuizen inboedel, inclusief permanente Opslag en motorvoertuigen, en bepalen vakkundig welke middelen nodig zijn om de verhuizing professioneel en volgens de regels uit te voeren.
UE B15	Opdrachtnemer stelt bij iedere Verhuisopdracht een plan van aanpak op waarin staat beschreven hoe en wanneer de verhuizing uitgevoerd zal worden. Op grond van de intake en dit plan van aanpak, stelt de Opdrachtnemer per Verhuisopdracht een kostenindicatie op, waarin alle Kostencomponenten transparant zijn gespecificeerd. Wanneer er sprake is van afwijkende additionele kosten en/of alternatief transport (bijvoorbeeld Luchtvracht) dan wordt dit vooraf afgestemd met de Deelnemende Organisatie en vervolgens bevestigd middels een digitale opdrachtbevestiging in het PMS.

In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld geen of onderbezetting bij Deelnemende Organisatie) is de accountmanager van Opdrachtnemer gemachtigd, in de geest van deze Raamovereenkomst, dringende besluiten te nemen.

UE B16 Registratie en initiatie

Opdrachtnemer houdt op basis van de Verhuisopdrachten (inclusief Opslag) een betrouwbare (geautomatiseerde) administratie bij van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk uitgevoerde verhuizingen. Op basis van deze administratie genereert Opdrachtnemer een adequate managementrapportage en kostenindicatie. De kostenindicatie geldt als noodzakelijke onderbouwing van de opdrachtbevestiging. Deze dient digitaal inzichtelijk te zijn voor de Deelnemende Organisatie in het PMS.

Daarnaast is vereist dat alle gegevens welke benodigd zijn voor het opstellen en controleren van de factuur, voor controle op de uitgevoerde dienstverlening en voor de input van verbetertrajecten in het PMS worden opgenomen.

In deze kostenindicatie staat minimaal vermeld:

- Een kostenonderbouwing van de factuur per verhuisopdracht;
- Een opdrachtnummer en verhuisdossier;
- Naam en initialen van de te verhuizen medewerker;
- De Deelnemende Organisatie of organisatiecode van de te verhuizen medewerker;
- Laad- en losplaats (plaatsnaam, land en continent);
- Pak- en laad datum c.q. data;
- De uitgevoerde organisatie (onderaannemers);
- Het aantal te (deel)verhuizen kubieke meters (of kilogrammen Luchtvracht) inboedel op grond van de opname;
- Het aantal (eventueel) in Opslag te nemen aantal kubieke meters verhuisgoed;
- Het aantal mee te verhuizen Motorvoertuigen inclusief specificatie informatie;
- Het aantal gereden kilometers per rit;
- Soort Container 40 ft en/of 20 ft;
- Datum van het eerste contact met de te verhuizen medewerker;
- Datum van intake/ huisbezoek opname;
- Bijzonderheden (bijvoorbeeld bekratting, lift, parkeervergunning);
- Estimated Time of Arrival (ETA) en Actual Time of Arrival (ATA);
- Alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.

De kostenindicatie (inclusief onderliggende bewijsstukken) zal als basis dienen voor de uiteindelijke factuur, waarbij eventuele afwijkingen door Opdrachtnemer onderbouwd dienen te worden. Ook zullen de gegevens van de kostenindicatie achteraf beschikbaar moeten blijven gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

UE B17 Het transport van een Motorvoertuig wordt als onderdeel van de verhuisboedel gezien, onder het voorbehoud dat:

- De te verhuizen medewerker zelf zorgdraagt voor het aanleveren (Origin) en ophalen (Destination) van het Motorvoertuig;
- In het tarief dat Opdrachtnemer bij zijn inschrijving heeft opgegeven voor het bijladen van de Motorvoertuig zijn ook de kosten verdisconteerd die zij moeten maken voor het inklaren (douane) van de Motorvoertuig. Het registreren van de Motorvoertuig (op kenteken zetten) komt voor eigen rekening van de te verhuizen medewerker.

	De te verhuizen medewerker zelf is verantwoordelijk voor het later dan de verhuizing (origin) aanleveren van het motorvoertuig, mits dit niet tot extra hoge kosten leidt. Dit dient voorafgaand in overleg te zijn overeengekomen met de Deelnemende Organisatie en tijdig te zijn doorgegeven aan de Opdrachtnemer. Voor Deelnemende Organisatie SSO CN geldt bovendien een maximum aan te verhuizen inboedel van 30m3 plus een motorvoertuig. Indien het volume van de te verhuizen inboedel groter is dan 30m3 dient de Opdrachtnemer dit in de offerte duidelijk aan te geven en de kosten voor dit extra volume apart op te nemen.
UE B18	De (definitieve) Verhuisopdracht wordt verstuurd vanuit het PMS naar de Opdrachtnemer. Deze Verhuisopdracht geldt als opdrachtbevestiging tot levering van verhuisdiensten door Opdrachtnemer
UE B19	De Deelnemende Organisatie kan een Verhuisopdracht kosteloos annuleren of verplaatsen tot vier werkdagen vóór de uitvoeringsdatum. Bij annulering binnen vier werkdagen vóór de verhuizing, gelden de volgende annuleringskosten, gebaseerd op de overeengekomen prijs per Verhuisopdracht: • Vier werkdagen of meer van tevoren: geen annuleringskosten; • Drie werkdagen van tevoren: 30% van het tarief voor de vertrek- of bestemmingsdiensten; • Twee werkdagen van tevoren: 40% van het tarief voor de vertrek- of bestemmingsdiensten; • Eén werkdag of minder van tevoren: 50% van het tarief voor de vertrek- of bestemmingsdiensten.
UE B20	Bij voortijdige beëindiging van de Raamovereenkomst of een opdracht onder de Raamovereenkomst door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming aan de zijde van Opdrachtnemer, zoals bedoeld in de Raamovereenkomst, hebben Opdrachtgever en Deelnemende Organisatie(s) het recht schadevergoeding te verhalen op Opdrachtnemer, zoals ook opgenomen in artikel 21 ARVODI-2018 en artikel 4 van de Raamovereenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan vermogensschade en ander nadeel (immateriële schade voor zover de wet op vergoeding daarvan recht geeft) op basis van de vaststelling van het 'positief contract belang'. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de 'meerprijs', die Deelnemende Organisatie moet betalen voor het (alsnog) uitvoeren van de opdracht of de Raamovereenkomst bij een andere Opdrachtnemer in vergelijking met het tarief dat Deelnemende Organisatie had moeten betalen als de opdracht of Raamovereenkomst correct was nagekomen.

3.3.3.2 Uitvoering

In onderstaande paragraaf vallen alle handelingen die betrokken zijn bij de operationele uitvoering van een verhuizing op Door-to-door basis. Dit strekt zich uit van verpakking en verhuizing en transport tot en met aflevering van de goederen op bestemming. Een en ander dient volgens regelgeving en in lijn met gedefinieerde kwaliteitsnormen door Opdrachtnemer of in diens Opdracht aangestelde onderaannemers te worden uitgevoerd.

UE B21	Opdrachtnemer dient een zending op basis van Delivery Duty Paid (DDP) conform Incoterms®2020 te laten leveren op de genoemde plaats in het land van bestemming. Dat houdt in dat Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid draagt om voor het Door-to-
--------	--

door transport, alle benodigde documenten, verzekeringen, ontheffing, vergunningen en Douaneformaliteiten te verzorgen en te betalen die verbonden zijn aan de uitvoer, doorvoer en invoer naar de afgesproken plaats van bestemming. Denk bijvoorbeeld aan het in- en uitklaren van o.a. inboedel en Motorvoertuig(en).

Voor levering van goederen bevat Incoterm DDP ook de betaling van invoerrechten door de Opdrachtnemer. In de context van het verhuizen van de inboedel komen de eventuele te betalen invoerrechten niet voor rekening van de Opdrachtnemer maar voor die van de Deelnemende Organisatie. Deze kosten worden door Opdrachtnemer 1:1, zonder toe- of Opslag doorbelast aan Deelnemende Organisatie.

Voor Deelnemende Organisatie SSO CN geldt bovendien dat eventuele kosten voor invoer en borgstelling ten behoeve van importvrije invoer voor rekening is van de medewerker zelf.

UE B22 Opdrachtnemer dient te werken met schone en circulaire verpakkings- en emballagematerialen.

UE B23 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (de)monteren, verpakken, uitpakken, in- en uitladen van de te verhuizen inboedel op een zo efficiënt, effectief en veilig mogelijke manier. Hierbij moet passend verpakkingsmateriaal worden gebruikt om schade aan de inboedel te voorkomen.

Het gebruikte verpakkingsmateriaal moet schoon zijn en de juiste vorm, grootte en sterkte hebben om de inhoud te beschermen. Deze eigenschappen moeten behouden blijven gedurende de volledige levensduur van het materiaal en de duur van de verhuizing.

UE B24 Opdrachtnemer neemt veiligheidsmaatregelen in acht, hiertoe wordt onder meer gerekend dat het voertuig c.q. de Container afsluitbaar dient te zijn en toegang voor onbevoegden niet mogelijk is (standard closed box). Een Container dient met een containerzegel verzegeld (unieke code) te worden. Daarnaast dient Opdrachtnemer bij overnacht-, rij- en rustmomenten binnen Europa uitsluitend te parkeren op beveiligde parkeerplaatsen (zoals toegangscontrole en videobewaking) om diefstal en/of verlies te voorkomen.

UE B25 Bij voorkeur wordt de inboedel gecombineerd vervoerd. (Op dit moment alleen voor niet diplomatieke/ Caribische uitzendingen). De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- Alle betreffende te verhuizen medewerkers dienen voorafgaand schriftelijke goedkeuring te geven. De Deelnemende Organisatie wordt na deze toestemming geïnformeerd;
- In het PMS wordt gemarkeerd dat het om samen lading gaat, i.i.g. duidelijk aangegeven;
- De lading wordt strikt gescheiden door afdoende afschot, zodat er separaat gelost kan worden. De uitgezonden medewerker mag absoluut geen toegang hebben tot de inboedel van de andere medewerker;
- De samen lading mag niet leiden tot vertraging;
- De facturering blijft plaatsvinden per medewerker maar er dient duidelijk vermeld te zijn dat er samen lading heeft plaatsgevonden, onder vermelding van dat samen geladen dossiernummer;

- De begeleidende papieren moeten in orde zijn.

UE B26 Opdrachtnemer draagt zorg om alle benodigde materialen toe te passen en om de lading met (boedel)verhuizing waardig te behandelen op een veilige, doelmatige en efficiënte wijze. Dit houdt in dat de lading bij Luchtvracht dient te voldoen aan IATA en bij Zeevracht dient de lading zeewaardig/ gestuwd te zijn zonder dat dit een verhoging van de geoffreerde prijzen ten gevolge heeft.

Specifiek van toepassing zijn:

- Voor stuwage van containers is de volgende richtlijn van toepassing:
[“IMO/ILO/UNECE Code of Practice for Packing of Cargo Transport Units \(CTU Code\) 2014”](#):
- Voor de verpakking van (boedel)verhuizing via de lucht is de volgende richtlijn van toepassing:
[The International Air Transport Association \(IATA\).](#)

Als de Opdrachtnemer van mening is dat voor een specifieke verhuizing toch aanvullende maatregelen moeten worden genomen (exportverpakking), dan dient vooraf toestemming te worden gevraagd aan de Deelnemende Organisatie.

Specifieke verhuizingen waar aanvullende maatregelen moeten worden genomen, zoals bijvoorbeeld in het geval van een slechte infrastructuur of als er sprake is van meerdere handelingen waarbij risico's voor mens dan wel goederen mogelijk optreden.

De beoordeling van de mate van verpakking is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Specifieke wensen van de uitgezonden medewerker waarbij dat uit verhuis technisch oogpunt niet noodzakelijk is, zijn voor rekening van de uitgezonden medewerker.

UE B27 In voorkomende gevallen waarbij de te verhuizen medewerker gebruik maakt van een dienst die buiten de personeelsreglementen van de Deelnemende Organisatie vallen, dienen de kosten rechtstreeks bij de betreffende te verhuizen medewerker in rekening te worden gebracht. In dat geval dient de factuur dezelfde opmaak/format te hebben als de reguliere facturen die de Deelnemende Organisatie ontvangt. De separate doorbelasting aan de te verhuizen medewerker dient digitaal vastgelegd en gerapporteerd te worden.

Opdrachtnemer dient voor de dienstverlening die buiten de geldende personeelsreglementen vallen dezelfde prijzen te hanteren zoals bepaald in het prijzenblad Bijlage D - Prijzenblad perceel 2: SSO 3W, Politie, SSO CN, Kansspelautoriteit en Autoriteit Persoonsgegevens. Bijvoorbeeld de te verhuizen medewerker heeft extra kubieke meters ten opzichte van de vastgestelde Vrijdom voor te verhuizen inboedel.

UE B28 Bij het proces van overzeese verhuizingen definieert Deelnemende Organisatie als “Origin service” de volgende handelingen in aansluiting op de hierboven omschreven activiteiten gedurende de voorbereidende fase:

- All-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject
- Ter beschikking stellen van alle benodigde verpakings- en emballagematerialen;

	• (Zee)waardig inpakken, verpakken, demonteren, inladen en merken van de goederen; in principe gebaseerd op vervoer in 20ft en 40ft (zee)Containers • Over landtransport vanaf laadadres tot de meest logische/efficiënte route (lucht)haven of Terminal van vertrek; • Indien sprake van SIT-transport van Origin naar loads en van loads naar (lucht)haven of Terminal inclusief handling kosten “in-” en “uitslag” (ook bij Opslag); • Verzorging van transport en documentatie, inclusief gedetailleerde Inventarislijst in de voor de specifieke transactie voorgeschreven taal; • Volledige afhandeling van Douaneformaliteiten die verbonden zijn aan de uitvoer, doorvoer en invoer naar de afgesproken plaats van bestemming.
--	--

UE B29	Bij het proces van overzeese verhuizingen definieert Deelnemende Organisatie als ‘Destination service’ de volgende handelingen, overlopend in de hieronder omschreven activiteiten gedurende de nazorgfase: • All-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject; • Verzorging van importdocumentatie; • Volledige afhandeling van Douaneformaliteiten die verbonden zijn aan de uitvoer, doorvoer en invoer naar de afgesproken plaats van bestemming over landtransport vanaf de meest logische/efficiënte (lucht)haven of Terminal van aankomst tot het afleveradres; • Indien sprake van SIT-transport van (lucht)haven of Terminal naar loads en van loads naar Destination inclusief handling kosten “in-” en “uitslag” (ook bij opslag). • Afleveren, uitladen, uitpakken en montage van de goederen welke op de Origin locatie zijn gedemonteerd; • ‘Éénmalige afvoer van emballagemateriaal op de dag van aflevering in overleg met de te verhuizen medewerker; • Inleveren van lege Container naar de haven/Terminal of containerdepot in het land van aankomst.
--------	---

UE B30	Als in het land van bestemming de douane de zending wenst te openen voor controle, is dit altijd onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de te verhuizen inboedel weer in goede staat en compleet bij de geadresseerde wordt afgeleverd.
--------	--

UE B31	Een aanzienlijk gedeelte van de gevraagde dienstverlening betreft verhuizingen over de weg binnen Europa oftewel Intra-Europees. Het gaat daarbij om de volgende handelingen in aansluiting op de hierboven omschreven activiteiten gedurende de voorbereidende fase: • Door-to-door transport op basis van “One-way” kilometrage; • Professionele all-in operationele en administratieve begeleiding van het volledige traject; • Ter beschikking stellen van verpakkings- en emballagemateriaal; • Inpakken, inladen en demontage van de goederen; • Afleveren, uitladen, uitpakken en montage van de inboedel; • Éénmalige afvoer van verpakkings- en emballagemateriaal op de dag van aflevering in overleg met de te verhuizen medewerker.
--------	---

UE B32	Om onnodig ongerief voor de te verhuizen medewerker te voorkomen en om extra kosten te vermijden, eist Opdrachtgever dat de Transittijden en SIT van de verhuizingen zo kort mogelijk worden gehouden. Voor iedere verhuizing wordt het totale aantal dagen geregistreerd op basis van het Door-to-door traject. Zodra bekend, moet de Opdrachtnemer dit completeren met de actueel gerealiseerde transit-/doorlooptijd. Voor benoemde en standaard getarifeerde trajecten gelden de contractueel overeengekomen doorlooptijden. Conformiteit aan de opgegeven transit-/doorlooptijd zal worden gemeten met de managementinformatie, waarin ook de definitie van het Door-to-door traject is bepaald. Mogelijke afwijkingen op het schema dienen op proactieve wijze en met opgave van reden aan Deelnemende Organisatie en de te verhuizen medewerker te worden gemeld en zullen ook een directe aanpassing in de administratie tot gevolg hebben.
--------	--

3.3.3.3 Nazorg

Geen perceel specifieke eisen van toepassing.

3.3.3.4 Opslag

UE B33	De Opdrachtnemer dient minimaal 5.000 m³ Opslagcapaciteit te hebben binnen een straal van 70 kilometer van Den Haag, Nederland. De Opslaglocatie moet voldoen aan de vereiste veiligheidseisen, waaronder toegangscontrole, videobewaking en een alarmsysteem met opvolging. Er moeten voldoende maatregelen zijn genomen om onbevoegde toegang en het wegnemen van delen van de inboedel te voorkomen. De Opslagruimte moet vorstvrij, ongediertevrij, droog, goed geventileerd en klimaat gereguleerd zijn. Dit betekent dat de temperatuur en luchtvochtigheid het hele jaar door constant op een optimale waarde worden gehouden, geschikt voor de Opslag van papier en kwetsbare materialen. Daarnaast moet de opslagcapaciteit flexibel kunnen worden opgeschaald indien nodig.
--------	--

UE B34	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de opslagruimte op afspraak toegankelijk is op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 8.30 uur tot 17.00 uur lokale tijd (CET). Bij deze bezoeken treedt de Opdrachtnemer op als magazijnmeester en houdt hij een doorlopende, toegankelijke en actuele plaatsingsindex bij van alle aanwezige inboedel, die te raadplegen is via het PMS. Uitgezonden medewerkers, of personen die zij hebben aangewezen, hebben het recht om eenmaal per jaar kosteloos toegang te krijgen tot hun opgeslagen inboedel. De medewerker mag items uit de Opslag meenemen, maar het toevoegen van nieuwe items is niet toegestaan op kosten van de Deelnemende Organisatie.
--------	---

UE B35	De Opdrachtnemer dient alle eenheden van de opgeslagen inboedel te identificeren met stickers of print labels die herleidbaar zijn voor een medewerker van de Deelnemende Organisatie. Deze identificatie moet duidelijk zichtbaar zijn op elke Opslag eenheid. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct verpakken en inpakken van de inboedel. Dit houdt onder andere in dat kleden en tapijten opgerold en volledig
--------	--

	verpakt moeten worden opgeslagen. Voor meubelen is het verplicht om deze volledig af te dekken en te beschermen tegen vocht, vuil en stof.
UE B36	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle werkzaamheden in het kader van Opslag- en opslagbeheer.
UE B37	De individuele inboedels moeten worden opgeslagen in afgesloten ruimtes en mogen niet vermengd worden met andere Opslag. Iedere opslagruimte beschikt over een Inventarislijst van de opgeslagen inboedel (inclusief tussentijdse mutaties) in de vereiste taal.
UE B38	Langdurige Opslag dient opgeslagen te worden op de aangegeven locatie van Opdrachtnemer. In afwijkende situaties mag Opdrachtnemer hier van afwijken na schriftelijke toestemming van de Deelnemende Organisatie.
UE B39	Kosten voor transitie Opslag en bijbehorende (verhuis)bewegingen (vervoer en handling) worden in één aparte factuur aangeboden onder de tarieven van de raamovereenkomst. Daarbij dienen de kosten herleidbaar te zijn tot de medewerker en bijbehorende kostenplaats/werkgever.
UE B40	Opdrachtnemer draagt zorg om de inboedel centraal, digitaal en actueel te registeren in het PMS, inclusief tussentijdse mutaties. De opgeslagen inboedel dient binnen twee werkdagen na vertrek inzichtelijk te zijn voor de Deelnemende Organisaties, waarin minimaal wordt aangegeven: • Unieke order- of opdracht nummer; • Organisatienaam en -code van de te verhuizen medewerker; • In- en uitslagdatum van de inboedel; • Signaleringsfunctie; Actieve houding ten opzichte van aanschrijven 6 jaarstermijn, en verzoek ophalen inboedel. • Opslaglocatie (en locatie in het magazijn); • Aantal opslagvolume in kubieke meter; • Totaalgewicht van de inboedel; • Inventarislijst van de opslagen inboedel; • Plaatsingsindex; • Duidelijke foto; • Open veld voor overige aanvullingen.
UE B41	SIT dient door Opdrachtnemer zoveel mogelijk vermeden te worden en met opgave van reden in de managementrapportage te worden verklaard. Bovendien dient door middel van een break-even berekening te worden aangetoond, welke optie voor Deelnemende Organisatie het meest voordelig is: de goederen in de Container laten of tijdelijk inslaan in de loods. Voor SIT (zowel voor Origin als Destination) verlangt Opdrachtgever een kosten 'vrije' periode van dertig (30) kalenderdagen binnen de tariefstelling. In de SIT kostenvrije periode van 30 dagen zijn inbegrepen de kosten voor opslag, staangeld en handling voor in- en uitslag. Na de kostenvrije periode kunnen

additionele kosten voor opslag en staangeld (dus niet voor handling) doorbelast worden conform Bijlage D Prijzenblad, tabblad Additionele kosten.

UE B42 Langdurige Opslag

Als de nieuwe Opdrachtnemer niet de huidige raamcontractant betreft, dient er ook een transitieplan (voorzien van inzet capaciteit (mens/materiaal en planning) te komen voor de overgang van de langdurige opslag van de huidige raamcontractant naar de nieuwe Opdrachtnemer. Overslag van alle opgeslagen inboedel naar locatie van de nieuwe Opdrachtnemer dient gereed te zijn binnen 9 maanden na afloop van het huidige contract.

3.3.4 Personeel | Perceel 2

Onderstaande uitvoeringseisen gelden zowel voor eigen personeel van Opdrachtnemer en ook het personeel van onderaannemers, hulppersonen en derden welke wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht.

UE B43 De Opdrachtnemer dient te zorgen voor een grondige training en inwerkperiode van het personeel dat betrokken is bij de verhuisdienstverlening. Het personeel van de Opdrachtnemer dient volledig op de hoogte te zijn van de personeelsreglementen en interne voorschriften van de Deelnemende Organisaties, voor zover deze van toepassing zijn op hun taken binnen het verhuisproces.

UE B44 Inzet verhuispersoneel

Het verhuispersoneel en de middelen die door of namens de Opdrachtnemer worden ingezet voor de uitvoering van de overeengekomen Raamovereenkomst moeten minimaal voldoen aan de volgende eisen:

- Het in te zetten verhuispersoneel van Opdrachtnemer dient relevante kennis en ervaring te hebben van de wet- en regelgeving;
- Het in te zetten verhuispersoneel dient ervaring (minimaal één (1) jaar) te hebben met het uitvoeren van (boedel) verhuizingen of in het bezit te zijn van relevante vakdiploma's of certificaten;
- Visueel herkenbaar te zijn als verhuispersoneel van Opdrachtnemer of dienst onderaannemers (bijvoorbeeld door middel van een herkenbaar kledingstuk dat de medewerker draagt);
- Bij het in te zetten verhuispersoneel zorgt Opdrachtnemer dat er minimaal één meewerkend voorman/vrouw ter plaatse is bij een verhuizing die zorgt voor de aansturing van het in te zetten verhuispersoneel en contact onderhoudt met de te verhuizen medewerker op locatie;
- De in te zetten meewerkend voorman/vrouw in het buitenland dient minimaal de Nederlandse of de Engelse taal mondeling en schriftelijk op niveau B1 te beheersen;
- Het in te zetten verhuispersoneel legitimeert zich te allen tijde bij het ophalen en/of afleveren van een verhuizing bij de uit te zenden medewerker op dusdanige wijze dat zowel de identiteit van dit verhuispersoneel vastgesteld kan worden als het feit dat de medewerkers in dienst zijn van (of ingehuurd door) de Opdrachtnemer;
- Het in te zetten verhuispersoneel dient zich te houden aan de geldende gedrags- en huisregels en veiligheidsvoorschriften van de Deelnemende Organisaties en dient zich te onthouden van elke vorm van discussie met de te

verhuizen medewerker. Dit betekent dat er een zorgvuldige benadering wordt gehanteerd en dat er rekening wordt gehouden met het soort dienstverlening.

UE B45 De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat voor al het personeel dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden uitvoert in niet openbaar toegankelijke ruimten van medewerkers van de Deelnemende Organisaties (zowel in Nederland als in het buitenland), een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) of een gelijkwaardig buitenlands document is opgenomen in een AVG-compliant dossier. Dit VOG of gelijkwaardig buitenlands document mag bij aanvang van de Verhuisopdracht niet ouder zijn dan twaalf (12) maanden.

Nieuw personeel mag pas worden ingezet nadat de VOG NP of een buitenlands equivalent daadwerkelijk is verkregen. De Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van de Deelnemende Organisatie te kunnen aantonen dat deze verklaringen aanwezig zijn.

Al het personeel dat werkzaamheden uitvoert in het buitenland valt onder de volledige verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Deelnemende Organisatie eist dat de kwaliteit van de onderaannemers minimaal gelijkwaardig is aan de normen die zijn opgenomen in bovenstaande uitvoeringseis UE B44. Alleen de lokale verhuiscoördinator on-site is verplicht om in het bezit te zijn van een VOG NP of een buitenlands equivalent.

Als wordt geconstateerd dat een medewerker niet over een VOG NP (of buitenlandse equivalent) beschikt, wordt hem/haar de toegang tot niet openbaar toegankelijke ruimten van de te verhuizen medewerker of van de Deelnemende Organisatie onmiddellijk ontzegd, totdat een geldige VOG NP is overlegd.

Als lokale regelgeving aantoonbaar verbiedt dat een VOG NP kan worden opgevraagd of ingezien, is de Opdrachtnemer vrijgesteld van deze eis.

UE B46 Deze eis geldt alleen voor Deelnemende Organisatie Politie.

Met uitzondering van wettelijke verplichtingen neemt de Opdrachtnemer en zijn Personeel strikte geheimhouding in acht met betrekking tot de Opdracht, de identiteit van haar medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn Personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming van de Politie, melding doen van zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken Personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
De Opdrachtnemer stemt ermee in dat zijn Personeel dat bij deze Opdracht is betrokken en ten behoeve van de Politie werkt beschikt over een hard copy VOG.

Voor Personeel van Opdrachtnemer met een niet-Nederlandse nationaliteit geldt dat een gelijkwaardig document uit het land van herkomst dient te worden overlegd. Als een gelijkwaardig document niet bestaat in het land van herkomst of van vestiging dient Opdrachtnemer een verklaring in te dienen die is afgegeven door een

onafhankelijke instantie (bijv. rechtbank of notaris) waarin inhoudelijk dezelfde informatie is opgenomen als in het Nederlandse equivalent van het document.

De Opdrachtnemer garandeert dat diens Personeel en/of Onderaannemer(s) die ten behoeve van de Politie werken uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG, die niet ouder is dan 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Politie. Ook sluit de Opdrachtnemer betrokkene uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over de Politie. De functieaspecten waar de VOG op moet toezien, zijn minimaal:

11: Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen.

12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan.

13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen.

37: Het beschikken over goederen.

41: Het verlenen van diensten.

43: Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving.

62: (Rijdend) vervoer waarbij goederen, producten, post en pakketten worden getransporteerd en/of bezorgd, anders dan het intern transport binnen een bedrijf.

Voor aanvraag van VOG zie onderstaande link:

<https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag/vog-voor-werkgevers-en-organisaties/screeningsprofielen>.

De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat diens Personeel en/of Onderaannemer(s) die voor deze Opdracht worden ingezet *bij aanvang van het contract* over een VOG beschikken dat niet ouder is dan 3 maanden.

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de VOG's, zonder tussenkomst van de Politie. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Politie. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat eventueel nieuw Personeel over een geldige VOG beschikt en dat het betreffende Personeel en/of Onderaannemer(s) elke twee jaar opnieuw een VOG aanvragen. De originele VOG mag niet geplastificeerd o.i.d. worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat. De originele VOG dient getoond te kunnen worden op verzoek van de Politie.

Registratie geheimhouding en VOG

De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de VOG's en geheimhoudingsverklaringen van diens Personeel en/of Personeel van Onderaannemer(s) en dat de Politie, indien gewenst, inzage wordt verleend in deze administratie.

3.3.5 Het Proces Management Systeem (PMS) | Perceel 2

Opdrachtnemer zal in de uitvoering van de dienstverlening gebruik maken van informatiesystemen. De Opdrachtgever hecht veel waarde aan informatiebeveiliging en stelt een aantal eisen aan maatregelen met betrekking tot vertrouwelijkheid en integriteit van gegevens die voortvloeien uit deze dienstverlening. Deze eisen zijn van toepassing op alle informatiesystemen die Opdrachtnemer voor deze Raamovereenkomst gaat inzetten.

UE B47	De Opdrachtnemer is volgens de AVG zelf Verwerkingsverantwoordelijke en zal zich in die hoedanigheid houden aan de wetgeving. In geval van een beveiligingsincident met
--------	---

	persoonsgegevens zal de Opdrachtnemer binnen 24 uur (na constatering) dit aan de Deelnemende Organisatie melden. Bijvoorbeeld als er sprake is van toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie, zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Deze worden in een rapportage opgenomen en gestuurd aan Categoriemanagement Logistiek. NB. conform wetgeving dient door de Opdrachtnemer binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Opdrachtnemer houdt de Deelnemende Organisatie op de hoogte van deze meldingen. Als er ook melding gedaan dient te worden aan de betrokkene dan zal de Opdrachtnemer dit in samenspraak met Deelnemende Organisatie doen.
UE B48	Opdrachtnemer verplicht zich om dagelijks (alle dagen van de week) een back-up te maken van de opgeslagen databestanden.
UE B49	Ten aanzien van het vastleggen en transporteren van gegevens is het uitgangspunt dat dit uitsluitend op de applicatie-server plaatsvindt. Als deze data buiten deze server (hetzij op verwijderbare media hetzij op lokale apparatuur) wordt getransporteerd of verwerkt, dan dienen de gegevens versleuteld te zijn volgens passende en marktconforme encryptie standaarden (zie https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden).
UE B50	Opdrachtnemer geeft digitaal en real-time inzicht in gegevens. Deze oplossing dient een 'zero-client footprint' te hebben, dat wil zeggen geen software op de client (laptop, tablet) waarmee applicatie wordt benaderd. De oplossing is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van de oplossing wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers. Op het moment van publicatie zijn dat: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. De oplossing ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van de webbrowsers welke nog actief worden ondersteund door de leverancier van de webbrowser.
UE B51	<u>Gebruikers toegang verlenen</u> Er is uitsluitend toegang verleend tot informatiesystemen na autorisatie door een bevoegde functionaris van de Deelnemende Organisaties. Toegang alleen mogelijk door middel van 2-factor verificatie met een wachtwoord en (bijvoorbeeld) een code per SMS. Er is een actueel mandaatregister of er zijn functieprofielen waaruit blijkt welke personen bevoegdheden hebben voor het verlenen van toegangsrechten. Daarnaast is het gebruik van groepsaccounts niet toegestaan tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door een bevoegde functionaris van de Deelnemende Organisatie.

UE B52	<u>Onderstaande geldt alleen voor Politie</u> <u>Assurance verklaring</u> Indien een ISO27001 certificering niet meer geldig is en Opdrachtnemer heeft de hercertificering al in gang gezet, dient de Opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar door middel van een Assurance verklaring aan te tonen dat in opzet, bestaan en werking voldaan wordt aan de beheersingsdoelstellingen en -maatregelen. Hierbij dient de Assurance verklaring te worden verstrekt door een Register EDP-auditor(RE) waarbij de controle wordt uitgevoerd conform het Raamwerk voor Assurance-opdrachten en (dus) overeenkomstig Richtlijn 3000 'Assurance-opdrachten' (ISAE 3000). Hierbij wordt "een redelijke mate van zekerheid" nagestreefd. De scope die van toepassing is voor deze verklaring is gelijk aan de aangeboden dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Deelnemende Organisatie beschouwt de volgende Assurance verklaringen als gelijkwaardig aan ISAE 3000: ISAE 3402, SOC 2 en SOC 3. Randvoorwaarde hierbij is dat de volledige scope van de aan de Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening onderdeel is van de scope van de verklaring, en dat de verklaring verstrekt is over een dienstverlening die vergelijkbaar is met de aan de Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening.
UE B53	Opdrachtnemer draagt zorg om de Deelnemende Organisaties te allen tijde volledig actueel te informeren, digitaal en real-time zodat de bevoegde personen van de Deelnemende Organisaties continue inzage hebben in het verloop van de verhuizing en de ondersteunende processen. Daarbij draagt Opdrachtnemer zorg om de administratie consistent te voeden met informatie op dusdanige wijze dat er altijd sprake is van een actuele, transparante en controleerbare weergave van de Verhuisopdracht zoals beschreven in uitvoeringseis UE B16.
UE B54	Opdrachtnemer garandeert dat het PMS overeenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de Deelnemende Organisaties Opdrachtnemer levert op verzoek van Deelnemende Organisatie(s) alle (historische) gegevens uit het PMS aan in Excel. De Deelnemende Organisatie is en blijft te allen tijde eigenaar van de data. Het PMS blijft eigendom van Opdrachtnemer, waarbij in aanmerking dient te worden genomen dat, bij beëindiging van de Raamovereenkomst, de gegevens zeven jaar beschikbaar blijven voor Deelnemende Organisatie(s). Daarnaast dient de data vóór afloop van deze termijn gedeeld te zijn met Deelnemende Organisatie(s), via een bulk bestand.

3.3.6 Infoportaal | Perceel 2

UE B55	De te verhuizen medewerker moet door de Opdrachtnemer via het Infoportaal duidelijk en volledig geïnformeerd worden over de relevante data en tijden van de verhuizing. Deze medewerker krijgt via het Infoportaal digitaal en in real-time inzicht in de voortgang van zijn of haar verhuizing. Minimaal moeten de volgende zaken worden toegelicht: • Belangrijke artikelen uit de personeelsreglementen; • Lokale douaneformaliteiten; • Lokale wet- en regelgeving; • Het verhuisproces en de bijbehorende diensten van de Opdrachtnemer; • Informatie over (langdurige) Opslagmogelijkheden; • Taxfree aankopen; • Verzekeringsvoorwaarden; • Het protocol voor vragen en klachten; • Aanvraagformulieren transportverzekering en schadedeclaratieformulieren; • Andere relevante zaken die op de verhuizing van toepassing zijn.
--------	---

3.3.7 Verzekering inboedel | Perceel 2

Het proces 'verzekering' betreft het onder de door de Deelnemende Organisatie(s) gestelde voorwaarden verzekeren van de te verhuizen inboedel en opgeslagen inboedel. In het kader van het leveren van een integraal product, wordt van de Opdrachtnemer geëist de transportverzekering van de inboedel aan te bieden conform onderstaande voorwaarden. Ook verlangt de Deelnemende Organisatie inzicht in de wijze waarop dit gestalte wordt gegeven en onder welke voorwaarden.

UE B56	De inboedel mag onder geen beding onverzekerd worden verhuisd en/of verscheept. Opdrachtnemer deelt bijbehorende polisvoorwaarden met Deelnemende Organisatie. Opdrachtnemer is altijd aanspreekpunt voor de te verhuizen medewerker.
UE B57	Opdrachtnemer dient een adequate afdekking van de risico's van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid te hebben die strekt tot de volledige (vermogens)schade en gedurende de looptijd van de Opdracht te behouden met een minimale dekking (zie Bijlage 3.2 A – ARVODI-2018 artikel 26) van €2.500.000 euro per gebeurtenis en €5.000.000 euro per jaar en wel voor de gehele duur van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor de onderaannemers, Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk en aanspreekpunt. Van de winnende Opdrachtnemer behoudt Deelnemende Organisatie zich het recht voor om tijdens de verificatiefase nadere bewijsstukken op te vragen. De winnende Opdrachtnemer dient binnen tien (10) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Deelnemende organisatie ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar over het voldoen aan deze eis. NB: Als een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd
UE B58	Opdrachtnemer verzekert de inboedel (inclusief eventueel Motorvoertuig) tegen vervangingswaarde waarbij er sprake kan zijn van maximaal verzekerde bedragen gedurende de gehele verhuizing inclusief de Storage in Transit. Bij langdurige Opslag

verzekert Opdrachtnemer ook de inboedel. Het te verzekeren bedrag wordt vastgesteld op basis van een waarde specificatie van de inboedel. De betreffende verzekeringsvoorwaarden (en het schadeprotocol) worden voorafgaand aan de verhuizing ter beschikking gesteld aan de te verhuizen medewerker.

De minimaal verzekerde waarde bij iedere verhuizing van inboedel dient € 2.500,- (exclusief BTW) verzekerde waarde per kubieke meter te zijn. In geval van individuele items met een verzekerde waarde hoger dan € 7.500,- (exclusief BTW) mag Opdrachtnemer de extra verzekeringskosten doorbelasten aan Deelnemende Organisatie. Deze extra kosten dienen wel duidelijk te worden vastgelegd, inclusief onderbouwing.

De verzekering van Motorvoertuigen geschiedt tegen vervangingswaarde van maximaal €51.357,- De bedragen maximale verzekerde waarde staan in de ACRU ([Aanvullende CAO Rijk Uitzendingen 2020-2024, versie per 1 januari 2024 | CAO | CAO Rijk](#)) bijlage 2D onder 3, sub a, vermelde bedragen per m3. De Opdrachtgever bepaalt jaarlijks of indexatie van de maximale vervangingswaarde wordt toegepast. Indien gewenst kan de te verhuizen medewerker extra bijverzekeren. De medewerker wordt hier voor de verhuizing over geïnformeerd.

Inschrijver dient zijn Inschrijving te baseren op de volgende verzekeringsvoorwaarden:

- 'All risks' dekking; gebaseerd op inboedelwaarde of € 2.500,- per vervoerde/opgeslagen M³;
- Geen eigen risico;
- Vergoeding tegen vervangingswaarde van de goederen;
- Inclusief natuur/water-/stormschade;
- Inclusief 'war risk' clause;
- inclusive 'strike risk' clause;
- Inclusief 'mould & mildew' clause;
- Inclusief 'sets & pairs' clause.

In het Prijzenblad geeft Inschrijver aan dat de verlangde dekking bestaat uit de separate componenten vervoer over zee, vervoer door de lucht, vervoer over de weg en Opslag in Nederland.

3.3.8 Vergunningen | Perceel 2

Er bestaan geen specifieke eisen voor vergunningen voor Perceel 2, anders dan genoemd in UE B2.

3.3.9 E-Facturatie en registratie | Perceel 2

Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

UE B59

Opdrachtnemer factureert op de wijze zoals dat door Deelnemende Organisatie is gewenst. Voor alle Deelnemende Organisaties geldt:

- Opdrachtnemer factureert per Deelnemende Organisatie per verhuizing achteraf; na acceptatie van de Diensten door Deelnemende Organisatie.
- Bij langdurige Opslag factureert Opdrachtnemer met één maandelijks verzamel factuur per werkgever/kostendrager (herleidbaar tot de persoon);

	• De factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd, herleidbaar tot een specifieke verhuisopdracht en komt overeen met de uitgebrachte offerte op basis van het prijzenblad; • Opdrachtnemer brengt geen administratiekosten in rekening; • Opdrachtnemer verleent medewerking aan eventuele steekproeven om de gefactureerde Verhuisopdracht en/of Opslag te controleren; • De te verhuizen medewerker wordt aangeduid met een (kostenplaats) personeelsnummer, zodat de functie van de medewerker niet (eenvoudig) bekend is bij de verhuizer; • Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer de facturatieprocessen af met de Deelnemende Organisaties; • De factuur moet Peppol valide zijn; • De factuur moet voor het Rijk voldoen aan de vereisten Basisfactuur Rijk; Logius Handreiking basisfactuur Rijk • De facturen bevatten alle onderdelen die in uitvoeringseis UE B16 zijn genoemd; • In de factuur opgenomen kostenposten dienen verifieerbaar te zijn tot 2 jaar na aflopen van de Raamovereenkomst. Onderliggende bewijsstukken, van de factuur, zoals bijvoorbeeld kostenspecificaties van additionele kosten, zijn opgenomen in het PMS. • In het PMS is het onder UE B61 genoemde CSV bestand beschikbaar. • Voor de facturen met betrekking tot rechtstreekse opdrachtverstrekkingen van Politie, SSO CN, Kansspelautoriteit of Autoriteit Persoonsgegevens aan de Opdrachtnemer zal Politie, SSO CN, Kansspelautoriteit of Autoriteit Persoonsgegevens de factuurvereisten bij de opdrachtverstrekking bekend maken. Opdrachtnemer dient zich daaraan te conformeren.
--	--

UE B60	De Opdrachtnemer moet het inkoopordernummer en de naam van de betreffende behandelende medewerker als referentie op elke factuur aan Deelnemende Organisatie vermelden. Zonder dit inkoopordernummer wordt de factuur geweigerd.
--------	--

UE B61	Opdrachtnemer stelt een CSV-bestand op dat dient ter controle van de betreffende factuur. Deze (factuur)specificatie, dient binnen tien (10) werkdagen na het afleveren van de inboedel beschikbaar te zijn. Als, na overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Deelnemende Organisatie, blijkt dat een aanpassing van de oorspronkelijke factuur nodig is, vindt verrekening plaats via een creditnota. Dit gebeurt gelijktijdig met de eerstvolgende factuur.
--------	--

UE B62	De Opdrachtnemer factureert via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurement-poort (DigiPoort) met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel. Opdrachtnemer dient hiervan een e-factuur te versturen naar de betreffende Deelnemende Organisatie.
--------	---

UE B63	Deelnemende Organisaties onderzoeken momenteel de mogelijkheden voor een systeem voor geautomatiseerde goedkeuring van facturen en declaraties. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Dit betekent bijvoorbeeld dat het personeelsreglement van de Deelnemende Organisatie digitaal moet worden verwerkt in de betreffende systemen en bijgewerkt dient te worden bij wijzigingen in het reglement.
--------	--

3.3.10 Communicatie | Perceel 2

Voor uitvoeringseisen m.b.t. communicatie zie H 5.1

De eisen in de resterende hoofdstukken gelden voor alle Deelnemende Organisaties van de Raamovereenkomsten tenzij nadrukkelijk anders vermeld.

Hoofdstuk 4 - Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

4.1 Klimaat & Milieu

De Opdrachtgever wil bij Opdrachten expliciet de maatschappelijke doelstellingen voor uitstootreductie zoals die in het klimaatakkoord zijn vastgelegd betrekken. Uitstootreductie in de logistiek gaat over de verhouding tussen de opdrachten om goederen te vervoeren en de uitstoot als gevolg van een zo effectief mogelijke uitvoering door de logistieke dienstverlener. Uitstootreductie is daarmee enerzijds een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, anderzijds heeft elke partij daarin zijn eigen taak en doelstellingen.

De beste manier om een continue uitstootreductie te bereiken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is door het uitvoeren van goede metingen van de uitstoot, door de monitoring van de logistieke keten, door regelmatig een gezamenlijke analyse te doen van de oorzaken van uitstoot, en door verbetertrajecten af te spreken.

Onderstaande eisen gelden zowel voor eigen voertuigen en ook de voertuigen van onderaannemers, hulppersonen en derden welke worden ingezet ten behoeve van deze opdracht. Over elke eis opgenomen in dit onderdeel dient te worden gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek tijdens de kwartaal overleggen.

UE 20	De bij de uitvoering van de opdracht binnen de Europese Unie in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, kleiner dan 3500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, groter dan 3500 kg), die buiten eventuele in steden van toepassing zijnde milieuzone rijden, voldoen tenminste aan emissieklasse 5 en beschikken over een roetfilter. Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het al bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6. Toelichting: Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde emissieklasse zijn o.a. te vinden op de website van de EU ten aanzien van 'Air emissions from road vehicles' Air - European Commission (europa.eu), en in het Staatsblad 398 Besluit van 29 oktober 2019 tot wijziging van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990, het Besluit administratieve bepalingen inzake het wegverkeer en het Kentekenreglement in verband met de harmonisatie van milieuzones (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2019-398.html). <u>Verificatie</u> Opdrachtgever zal ter verificatie in de eerste maand van de implementatie fase de afschriften van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen opvragen. Via de RDW-website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig de emissieklasse worden achterhaald.
UE 21	Opdrachtnemer spant zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten en eventueel op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom en alternatieve brandstoffen) en haar lucht, weg en overige voertuigen te moderniseren.

UE 22	De Opdrachtnemer is verplicht ambitieus in te zetten op de vermindering van CO₂-uitstoot. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst moet de Opdrachtnemer minimaal een CO₂-reductie van 10% realiseren ten opzichte van het eerste contractjaar van de overeenkomst, dat als referentiejaar wordt genomen. De CO₂-uitstoot moet per verhuizing per m³ worden gemeten, uitgedrukt in kilogrammen. Opdrachtnemer is verplicht om periodiek de CO₂-uitstoot te monitoren en rapporteren, zodat de voortgang richting het reductiedoel kan worden gecontroleerd. Deze eis is ook als KPI opgenomen, zie daarvoor Bijlage 2C - Kritische Prestatie Indicatoren.
UE 23	Naast vermindering van CO₂ uitstoot dient Opdrachtnemer de CO₂ uitstoot veroorzaakt door alle benodigde transport gerelateerd aan de verhuizing van de inboedel voor 100% te compenseren. Onder CO₂-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO₂-equivalenten) door het vastleggen van CO₂ in bomen of het voorkomen van CO₂-uitstoot door het investeren in duurzame energie en/of energiebesparing. Alleen CO₂-credits worden geaccepteerd waarvoor de CO₂-reductie is gerealiseerd volgens de richtlijnen van de Clean Development Mechanisme (CDM) methodologie. De volgende CO₂-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot (de bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht van bewijsstukken): • gold Standard Verified Emission Reductions (VER's); • gold Standard Certified Emission Reductions (CER's); • gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).

4.2 Circulair

UE 24	De Rijksoverheid heeft circulaire ambities vastgesteld. In het jaar 2030 moet het primair grondstoffen verbruik met 50% gedaald zijn en in het jaar 2050 moet Nederland volledig circulair zijn. Dit betekent een economie zonder afval, met alleen herbruikbare grondstoffen.
UE 25	Opdrachtnemer (en onderaannemers) dienen te werken met circulair verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voldoen aan de (lokale) vigerende milieu- en duurzaamheidseisen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer (en onderaannemers) zorg draagt voor het hergebruiken van grondstoffen van verpakkings-, emballage-, en verhuismaterialen die voortkomen uit de dienstverlening en proactief zoekt naar duurzame oplossingen. De Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal aan Categoriemanagement Logistiek over de ontwikkelingen op dit gebied.

4.3 Social Return

Social Return is een methode voor het meten van waarden die traditioneel niet in financiële overzichten worden weerspiegeld, waaronder sociale, economische en omgevingsfactoren. In deze aanbesteding worden social return afspraken gemaakt met het doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van o.a. de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking of een andere afstand tot de arbeidsmarkt in Nederland.

UE 26	Minimaal 5% van de totale Opdrachtwaarde binnen Nederland tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return. De spelregels die Opdrachtnemer dient te volgen hieromtrent zijn te vinden in Bijlage 2 E Spelregels Social Return. De 5% social return mag direct of indirect gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortkomt uit deze Opdracht en moet een nieuwe investering in social return zijn bovenop de social return activiteiten die voor aanvang van de Raamovereenkomst al plaatsvinden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 maanden na aanvang van de dienstverlening een plan van aanpak in te dienen bij Categoriemanagement Logistiek, waarin exact omschreven staat hoe social return zal worden uitgevoerd en welke planning hiervoor zal worden gehanteerd. Categoriemanagement Logistiek zal beoordelen of dit plan binnen de gestelde eisen valt en zal zo nodig in gesprek gaan met Opdrachtnemer om afwijkingen aan te passen. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • De wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • De manier waarop u het afgesproken percentage realiseert; • De rolverdeling; • De randvoorwaarden; • De planning. Na goedkeuring van Categoriemanagement Logistiek wordt het plan van aanpak onderdeel van de Raamovereenkomst. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt besproken tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.
UE 27	Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.
UE 28	Opdrachtnemer stuurt aan categoriemanagement Logistiek elk jaar, uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen na verstrijken van dat jaar, geheel ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return (Bijlage 2D – Periodiek verantwoordingsformulier Social Return). Het laatst bekende percentage wordt opgenomen in deze verklaring voor social return.
UE 29	Als tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet volledig uitvoerbaar is, dient Opdrachtnemer dit direct bij Categoriemanagement Logistiek te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op haalbaarheid en effectiviteit.

	Wanneer Categoriemanagement Logistiek akkoord gaat met deze wijzigingen is Opdrachtnemer verplicht om binnen één maand na akkoord de uitvoering van het plan van aanpak te hervatten.
UE 30	Bij het niet nakomen van de verplichting social return kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die Opdrachtnemer moest doen, betalingen inhouden of storeren op de waarde van de Raamovereenkomst, met uitzondering van die situaties waarin het voldoen aan de verplichting buiten de schuld van Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij Opdrachtnemer.
UE 31	Als Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met Categoriemanagement Logistiek de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting, ook als die door partner(-s) en/of onderaannemer(-s) wordt ingevuld.
UE 32	Elk kwartaal wordt gelijktijdig met het aanleveren van de managementrapportages gerapporteerd over Social Return. Deze rapportage bevat informatie over onderstaande items: • totaal aantal ingezette SR-medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR-medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWb, WSW, WIA etc); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc); • over deze periode gehaalde waarde van de loonsom. (zie Bijlage 2D – Periodiek verantwoordingsformulier Social Return)

4.4 Diversiteit en inclusie

UE 33	Onderstaande eisen gelden zowel voor eigen personeel alsook het personeel van onderaannemers, hulppersonen en derden welke wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht. De Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen. Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeids- en internationale verhuisdienstenmarkt.
-------	--

4.5 Innovatie

UE 34	De transport- en verhuissector en de samenleving zijn voortdurend in ontwikkeling. Opdrachtnemer dient structureel te blijven vernieuwen en Opdrachtgever hierbij te betrekken. Opdrachtnemer zal samen met Deelnemende Organisaties proactief (mee)werken aan de introductie van innovatieve producten en diensten op het gebied
-------	---

van de gevraagde dienstverlening. Er wordt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ruimte geboden voor het uitproberen (in pilots) en toepassen van innovaties die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding. De Opdrachtnemer, maar ook Deelnemende Organisaties die door Categoriemanagement Logistiek worden vertegenwoordigd kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd worden. De Opdrachtnemer is proactief ten aanzien van actuele mondiale ontwikkelingen.

UE 35 De dienstverlening ontwikkelt mee met de ontwikkelingen in de transport- en verhuissector, maar ook met ontwikkelingen in de omgeving. Hierbij kan gedacht worden aan politieke, economische, sociologische, technologische, ecologische en juridische factoren en logistieke ontwikkelingen die van invloed zijn op de dienstverlening. Het kan hier ook gaan om ontwikkelingen bij een Deelnemende Organisatie. Waar mogelijk wordt proactief voorgesorteerd op ontwikkelingen die op dat moment te voorzien zijn (zoals digitalisering).

UE 36 Digitalisering levert een belangrijke bijdrage aan het bereiken van de doelstellingen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld waar het gaat om duurzaamheid of het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer levert een aantoonbare inspanning ten aanzien van het voorstellen en inzetten van digitalisering binnen de Opdracht in de breedste zin van het woord en dit dient besproken te worden tijdens het kwartaaloverleg met Categoriemanagement Logistiek.

UE 37 Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar Categoriemanagement Logistiek actief betrekken bij innovatieve ontwikkelingen en klantbijeenkomsten, zoals innovatie teams, pilots en workshops.

4.6 Internationale Sociale Voorwaarden

UE 38	Opdrachtnemer heeft een aantoonbare inspanningsverplichting om de internationale sociale omstandigheden in de supply chain te verbeteren. Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert Opdrachtnemer een risicoanalyse op over hun waardeketen. Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op: • Een beschrijving van de waardeketen(s) van de diensten van het bedrijf; • Een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketen; • Inzage in de wijze waarop u deze risico's veroorzaakt, betrokken bent, of gelieerd bent; • Een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid; Een handig hulpmiddel voor het opstellen van een risicoanalyse is de MVO Risico checker . Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de Opdrachtnemer een plan van aanpak aan Opdrachtgever om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te verminderen, te vermijden, te monitoren of te accepteren (als er bijvoorbeeld weinig invloed op uitgeoefend kan worden). In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer een SMART omschreven overzicht op van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren. . De Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, of aan zulke gevolgen bijdragen, zo snel mogelijk aanpakken, voor zover Opdrachtnemer daar invloed op kan uitoefenen. Tijdens het kwartaaloverleg met categoriemanagement Logistiek geeft Opdrachtnemer een status update over de risicoanalyse en het Plan van aanpak en een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.
-------	--

Hoofdstuk 5 – Communicatie, data en monitoring

5.1 Communicatie

UE 39	Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande overlegstructuur. Alle correspondentie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en/of Deelnemende Organisatie(s) in het kader van deze overlegstructuren dient plaats te vinden in de Nederlandse taal. Uitzondering daarop is correspondentie in PMS.
-------	---

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever en/of Deelnemende Organisatie
Strategisch niveau	Contract compliance. Kwaliteit, integriteit en klanttevredenheid. Innovatie en strategische ontwikkelingen in de zakelijke markt. MVOI.	1 x per jaar	Accountmanager/ Directie lid	Categorie management Logistiek
Tactisch niveau	Omzet en prestaties Opdrachtnemer Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening Managementinformatie KPI-rapportages Actiepuntenlijst Risico's & beheersmaatregelen	4 x per jaar	Accountmanager	Categorie management Logistiek Deelnemende Organisatie
Operationeel niveau	Operationele onderwerpen en knelpunten. Bespreken en vaststellen van de actiepuntenlijst en oplossingen bespreken. Voortgang lopende opdrachten.	Op afroep, of in ieder geval 6x per jaar	Contact Persoon Opdrachtnemer	Contact Persoon Deelnemende Organisatie

UE 40	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen (nadat een tactisch, strategisch of operationeel overleg heeft plaatsgevonden) verslaglegging is gedeeld met Categoriemanagement Logistiek en Deelnemende Organisatie. Na inhoudelijke afstemming geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag. Uiterlijk vijf werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de Opdrachtgever en/of
-------	--

	Deelnemende Organisatie de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer.
UE 41	Opdrachtnemer zal Deelnemende Organisatie direct rapporteren zodra zich problemen voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de dienstverlening die voortkomen uit de Raamovereenkomst. Bij structurele problemen escaleert Opdrachtnemer naar Categoriemanagement Logistiek. Als er naar mening van de Opdrachtgever en/of Deelnemende Organisatie aanleiding bestaat om vaker een overleg op operationeel, tactisch of strategisch niveau te laten plaatsvinden, dient de Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken.
UE 42	Het is voor Opdrachtgever van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie in eerste instantie met Categoriemanagement Logistiek plaatsvindt. Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager/ team van vaste accountmanagers aan die de totale relatie met de Categorie Logistiek en de Deelnemende Organisaties overziet. Opdrachtnemer benoemt tenminste de volgende vaste contactpersonen: • Een “accountmanager” die het contact onderhoudt met Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende Organisaties, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en adequaat problemen kan oplossen, voorbereiden en reageren op afwijkingen, opstellen van verbeterplannen en het tijdig invoeren van de escalatieregeling. Deze persoon heeft minimaal twee (2) jaar ervaring met de tactische en operationele aspecten van de dienstverlening. • Een “implementatiemanager” met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan; Van alle bovenstaande contactpersonen zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de continuïteit geborgd blijft gedurende de dienstverlening. Ook benoemt Opdrachtnemer een tweede contactpersoon die fungeert als achtereenvolgende van de vaste contactpersoon (in geval van ziekte, verlof of drukte etc.). Indien Opdrachtgever of Deelnemende Organisatie van mening is dat de account-c.q. implementatiemanager niet (proactief)functioneert, zal Opdrachtnemer al het nodige ondernemen om hier verandering in te brengen. Wanneer er geen verbetering in het (proactief) functioneren optreedt, zal Opdrachtnemer een ander persoon, die wel beschikt over die kwaliteiten, voor deze functie aanwijzen.

5.2 Data

UE 43	Categoriemanagement Logistiek beschikt over een contractmanagement dashboard. Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking aan het tot stand brengen van een koppeling van deze systemen zodat automatisch data vanuit het systeem van Opdrachtnemer geüpload kan worden naar het systeem van Opdrachtgever/ Categorie Logistiek.
UE 44	Betrouwbare data zijn cruciaal in geval van digitalisering. Opdrachtnemer dient bij te dragen aan de verbetering van de huidige datakwaliteit van Opdrachtgever en haar Deelnemende Organisaties, waarbij de kwaliteitseisen voor volledigheid, nauwkeurigheid, actualiteit, en consistentie worden nageleefd. Ingeval van wijzigingen in de structuur van de database van de Opdrachtnemer is de Opdrachtnemer ervoor verantwoordelijk dat volgtijdelijke analyses van alle

basisgegevens ten behoeve van de Opdrachtgever en Deelnemende Organisaties beschikbaar blijven.

5.3 Managementinformatie

De managementinformatie omvat gegevens met betrekking tot de door de Opdrachtnemer aan Deelnemende Organisatie(s) verleende diensten en processen. Deze informatie, die van belang is voor elke individuele Deelnemende Organisatie, kan verschillen per Deelnemende Organisatie daarom zal voor elke Deelnemende Organisatie apart worden aangegeven welke gegevens nodig zijn.

UE 45 Opdrachtgever eist van de Opdrachtnemer tijdige, betrouwbare en overzichtelijke Managementinformatie. Hiermee zal de uitvoering van de dienstverlening worden gemonitord. Ook zal deze rapportage worden gebruikt om sturing te geven aan verbeterprojecten.

UE 46 Opdrachtnemer is verplicht om volledige registratie te voeren van alle relevante gegevens zoals opgenomen in UE 47. Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren van volledige en betrouwbare managementrapportages aan Categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende Organisaties (gescheiden per Deelnemende Organisatie). Het is mogelijk om vanuit het PMS een Excel bestand, CSV-file of vergelijkbare file te downloaden. Als bij de Opdrachtgever of Deelnemende Organisatie behoefte bestaat aan aanvullende rapportages dan zal Opdrachtnemer deze beschikbaar stellen. Alle geanonimiseerde data uit de database is tot 7 jaar na het eindigen van de Raamovereenkomst beschikbaar voor de Opdrachtgever en Deelnemende Organisatie.

UE 47 Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de voortgang van de dienstverlening aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende Organisaties (gescheiden per Deelnemende Organisatie). Deze maandelijkse operationele rapportages en rapportage m.b.t. facturatie bevatten o.a. een overzicht op regelniveau per verhuisopdracht. Deze rapportages bevatten ook het totaaloverzicht waarin ten minste de volgende gegevens zijn opgenomen:

Algemeen

- Opdrachtnummer/verhuis dossier;
- Datum van de verhuisopdracht;
- Naam Deelnemende Organisatie;
- Organisatiecode en –naam;
- Status van verhuizing;
- Adres, land en continenten herkomst (Origin);
- Adres, land en continenten bestemming (Destination);
- ETA.
- ATA;
- Percentage afwijking geplande en gerealiseerde Transit tijd.

Origin & Destination

- Kosten (omzet) per verhuisopdracht Origin en Destination;
- Kosten (omzet) traject;
- Aantal te (deel)verhuizen kubieke meters (geschat en werkelijk);
- Pak- en laad datum c.q. data;
- Laaddatum en losdatum;
- Afwijking in percentage van het volume;
- Aantal te (deel)verhuizen in kubieke meters;

- Verhuisde Motorvoertuig(en) (separaat of bijgeladen);
- Naam uitvoerende onderaannemers in Origin en Destination;
- Alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.

Zee- en luchtvracht

- Kosten (omzet) van zee- en luchtvracht;
- Kosten (omzet) demurrage en detentie;
- Aantal te (deel)verhuizen kubieke meters overzee (of kilogrammen Luchtvracht);
- Aantal 40 ft en 20 ft Container;
- Aantal te verhuizen Motorvoertuig(en) (separaat of bijgeladen);
- Percentage beladingsgraad/ overcapaciteit;
- (Lucht)haven en/of terminal Origin;
- (Lucht)haven en/of terminal Destination;
- Naam van schip of vluchtnummer;
- Alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.

Intra-Europees

- Volume van de verhuisboedel in kubieke meters over de weg;
- Aantal gereden kilometers over de weg;
- Alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.

Langdurige Opslag & SIT

- Inslag van de verhuisboedel in kubieke meters;
- Opslag van de verhuisboedel in kubieke meters;
- Uitslag van de verhuisboedel in kubieke meters;
- Inslag- en uitslagdatum van de verhuisboedel;
- Aantal dagen in SIT.

Verzekering

- Kosten (omzet) van zee- en luchtvracht;
- Kosten (omzet) van over de weg;
- Kosten (omzet) van langdurige Opslag;
- Verzekerde waarde van de inboedel;
- Aantal verzekerde waarde van de high value.

Additionele diensten

- Aantal kratten, bekratting, lift, parkeervergunning, waterbed, shuttles en ferry;
- Kosten (omzet) kratten, bekratting, lift, parkeervergunning, waterbed, shuttles en ferry;
- Alle overige informatie die van invloed kan zijn op de uiteindelijke eindafrekening van de verhuizing.

Klachten en claims

- Aantal en type klachten
- Aantal en type claims
-

	Naast genoemde rapportages is het mogelijk dat Opdrachtgever of Deelnemende Organisatie bepaalde verdieplingslagen wenselijk acht. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met Categoriemanagement Logistiek de lay-out van de rapportages. Opdrachtnemer stelt de rapportages beschikbaar aan de Deelnemende Organisaties en Categoriemanagement Logistiek. Dit geschiedt bij voorkeur doormiddel van de in UE 46 genoemde koppeling van systemen. Vóórdat deze koppeling is gerealiseerd dient onderliggende ruwe data te kunnen worden gedownload in een Excel- of CSV-bestand.
--	--

UE 48	Opdrachtnemer levert elk kwartaal management rapportages aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende Organisaties (gescheiden per Deelnemende Organisatie). Deze rapportages moeten visueel ondersteund worden met grafieken en tabellen. De rapportage bevat ten minste de volgende gegevens: <u>Algemeen</u> • Overzicht van uitnutting van het contract, per kwartaal, cumulatief tot en met kwartaal en in vergelijking met vorig kwartaal en hetzelfde kwartaal vorig jaar; • Aantal verhuizingen uitgesplitst per gebied. Hoeveel verhuizingen van Nederland naar continenten, hoeveel van continenten naar Nederland; • Aantal gemiddelde kubieke meters per bestemming op het jaartotaal; • Niet uitgevoerde verhuizingen (door annulering) als percentage van totaal en onderbouwing; • Sociaal & Duurzaam • CO2 reductie volgens UE 22 • CO2 gecompenseerd volgens UE 23 • Uitstoot totaal hoeveelheid CO2 (kilogram/ mt); • Overzicht van voortgang van de invulling van Social Return • Inzicht in de uitgevoerde opdrachten en de omzet van lokale onderaannemers op de eilanden Bonaire, Sint-Eustatius, Saba, Curaçao, Aruba en Sint Maarten. <u>Facturatie (aan Deelnemende Organisatie)</u> • Openstaande factuurbedrag; • Aantal nog openstaande facturen langer dan 12 maanden in percentage; • Kosten (omzet) die zijn doorbelast aan de te verhuizen medewerker; <u>Kritische Prestatie Indicatoren</u> • Overzicht van KPI's met behaalde resultaten en verbeterplannen; • Tevredenheid klachtenmelder (tevreden, neutraal, ontevreden) als % van totale klachten. <u>Schadeclaim:</u> • Aantal schadeclaim; • Status afhandeling; • Datum Claim initiatie (inclusief rappel); • Datum Claim afgehandeld; • Doorlooptijd van een claim; • Geclaimd bedrag; • Uitbetaald bedrag schadeclaim. <u>Klachtenmanagement</u> • Datum klacht initiatie (inclusief rappel); • Korte omschrijving aard van de klacht;
-------	---

	• Datum klacht in behandeling genomen; • Datum klacht afgehandeld; • Doorlooptijd van de klacht; • Aangedragen oplossing voor de klacht. Opdrachtnemer stelt zich flexibel op in geval van verzoeken tot aanpassing van management rapportages afkomstig van Opdrachtgever of Deelnemende Organisatie.
--	--

UE 49	De kwartaalrapportages dienen binnen 10 werkdagen na het verstrijken van elk kwartaal aangeleverd te worden aan zowel de Deelnemende Organisatie(s) als Categorie Logistiek.
-------	--

UE 50	Een verhuizing dient door middel van een track & trace gevolgd te kunnen worden door de Deelnemende Organisatie en de te verhuizende medewerker. In dit overzicht worden minimaal de volgende gegevens real-time inzichtelijk gemaakt: - De datum van het pakken en het laden van de inboedel op huisadres; - De ETD (Estimated time of departure), ETA en ATA (Actual time of arrival) van de te verhuizen inboedel; - Datum van het lossen van de inboedel op huisadres.
-------	---

5.4 Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening beoordelen aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Met als doel de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren.

De KPI's zijn opgenomen in Bijlage 2C - Kritische Prestatie Indicatoren. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager van de Categorie Logistiek. De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst. De contractmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties. Als er sprake is van structurele problemen zal het probleem vanuit de Deelnemende Organisatie geëscaleerd worden via de lijn van Categorie Logistiek naar Opdrachtnemer.

UE 51	<u>Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)</u> Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van het overleg op tactisch en strategisch niveau een integrale rapportage volgens bijlage 2C – Kritische Prestatie Indicatoren, waarin informatie over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en Prestatie Indicatoren (PI's) is opgenomen. Deze KPI's en PI's zijn onderverdeeld in onderstaande resultaatgebieden: Resultaatgebied A: Klanttevredenheid; • KPI A1 Tevredenheid van de te verhuizen medewerker • KPI A2 Transitijd, • KPI A3 Tevredenheid Opdrachtnemer en Opdrachtgever • KPI A4 Dynamische KPI 1 • PI A1 Afhandeling klachten & claims binnen 30 dagen • PI A2 Tevredenheid van te verhuizenmedewerker over klachtafhandeling Resultaatgebied B: Milieu impact; • KPI B1 Vermindering CO2 uitstoot
-------	---

UE 52	De Opdrachtnemer dient de doorlooptijd van de te verhuizen inboedel binnen het door-to-door* traject effectief te beheersen, zodat deze tot een minimum wordt beperkt. Dit om onnodig ongemak voor de verhuizende medewerker en extra kosten voor de Deelnemende Organisatie te voorkomen. In geval van extreme omstandigheden moet de Deelnemende Organisatie en de verhuizende medewerker binnen 24 uur worden geïnformeerd. De Opdrachtnemer spant zich in de opgegeven doorlooptijd zo goed als mogelijk te respecteren. Deze inspanningseis is nader uitgewerkt als KPI (Zie bijlage 2C – Kritische Prestatie Indicatoren) *Door-to-door = overeengekomen volgens matrix (intra-Europees) of volgens gemaakte planning (origin/ destination).
-------	---

5.5 Audits

UE 53	<u>Controle/audit/kwaliteitsinspecties:</u> Het ondersteunende proces van controle, audit en kwaliteitsinspecties richt zich op het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening. Het omvat maatregelen die partijen nemen om te controleren of de dienstverlening conform afspraken wordt uitgevoerd en om deze kwaliteit structureel te borgen. De Deelnemende Organisatie heeft te alle tijden het recht om controles of audits uit te (laten) voeren om na te gaan of alle aspecten van de dienstverlening voldoen aan de overeengekomen normen. De Opdrachtnemer is verplicht volledige medewerking te verlenen aan deze controles en audits. Op basis van de bevindingen wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat zij, indien nodig, corrigerende maatregelen neemt. Concreet houdt dit in dat Opdrachtnemer: • Binnen vijf (5) werkdagen toegang tot systemen en informatie beschikbaar stelt voor audits. • Schaduwboekingen uitvoert bij andere dienstverleners of gespecialiseerde bedrijven om tarieven te vergelijken. • Periodiek toetst of geoffreerde prijzen marktconform zijn (voor bijvoorbeeld zee- of luchtvrachtrajecten). • Quality inspections uitvoert op geschatte volumes of nettogewicht. • Zorgt voor aanwezigheid van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG NP) of buitenlandse equivalenten in personeelsdossiers. • Steekproeven laat uitvoeren op containers en beveiligingsmaatregelen, waarbij zowel fysieke als administratieve controles worden uitgevoerd. Daarnaast kunnen Deelnemende Organisaties regelmatig bezoeken afleggen aan medewerkers die worden verhuurd om klanttevredenheid en beleving te evalueren. Indien nodig kan de Deelnemende Organisatie externe auditors, zoals auditors van het Rijk of onafhankelijke externe partijen, inschakelen. Indien een audit daartoe aanleiding geeft, wordt in overleg een Audit Tracking Tool (ATT) opgesteld om de resultaten te monitoren en op te volgen.
-------	--