

Bijlage A - Programma van Eisen

Gemeentenieuws lokale krant, Ouder-Amstel

Algemene eisen

1. De opdracht omvat de opmaak, het drukken en de wekelijkse verspreiding van de gemeentelijke publicaties als onderdeel van een gratis huis-aan-huisblad in de gemeente Ouder-Amstel.
2. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om in dezelfde editie van een huis-aan-huisblad de gemeentelijke publicaties van meer dan één gemeente te plaatsen.
3. Het huis-aan-huisblad dient wekelijks te verschijnen op een doordeweekse dag en bij voorkeur op woensdag.
4. Opdrachtnemer dient de gemeentelijke publicaties tevens op te nemen op een digitaal platform van het huis-aan-huisblad.
5. De opdrachtgever neemt gemiddeld twee pagina's per week af in minimaal tabloid formaat (zetspiegel 26,4 x 39 cm). Er is geen maximum aan het aantal pagina's per uitgave. Hiermee geeft de opdrachtgever niet aan een voorkeur te hebben voor tabloid formaat, maar geeft de opdrachtgever aan wat ongeveer het benodigde advertentievolume is. Bovenstaande aantallen zijn indicatief, zodat hieraan geen rechten kunnen worden ontleend.
6. De gemeentepagina's worden full colour afgedrukt.
7. Jaarlijks vindt een evaluatie van de dienstverlening plaats. Tijdens de evaluatie wordt de mate van het voldoen aan de in het aanbestedingsdocument en dit programma van eisen opgestelde kwaliteitscriteria besproken. Opdrachtnemer verzorgt voorafgaand aan deze evaluatie een rapportage van de bezorgkwaliteit, het aantal klachten en de afhandeling daarvan.
8. Nederlands is de voertaal bij alle overleggen en communicatie over de uitvoering van de opdracht.
9. Voor de communicatie met de opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst dient de opdrachtnemer een contractmanager en een plaatsvervangende contractmanager aan te wijzen. Beiden dienen gemachtigd te zijn om namens opdrachtnemer te kunnen optreden. De contractmanager of diens plaatsvervanger is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de werkzaamheden en dient kosteloos beschikbaar te zijn voor overleg met de opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer moet telefonisch, per e-mail en online goed bereikbaar zijn voor klachten over de bezorging. Deze klachten dienen door de contractmanager naar tevredenheid van de klant te worden afgehandeld. Indien de opdrachtgever bezorgklachten binnenkrijgt, geeft hij deze door aan de opdrachtnemer. Is een krant niet bezorgd dan zorgt opdrachtnemer dat de krant wordt nabezorgd en dat er daarna weer wekelijks volgens afspraak wordt bezorgd.
11. De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de klachten. Hierin staat hoe en hoe snel de klacht is afgehandeld.

12. Opdrachtnemer stelt in de implementatieperiode in samenspraak een plan op waarin een redelijk en billijk voorstel wordt gedaan met betrekking tot de afhandeltermijn ten aanzien van (bezorg)klachten.

Eisen ten aanzien van de redactionele kwaliteit

13. Het huis-aan-huisblad bericht wekelijks over relevante gebeurtenissen en ontwikkelingen in de gemeente met daarbij aandacht voor de verschillende dorpen.
14. Het huis-aan-huisblad heeft een breed nieuwsaanbod, met aandacht voor onder andere sociaal, economisch, gemeentelijk, sport, en culturele onderwerpen.
15. Het redactionele deel van het huis-aan-huisblad vormt minimaal 25% van de totale inhoud van het blad.
16. Het redactionele deel van het huis-aan-huisblad moet minimaal 75% lokale nieuwsitems bevatten die relevant zijn voor de inwoners van de gemeente waar het huis-aan-huisblad wordt uitgegeven.
17. Tussen het redactionele nieuwsgedeelte en formele berichtgeving zoals vergunningen en besluiten wordt een duidelijke afscheiding gemaakt in de opmaak.

Eisen ten aanzien van de opmaak en de proef

18. Opdrachtnemer dient de opmaak van alle gemeentepagina's te verzorgen, volgens huisstijlrichtlijnen van de opdrachtgever en volgens opmaakinstructies van de opdrachtgever. Gedurende de implementatieperiode zal opdrachtgever de opmaakrichtlijnen met opdrachtnemer delen. Deze opmaakrichtlijnen kunnen door de gemeente worden aangepast.
19. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de tekst zo efficiënt mogelijk wordt opgemaakt volgens een vastgesteld format, aaneengesloten en beginnend linksboven aan de pagina.
20. Betaalde advertenties van derden op de gemeentelijke pagina's zijn niet toegestaan.
21. De aanlevering van de inhoud is mogelijk in de volgende gebruikelijke en gangbare bestandstypen: minimaal Word, PDF, JPG of JPEG, TIFF, BMP, PNG, EPS of Excel.
22. Opdrachtnemer publiceert uitsluitend tekst en/of beeld die zijn aangeleverd door de opdrachtgever. De aangeleverde tekst en/of beeld mag niet worden aangepast door opdrachtnemer, tenzij dit gebeurt op aangeven van de opdrachtgever.
23. De gemeentelijke publicaties moeten aaneengesloten en op de betreffende pagina's geplaatst worden. Er dient een duidelijke scheiding te zijn tussen advertenties van derden en het gemeentenieuws.
24. De gemeentelijke informatiepagina's zijn alleen beschikbaar voor gemeentelijke informatie en worden in het eerste katern geplaatst, te beginnen op pagina 2.
25. Opdrachtnemer bepaalt in overleg met de opdrachtgever de plaats in het huis-aan-huisblad van eventuele extra advertenties en/of thema pagina's.

26. De doorlooptijd van aanlevering inclusief correctie(s) tot en met werkelijke plaatsing is maximaal drie dagen. Dit geldt zowel voor de gemeentelijke publicaties als voor speciale pagina's en specials. De doorlooptijd ziet er als volgt uit:
- Dag 1, 13.00 uur: opdrachtgever levert tekst en beeld aan bij opdrachtnemer.
 - Dag 1, 15.00 uur: opdrachtnemer levert eerste drukproef aan.
 - Dag 2: afstemming correcties
 - Dag 2, 13.00 uur: opdrachtgever geeft akkoord op gecorrigeerde pagina's
 - Dag 3: Huis-aan-huisblad waarin gemeentepagina's worden gepubliceerd wordt verspreid in de gemeente.
27. De opdrachtgever fiatteert per e-mail de akkoord bevonden drukproef. Tussentijdse wijzigingen in de drukproef worden doorgegeven door de opdrachtgever.
28. Mogelijkheid tot correcties op de drukproef uiterlijk de werkdag voor de dag van uitgifte tot 13.00 uur. Opdrachtnemer stelt geen maximum aan de frequentie van noodzakelijke aanpassingen, die opdrachtgever doorgeeft.
29. De opdrachtnemer doet uiterlijk drie weken voor de dag van uitgifte, mededeling aan de opdrachtgever, wanneer door vakantie of feestdagen de deadlines voor het aanleveren van de kopij verschuiven of wanneer de uitgave komt te vervallen.
30. Het in punt 26 genoemde vervallen van een uitgave mag maximaal 3 maal per jaar voorkomen.
31. Opdrachtnemer gaat akkoord met een periode van schaduwdraaien. Twee weken voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract zullen de opdrachtnemer en de opdrachtgever het totale proces tot aan het daadwerkelijk drukken van de pagina's proefdraaien. De concrete invulling van deze periode van schaduwdraaien gebeurt na gunning.
32. De opdrachtnemer overlegt met de opdrachtgever bij een wijziging van het formaat van het huis-aan-huisblad en past het formaat pas aan na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
33. De opmakers van de krant zijn van maandag tot en met vrijdag telefonisch en per mail bereikbaar tussen 09.00 - 17.00 uur voor opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van prijs en facturatie

34. Het tarief is inclusief alle werkzaamheden die de opdrachtnemer in het kader van deze opdracht verricht.
35. De opdrachtnemer stelt tegen hetzelfde tarief extra ruimte beschikbaar voor extra aangeleverde speciale pagina's of andere advertenties vanuit de opdrachtgever.
36. Het geoffreerde tarief is in euro's en exclusief btw.
37. Het tarief is gebaseerd op full colour.
38. De factuur moet digitaal (PDF), inclusief ECL nummer gestuurd worden naar facturen@ouder-amstel.nl. Het ECL nummer wordt in de implementatieperiode kenbaar gemaakt.

39. Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van het werkelijk afgenomen aantal pagina's. Opdrachtnemer verzorgt een verzamelfactuur met specificaties per week. Voor extra aangeleverde speciale pagina's of andere advertenties verzorgt opdrachtnemer aparte facturaties en stuurt die separaat naar facturen@ouder-amstel.nl. Ook hiervoor wordt een ECL nummer bekend gemaakt in de implementatieperiode.
40. De door de inschrijver te offrenen tarieven zijn vast gedurende de contractperiode. Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1-1-2026 kunnen de geoffreerde tarieven worden herzien. Indexering vindt jaarlijks plaats op basis van het CPI code: 095200 Kranten en tijdschriften, eerste indexatie mogelijkheid is 1 januari 2027.
41. De opdrachtnemer draagt de kosten voor het corrigeren van eventuele fouten die ontstaan na het akkoord van de opdrachtgever op de drukproef. Het gaat hier om fouten die zijn ontstaan buiten de invloedssfeer van opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de bezorging

42. Het huis-aan-huisblad waarin de gemeentelijke publicatie verschijnt, wordt wekelijks op een vaste dag bezorgd op adressen binnen de gemeente, inclusief buitengebied, inclusief de adressen met een ja-nee sticker, met uitzondering van de adressen met een nee-nee sticker.
43. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat minimaal 90% van de in het verspreidingsgebied liggende adressen die geen nee-nee-sticker op de brievenbus hebben het huis-aan-huisblad ontvangt.
44. Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 90% van de adressen binnen één wijk die geen nee-nee sticker hebben, het huis-aan-huisblad wekelijks ontvangt. De opdrachtnemer mag geen gebieden of adressen uitsluiten van bezorging
45. Op tenminste het hieronder genoemde aantal locaties van opdrachtgever worden wekelijks voldoende exemplaren van het huis-aan-huisblad neergelegd (minimaal 40 per locatie), voor diegenen die een nee-nee-sticker hebben of die het blad om welke reden dan ook niet hebben ontvangen. De locaties worden in overleg met de opdrachtgever en in afstemming met de ondernemers vastgesteld. Aantallen en locaties kunnen gedurende de contractperiode in overleg worden aangepast.
- Ouderkerk aan de Amstel: tenminste 4 locaties, waaronder in ieder geval Gemeentehuis Ouder-Amstel, Vondelstraat 1.
 - Duivendrecht: tenminste 2 locaties, waaronder in ieder geval Dorpshuis, Dorpsplein 60.
46. De opdrachtnemer publiceert geregeld een overzicht van de in punt 43 genoemde locaties in het huis-aan-huisblad en op een digitaal platform van de opdrachtnemer.
47. De opdrachtnemer vermeldt op de voorpagina van het huis-aan-huisblad het servicenummer van de bezorging. In het colofon van het huis-aan-huisblad staat hoe bezorgklachten gemeld kunnen worden.
48. Opdrachtnemer moet telefonisch, per e-mail en via internet goed bereikbaar zijn voor klachten over de bezorging. De procedure van afhandeling van een niet bezorgde krant wordt ook op de website van de

verspreider vermeld. Deze klachten dienen door de contractmanager naar tevredenheid van de klant te worden afgehandeld. Indien de opdrachtgever bezorgklachten binnenkrijgt, verwijst hij door naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het huis-aan-huis blad binnen 2 werkdagen wordt bezorgd bij de klager.

- 49. Klachten betreffende de bezorging worden door de opdrachtnemer afgehandeld. Hiervoor is de contractmanager verantwoordelijk en zijn of haar plaatsvervanger.
- 50. Inwoners in het buitengebied krijgen na aanhoudende klachten een postabbonnement op kosten van de opdrachtnemer.

Eisen ten aanzien van online publicatie huis-aan-huisblad

- 51. De opdrachtnemer onderhoudt een website onder de naam van het huis-aan-huisblad waarop het nieuws uit het weekblad wordt gepubliceerd. Hierop worden zowel de afzonderlijke artikelen als het integrale weekblad in zijn geheel gepubliceerd.
- 52. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan op dezelfde website meerdere huis-aan-huisbladen te publiceren. Het moet een op zichzelf staande website zijn.
- 53. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze website voor zoekmachines indexeerbaar is en de content vindbaar is.
- 54. Op bovengenoemde website bevindt zich ook een archief waarin oude edities van het weekblad bekeken kunnen worden.
- 55. Op bovengenoemde website wordt ook informatie over de bezorging, de afhaalpunten, zoals genoemd in eis 45 van dit Programma van Eisen, en informatie over het melden van bezorgklachten inclusief een online klachtenformulier gepubliceerd. Op bovengenoemde website worden ook de contactgegevens van de redactie en informatie voor adverteerders gepubliceerd.
- 56. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bovengenoemde website goed raadpleegbaar is op alle gangbare devices, inclusief mobiele telefoon.

Wensen

- 57. Toegankelijkheidsnormen voor website volgens toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549/WCAG 2.1.
- 58. Er moet een gebruiksvriendelijk formulier zijn op uw website waarop inwoners hun nieuws kunnen delen en gemakkelijk aan opdrachtnemer kenbaar kunnen maken.