

## Bijlage 10.C Programma van Eisen Perceel 3 Palletvervoer

### 1. Algemene Eisen

- 1.1 De opdrachtnemer dient een in Nederland geregistreerde rechtspersoon te zijn en minimaal 3 jaar ervaring te hebben met palletvervoer.
- 1.2 De opdrachtnemer dient te beschikken over de noodzakelijke vergunningen, zoals een NIWO-vergunning voor beroepsgoederenvervoer.
- 1.3 De opdrachtnemer dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, inclusief de Wegvervoerwet, ADR (gevaarlijke stoffen, indien van toepassing) en de Arbeidstijdenwet.
- 1.4 De opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bij de verwerking van klant- en transportgegevens.

### 2. Dienstverlening en Prestatienormen

- 2.1 De opdrachtnemer dient pallets binnen de volgende servicelevels te vervoeren:
  1. Standaardlevering: binnen 2 werkdagen.
  2. Spoedlevering: binnen 24 uur (indien onderdeel van de opdracht).
- 2.2 Minimaal 99 % van de zendingen moet binnen de afgesproken termijn worden geleverd.
- 2.3 Het percentage zoekgeraakte of beschadigde pallets mag niet hoger zijn dan 0,5 %.
- 2.4 De opdrachtnemer dient een track & trace-systeem te bieden voor real-time inzicht in de status van zendingen.
- 2.5 De opdrachtnemer dient een klachtenprocedure te hanteren, waarbij klachten over schade of vermissing binnen 2 werkdagen worden afgehandeld.

### 3. Logistiek en Dekking

- 3.1 De opdrachtnemer dient landelijke dekking te bieden en transport naar en vanuit het buitenland mogelijk te maken (indien van toepassing).
- 3.2.1 De opdrachtnemer moet leveringen kunnen uitvoeren bij:
  1. Bedrijven met en zonder laadperron.
  2. Distributiecentra en hubs.
  3. Adressen met beperkte toegang (bijvoorbeeld binnensteden met venstertijden).
- 3.3 De opdrachtnemer moet europallet-retoursystemen kunnen faciliteren en hierover rapporteren.
- 3.4 Bij mislukte afleverpogingen dient de opdrachtnemer minimaal 1 herbezorgpoging te ondernemen of een alternatieve oplossing aan te bieden. (herbezorgpoging benoemen op prijzenblad)

### 4. Duurzaamheid

- 4.1 Opdrachtnemer zet voertuigen in die voldoen aan de emissieklasse Euro 6 (zie in dit verband ook het kwalitatief gunningscriterium K3 (perceel 3).

- 4.2 De opdrachtnemer dient de CO<sub>2</sub>-uitstoot per palletkilometer te meten en hierover jaarlijks te rapporteren.
- 4.3 Er dient gebruik gemaakt te worden van herbruikbare pallets en duurzame verpakkingsmaterialen.

## 5. ICT, Integratie en Rapportage

- 5.1 De opdrachtnemer dient periodiek rapportages te verstrekken over:
  1. Leverbetrouwbaarheid (%)
  2. Aantal klachten en schadegevallen
  3. CO<sub>2</sub>-uitstoot en duurzaamheidsinspanningen
  4. Aantal retourzendingen en niet-afgeleverde pallets

## 6. Tarieven en Facturatie

- 6.1 De opdrachtnemer dient wekelijks facturen te verstrekken, met een gespecificeerde weergave van uitgevoerde transporten.

## 7. Veiligheid en Compliance

- 7.1 De opdrachtnemer moet voldoen aan de ADR-wetgeving bij het vervoer van gevaarlijke goederen (indien van toepassing).
- 7.2 Alle chauffeurs moeten beschikken over de vereiste vergunningen en trainingen, zoals Code 95.
- 7.3 De opdrachtnemer moet beveiligingsmaatregelen nemen om diefstal en schade te voorkomen, inclusief voertuigtracking en afgesloten laadruimtes.

## 8. Evaluatie en Monitoring

- 8.1 De opdrachtnemer dient periodiek (bijvoorbeeld per kwartaal) een prestatie-evaluatie te houden met de opdrachtgever.
- 8.2 De opdrachtnemer dient een verbeterplan op te stellen bij structurele prestatieproblemen.

Statutaire naam inschrijver (combinant)	
Naam ondertekenaar	
Functie ondertekenaar	
Handtekening	
Plaats en datum	