

	Algemeen
A1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en Opdrachtnemer verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
A2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de overeenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
A3	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid en tijdigheid van het verkiezingspost gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
A4	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
A5	Opdrachtnemer is geregistreerd bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM).
A6	Opdrachtnemer voldoet aan de Wetten en regelingen van de postmarkt zoals genoemd op de website van de ACM.
A7	Opdrachtnemer voldoet aan de regels in de Postwet 2009 en nieuw te voeren wet- en regelgeving Postwet.
A8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat eventuele wijzigingen in de wet- en/of regelgeving ook op de af te sluiten raamovereenkomst van toepassing zal zijn. U bent bereid om eventuele wijzigingen in de wet en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging te implementeren en processen en administratie hierop aan te passen. Dit betreft o.a. maar niet uitsluitend de Postwet 2009 en de wijziging Postwet o.b.v. WOO.
A9	Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collecte, distributie tot en met de bezorging van de poststukken (met inbegrip van eventuele retourneringen) zo in te richten dat alle aangeboden poststukken onbeschadigd, tijdig en compleet bij de geadresseerde worden aangeleverd.
A10	Poststukken die om wat voor reden ook niet bezorgd kunnen worden (retourneringen) dienen binnen 48 uur (kosteloos) te worden geretourneerd aan Opdrachtgever.
A11	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contract beëindiging.
A12	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn dan ook niet van toepassing. In de Inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
A13	Opdrachtnemer houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) welke deel uitmaakt van de gemeentelijke ICT- kwaliteitsnormen.
A14	Opdrachtnemer dient hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren e.d.) kosteloos ter beschikking te stellen, dan wel in bruikleen zonder bijkomende kosten.
A15	Opdrachtnemer gaat er, op het moment dat Opdrachtgever dit wenst, mee akkoord om een QR-code op de stempassen te gebruiken bijvoorbeeld ten behoeve van de postbezorging of het gebruik van applicaties ter ondersteuning van het verkiezingsproces indien aanbestedende dienst dat verzoekt.

A16	Opdrachtnemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. Deze accountmanager dient de Nederlandse taal in woord en geschrift uitstekend te beheersen.
A17	Dienstverlening vindt plaats op alle werkdagen gedurende het gehele kalenderjaar m.u.v. door Aanbestedende dienst vastgestelde feestdagen en verplichte vrije dagen, voor 2026 zijn dit donderdag 1 januari, maandag 6 april, maandag 27 april, dinsdag 5 mei, donderdag 14 mei, maandag 25 mei, vrijdag 25 en zaterdag 26 december. De locatie van de aanbestedende dienst is op werkdagen geopend van 7.00 uur tot 18.00 uur.
A18	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
A19	Het personeel van de opdrachtnemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn voor zover relevant voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden.
A20	Alle door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de opdrachtnemer.
	Levering en dienstverlening
B1	Opdrachtnemer biedt een gebruiksvriendelijke online applicatie/portaal t.b.v. het registreren van aan te leveren van Postdiensten en/ of het digitaal kunnen versturen. Het is voor Opdrachtgever mogelijk om digitaal inzicht te krijgen in haar klantgegevens (orders, facturatie, rapportages e.d.).
B2	Het digitaal systeem van Opdrachtnemer is dusdanig ingericht dat Opdrachtgever op een snelle en gebruiksvriendelijke manier een postzending kan invoeren. Indien noodzakelijk verzorgt Opdrachtnemer een instructie.
B3	Indien het digitale systeem niet beschikbaar is wegens bijvoorbeeld een storing dan is het mogelijk voor Opdrachtgever om kosteloos gebruik te maken van een fysiek aanleverformulier.
B4	Opdrachtgever krijgt toegang tot digitale klantomgeving waar o.a. de volgende onderdelen online te zien zijn: <ul style="list-style-type: none"> · Account instellingen en autorisaties; · Facturen per maand per jaar; · Inzicht in Verzonden post /verzendinggedrag; · Inzicht in nog openstaande voorgemelde-, en verzonden mailingen; · Inzicht (Track&Trace) aangetekende post; · Bestellen hulpmiddelen online of directe link; · Servicedesk en contactgegevens leverancier; · Klachtenregistratie.
B5	Opdrachtnemer heeft de beschikking over technisch materieel en materiaal om de volledige opdracht/scope uit te kunnen voeren.
B6	Opdrachtnemer sluit aan bij de modernisering en digitalisering dienstverlening en beschikt over de mogelijkheid tot het digitaal verzenden van poststukken waarbij de verzending van deze stukken juridisch sluitend wordt gezien (aangetekende email).
B7	Dienstverlener beschikt over een Haal- en brengservice om daarmee Opdrachtgever te ontzorgen.

B8	<p>Brengservice: de aan de Aanbestedende dienst gerichte post (postbus en antwoordnummers) wordt maandag t/m vrijdag dagelijks door de opdrachtnemer afgeleverd bij de Aanbestedende dienst (Raadhuislaan 106 te Spijkenisse tussen 8.00 uur en 9.00 uur. In het geval van overmacht, waardoor de opdrachtnemer niet tijdig op het genoemde adres de brengservice kan uitvoeren, dient de opdrachtnemer dit tijdig te communiceren naar de operationeel contactpersoon op locatie.</p> <p>Op dit moment is er één (1) punt voor de brengservice. In de toekomst kan het mogelijk wijzigen naar een ander afhaalpunt op één van de locaties van Aanbestedende Dienst. Hier mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht door de opdrachtnemer.</p>
B9	<p>Haalservice: de te verzenden post wordt op maandag t/m vrijdag opgehaald bij de Aanbestedende dienst (Raadhuislaan 106 te Spijkenisse) tussen 16.00 uur en 17.00 uur. In het geval van overmacht, waardoor de opdrachtnemer niet tijdig op het genoemde adres de haalservice kan leveren, dient de opdrachtnemer dit tijdig te communiceren naar de operationeel contactpersoon op locatie.</p> <p>Op dit moment is er één (1) punt voor de haalservice. In de toekomst kan het mogelijk wijzigen naar een ander punt op één van de locaties van Aanbestedende Dienst. Hier mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht door de Opdrachtnemer.</p>
B10	<p>De post wordt in Nederland op minimaal vijf dagen per week bezorgd. De bezorgdagen van de post zijn dinsdag t/m zaterdag m.u.v. feestdagen of vrije dagen. Indien de wettelijke bezorgdagen veranderen n.a.v. een aanpassing van de Postwet, dan kunnen deze dagen wijzigen.</p>
B11	<p>Geadresseerde post heeft een overkomstduur van binnen twee dagen of volgens het Vaste Bezorgdagen servicekader of een flexibele leverperiode te bepalen na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij verkiezingspost. Mocht de Postwet gedurende de looptijd wijzigen en de servicekaders derhalve wijzigen, dan treed de Opdrachtnemer hierover in overleg met de Opdrachtgever.</p>
B12	<p>Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te hebben. Brieven en poststukken dienen zowel in het binnenland als het buitenland te worden bezorgd door opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat de opdrachtnemer dient zorg te dragen voor aankomst van de brievenbuspost en andere poststukken op de plaats van bestemming, al dan niet door inschakeling van een (buitenlandse) bezorgdienst.</p>
B13	<p>De poststukken dienen zowel in het binnen- als het buitenland bezorgd te worden door Opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer zorg draagt voor aankomst van de poststukken op de plaats van bestemming.</p>
B14	<p>De bezorging van poststukken door Opdrachtnemer vindt in principe plaats door die poststukken te deponeren in de brievenbus behorende bij het op het poststuk vermelde adres.</p>
B15	<p>Opdrachtnemer dient niet-brievenbuspost poststukken op het adres van de geadresseerde af te geven, voor zover vereist met handtekening voor ontvangst.</p>
B16	<p>Indien de geadresseerde van een aangetekend poststuk bij de bezorging geen gehoor geeft, dan dient Opdrachtnemer een mededeling achter te laten, waarop is aangegeven op welke wijze en binnen welke termijn hij zich in het bezit van het poststuk kan stellen.</p>
B17	<p>Is het poststuk geadresseerd aan een postbus, dan wordt dit zo mogelijk bezorgd door het in de postbus te deponeren.</p>
B18	<p>Poststukken geadresseerd aan een antwoordnummer worden bezorgd op het met de antwoordnummerhouder overeengekomen adres.</p>
B19	<p>Retour- en onbestelbare post dienen, voor zover bekend, met een eenduidige reden op het poststuk te worden teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.</p>
B20	<p>De post is gericht aan zowel postbussen, antwoordnummers als straatadressen.</p>
B21	<p>De post kan gericht zijn aan privé adressen, bedrijven, instellingen, etc.</p>
B22	<p>De post kan in ongefrankeerde of Port Betaald enveloppen worden aangeleverd.</p>

B23	Ongefrankeerde post kan door de Opdrachtnemer gefrankeerd worden tegen een toeslag.
B24	Postpakketten kunnen gefrankeerd en ongefrankeerd worden aangeboden en kunnen tegen een toeslag door Opdrachtnemer gefrankeerd worden.
B25	Voor de binnenlandse poststromen geldt een landelijke dekking.
B26	Aangetekende post wordt binnen 24 uur aangeboden bij ontvangers in Nederland. Voor aangetekende post buiten Nederland wordt geen minimale overkomstduur gevraagd omdat dit afhankelijk is van lokale bezorgingsbedrijven.
B27	Voor Aangetekende post geldt een inspanningsverplichting van 99% voor het aanbieden van aangetekende zendingen binnen 24 uur bij de geadresseerden.
B28	Poststukken dienen te allen tijde als apart poststuk bezorgd te worden en worden niet toegevoegd aan een algemene gezamenlijke 'reclamezending'.
B29	Poststukken dienen ook bezorgd te worden op adressen met een 'ja/nee sticker' en een 'nee/nee sticker'. Deze sticker dient in deze gevallen genegeerd te worden. De poststukken dienen dan ook in alle beschikbare brievenbussen en op alle adressen bezorgd te worden, ook als het pand leeg is.
B30	Het maximum gewicht per poststuk is 2000 gram.
B31	Postpakketten > 2000 gram worden met de haalservice opgehaald
B32	De poststukken hebben een maximum formaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm.
B33	Poststukken zijn verpakt in enveloppen of brievenbuspakket en kunnen verschillen van formaat.
B34	Opdrachtgever zorgt dat poststukken voldoen aan Aanlever- en Vormgevingsvoorwaarden van de Opdrachtnemer.
B35	De minimaal aan te bieden hoeveelheid voor partijenpost is per aanbieding 250 stuks; de mailingen worden apart van de heterogene post aangeboden.
B36	Voor heterogeen aangeboden post geldt geen minimaal aan te bieden hoeveelheid maar een minimumorderbedrag.
B37	Postpakketten kunnen aangetekend aangeboden worden.
B38	Postpakketten kunnen aanvullend verzekerd worden.
B39	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Aanbestedende dienst dezelfde postbus- en antwoordnummer(s) behoudt.
B40	De bezorgtermijn wordt door Opdrachtgever aangegeven. De post wordt standaard verzonden op basis van 48/72 uur tenzij door Opdrachtgever anders wordt aangegeven.
B41	Opdrachtgever geeft het aantal en bezorgregio (binnen- en/of buitenland) van de brievenbuspost aan. Hierbij wenst Opdrachtgever zo min mogelijk administratieve handelingen te moeten verrichten.
B42	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid via Opdrachtnemer postzendingen te verzekeren
B43	Indien er sprake is van onvoldoende gefrankeerde post wordt het betreffende poststuk tezamen met de aanmaningskaart aangeboden zonder boete.
B44	Het in te zetten personeel is herkenbaar aan bedrijfskleding en dienen zich te houden aan de huisregels die gelden voor de locatie van Opdrachtgever. Zij dienen in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs.
B45	Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel dat gerechtigd is om volgens de Nederlandse wet- en regelgeving te mogen werken.
Kwaliteit	
C1	Voor tijdige aanlevering van post en pakketten bij Opdrachtgever geldt een inspanningsverplichting van 95% aanleveren vóór het opgegeven tijdstip.
C2	Voor tijdige ophaling van post en pakketten bij Opdrachtgever geldt inspanningsverplichting van 95% binnen het opgegeven tijdsvenster.

C3	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om binnen Nederland minimaal 95% van de post binnen de afgesproken termijn te bezorgen. Opdrachtnemer toont jaarlijks aan door middel van objectieve steekproef dat 95% van de poststukken binnen de overkomstduur bezorgd zijn.
Verkiezingen	
D1	De post voor verkiezingen zal geadresseerd worden aangeleverd door Aanbestedende dienst of door een externe partij (drukker). De stempassen staan op naam en adres en de kandidatenlijsten staan op adres (huis aan huis bezorging) van de kiezer(s).
D2	Post voor verkiezingen vraagt overleg en afstemming omdat de documenten vóór de wettelijke leverdatum geleverd moeten worden.
D3	Tijdens de verkiezingen dient opdrachtnemer een vast contactpersoon beschikbaar te stellen die gedurende de voorbereiding en de projectperiode dagelijks bereikbaar is en managementinformatie aanlevert.
D4	De drukker/producent van verkiezingspost communiceert rechtstreeks met het postbedrijf zonder tussenkomst van de Aanbestedende dienst/burgerzaken.
D5	Klachten over postbezorging worden in verkiezingstijd dagelijks besproken met het vaste aanspreekpunt van de Aanbestedende Dienst.
D6	Opdrachtnemer dient, samen met de contactpersoon Verkiezingen van de Aanbestedende Dienst, verkiezingspost als gezamenlijk project op te pakken. Vier (4) maanden voorafgaand aan een verkiezing dient opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen welke vastgesteld en goedgekeurd dient te worden door de contactpersoon Verkiezingen van de Aanbestedende Dienst. In dit plan staan de afspraken, resultaten en planning beschreven. Dit plan van aanpak wordt besproken tijdens de project startup.
D7	De verkiezingspost dient bezorgd te worden op de afgesproken dag(en). Geadresseerde verkiezingspost mag pas op de afgesproken bezorgdag persoonlijk aan de bezorger worden verstrekt. Indien de bezorging over meerdere dagen loopt, geldt dit per bezorgdag.
D8	Op verzoek van de Aanbestedende Dienst dient de verkiezingspost ook binnen 24 uur geleverd te kunnen worden voor bijvoorbeeld nazending. Dit gaat om verkiezingspoststukken die kort voor verkiezingsdag zijn aangevraagd en in het bezit moeten zijn van de aanvrager zodat deze zijn stem kan uitbrengen op de verkiezingsdag.
D9	Retour en onbezorgbare Verkiezingspost dienen uiterlijk (vijf) 5 dagen na matdag, voorzien van valide reden sticker, retour gezonden te worden aan de Aanbestedende Dienst.
D10	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van wet- en regelgeving houdt zich aan deze wet- en regelgeving (o.a. de Kieswet) en volgt de richtlijnen op van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Ook als deze wijzigen gaande het proces van het al goedgekeurde plan van aanpak zoals beschreven staat in eis D6.
D11	Opdrachtnemer zal minimaal tweemaal per verkiezing (bijvoorbeeld drie (3) maanden vóór en maximaal 2 maanden na verkiezingsdag) een tactisch overleg voeren met de Aanbestedende Dienst. In ieder geval zal er 3 maanden voor de verkiezingsdag een project-start up plaatsvinden. Maximaal 2 maanden na de verkiezingen zal er een evaluatie overleg plaatsvinden.
Informatieveiligheid/ privacy	
E1	Medewerkers van de opdrachtnemer die voor Aanbestedende dienst werkzaamheden verrichten zijn specifiek voor het proces van deze werkzaamheden in bezit van een VOG bij indiensttreding. Deze VOG is niet ouder dan 3 jaar en in het bezit van de opdrachtnemer. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor een juiste procesgang rondom de VOG.
E2	Opdrachtnemer overlegt op aanvraag van de Aanbestedende dienst kosteloos een schriftelijk oordeel van een accountant of een gelijkwaardige deskundige over de verwerking van informatie en de genomen maatregelen ter beveiliging van informatie binnen uw onderneming.

Duurzaamheid & Social Return	
F1	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6.
F2	De postbezorging bij geadresseerden binnen de bebouwde kom dient te voet, per (elektrisch aangedreven) fiets, per elektrische scooter of ander elektrisch aangedreven voertuig bezorgd te worden.
F3	De Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever jaarlijks over zijn product- en procesinnovaties die de milieuprestaties die van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht verbeteren. De Opdrachtnemer stemt met de Opdrachtgever af of deze toegepast kunnen worden in de lopende Opdracht.
Logistiek & opslag	
G1	De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraken, brand en andere calamiteiten.
G2	Opdrachtnemer heeft een regiefunctie en zorgt voor de communicatie en afstemming met de betrokkenen partijen (lees preferred suppliers) zoals de leverancier logistiek verkiezingen.
G3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in geval van vervoer/ leveringen van drukkerij naar dienstverlener post/ logistiek/ gemeentelocaties vooraf telefonisch wordt aangekondigd aan betreffende partijen alsmede aan contactpersoon gemeente.
G4	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de goederen in geen geval buiten het pand worden afgeleverd.
G5	Er wordt een pakbon aan de buitenzijde van de verpakking bevestigd. Op de pakbon wordt minimaal de volgende informatie vermeld: 1. Inkoopordernummer; 2. Bestelpunt; 3. Afleveradres; 4. Kostenplaats; 5. Productnummer; 6. Productnaam; 7. Aantal / verpakkingseenheid; 8. Reeds geleverde producten / aantallen en eventuele backorders.
G6	Elke levering voorziet Opdrachtnemer van een pakbon waarop tenminste staat vermeld: a. Productnaam b. Kwantiteit c. Verzender d. Ontvanger e. Aantal colli
G7	Opdrachtnemer dient poststukken veilig en onbeschadigd te bezorgen. Indien er toch sprake is van een beschadigd poststuk dan wordt deze met een schriftelijke verklaring over de beschadiging bij geadresseerde bezorgd. Opdrachtgever wordt digitaal geïnformeerd over de verklaring.
G8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade aan of kwaliteitsverlies van goederen van opdrachtgever en/of goederen bestemd voor opdrachtgever die bij de Opdrachtnemer in opslag staan.
G9	Het aanhouden van de voorraad leidt niet tot extra kosten voor de Opdrachtgever; Opdrachtnemer verdisconteert de kosten voor het op voorraad houden in de inschrijfprijs.
Communicatie/ Contractmanagement	

H1	Opdrachtnemer zorgt voor een single point of contact voor de Aanbestedende Dienst waar alle zaken rondom de uitvoering van het contract mee besproken kunnen worden. In het geval er gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aansturen van en communiceren met deze partij.
H2	Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de Aanbestedende dienst, geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de Contactpersonen Opdrachtgever.
H3	Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail beschikbaar is tijdens kantooruren (8.00 tot 17.00 uur), waar contactpersonen van de Aanbestedende dienst inlichtingen kunnen verkrijgen, waar vragen en klachten worden gedeponereerd en die u beantwoordt.
H4	In aanloop naar de verkiezingen en gedurende de verkiezingsperiode, geldt de volgende bereikbaarheid van de accountmanager: Opdrachtnemer dient in de week van de bezorging van de stempassen en kandidatenlijsten tijdens werkdagen bereikbaar te zijn van 08.00 uur tot 17.00 uur.
H5	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en garandeert een maximale responsetijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van de vraag (het in behandeling nemen van de klacht).
H6	Opdrachtnemer dient klachten binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de klacht te verhelpen, dient Opdrachtnemer kenbaar te maken hoe het probleem alsnog zal worden verholpen en binnen welke redelijke tijdstermijn.
H7	De klachtenrapportage dient in de maandrapportage opgenomen te worden en zal tenminste het volgende bevatten: - wie bij het probleem of klacht betrokken is; - aard van het incident; - de datum van het constateren; - een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht; - de geschatte oplossingsduur; - de datum van afhandeling klacht.
H8	Productontwikkelingen en veranderde productieprocessen die mogelijk contractuele gevolgen kunnen hebben, dienen, alvorens ze van toepassing kunnen worden verklaard, voorgelegd te worden aan de Opdrachtgever.
H9	Opdrachtnemer acteert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst proactief en zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing op het gebied van leveringen en aanverwante processen.
H10	Na gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gezamenlijkheid de overlegstructuur vast m.b.t. operationeel, tactisch en strategisch overleg. Minimaal een (1) keer per jaar of zo vaak als nodig vindt een strategisch overleg plaats met inhoudsdeskundigen en contract en leveranciersmanager. Het initiatief voor het maken van de afspraak ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een verslag/ actiepuntenlijst welke de contactpersonen van de Opdrachtnemer ontvangt.
H11	Naar behoefte zal er operationeel overleg plaatsvinden over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een verslag/ actiepuntenlijst welke de contactpersonen van de Opdrachtgever uiterlijk vijf dagen na het overleg ontvangen.
H12	Na iedere verkiezing vindt er afstemming plaats of een overlegmoment/evaluatie plaats zal vinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor deze afstemming.
H13	Tijdens deze eventuele evaluatie koppelt opdrachtnemer terug welke oplossing u heeft gegeven voor het probleem en/of de calamiteit en hoe opdrachtnemer dit op de lange termijn probeert te voorkomen.

Tarieven	
I1	Opdrachtnemer dient voor alle werkzaamheden zoals genoemd in het Programma van eisen de kosten te verdisconteren in de op te geven kosten in 'Bijlage B Prijzenblad'.
I2	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, voorrijkosten, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten te zijn en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. Alle tarieven dienen gesteld te zijn als all-in tarieven.
Facturatie	
J1	Opdrachtnemer factureert conform de Handreiking Facturatie (bijlage I).
J2	Een e-mailbericht kan maximaal één factuur en de daarbij behorende specificatie in PDF-formaat bevatten. Factuur en specificatie dient één bestand te zijn.
J3	Opdrachtnemer verstuurt maximaal één verzamelfactuur met minimaal wettelijke gegevens per maand, en in ieder geval uitgesplitst in postsoorten, aantal bezorgde stukken, gewicht van de postsoorten aan de gemeente via facturen@nissewaard.nl
J4	Per afzonderlijke verkiezing dient er een verzamelfactuur te worden ingdiend welke minimaal de volgende informatie bevat:- Aantal bezorgde stempassen;- Aantal niet-bezorgde stempassen;- Aantal bezorgde kandidatenlijsten;- Aantal niet-bezorgde kandidatenlijsten;- Totaal gefactureerde kosten.
J5	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
J6	De factuur dient, onder vermelding van het inkoopordernummer, correct geadresseerd te zijn aan: Gemeente Nissewaard, Postbus 25 3200 AA, Spijkenisse
J7	Er dient één (1) factuur per inkooporder te worden opgesteld, tenzij deelfacturatie is overeengekomen.
J8	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfskosten inbegrepen.
J9	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
J10	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.