



BIJLAGE 1 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

EUROPESE AANBESTEDING LOGISTIEKE DIENSTVERLENING 2025

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen.

Algemeen en personeel	
1.	Dit PVE heeft betrekking op logistieke dienstverlening (dag- en nachtdistributie). Opdrachtnemer garandeert dat het in ieder geval deze dienstverlening kan leveren, dat voldoet aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PVE.
2.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan geldende en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu. Nadere informatie over verplichtingen ten aanzien van bepalingen inzake belastingen, milieubescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland is te verkrijgen bij de volgende organen: UWV: www.uwv.nl Belastingdienst: www.belastingdienst.nl Ministerie van VROM: www.vrom.nl Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.szw.nl Arbeidsinspectie: www.arbeidsinspectie.szw.nl
3.	Opdrachtnemer bevestigt dat al het Personeel van Opdrachtnemer en derden voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving.
4.	Opdrachtnemer moet, indien Opdrachtgever daarom vraagt, van de medewerkers die worden ingezet voor de gevraagde dienstverlening, vooraf (drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden), Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) overleggen.
5.	Opdrachtgever heeft het recht om medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat medewerkers: <ul style="list-style-type: none">• ongeschikt zijn naar oordeel van Opdrachtgever;• onbekwaam zijn naar oordeel van Opdrachtgever.
6.	De medewerkers van Opdrachtnemer die in contact komen met medewerkers van Opdrachtgever dienen zich goed te kunnen uitdrukken in de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift.
7.	Opdrachtnemer voert de dienstverlening zodanig uit, dat eventuele overlast voor Opdrachtgever zoveel mogelijk wordt beperkt.
8.	Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening landelijk (Nederland) te kunnen leveren aan Opdrachtgever rekening houdend met een wisselend aantal locaties.
9.	Elke medewerker van Opdrachtnemer die toegang heeft tot UWV-locaties moet zich te allen tijde kunnen identificeren en legitimeren. Toegang tot UWV-locaties wordt alleen verleend op grond van een geldig legitimatiebewijs. Een rijbewijs of ID-kaart is voldoende.
10.	Opdrachtgever levert een actueel overzicht van de UWV-locaties aan Opdrachtnemer (bijlage UWV-locatie kenmerken overzicht en werkafspraken). Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer tijdig (minimaal 1 week voor de mutatedatum) in geval van mutaties van UWV-locaties. Opdrachtnemer dient per gewijzigde mutatedatum de dienstverlening uit te voeren.
11.	Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een Contract- en leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.



Juridische en Commerciële Eisen	
12.	Voor wat betreft de procedure rondom het moment van overdracht (en dus van overgang van verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid) volgen we de "Algemene Vervoerscondities 2002 (AVC)".
13.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving en andere relevante ontwikkelingen.
14.	Opdrachtnemer factureert conform de eisen zoals opgenomen in bijlage 7 Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Inhoudelijke Eisen – Functionele Eisen	
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste, volledige en onbeschadigde bezorging van de Zending(en) op het door Opdrachtgever opgegeven adres.
16.	Zendingen mogen in géén geval worden geopend door Opdrachtnemer, diens personeel of derden anders dan de geadresseerde.
17.	Zendingen worden op Werkdagen na 17:00 uur opgehaald bij UWV-locaties.
18.	In uitzondering op eis 17 geldt dat Zendingen die op UWV-locaties, waar geen logistieke ruimte of kast aanwezig is, worden opgehaald tussen 16.00 en 17.00 uur op Werkdagen.
19.	Opdrachtnemer levert de (nacht)distributiedienstverlening conform het beschreven proces vermeld in de Bijlage Keerlabel UWV.
20.	Zendingen worden, bij Ophalen en Bezorgen, door de Opdrachtnemer zelf uit respectievelijk in de logistieke ruimte of kast gehaald respectievelijk geplaatst. Op die UWV-locaties waar geen kast beschikbaar is worden de kratten overhandigd aan contactpersoon van Opdrachtgever. Indien de contactpersoon van Opdrachtgever niet (meer) aanwezig is, dient Opdrachtnemer de kratten mee te nemen en deze zo spoedig mogelijk op de volgende Werkdag te leveren.
21.	Zendingen worden, bij Ophalen en Bezorgen, door de Opdrachtnemer zelf in het vervoersmiddel geplaatst en uit het vervoersmiddel gehaald.
22.	De Opdrachtnemer neemt alleen Verzegelde Colli in ontvangst. Zendingen bestaande uit niet Verzegelde Colli laat Opdrachtnemer staan.
23.	Opdrachtnemer maakt uiterlijk de eerstvolgende Werkdag vóór 08:00 uur melding van niet Verzegelde Colli bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
24.	Zendingen die zijn opgehaald door Opdrachtnemer, worden de volgende Werkdag vóór 07:00 uur bezorgd op een UWV-locatie.
25.	Zendingen die door de Toeleverancier van UWV bij Opdrachtnemer zijn afgeleverd, worden de volgende Werkdag vóór 07:00 uur bezorgd op een UWV-locatie.
26.	Opdrachtnemer hanteert per Werkdag één ophaalmoment en één bezorgmoment per UWV-locatie.
27.	In uitzondering op eis 24 en eis 25 geldt dat Zendingen die op UWV-locaties, waar geen logistieke ruimte of kast aanwezig is, worden bezorgd tussen 07:00 en 09:00 uur op Werkdagen, volgens de werkafspraken in het UWV-locatie kenmerken overzicht, bijlage UWV-locatie kenmerken overzicht en werkafspraken.
28.	Ten behoeve van de Toeleverancier, die zelf Zendingen bezorgt en ophaalt bij Opdrachtnemer, dient de locatie van Opdrachtnemer te zijn geopend op tijdstippen welke met wederzijdse instemming worden bepaald.
29.	Zendingen van UWV-locaties, welke zich bevinden op de locatie van Opdrachtnemer en bestemd zijn voor de Toeleverancier, dienen transport gereed te zijn op een nader te



	bepalen tijdstip, overeengekomen tussen Opdrachtnemer, Toeleverancier en UWV. Na gunning van de opdracht worden hier concrete afspraken over vastgelegd.
30.	Nabezorging van Collo/Colli dient op dezelfde Werkdag of volgende Werkdag vóór 09:00 uur, op de UWV-locatie waar de Zending voor bestemd is, plaats te vinden, afhankelijk van het initieel geplande bezorgmoment.
31.	Lege Colli mogen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in elkaar gestapeld en niet Verzegeld worden aangeleverd.
32.	<p>Opdrachtnemer dient elke vervoersopdracht te voorzien van een Vrachtbrief. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Vrachtbrief wordt ondertekend door de afzender, chauffeur en de geadresseerde van de Zending.</p> <p>Op de Vrachtbrief dienen de volgende aanduidingen te worden vermeld:</p> <ol style="list-style-type: none">1. de naam van Opdrachtgever;2. de naam van de afzender;3. referentie- en/of ordernummer van Opdrachtgever;4. de ter vervoer ontvangen Zending inclusief aantal stuks collo en indien bekend ook het gewicht;5. de plaats waar Opdrachtnemer de Zending ter vervoer heeft ontvangen;6. de naam van de geadresseerde organisatie (alleen indien gewenst door de afzender);7. de naam van de geadresseerde persoon (alleen indien gewenst door de afzender);8. de naam van Opdrachtnemer;9. bij ontvangst van de Zending: de naam van de ontvanger (in blokletters) en de handtekening van de ontvanger;10. uiterste aflevertijd;11. eventuele bijzonderheden. <p>De onder sub 1 t/m 8 vermelde gegevens worden verstrekt door Opdrachtgever. De onder sub 11 vermelde gegevens kunnen zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer verstrekt worden. Opdrachtnemer is gehouden voor afgifte van de Vrachtbrief aan Opdrachtgever te onderzoeken of de daarop vermelde gegevens nauwkeurig en volledig zijn.</p>
33.	Opdrachtnemer voert de taken voor uitvoering, facturering, managementrapportages en accountmanagement zelfstandig uit.
34.	Schades ontstaan tijdens de uitvoering van de dienstverlening dienen door (de medewerker van) Opdrachtnemer direct bij de contactpersoon van Opdrachtgever te worden gemeld en samen met Opdrachtgever te worden opgelost.
35.	De Opdrachtgever draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door Opdrachtnemer opgelopen bekeuringen. Opdrachtnemer dient zich strikt te houden aan de geldende verkeersregels, ook voor zover dit het parkeren in stadscentra betreft.
36.	Opdrachtnemer dient zich op een beperkt aantal UWV-locaties op de locatie zelf vooraf te melden, voorafgaand aan het Ophalen en Bezorgen van Zendingen, om toegang te krijgen tot de locatie. Na gunning en tijdens de implementatie worden hierover concrete afspraken vastgelegd.
37.	Opdrachtnemer dient alle UWV-locaties volgens de afgesproken tijdsvensters aan te doen, tenzij UWV aangeeft dat er op een bepaalde UWV-locatie(s) geen Colli op te halen zijn en Opdrachtnemer constateert dat er geen Colli af te leveren zijn dan hoeft die bepaalde UWV-locatie op die Werkdag niet bezocht te worden.
38.	Opdrachtnemer dient 'in persoon' (dus geen voicemail of antwoordapparaat of iets vergelijkbaars) op Werkdagen tijdens kantoortijden bereikbaar te zijn. Na gunning van de



	opdracht worden hierover concrete afspraken vastgelegd.	
39.	Opdrachtnemer stelt voldoende Hulpmiddelen gratis en in bruikleen ter beschikking ten behoeve van de dienstverlening.	
40.	Opdrachtnemer beschikt over een webapplicatie ten behoeve van de mogelijkheid tot het volgen van Zendingen.	
41.	Deze webapplicatie dient 24/7 raadpleegbaar te zijn voor Opdrachtgever.	
42.	Via deze webapplicatie dienen de volgende gegevens te kunnen worden opgevraagd:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Uniek Combi-/ordernr. per rit • Naam organisatie ophaaladres • Contactpersoon ophaaladres • Telefoonnummer contactpersoon ophaaladres • Straatnaam ophaaladres • Huisnummer ophaaladres • Postcode ophaaladres • Plaats ophaaladres • Ophaaldatum • Ophaaltijd van • Ophaaltijd tot • Opmerkingen ophaaladres 	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal Colli • Gewicht Zending (indien bekend) • Gewicht zwaarste Collo (indien bekend) • Temperatuur indien sprake is van geconditioneerd vervoer
43.	Opdrachtnemer garandeert dat de Zendingen 100% terug te vinden zijn in deze webapplicatie.	
44.	Opdrachtnemer dient elk Collo te registreren in de webapplicatie met in ieder geval de volgende informatie:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ophaaldatum • Ophaallocatie <ul style="list-style-type: none"> UWV Pandcode Adres Postcode Woonplaats • Ophaaltijd • Aantal Collo • Soort levering dag/nacht • Collo identificatie code • Afleverdatum • Aflevertijd • Afleverlocatie <ul style="list-style-type: none"> UWV Pandcode Adres Postcode Woonplaats • Opmerkingenveld (specificaties) • Indien van toepassing: reden waarom Zending/Collo/Colli niet is afgeleverd. 	



45.	Opdrachtgever legt bij aanvang van de contractperiode de tussen UWV en Opdrachtnemer gemaakte werkafspraken over de uit te voeren dienstverlening vast in de implementatiefase.
46.	Nabezorgingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer de Zending/Collo/Colli niet heeft kunnen afleveren door een tekortkoming van de Opdrachtgever.
47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde toegangsmiddelen zoals b.v. sleutels. Per UWV-locatie stelt Opdrachtgever maximaal 3 sets toegangsmiddelen beschikbaar.
48.	Na beëindiging van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer de aan hem ter beschikking gestelde toegangsmiddelen vermeld in eis 47, zoals b.v. sleutels, in bij de op UWV-locatie aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn.
49.	Bij verlies of dusdanige beschadiging, waardoor het toegangsmiddel niet goed functioneert, van de ter beschikking gestelde toegangsmiddelen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de kosten van vervanging.
50.	Opdrachtgever kan na het Ophalen van de Zending(en) het afleveradres wijzigen. Opdrachtnemer dient daarom in staat te zijn tijdens het vervoer van de Zending(en) Opdrachtgever in voorkomende gevallen te informeren omtrent het vervoer en de aflevering van de Zending(en), zodat Opdrachtgever het afleveradres kan wijzigen tijdens dit vervoer (tenzij er al afgeleverd is).
51.	<p>Opdrachtnemer stelt na gunning een vraag- en klachtenprotocol op. Het vraag- en klachtenprotocol wordt gedeeld met Opdrachtgever en wordt na goedkeuring onderdeel van de Overeenkomst.</p> <p>Het vraag- en klachtenprotocol bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">• een beschrijving van het probleem of de klacht;• een rubricering in het soort klacht;• de datum van constatering;• 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.

Duurzaamheid en Milieucriteria

52.	Opdrachtnemer verplicht zich om 5% van de totale geraamde opdrachtwaarde in te zetten voor social return.
53.	<p>Minimaal 75% van de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3500KG), voldoen ten minste aan emissieklasse 6 en het resterende deel voldoet tenminste aan emissieklasse 5. Op verzoek dient Opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen te overleggen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers).- Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet.- Of gelijkwaardig.
54.	Indien de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6.
55.	CO2-footprint en reduceren CO2-uitstoot: Opdrachtnemer monitort de CO2-uitstoot van zijn uitgevoerde diensten aan Opdrachtgever en rapporteert hier minimaal jaarlijks over aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient vervolgens tijdens de uitvoering van de



	Overeenkomst zijn CO2-uitstoot jaarlijks met minimaal 3% te reduceren. De gehanteerde monitoringmethode en rapportage dienen van adequate kwaliteit te zijn en worden ter akkoord aan Opdrachtgever voorgelegd. Voorbeelden van adequate monitoringmethoden zijn Lean & Green en de CO2-prestatieladder.
56.	CO2 compensatie: Opdrachtnemer dient de CO2-uitstoot van al het voor de opdracht ingezette voertuigen voor 100% te compenseren. De volgende CO2-credits worden geaccepteerd conform de richtlijnen van de CDM-methodologie voor de compensatie van de uitstoot: <ul style="list-style-type: none">· Gold Standard Verified Emission Reductions (VER's).· Gold Standard Certified Emission Reductions (CER's).· Gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).· CER's en/of ERU's.· Of gelijkwaardige methodologie.

Implementatieplan

57.	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: <ul style="list-style-type: none">• Projectleider vanuit Opdrachtnemer;• Projectteam deelnemers Opdrachtnemer en UWV;• Resultaten/deliverables;• Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie;• Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
58.	Het implementatieplan en communicatieplan dienen in concept uiterlijk 1 maand na ingangsdatum Overeenkomst te worden opgeleverd bij UWV.

Informatiebeveiliging

59.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Beveiligingsovereenkomst (BVO), bijlage 4.
60.	Opdrachtnemer voldoet aan de EU Cyber Resilience Act (RCA) van 10 oktober 2024.

Digitale toegankelijkheid

61.	De te leveren dienstverlening voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Opdrachtnemer dit op verzoek van UWV aantonen.
62.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om zelf steekproefsgewijs te controleren of de te leveren diensten toegankelijk zijn voor alle medewerkers, ongeacht eventuele beperkingen van medewerkers van Opdrachtnemer. Eventueel door Opdrachtgever gevonden afwijkingen worden door Opdrachtnemer opgelost zonder daarvoor kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Ook eventuele kosten voor het blijven voldoen aan de WCAG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.