

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Openbare aanbestedingsprocedure

Postdienstverlening IUC23-696

Aanbestedende dienst(en):

- Belastingdienst, mede namens en voor de Deelnemende organisaties in Bijlage 7.

Versie: 1.1

Datum: 19-06-2025

Inhoud

Hoofdstuk 1. De Dienstverlening	3
1.1 Basis eisen dienstverlening	3
1.2 Specifieke eisen buitenlandse post	6
1.3 Specifieke eisen UPD-producten	6
1.4 Specifieke eisen retouren binnenland	6
1.5 Implementatie dienstverlening	7
Hoofdstuk 2. Kwaliteit dienstverlening	8
2.1 Communicatie	8
2.3 Elektronische bestelomgeving	10
2.4 (Informatie)beveiliging kaders	11
Hoofdstuk 3. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	12
3.1. Milieu en klimaat	12
3.2. Social return 2.0	13
3.2.1 Monitoring social return	14
3.5. Diversiteit en inclusie	15
Hoofdstuk 4. Prijsstelling	15
4.1. Tarieven	15
4.2. Indexering	16
4.3. Facturatie	16
Hoofdstuk 5. Data en monitoring	18
5.1. Data	18
5.2. Overkomstduur	20
5.3.KPI en Malus	22
5.3.1. Up-time bestelomgeving	22
5.3.2. Overkomstduur (95%-90%)	22
5.3.3. Overkomstduur (< 90%)	22
5.3.4. Overkomstzekerheid (<99%)	23
5.3.5. Klanttevredenheidsonderzoek	23
5.3.6. Social return actielijnen	23
Hoofdstuk 6. Toekomstgericht	24

Hoofdstuk 1. De Dienstverlening

1.1 Basis eisen dienstverlening

1. Opdrachtnemer richt het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, sortering, distributie tot en met de bezorging van de poststukken, met inbegrip van eventuele retourzendingen, zo in dat de aangeboden poststukken (binnen de afgesproken normen) onbeschadigd, tijdig en compleet bij de geadresseerde(n) worden afgeleverd.
2. Opdrachtnemer accepteert poststukken, die gericht zijn aan straatadressen van bedrijven, instellingen, particulieren etc. maar ook aan antwoordnummers en postbusadressen in Nederland en in het buitenland. Adressering kan zowel in digitale tekens als handgeschreven zijn. Voor binnenlandse post wordt de informatie uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) gebruikt om te verifiëren of poststukken verstuurd worden naar een geldig adres binnen Nederland.
3. Opdrachtnemer dient wereldwijde dekking te hebben voor het bezorgen van buitenlandse post. Voor landen onder embargo en oorlogsgebieden en onvoorziene omstandigheden (pandemie bijvoorbeeld) geldt een inspanningsverplichting.
4. Risico's en (de kans op) fouten worden door Opdrachtnemer proactief geminimaliseerd en beheerst. Als zich toch een risico of fout voordoet wordt deze afgehandeld, gerapporteerd en (intern) geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling. Opdrachtnemer houdt daarom een risicodossier bij waarin hij proactief risico's identificeert (inclusief kans, impact en daaruit voortvloeiende risicoscore), minimaliseert en beheersmaatregelen opneemt. Als zich toch een risico voordoet wordt deze in overleg met de Deelnemende organisatie afgehandeld.
5. Opdrachtnemer stelt de hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (dit betreft o.a. karren, bakken, zakken, stickers) gratis dan wel in bruikleen, zonder bijkomende kosten, ter beschikking aan de Deelnemende organisaties. Deze hulpmiddelen dienen herkenbaar en herleidbaar te zijn tot de Opdrachtnemer. Indien een Deelnemende organisatie een overvloed aan hulpmiddelen op locatie heeft staan, worden deze op aanvraag van de Deelnemende organisatie binnen 5 werkdagen opgehaald door de leverancier. Tevens moet een Deelnemende organisatie de karren tijdig ontvangen zodat het postproces niet ontregeld raakt. De leverancier dient op verzoek van een Deelnemende organisatie langdurige afspraken te maken over de hulpmiddelen die een Deelnemende organisatie frequent nodig heeft.
6. Opdrachtnemer zorgt voor een doorzendservice ten behoeve van geadresseerden (ontvangers), waarbij de vergoeding voor deze diensten voor rekening komt van de geadresseerde indien deze gebruik maakt van deze service. Hieronder wordt verstaan de service waarbij post geadresseerd aan een bepaald/oud adres van consumenten/bedrijven, tijdelijk bezorgd wordt op een ander/nieuw adres in Nederland.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het tewerkgestelde personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) dat niet openbaar toegankelijke ruimten van de Deelnemende organisaties betreedt, een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) bezit. 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.
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 meer informatie over de functieaspecten van de VOG zie:
<https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag/vog-voor-werkgevers-en-organisaties/screeningsprofielen>.

De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat diens personeel en/of onderaannemer(s) die voor deze opdracht worden ingezet over een geldige VOG beschikken.

8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) op enigerlei wijze voor een ieder als zodanig visueel herkenbaar is. Een medewerker heeft altijd een officieel legitimatiebewijs conform artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID) bij zich bij het betreden van een pand van de Rijksoverheid en de Deelnemende organisaties.

9. Opdrachtnemer biedt een service aan waarbij poststukken op locatie opgehaald kunnen worden (haalservice) en waarbij poststukken uit de postbus van een Deelnemende organisatie op locatie worden bezorgd (brengservice).
- Voor de locaties en tijdstippen van het halen en brengen van de post kunnen nadere afspraken gemaakt worden met de Deelnemende organisaties. De tijdstippen van ophalen vallen over het algemeen tussen 16.00 en 18.00 uur. Voor de brengservice is dit tussen 08:00 en 10:00. Op verzoek van een Deelnemende organisatie dient het mogelijk te zijn hiervan af te wijken en kan de organisatie zelf het tijdvenster (van één uur) van halen of brengen bepalen. Voor deze aangepaste dienstverlening wordt een ander tarief berekend dan voor het ophalen binnen een tijdvenster van 2 uur. Voor het ophalen van poststukken geldt dat het uitgangspunt is dat alle poststukken op locatie in één keer opgehaald worden.

10. Poststukken die foutief bezorgd worden op een (kantoor)locatie van de Deelnemende organisaties, worden door de Opdrachtnemer binnen één werkdag na melding weer opgehaald door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft daarbij prioriteit aan het zo snel mogelijk sorteren en opnieuw bezorgen van deze foutief bezorgde poststukken.

11. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat poststukken aangeleverd en aangeboden kunnen worden in verschillende vormen zoals bakken, zakken en pallets. Indien de Deelnemende organisatie de voorkeur heeft om (vanwege de stapelbaarheid) grote partijen post aan te leveren op pallets, dan moet dit mogelijk zijn. Pallets vallen niet onder kosteloze hulpmiddelen en kunnen niet bij Opdrachtnemer besteld worden. Indien retournering van pallets gewenst is kan de betreffende Deelnemende organisatie daarover met Opdrachtnemer in gesprek treden.

12. Het is andere private contractpartners van de Deelnemende organisaties, zoals communicatiebureaus en grafische dienstverleners, toegestaan een opdracht voor verzenden van post van de Deelnemende organisaties onder deze contractvoorwaarden aan te bieden bij Opdrachtnemer. Postverzending is in dat geval een onderdeel van een bredere (communicatie) opdracht van een Deelnemende organisatie. De Deelnemende organisatie autoriseert de private contractpartner en verstrekt hiertoe de benodigde accountgegevens. Zij melden post in dat geval namens de Deelnemende organisaties aan, waarna zij deze post ook fysiek per verzending aanbieden.

13. Brieven kunnen naast papier/documenten ook goederen bevatten mits voldaan wordt aan de gestelde afmetingen. Zendingen die goederen bevatten (zoals bankpassen,

rijbewijzen, USB sticks en kentekenbewijzen) worden geacht ook documenten te bevatten.

14. Voor alle poststukken geldt dat het postproces zo efficiënt mogelijk dient ingericht te worden. Dit houdt o.a. in dat de poststukken door de Opdrachtnemer (machinaal) gesorteerd kunnen worden. Om dit proces te bevorderen, hebben Opdrachtgever en Opdrachtnemer een gezamenlijke inspanningsverplichting om de vormgevingsvoorwaarden van de poststukken bekendheid te geven bij de Deelnemende organisaties.

15. Voor de standaard binnenlandse postbezorging wordt onderscheid gemaakt tussen drie verschillende poststromen: tijdkritische, niet-tijdkritische en flexibele post.
- Tijdkritische post betreft urgente post die zo snel mogelijk bezorgd moet worden. Deze postsoort dient uiterlijk binnen 48 uur bezorgd te worden.
 - Niet-tijdkritische post betreft niet urgente post. Deze postsoort dient uiterlijk binnen 5 werkdagen na aanleveren bezorgd te worden afhankelijk van de dag waarop de post wordt aangeboden aan de Opdrachtnemer.
 - Flexibele post betreft poststukken waarbij vaste bezorgdagen voor Opdrachtgever niet vereist zijn. Opdrachtnemer mag zelf bepalen op welke dagen deze poststukken bezorgd worden zolang dit binnen een termijn van 7 werkdagen gebeurt vanaf het moment van aanbieden.

16. Opdrachtnemer biedt een maatwerkoplossing aan voor binnenlandse poststukken die urgent zijn en binnen 24 uur bezorgd moeten worden (bijvoorbeeld omdat er wettelijke termijnen zijn gesteld aan de bezorging). Indien een wetswijziging plaatsvindt waarbij de bezorging van UPD-post wijzigt van bezorging binnen 24 uur naar 48 uur, mag Opdrachtgever deze maatwerkoplossing beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever ten minste 12 maanden voor het beëindigen van de maatwerkoplossing schriftelijk te informeren.

17. Opdrachtnemer levert na gunning een overzicht aan van de Overkomstduur per land voor poststukken die buiten Nederland bezorgd moeten worden. Dit overzicht moet naar zowel de categorie Logistiek als de Deelnemende organisaties worden gedeeld.

18. Opdrachtnemer dient poststukken te accepteren die verpakt zijn in verschillende soorten formaten enveloppen en kartonnen verpakkingen. Bij kartonnen verpakkingen is het van belang dat deze door de brievenbus kunnen. Andere verpakkingsmaterialen zoals folie of wikkels kunnen alleen gebruikt worden in overleg met de Opdrachtnemer.

19. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat poststukken aangekondigd en aangeleverd kunnen worden via verschillende aanleverprocedures en accepteert kosteloos minimaal de aankondiging/aanlevering middels de elektronische bestelomgeving.

20. Opdrachtgever en Deelnemende organisaties hebben in uitzonderlijke gevallen de behoefte een bepaald gebied, regio of wijk aan te schrijven (bijvoorbeeld over de komst van een snelweg). Opdrachtgever schrijft de bewoners in een gebied dan aan met als aanhef: Aan de bewoners van (het product semi-geadresseerd). Opdrachtnemer helpt Opdrachtgever indien nodig bij het tot stand komen van deze mailing, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van de adresgegevens uit postcodetabellenboekjes of adressentabellen. Hiervoor mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

21. Opdrachtnemer accepteert enveloppen met als porti-aanduiding alle vormen van "Port Betaald" (Port Payé, Pays-Bas etc.) stempels/bedrukking al dan niet in combinatie met een naam of logo van een postbedrijf. Dit om te garanderen dat de voorraad enveloppen van Deelnemende organisaties kunnen worden benut indien er een wisseling van

Opdrachtnemer plaatsvindt.

1.2 Specifieke eisen buitenlandse post

22. Opdrachtnemer dient voor alle (buitenlandse) zendingen en poststukken de benodigde douaneformaliteiten op verzoek van de Deelnemende organisatie te (laten) verzorgen (waaronder het inklaren). Formulieren dient de Deelnemende organisatie zelf in te vullen en te ondertekenen. Zendingen en poststukken (al dan niet aangetekend) moeten vanuit het douane-entrepot van Deelnemende organisatie worden overgenomen in het douane-entrepot van Opdrachtnemer voordat deze ter inklaring in EU en doorzending naar buitenland (of inklaring in Nederland en doorzending binnen Nederland) wordt verzonden. De kosten voor het inklaren en eventuele invoerrechten moeten door Opdrachtnemer worden verhaald bij de geadresseerde. Indien sprake zou zijn van het verzenden van goederen binnen deze opdracht is het aan de Opdrachtnemer om de werkwijze en procedure te communiceren aan de Deelnemende organisaties en hen te begeleiden in het voldoen aan deze procedure.

1.3 Specifieke eisen UPD-producten

23. Opdrachtnemer is verplicht (al dan niet met gebruik van inkoopdiensten van de UPD-dienstverlener) producten te collecteren en leveren die onderdeel zijn van de UPD. Het gaat hierbij, onder andere, om enkelstuks (aangetekende) brieven. De tarieven van deze producten zijn openbare tarieven. De UPD-dienstverlener (PostNL) communiceert deze tarieven jaarlijks in het zogenoemde Tarievenboekje.

24. Bij een wijziging van de Postwet 2009 en/of de daarop gebaseerde uitvoeringsregelingen, of in geval van een dwingend besluit of uitspraak of anderszins van een daartoe bevoegde autoriteit, accepteert Opdrachtgever de aanpassingen en/of wijzigingen op deze specifieke dienstverlening.

1.4 Specifieke eisen retouren binnenland

25. De Deelnemende organisaties moeten poststukken die niet bezorgd kunnen worden door de Opdrachtnemer, retour kunnen ontvangen. Opdrachtnemer moet in staat zijn retourzending fysiek retour te sturen. Opdrachtnemer mag voor retourzendingen (poststukken) die in opdracht van de Deelnemende organisatie fysiek teruggezonden moeten worden naar de verzendende partij, kosten aan de Deelnemende organisaties in rekening brengen. Opdrachtnemer levert deze retourzendingen binnen zeven werkdagen (na ontvangst bij Opdrachtnemer) aan bij de Deelnemende organisaties. Deze retourpost wordt gescheiden aangeleverd van de reguliere post die wordt gebracht. Indien Opdrachtnemer hiertoe in staat is, wordt ook een digitale oplossing aangeboden voor het retourneren van poststukken. Er mogen alleen kosten in rekening worden gebracht aan de Deelnemende organisaties bij digitale retouren indien zij de reden van de retour willen weten.

26. Opdrachtnemer legt bij retouren vast waarom deze envelop retour is gezonden. Ook specificeert Opdrachtnemer op welk moment is gebleken dat het poststuk retour moet: 1) tijdens het sorteerproces of 2) tijdens de bezorging. Wanneer de reden voor retour zijn grondslag heeft door een fout in het proces van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld sorteerfout) dan wordt het poststuk nogmaals in het proces opgenomen en aangeboden ter bezorging. Opdrachtnemer plakt geen mededeling van retour over het venster van de envelop.

1.5 Implementatie dienstverlening

27. Opdrachtgever moet direct vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

28. Opdrachtnemer stelt voor het implementeren van de Raamovereenkomst een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.

29. Eventuele kosten die voor Opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer.

30. Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst in afstemming met categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal:

- het tarievenoverzicht;
- aanbiedingswijze;
- de klantnummers, divisienummers en inloggegevens;
- een omschrijving van de werkzaamheden;
- de wijze van aanmelden/aanleveren;
- een productkaart (formaat A4) inclusief ophaal- en bezorgschema;
- alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure).
- Adressering en vormgeving enveloppen conform eisen van de leverancier(s).

Deze opsomming is niet limitatief en mede afhankelijk van het implementatieplan.

31. Opdrachtnemer stelt voor de administratieve en logistieke processen van de elektronische bestelomgeving gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving en werkinstructie op. Beide procesbeschrijvingen en de werkinstructie worden in concept aangeboden aan categoriemanagement Logistiek. Feedback van categoriemanagement Logistiek wordt binnen uiterlijk één week verwerkt, waarna een definitieve versie wordt verstrekt door Opdrachtnemer.

32. Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving overeenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de Deelnemende organisaties. Indien deze bestelomgeving nog niet in gebruik is bij de Deelnemende organisaties, overlegt Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode een overzicht waaruit blijkt welke acties wanneer moeten plaatsvinden voor realisatie. De nieuwe bestelomgeving dient uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Een omschrijving van deze testperiode is onderdeel van het genoemde overzicht.

Indien de bestelomgeving niet gereed is voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor een derde partij in te schakelen die de bestelomgeving realiseert op kosten van Opdrachtnemer.

33. Opdrachtnemer en Opdrachtgever starten direct na gunning met het inrichten van het facturatieproces gezien de grote verscheidenheid aan Deelnemende organisaties. Hierbij moet gedacht worden aan het specificeren van de facturatiwijze van Opdrachtnemer (zie hoofdstuk 4.3 voor meer informatie), afstemming met de Deelnemende organisaties en het aanleveren van een overzicht van te factureren Deelnemende organisaties inclusief benodigde (facturatie) gegevens door Opdrachtgever.

Hoofdstuk 2. Kwaliteit dienstverlening

2.1 Communicatie

34. Opdrachtnemer stemt in met een overlegstructuur met Opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. Vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever mogelijk zijn.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Operationeel niveau	Nader af te stemmen	Op afroep	Account manager	Contactpersoon Deelnemende organisatie
Tactisch / operationeel niveau	Going concern	Maandelijks	Account manager	Contractmanager, Categoriemanagement en Deelnemende organisatie
Tactisch / Strategisch niveau	- Omzet en prestaties Opdrachtnemer - optimalisatie van de dienstverlening - Management informatie - KPI rapportages - Risico's - Klanttevredenheid - Ontwikkelingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever	4 x per jaar	Account manager Met klachtenmanager	Contractmanager en/of categoriemanager Categoriemanagement Logistiek
Strategisch niveau	- Strategische management informatie - Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen - Innovatie en strategische ontwikkelingen	2 x per jaar	Directielid met accountmanager	Categoriemanager Categoriemanagement Logistiek

35. Uiterlijk 5 werkdagen voor een overleg worden in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 10 werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag.

36. Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon (accountmanager) die het contact onderhoudt met categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende organisaties.

2.2 Vragen en klachten

37. Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie (helpdesk) en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid op werkdagen (maandag t/m vrijdag) minimaal tussen 8.30 uur en 17.00 uur, waar in ieder geval per e-mail en telefoon vragen en/of klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en/of klachten wordt zorggedragen. Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken om klachten die door burgers bij de Deelnemende organisaties worden ingediend, middels een gestandaardiseerd formulier met minimale inspanning van de Deelnemende organisatie worden doorgezet en ingelezen in het systeem van de Opdrachtnemer. Terugkoppeling aan burgers blijft de verantwoordelijkheid van de Deelnemende organisatie. Opdrachtnemer geeft een telefoonnummer door voor noodgevallen en is op dit telefoonnummer 24/7 te bereiken voor noodgevallen.

38. Medewerkers van de helpdesk van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

39. Alle gemelde klachten worden binnen één werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van een Deelnemende organisatie. Onder inhoudelijke terugkoppeling wordt een klacht-specifiek antwoord verstaan. Opdrachtnemer spant zich in de volledige afhandeling van klachten af te ronden binnen 5 werkdagen na eerste ontvangst van de klacht.

40. Geregistreerde klachten worden per kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek. De juistheid van de rapportage bevat minimaal onderstaande elementen:

- een beschrijving van het probleem of de klacht;
- rubricering in soort klacht;
- het aantal van terugkerende (structurele) klachten;
- de datum van constatering;
- of de klacht is opgelost;
- hoe de klacht is opgelost.

41. Klachten waar de klachtenmanager van Opdrachtnemer en vertegenwoordiger van Deelnemende organisatie na goed overleg niet gezamenlijk uitkomen, bereiken het escalatieniveau en worden inhoudelijk besproken met categoriemanagement Logistiek.

42. Opdrachtnemer dient zodra een incident of calamiteit bij haar bekend is, direct contact op te nemen met de contactpersoon van de betreffende Deelnemende organisatie en categoriemanagement Logistiek. Met de Deelnemende organisaties worden specifieke afspraken gemaakt over melding van incidenten die tijdens niet-werkdagen bekend worden.

Het betreft hier met name incidenten waarover moet worden gerapporteerd aan bestuur en/of politiek en/of die aandacht in de pers krijgen.

2.3 Elektronische bestelomgeving

- | | |
|-----|--|
| 43. | De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een Deelnemende organisatie voor zijn gebruikers verschillende rollen kan beleggen en hiertussen een functiescheiding kan aanbrengen. Het betreft ten minste de volgende rollen: een bestelaanvrager, een bestelgemachtigde (budgethouder), factuurcontroleur en de rol beheerder met autorisatie. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een gecombineerde rol (of meerdere rollen) aan één en dezelfde gebruiker toe te kennen. |
| 44. | Opdrachtnemer maakt enkel de producten behorende bij deze aanbesteding zichtbaar in de bestelomgeving. |
| 45. | Opdrachtnemer dient bij een nieuwe release van haar bestelomgeving - waarbij functionaliteiten van de bestelomgeving significant wijzigen- Opdrachtgever hier van tevoren over in kennis te stellen en daarbij concreet te benoemen wat de wijzigingen inhouden. Opdrachtnemer dient concreet aan te geven wanneer deze werkzaamheden zijn gepland en wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd. |
| 46. | De Rijksoverheid en haar Deelnemende organisaties berekenen geen kosten aan Opdrachtnemer voor aansluiting op en communicatie met de digitale inkoopssystemen van de Deelnemende organisatie. De kosten voor het opzetten van E-facturatie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. |
| 47. | <p>De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende organisatie 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 06.00 en 20.00 uur (gemeten per maand). Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel als mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden.</p> <p>Indien de bestelomgeving niet bereikbaar is wegens een (technische) storing aan de kant van de Deelnemende organisaties, wordt de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk gehouden.</p> <p>Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze eis hoofdstuk 5.3.1.</p> |
| 48. | Indien de elektronische bestelomgeving tijdelijk niet operationeel is, dient dit voor gebruikers zichtbaar te zijn in de bestelomgeving. |
| 49. | Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanbestedingsprocedure voor die gevallen waarin de elektronische bestelomgeving door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is. |

50. De database van Opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de Deelnemende organisaties in minimaal Excel formaat te omvatten, waarbij het mogelijk is dat Opdrachtnemer over de twee voorgaande kalenderjaren informatie verstrekt.

2.4 (Informatie)beveiliging kaders

51. Opdrachtgever dient te voldoen aan het informatiebeveiligingsniveau norm ISO/IEC 27001 of een gelijkwaardige certificering. Deze norm dient toegepast en aantoonbaar nageleefd te worden. Dit betekent ten minste het volgende:
- Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks, bij grote wijzigingen of actuele interne en externe ontwikkelingen en risico's, de beveiligingsrisico's ten aanzien van haar bedrijfsvoering en de door haar geleverde diensten te inventariseren en analyseren.
 - Bij het bepalen van risico's en het nemen van toereikende maatregelen, dienen de eisen die Opdrachtgever stelt aan de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en integriteit van informatie als input te worden meegenomen, onverminderd de verantwoordelijkheid voor Opdrachtnemer om zwaardere maatregelen te nemen indien zij zulks op basis van haar positie als Opdrachtnemer nodig acht.

52. Opdrachtnemer rapporteert binnen 24 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens welke betrekking hebben op één of meerdere Deelnemende organisaties aan die Deelnemende organisaties en aan categoriemanagement Logistiek. Bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk (hack / virus / malware / ransomware), een mogelijk risico van datamanipulatie of – corruptie, het zoekraken of ongeoorloofd openen van post met gevoelige inhoud (bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, wettelijke identificatienummers zoals BSN).

Voorbeelden van mogelijke Inbreuken in verband met Persoonsgegevens (datalekken) zijn in ieder geval (niet limitatief) het zoekraken of ongeoorloofd openen van post met gevoelige inhoud (bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, wettelijke identificatienummers zoals BSN) of zoekraken van grote hoeveelheden post. Het zoekraken en ongeoorloofd openen van post kunnen leiden tot inbreuken op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens van betrokkenen.

NB. conform wetgeving dient door de Deelnemende organisatie (niet door de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

53. Voor de verwerkingen van persoonsgegevens gerelateerd aan de postbezorging is Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van adresgegevens ten behoeve van postbezorging en daarmee gehouden aan betreffende bepalingen in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zoals het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

54.	Als Opdrachtnemer kennis heeft genomen van een (mogelijk) datalek verstrekt deze de volgende gegevens aan Opdrachtgever: • aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens; • de persoonsgegevens en betrokken organisatie; • waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk; • maatregelen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken en de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan; • datum en tijdstip van de constatering van de (vermoedelijke) inbreuk in verband met Persoonsgegevens; • of het datalek door Opdrachtnemer is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien er door Opdrachtgever een datalek wordt geconstateerd, geldt dezelfde eis.
-----	---

55.	Opdrachtgever heeft het recht om audits en technische onderzoeken te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal geen informatie opvragen betreffende bedrijfsvertrouwelijke informatie. Opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.
-----	--

Hoofdstuk 3. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

3.1. Milieu en klimaat

56.	Ten minste 75% van de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten eigen voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Deze eis geldt ook voor eventuele onderaannemers.
-----	--

57.	Opdrachtnemer dient uiterlijk 6 maanden na de start van de Raamovereenkomst, een CO2-managementplan aan te leveren waarbij lange en korte-termijn maatregelen worden toegelicht die Opdrachtnemer neemt om de CO2-uitstoot van de dienstverlening te reduceren. Dit plan moet ten minste de volgende informatie bevatten: • bepalen basisjaar die dient als nulmeting ; • formuleren uiteindelijke ambitie van Opdrachtnemer; • reductiemaatregelen; • formuleren tussentijdse (jaar)doelstellingen per reductiemaatregel; • inschatting reductie effect maatregelen t.a.v. uiteindelijke ambitie Opdrachtnemer; • plan van aanpak per reductiemaatregel.
-----	---

58.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken jaarlijks de vorderingen van het CO2-managementplan. Als de werkelijk behaalde CO2-reductie significant afwijkt van de ambities zoals beschreven in het CO2-managementplan zonder overtuigende onderbouwing, is de opdrachtgever verplicht de CO2-uitstoot van het voor de levering ingezette materieel (bijvoorbeeld; scooters, personen-, bestel- en vrachtwagens) voor 100% te compenseren.
-----	--

	Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2-uitstoot in bomen. 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).
59.	Opdrachtnemer dient elk kwartaal analyses te overleggen van de CO2e uitstoot (CO2e is de internationaal gebruikelijke uitdrukking van GHG uitstoot equivalent) die veroorzaakt wordt door de logistieke keten van postbezorging. Hierin wordt meegenomen: • uitstoot per eenheid absoluut (gram CO2e per eenheid); • uitstoot per eenheid relatief (gram CO2e per km GCD per eenheid). GCD staat voor "Great Circle Distance", ook wel vogelvlucht afstand genoemd; • uitstoot totaal (kilogram CO2e); • per aflevergebied (samenhangende verzameling postcodegebieden).
60.	De berekeningswijze voor de CO2e uitstoot dient gebaseerd te zijn op de NEN-EN16258 norm. Voorbeelden van programma's zijn onder andere Lean & Green vanaf Star 2 niveau en BigMile. Meer informatie is te vinden op: https://www.nen.nl/nen-en-iso-14083-2023-en-310019
61.	Om de berekening te kunnen doen zal Opdrachtnemer de volgende gegevens beschikbaar maken: • verzendlocaties; • "origin" eerste leg; • gekoppeld aan afleverlocaties "destination" laatste leg; • gekoppeld aan aantallen per adres in een periode; • gekoppeld aan de dag of week van ophalen.
62.	Opdrachtnemer kan door Opdrachtgever gevraagd worden data aan te leveren om de volledige CO2-uitstoot van de dienstverlening te berekenen. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan kentekens van de voertuigen die zijn ingezet bij de opdracht, verbruik van deze voertuigen, aantal postzakken of rolcontainers.

3.2. Social return 2.0

63.	Minimaal 6% van de totale opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return 2.0. De spelregels die Opdrachtnemer dient te volgen hieromtrent zijn te vinden in Bijlage 8- Inkopen met Impact. De invulling van social return dient gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortkomt uit deze Opdracht. De 6% social return eis komt dus bovenop al bestaande social return initiatieven van Opdrachtnemer die al eerder zijn ingezet voorafgaand aan de start van de Raamovereenkomst. Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze eis, hoofdstuk 5.3. Het voorgaande is niet van toepassing in situaties waarin het niet voldoen aan de verplichting buiten de schuld van de Opdrachtnemer ligt. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
-----	---

64.	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.
65.	Opdrachtnemer geeft invulling aan sociale projecten die aansluiten bij de rol van een postbedrijf in de Nederlandse samenleving. Belangrijke thema's voor Opdrachtgever zijn: • inclusieve samenleving; • verminderen eenzaamheid; • ogen op straat; • leefbaarheid wijk; Opdrachtnemer werkt in het plan van aanpak voor deze actielijn 'sociale projecten' minimaal twee voorstellen uit en presenteert dit plan binnen 12 maanden na de start van de raamovereenkomst aan Opdrachtgever. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt uit de aangedragen voorstellen minimaal één kansrijke project geselecteerd. Een sociaal project is erop gericht om sociale impact te realiseren voor (kwetsbare) mensen in de Nederlandse samenleving. De voorstellen voor de sociale projecten worden na afstemming met en acceptatie door Opdrachtgever onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer voert de sociale project(en) uit op basis van een inspanningsverplichting gedurende de looptijd van de overeenkomst.

3.2.1 Monitoring social return

66.	Voorafgaand aan de uitvoering van initiatieven op het gebied van social return wordt inhoudelijk afgestemd op welke wijze de invulling geverifieerd kan worden door categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende organisatie.
67.	Bij het niet nakomen van de social return verplichting kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de 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 de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
68.	Opdrachtnemer stelt jaarlijks, aan het eind van ieder kalenderjaar, een sociaal jaarverslag op waarin minimaal de behaalde resultaten en verantwoording op het % sociaal uitgevoerde uren aan bod komt.
69.	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit tijdig bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken.
70.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst drie maanden achtereen de afspraken uit het plan van aanpak niet nakomt, zij in

	overleg treedt met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: • stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaak en maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot het uitvoeren van social return-maatregelen door de Opdrachtnemer; • stelt Opdrachtnemer deze verbeterafspraken op schrift en verwerkt deze in een korte termijn planningsoverzicht.
--	--

71.	Opdrachtgever wordt het recht voorbehouden om tijdens de Raamovereenkomst te besluiten gebruik te maken van een registratiesysteem voor social return zoals het systeem WIZZR.
-----	--

3.5. Diversiteit en inclusie

72.	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. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers.
-----	--

Hoofdstuk 4. Prijsstelling

4.1. Tarieven

73.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in Bijlage 6 - Prijzenblad. Alle op te geven tarieven dienen all-in te zijn en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend. Dit zoals aangegeven in de aanbestedingsstukken.
-----	--

74.	Het gewicht dat van toepassing is op een aangeboden hoeveelheid post voor brief gemengd wordt bepaald door het gemiddelde gewicht van de totale hoeveelheid aangeboden poststukken. Voor brief klein, groot en speciaal geldt dat Het gewicht dat van toepassing is op een aangeboden hoeveelheid post wordt bepaald door het gemiddelde gewicht van de totale hoeveelheid aangeboden poststukken.
-----	--

75.	Opdrachtnemer brengt voor producten of diensten die niet zijn vermeld in de aanbestedingsdocumenten, geen hogere tarieven in rekening dan de gebruikelijke, zakelijke tarieven die Opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes). De tarieven mogen wel lager zijn.
-----	---

76.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren
-----	--

van het product of de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn kosten voor Opdrachtnemer. Douanekosten en kosten voor onderfrankering kunnen wel worden doorbelast aan Deelnemende organisaties.

4.2. Indexering

77. De door Inschrijver geoffreerde tarieven voor binnenlandse post & overige diensten staan vast tot 1 juli 2026. Vanaf die datum mag éénmalig tussentijds een verzoek ingediend worden om de tarieven ten hoogste te indexeren op basis van de Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, post- en koeriersdiensten (code 53), conform de volgende webpagina: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1538999845924>. Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de jaarmutatie van het tweede kwartaal, van het jaar voorafgaand aan de datum van indexeren, in dit geval 2025 2^e kwartaal.

De tarieven mogen daarna, met ingang van 1 januari 2027, jaarlijks worden geïndexeerd volgens onderstaande methode. De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven worden ten hoogste geïndexeerd op basis van de NEA index, kostenontwikkeling in het wegvervoer (binnenlandse vervoer fijnmazige distributie collo). Uitgangspunt voor de tariefstijging is de jaarmutatie van deze index per 1 juli voorafgaand aan de datum van indexering. Het percentage voor de tariefstijging wordt afgerond op één cijfer achter de komma.

Een verzoek tot indexering dient minimaal 1 maand voor de beoogde ingangsdatum schriftelijk en onderbouwd met stukken (voor de jaarlijkse indexering vanaf 1 januari 2027 is dit het Panteia rapport, voor de éénmalige indexering vanaf 1 juli 2026 is dit de CBS data) te worden ingediend bij categoriemanagement Logistiek. Na schriftelijke goedkeuring door categoriemanagement Logistiek, worden de nieuwe tarieven van kracht.

78. De Opdrachtnemer is na goedkeuring verantwoordelijk voor de doorrekening naar de concrete tarieven in de tariefbladen.

4.3. Facturatie

De overheid is vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Alle Opdrachtnemers van de Rijksoverheid zijn sindsdien verplicht om elektronisch te factureren. Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) 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. Meer informatie over de mogelijkheden van e-factureren is te vinden op de website: <https://www.helpdesk-efactureren.nl/>.

79. Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten ([Logius | Handreiking basisfactuur Rijk](#)) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel of contractnummer.

80.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
81.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden door Deelnemende organisaties en dient daarop aan te sluiten.
82.	De facturatie dient na uitvoering van de dienstverlening maandelijks rechtstreeks plaats te vinden naar alle verschillende Deelnemende organisaties. Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur te accepteren. Indien een Deelnemende organisatie niet binnen 30 dagen betaalt, dient de desbetreffende organisatie een waarschuwing te ontvangen.
83.	De facturatie door Opdrachtnemer zal plaatsvinden per maand op basis van de aantallen poststukken per Deelnemende organisatie, die per dag, per locatie zijn aangeboden.
84.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Deelnemende organisaties voorgeschreven manieren voor e-factureren.
85.	Opdrachtnemer voegt bij de maandelijkse factuur voor alle Deelnemende organisaties een factuurspecificatie toe. Bij start van de overeenkomst vindt afstemming plaats over de inhoudelijke elementen van de factuurspecificatie die maandelijks moeten terug komen. Op de factuurspecificatie dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeld: • verzender; • factuurbedrag; • factuurnummer; • factuurdatum; • het inkoopordernummer.
86.	De Deelnemende organisaties dienen een overzicht tot hun beschikking te hebben waarin zij maandelijks de bestelgegevens en daarmee de facturen kunnen controleren. Dit kan middels een exportfunctie van de database van de Opdrachtnemer in Excel formaat waarbij het mogelijk is dat Opdrachtnemer over de twee voorgaande kalenderjaren informatie verstrekt. Op verzoek van een Deelnemende organisatie legt Opdrachtnemer uit hoe deze functie werkt. Indien geen exportfunctie beschikbaar is, dient de Deelnemende organisatie de informatie minimaal maandelijks per mail te ontvangen in een overzicht. De volgende informatie dient in een (Excel) overzicht beschikbaar te zijn: • factuurnummer; • factuurdatum; • klantnummer; • naam van de verzendende partij; • transactiedatum; • afgenomen producten inclusief productcode(s); • bestemming (binnen of buitenland);

	• tarief per afgenomen product; • gewicht van de poststukken; • aantal poststukken; • indien relevant; ontvangen creditbedragen; • BTW percentage. De hierboven genoemde gegevens dienen minimaal 12 maanden na verzending beschikbaar, raadpleegbaar en downloadbaar te blijven.
--	--

87.	Financiële gegevens dienen volgens de archiefwet tot 7 jaar na datum beschikbaar te zijn bij Opdrachtnemer en opvraagbaar door de Deelnemende organisaties.
-----	---

88.	Er kunnen Deelnemende organisaties zijn die een aangepast facturatieproces vereisen. Opdrachtnemer dient dit te faciliteren in overleg met de desbetreffende Deelnemende organisatie en Opdrachtgever. Het betreft hier vooral een klein aantal organisaties die nog geen mogelijkheden voor e-facturatie hebben en bijvoorbeeld een pdf-factuur nodig hebben.
-----	--

89.	Indien een Deelnemende organisatie meent dat de factuur onjuist is, betaalt de Deelnemende organisatie de factuur en vraagt een credit aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze credit zo binnen 14 dagen wordt betaald aan de Opdrachtnemer indien het verzoek terecht is. Opdrachtgever spant zich tevens in om Deelnemende organisaties erop te attenderen om betaling van facturen niet onnodig te vertragen als er onduidelijkheid is over de desbetreffende factuur.
-----	--

Hoofdstuk 5. Data en monitoring

5.1. Data

90.	Opdrachtnemer stelt maandelijks in Excel een managementrapportage op met daarin de gegevens van de betreffende maand, de gegevens van de voorafgaande maanden en het voorgaande jaar. De basis van de rapportage is alle ruwe data (omzet en aantallen). Bij aanvang van de Raamovereenkomst wordt in afstemming met categoriemanagement Logistiek een voorbeeld rapportage uitgewerkt. Opdrachtnemer verstrekt de managementrapportage maandelijks uiterlijk de 10e werkdag van de opvolgende maand kosteloos aan categoriemanagement Logistiek. Opdrachtnemer stuurt op verzoek van een Deelnemende organisatie of organisatieonderdeel in Excel een managementrapportage aan waarin de jaarlijkse managementdata van de desbetreffende organisatie inzichtelijk is gemaakt.
-----	--

91.	Opdrachtnemer dient voor alle aangeboden post de volgende gegevens te registreren: • aanbieder en klantnummer; • aantallen; • tarief; • factuurnummer; • datum aanbidding; • bruto bedrag; • locatie van aanbidding; • netto bedrag; • product; • bestelde producten per klantnummer; • BTW percentage; • productomschrijving; • BTW bedrag; • gewicht van poststukken.
92.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om aanvullende managementinformatie op te vragen bij Opdrachtnemer. Ook kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken bepaalde data, zoals de namen van Deelnemende organisaties, op een voorgeschreven wijze te registreren zodat deze op dezelfde wijze terugkomt in de data van Opdrachtnemer.
93.	Lokale, in de bestelomgeving te genereren, rapportages beperken zich alleen tot de gegevens van de betreffende Deelnemende organisatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens van Deelnemende organisaties niet onderling te raadplegen zijn.
94.	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan de kwartaalgesprekken een rapportage waarin onderstaande onderwerpen zijn opgenomen. Na gunning wordt in overleg met categoriemanagement Logistiek een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. De rapportage bevat in ieder geval: • Overkomstduur en Overkomstzekerheid; • social return; • analyse van de managementinformatie over het afgelopen kwartaal inclusief trends en forecasts; • rapportage over ingediende vragen, klachten en incidenten door Deelnemende organisaties; • percentage beschikbaarheid in bestelomgeving.
95.	Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door de categorie Logistiek geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende organisaties. De vragen hiertoe worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. De uitkomsten / resultaten worden gedeeld met de Opdrachtnemer. De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere jaarlijkse meting voldoende te zijn. Dit betekent een score van minimaal een "6". Zie hoofdstuk 5.3. voor de consequenties bij het niet voldoen aan deze eis.

5.2. Overkomstduur

Overkomstduur:

Het percentage poststukken dat op het afgesproken moment -dus binnen het servicekader- aankomt op het adres van de geadresseerde(n). Hierbij wordt de termijn gemeten tussen het moment van collecteren van een poststuk (of zending) en het bezorgen van dat poststuk (of zending) op het adres van de geadresseerde(n).

Overkomstzekerheid:

Percentage poststukken dat binnen acht werkdagen (alsnog) bezorgd wordt.

96.	Opdrachtnemer dient de Overkomstduur en Overkomstzekerheid van tijdkritische, niet-tijdkritische, flexibel en maatwerk 24-uurs post maandelijks te meten op eigen kosten en deze resultaten maandelijks op te sturen naar de categorie Logistiek d.m.v. een rapportage.
97.	De maandelijkse rapportage dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • beschrijving van de meetmethode; • omvang van de steekproef (indien relevant); • periode waarin het onderzoek is uitgevoerd; • soort poststroom welke is gemeten; • bij welke Deelnemende organisatie(en) is gemeten; • de overeengekomen Overkomstduur van de gemeten poststroom; • de resultaten van de metingen.
98.	Opdrachtnemer garandeert voor binnenlandse post een Overkomstduur van gemiddeld minimaal 95,0% van de aangeboden poststukken op de overeengekomen bezorgdag en een Overkomstzekerheid van minimaal 99,0%. De servicekaders waarop deze metingen zijn gebaseerd, staan vermeld in eis 15.
99.	Maandelijks wordt door Opdrachtnemer de Overkomstduur gemeten van tijdkritische, niet-tijdkritische, flexibel en maatwerk 24-uurs post. Elke drie maanden wordt de gemiddelde Overkomstduur geëvalueerd vanaf de startdatum van de Raamovereenkomst. Indien de Overkomstduur van de drie desbetreffende maanden gemiddeld onder de 95% uitkomt, dan volgen consequenties zoals beschreven onder "A". Indien de Overkomstduur van de drie maanden gemiddeld onder de 90% uitkomt, volgen consequenties zoals beschreven onder "B". A. Overkomstduur onder de 95% en hoger dan 90% • Indien de Overkomstduur van de drie maanden op rij gemiddeld onder de 95% uitkomt, wordt een voorlopige* boete opgelegd. De voorlopige boete bedraagt 2% van de omzet van de drie maanden waar de Overkomstduur gemiddeld onder de 95% is uitgekomen. Dit geldt voor tijdkritische, niet-tijdkritische post, flexibel en maatwerk 24-uur post. B. Overkomstduur is 90% of lager • Indien de Overkomstduur van de drie maanden op rij gemiddeld onder de 90% uitkomt, wordt een voorlopige* boete opgelegd. De voorlopige boete bedraagt 3% van de omzet van de drie maanden waar de Overkomstduur gemiddeld onder de 90% is uitgekomen. Dit geldt voor tijdkritische, niet-tijdkritische post, flexibel en maatwerk 24-uur post.

*

Gemiddelde Overkomstduur van drie maanden is <95%

Scenario 1: Opdrachtnemer voert verbeteringen door, dit resulteert na maximaal twee maanden in een Overkomstduur van minimaal 95% twee maanden op rij. De voorlopige boete vervalt en wordt niet opgelegd.

Scenario 2: Overkomstduur na twee maanden nog steeds <95%, boete wordt opgelegd.

Opdrachtnemer heeft twee maanden om verbeteringen door te voeren. Indien Opdrachtnemer na twee maanden, twee maanden op rij minimaal een Overkomstduur van 95% behaalt, vervalt de boete. Bijvoorbeeld: voor de maanden juni, juli, augustus komt de Overkomstduur gemiddeld onder de 95% uit. Opdrachtnemer voert verbeteringen door. In november en december komt de Overkomstduur weer minimaal op 95% uit, in dat scenario vervalt de optioneel opgelegde boete voor de maanden juni, juli en augustus.

Overkomstduur gemiddeld <95%	Voorlopige boete vervalt als Overkomstduur uiterlijk in de volgende twee maanden op rij minimaal 95% is:
November, december, januari	april & mei
Februari, maart, april	juli & augustus
Mei, juni, juli	oktober & november
Augustus, september, oktober	januari & februari

100. Naast de opgelegde boete bij het niet behalen van de gestelde eisen voor de Overkomstduur of Overkomstzekerheid, dient de Opdrachtnemer:
- Op directieniveau in gesprek te gaan op verzoek van de Opdrachtgever over het niet behalen van de KPI op de Overkomstduur of Overkomstzekerheid;
 - Op verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op te leveren binnen 10 werkdagen. Dit plan bevat ten minste de volgende onderwerpen:
 - Oorzaken van de niet behaalde Overkomstduur of Overkomstzekerheid;
 - Maatregelen om Overkomstduur of Overkomstzekerheid te verbeteren;
 - Tijdlijn per maatregel.

101. Op verzoek van een Deelnemende organisatie kan een extra meting worden verricht door Opdrachtnemer tegen kostprijs die door de Deelnemende organisatie betaald wordt.

102. In geval van juridische geschillen tussen burger en Deelnemende organisatie heeft Opdrachtnemer een verplichting aantoonbaar te maken dat Opdrachtgever mag aannemen dat wanneer een poststuk is aangeboden bij Opdrachtnemer deze ook daadwerkelijk verzonden is, en dus is aangeboden bij geadresseerde.

103. Voor buitenlandse post gelden de UPU (Universal Postal Union) richtlijnen Overkomstduur als indicatieve Overkomstduur.

5.3.KPI en Malus

5.3.1. Up-time bestelomgeving

Omschrijving KPI	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer dient een betrouwbare en stabiele elektronische bestelomgeving aan te bieden met goede responstijden. De bestelomgeving is 7 dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar.	Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 06.00 en 20.00 uur (gemeten per maand). Frequentie meting: 1 keer per kwartaal.	Bij meer dan 1% uitval: verbeterplan.

5.3.2. Overkomstduur (tussen 95%-90%)

Omschrijving KPI	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer garandeert voor binnenlandse post een Overkomstduur van de aangeboden poststukken op de overeengekomen bezorgdag, conform het betreffende servicekader waarin de Deelnemende organisatie heeft aangeboden, zoals beschreven in eis 15.	Maandelijks wordt de Overkomstduur gemeten van de voorgaande maand. Daarnaast wordt elke drie maanden de gemiddelde Overkomstduur gemeten van de voorgaande drie maanden. Als dit gemiddelde lager dan 95% is en minimaal 90% is, is daar een malus aan verbonden (zie rechter kolom). Deze metingen worden voor zowel tijdkritische als niet-tijdkritische, flexibel en maatwerk 24-uurs post uitgevoerd.	Twee maanden na constatering dat de gemiddelde Overkomstduur onder de 95% uitkomt, moet een verbetering zichtbaar zijn waarbij de Overkomstduur minimaal 2 maanden op rij op minimaal 95% uitkomt. Indien de verbeteringen uitblijven zoals beschreven in eis 99, volgt alsnog een boete van 2% van de omzet van de drie maanden waarop de overkomst gemiddeld onder de 95% is uitgekomen. Dit geldt voor tijdkritische, niet-tijdkritische post, flexibel en maatwerk 24-uur post.

5.3.3. Overkomstduur (< 90%)

Omschrijving KPI	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer garandeert voor binnenlandse post een Overkomstduur van de aangeboden poststukken op de overeengekomen bezorgdag, conform het betreffende servicekader waarin de Deelnemende organisatie heeft aangeboden, zoals beschreven in eis 15.	Allereerst wordt maandelijks de Overkomstduur gemeten van de voorgaande maand. Daarnaast wordt elke drie maanden de gemiddelde Overkomstduur gemeten van de voorgaande drie maanden. Als dit gemiddelde onder de 90% uitkomt is daar een malus aan verbonden (zie rechter kolom). Deze metingen worden voor zowel tijdkritische als niet-tijdkritische, flexibel en maatwerk 24-uurs post uitgevoerd.	Twee maanden na constatering dat de gemiddelde Overkomstduur onder de 90% uitkomt, moet een verbetering zichtbaar zijn waarbij de Overkomstduur minimaal 2 maanden op rij op minimaal 95% uitkomt. Indien de verbeteringen uitblijven zoals beschreven in eis 99, volgt alsnog een boete van 3% van de omzet van de drie maanden waarop de overkomst gemiddeld onder de 90% is uitgekomen. Dit geldt voor tijdkritische, niet-tijdkritische post, flexibel en maatwerk 24-uur post.

5.3.4. Overkomstzekerheid (<99%)

Omschrijving KPI	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer garandeert voor binnenlandse post een Overkomstzekerheid van de aangeboden poststukken uiterlijk binnen acht werkdagen. Als de Overkomstzekerheid lager is dan de afgesproken norm, is Opdrachtnemer verplicht om de oorzaak te analyseren.	Maandelijks wordt de Overkomstzekerheid gemeten van de voorgaande maand. Daarnaast wordt elke drie maanden de gemiddelde Overkomstzekerheid gemeten van de voorgaande drie maanden. Als dit gemiddelde onder de 99% uitkomt is daar een malus aan verbonden. Deze metingen worden voor zowel tijdkritische als niet-tijdkritische, flexibel en maatwerk 24-uurs post uitgevoerd.	Indien de Overkomstzekerheid drie maanden op rij gemiddeld onder de 99% uitkomt, wordt een boete opgelegd. De boete bedraagt 3% van de omzet van de drie maanden waar de Overkomstzekerheid gemiddeld onder de 99% is uitgekomen. Deze malus is niet eenmalig maar kan elke periode waarin de eis niet behaald wordt, worden opgelegd.

5.3.5. Klanttevredenheidsonderzoek

Omschrijving KPI	Norm en frequentie	Malus
Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door de categorie geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende organisaties. De vragen hiertoe worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. Eén van de vragen is het geven van een rapportcijfer.	De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere jaarlijkse meting voldoende te zijn. Dit betekent een score van minimaal "6" op een schaal van 1 tot 10.	Indien de score lager dan een 6 is, dient Opdrachtnemer een verbeterplan aan te leveren hoe de gemiddelde waardering verbeterd kan worden inclusief een tijdlijn voor de voorgestelde acties in het verbeterplan.

5.3.6. Social return actielijnen

Omschrijving KPI	Norm en frequentie	Malus
Minimaal 6% van de totale opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return	De norm bedraagt 6% van de gehele opdrachtwaarde zoals beschreven in eis 63. Frequentie meting: jaarlijkse meting.	Het niet voldoen of het niet volledig voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 25% van het niet ingevulde bedrag.

Hoofdstuk 6. Toekomstgericht

104. 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 de Deelnemende organisaties (vertegenwoordigd door categoriemanagement Logistiek) kunnen voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd kunnen worden.

105. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst dient het mogelijk te zijn om innovaties toe te passen die bijdragen aan het behalen van de doelstellingen van deze Opdracht of die vanwege onvoorziene omstandigheden noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren. Opdrachtnemer, maar ook de Deelnemende organisaties kunnen tenminste één keer per jaar voorstellen indienen die besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd worden.