



Belastingdienst

## **BIJLAGE 3. CONCEPT PROGRAMMA VAN EISEN**

*Behorend bij de voorgenomen aanbesteding:*

“Het verzamelen, afvoeren en verwerken van karton en vertrouwelijk papier”

*Met kenmerk: IUC25-637*

## INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1. Specificatie van de opdracht</b>	<b>3</b>
1.1. Prijsstelling	3
1.2. Landelijke dekking	4
1.3. Implementatie dienstverlening	4
1.4. Communicatie	5
1.5. Helpdesk, klachten en escalatieproces	6
1.6. Beveiliging kaders	6
1.7. Inzameling	7
1.8. Afvoering	8
1.9. Verwerking	9
1.10. Personele eisen	9
1.11. Data en managementinformatie	10
1.12. Diversiteit en inclusie	11
1.13. Milieu	11
1.14. Innovatief en transitiegericht	11
1.15. Digitaal platform	12
1.16. Toegankelijkheid van het Digitaal platform	13
1.17. Digitalisering	13

# Hoofdstuk 1. Specificatie van de opdracht

## 1.1. Prijsstelling

Eis 1.	<p>De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 januari 2027.</p> <p>Na deze datum kunnen op verzoek van Opdrachtnemer de prijzen jaarlijks per 1 januari worden aangepast met de jaarmutatie. Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum, dus vóór 1 december, schriftelijk te worden ingediend bij de categorie Logistiek. Zij onderzoekt of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen afspraken is ingediend en geeft goedkeuring. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.</p> <p>De door Inschrijver geoffreerde tarieven worden op verzoek jaarlijks ten hoogste geïndexeerd op basis van het Panteia rapport (“de NEA index”):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer (% mutatie);</li><li>• Afvalvervoer &gt;;</li><li>• Bedrijfsafval rolcontainers inclusief brandstofkostenontwikkeling).</li></ul> <p>Uitgangspunt voor de tariefwijziging is de gerealiseerde jaarmutatie van deze index over het jaar direct voorafgaand aan de datum van indexering.</p> <p>Indien gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst behorende bij deze aanbesteding meer dan 70% van het wagenpark van Opdrachtnemer bestaat uit elektrische voertuigen, dient het verzoek tot indexering door Opdrachtnemer gebaseerd te worden op het Panteia rapport (“de NEA index”):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer (% mutatie);</li><li>• Afvalvervoer &gt;;</li><li>• Bedrijfsafval rolcontainers (exclusief brandstofkostenontwikkeling).</li></ul> <p>Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma.</p>
UE 1.	<p>Het opgehaalde papier en karton wordt met oog op circulariteit door Opdrachtnemer in naam van Opdrachtgever verkocht om optimaal gerecycled te worden. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zetten zich beide in voor circulariteit. Opdrachtnemer brengt de keten op verzoek van Opdrachtgever transparant inzichtelijk. Opdrachtnemer verkoopt het papier en karton en ontvangt hiervoor een op dat moment geldende papierprijs, bijvoorbeeld volgens de index van de Marktberichten Oud Papier (MOP).</p>
UE 2.	<p>Wanneer Opdrachtgever constateert dat aanvullende of aanverwante producten en/of diensten nodig zijn, die niet zijn opgenomen in deze aanbesteding en waarvoor geen verplichtingen bij een andere dienstverlener zijn aangegaan, geldt het volgende: Opdrachtnemer aanvaardt, na overleg en overeenstemming met de Opdrachtgever, de levering van deze aanverwante en/of aanvullende producten en diensten. Afspraken worden binnen het kader van de afgesloten Raamovereenkomst overeengekomen in een Nadere overeenkomst. In het geval deze producten en/of diensten zijn aanvaardt en hiervoor nieuwe tarieven dienen te worden gehanteerd zal Opdrachtgever geen hogere tarieven in rekening brengen dan de marktconforme, zakelijke tarieven die Opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes).</p>
UE 3.	<p>Opdrachtnemer rekent één stopprijs per ledigingsadres. Indien op een ledigingsadres meerdere stops gemaakt moeten worden zit dat verdisconteerd in de prijs.</p>

## 1.2. Landelijke dekking

UE 4.	De volledige dienstverlening dient op alle locaties van de Deelnemende organisaties en in heel Nederland te kunnen worden afgenomen, inclusief de Waddeneilanden.
-------	---

## 1.3. Implementatie dienstverlening

UE 5.	Opdrachtgever moet direct na het moment van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de Opdrachtnemer voor de (locaties van) de Deelnemende organisaties en waar de overdracht met de huidige Opdrachtnemer is doorlopen. Het is mogelijk dat de overdracht van inzamelingsmiddelen van de huidige naar de nieuwe Opdrachtnemer langer doorloopt dan de startdatum van de nieuwe Raamovereenkomst. De nieuwe Opdrachtnemer maakt duidelijke (prijs)afspraken met de huidige Opdrachtnemer en legt deze afspraken ter goedkeuring voor bij de categorie Logistiek.
-------	---

UE 6.	Opdrachtnemer maakt ten behoeve van de invoering van de Raamovereenkomst een implementatieplan*. Het doel van Opdrachtgever is een tijdige en soepele overgang naar de nieuwe, aangepaste, dienstverlening. Het definitieve implementatieplan, dat op kosten van de Opdrachtnemer wordt opgesteld, dient uiterlijk vijftien werkdagen na definitieve gunning van de Opdracht opgeleverd te worden bij de categorie Logistiek. De uitvoering van de werkzaamheden start in principe niet voordat het implementatieplan is goedgekeurd door de categorie Logistiek.
-------	---

\*In het implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van de aanbesteding, gaat plaatsvinden. Het implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen:

1. plan van aanpak overnemen dienstverlening van huidige Opdrachtnemer;
2. plan van aanpak voor het opstarten van de dienstverlening bij de locaties van de Deelnemende organisaties;
3. scope van activiteiten en resultaten welke deels ook volgen uit de eisen in dit document;
4. contactpersonen;
5. plan van aanpak voor het aanleveren van managementinformatie;
6. plan van aanpak voor klachtenafhandeling;
7. uitgebreid inzamelplan waarin zijn opgenomen:
  - a. de beschikbaarheid van inzamelingsmiddelen die worden ingezet, al dan niet in samenspraak met latende Opdrachtnemer;
  - b. de inzamelroutes met start en eindpunt;
  - c. de inzamel dagen met tijdstipindicatie;
  - d. de in te zetten voertuigen, materieel en personeel.
8. De implementatie van het Digitaal platform dat beschikbaar dient te worden voor de Categorie Logistiek en de Deelnemende organisaties, zie ook de uitvoeringseisen in paragraaf 1.15.

UE 7.	Eventuele kosten die voor Opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer.
-------	---

UE 8.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst in afstemming met de categorie Logistiek een contractsamenvatting op voor de Deelnemende organisaties, met daarin minimaal: <ul style="list-style-type: none"><li>- een tarievenoverzicht gebaseerd op het prijzenblad;</li><li>- omschrijving van de dienstverlening;</li><li>- wijze van bestellen (instructie online bestelomgeving);</li><li>- productkaart (formaat 1 A4) van de inzamelingsmiddelen en benodigde dienstverlening inclusief ledigingsschema;</li><li>- duidelijke beschrijving hoe een vernietigingscertificaat kan worden opgevraagd, inclusief aanvraagproces;</li><li>- voorbeeld van factuur;</li><li>- contactgegevens eerste aanspreekpunt (incl. contactgegevens van helpdesk en klachtendesk).</li></ul>
-------	---

Bovenstaande opsomming is niet uitputtend en mede afhankelijk van het implementatieplan.

UE 9. Tijdens de implementatieperiode bepaalt Opdrachtnemer samen met de Deelnemende organisaties de locatie en het aantal en soort te plaatsen inzamelingsmiddelen per locatie. Op één locatie kunnen meerdere afhaallocaties/expedities worden aangegeven voor de inzamelingsmiddelen. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan het wenselijk zijn om het aantal en soort inzamelingsmiddelen per locatie te wijzigen.

#### 1.4. Communicatie

UE 10. Opdrachtnemer stemt in met de overlegstructuur met de Opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. De vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever moet mogelijk zijn. Opdrachtnemer levert hieraan zijn medewerking. Opdrachtgever zal niet op onredelijke gronden om vervanging verzoeken.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contact Opdrachtnemer	Contact Opdrachtgever
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationele onderwerpen en knelpunten</li> </ul>	Op afroep	Operationeel contactpersoon	Contactpersonen Deelnemende organisatie
Decentraal tactisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten vanuit operationeel niveau</li> <li>• Prestaties (algemeen, per resultaatgebied en per KPI)</li> <li>• Kansen dienstverlening</li> </ul>	Naar wens tot maximaal vier keer per jaar	Accountmanager	Contactpersonen Deelnemende organisatie
Centraal tactisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportages,</li> <li>• Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening</li> </ul>	Vier keer per jaar	Accountmanager	De categorie Logistiek
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategische management informatie</li> <li>• Contract compliance</li> <li>• Kwaliteit, integriteit en klanttevredenheid</li> <li>• Duurzaamheid</li> <li>• Social return</li> <li>• Innovatie en strategische ontwikkelingen</li> </ul>	Maximaal één keer per jaar	Directielid met accountmanager	De categorie Logistiek

UE 11. Uiterlijk vijf Werkdagen voor een periodiek overleg wordt in afstemming met de Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien Werkdagen nadat een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging is gedeeld met de categorie Logistiek of contactperso(n)en van Deelnemende organisaties. Na inhoudelijke afstemming geven beide partijen akkoord op de inhoud van het verslag.

UE 12. Indien naar mening van de Opdrachtgever aanleiding bestaat, bijvoorbeeld in het geval van een verstoring van de operationele dienstverlening of een escalatie, om vaker een overleg op tactisch dan wel strategisch niveau te laten plaatsvinden, dan dient Opdrachtnemer daar kosteloos aan mee te werken.

UE 13. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan verzoeken van de categorie Logistiek ten behoeve van communicatie uitingen. Bijvoorbeeld de interne nieuwsbrief van de categorie Logistiek en input voor kennisplatforms/bijeenkomsten (zoals Podium Logistiek).

UE 14. Opdrachtnemer benoemt de volgende vaste contactpersonen:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- een “accountmanager” die het contact onderhoudt met de categorie Logistiek en de Deelnemende organisaties, die bevoegd is om bindende afspraken te maken en die betrokken is bij de implementatieperiode;</li> <li>- een “implementatiemanager” met beslissingsbevoegdheid die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan;</li> <li>- een “klachtenmanager” die verantwoordelijk is voor het oplossen van klachten;</li> <li>- een "databeheerder" die verantwoordelijk is voor de betrouwbaarheid en volledigheid van aangeleverde data;</li> <li>- voor alle bovenstaande contactpersonen benoemt Opdrachtnemer tevens een tweede contactpersoon die de taken van de eerste contactpersoon overneemt in het geval van ziekte, verlof of drukte.</li> </ul>
--	---

## 1.5. Helpdesk, klachten en escalatieproces

UE 15.	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar medewerkers van de Deelnemende organisaties terecht kunnen met vragen en klachten over de dienstverlening en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid via e-mail en telefoon op Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.30 uur.
--------	--

UE 16.	<p>Opdrachtnemer registreert en bevestigt alle ontvangen klachten in het digitale portaal. Klachten dienen binnen één werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen te worden. Opdrachtnemer spant zich in een klacht volledig op te lossen en af te ronden binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht. Indien dit niet mogelijk is geeft Opdrachtnemer hierover bericht aan de klachtmelder met een rede en verwachte tijd waarop de klacht wordt afgerond.</p> <p>De klachtmelder ontvangt na afronding van de klacht een klachtenrapportage die de volgende elementen bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de datum van constatering van de klacht;</li> <li>- de locatie van de klacht;</li> <li>- een beschrijving van de klacht;</li> <li>- de voorgenomen oplossing van de klacht;</li> <li>- de oplossingstijd van de klacht in aantal uren;</li> <li>- de invloed op de dienstverlening;</li> <li>- de voorgenomen verbeteractie(s) voor de toekomst.</li> </ul> <p>De invulling moet controleerbaar zijn en wordt tijdens het kwartaaloverleg besproken met de categorie Logistiek.</p>
--------	--

UE 17.	Alle melders van klachten ontvangen na afhandeling van de gemelde klacht automatisch een digitaal feedback verzoek van Opdrachtnemer ter beoordeling van de klachtafhandeling. Dit verzoek is er op gericht de mate van tevredenheid van de klachtafhandeling door Opdrachtnemer inzichtelijk te maken en waar nodig te verbeteren. De uitkomsten worden geanalyseerd en tijdens het kwartaaloverleg besproken met de categorie Logistiek.
--------	--

UE 18.	Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet conform het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen wordt uitgevoerd, zullen de betreffende Deelnemende organisatie in overleg treden om de oorzaken te bespreken zodat dergelijke knelpunten zich in de toekomst niet weer voordoen.
--------	---

## 1.6. Beveiliging kaders

UE 19.	Opdrachtnemer is bekend met en werkt in overeenstemming met het besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (link: <a href="https://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01">https://wetten.overheid.nl/BWBR0033507/2013-06-01</a> ), het Defensie Beveiligingsbeleid (DBB) en de Defensie toegangsregeling.
--------	---

UE 20.	Opdrachtnemer houdt bij welke chauffeur de inzameling bij een Deelnemende organisatie uitvoert en ook welke medewerker van Opdrachtnemer een locatie van Deelnemende organisatie betreedt.
UE 21.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan geladen voertuigen aan de openbare weg te parkeren, anders dan als gevolg van de lediging van inzamelingsmiddelen of het Arbeidstijdenbesluit Vervoer of overmacht. Opdrachtnemer garandeert dat het beladen voertuig niet onbeheerd wordt achtergelaten. Indien bij overmacht het voertuig onbeheerd wordt achtergelaten dient het voertuig niet fysiek geopend te kunnen worden door derde partijen.
UE 22.	Opdrachtnemer beschikt bij aanvang van de Raamovereenkomst over een calamiteitenplan waarin risico's en mitigerende maatregelen staan, specifiek voor de betreffende dienstverlening. Het calamiteitenplan moet aan de volgende onderdelen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- handelwijze personeel;</li> <li>- omgang met hulpdiensten;</li> <li>- informeren Deelnemende organisatie;</li> <li>- de contactgegevens van de betrokken personen.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer levert dit calamiteitenplan direct na gunning aan bij de categorie Logistiek ter goedkeuring. Na goedkeuring wordt het calamiteitenplan vastgesteld en op aangeven van de categorie Logistiek besproken in overleggen en/of na calamiteiten.</p>
UE 23.	Opdrachtnemer rapporteert binnen uiterlijk 24 uur na constatering over incidenten of calamiteiten (met politieke- of media-aandacht of met impact op het imago van de Deelnemende organisatie) aan de betreffende Deelnemende organisatie en aan de categorie Logistiek.
UE 24.	In het geval van een datalek of het zoekraken van vertrouwelijk papier dient Opdrachtnemer een onderzoek te doen naar de oorzaak en de gevolgen. Vervolgens stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op zodat een datalek niet nogmaals voorkomt. Dit verbeterplan dient in ieder geval te bestaan uit een (technische) analyse van het datalek, de oorzaken vaststellen, de betrokken partijen, de beoordeling van de ernst van het datalek en de beveiligingsmaatregelen die worden genomen door Opdrachtnemer. <p>In het geval van een tweede datalek voor een tweede keer voorkomen in de looptijd van het contract moeten er aangescherpte maatregelen worden genomen door Opdrachtnemer. Bij een derde datalek kunnen passende maatregelen worden genomen door Opdrachtgever.</p>

## 1.7. Inzameling

UE 25.	Opdrachtnemer stelt voor het inzamelen van vertrouwelijk papier afsluitbare inzamelingsmiddelen in bruikleen beschikbaar. De inzamelingsmiddelen worden afgesloten met een slot dat alleen opengemaakt kan worden door een in bruikleen gegeven ontgrendelaar (zoals bijvoorbeeld een sleutel of een toegangspas of vergelijkbaar middel). De inzamelingsmiddelen zijn voorzien van een aanduiding voor vertrouwelijk papier.
UE 26.	Opdrachtnemer stelt voor het inzamelen van karton inzamelingsmiddelen in bruikleen beschikbaar. De inzamelingsmiddelen zijn voorzien van een aanduiding voor karton.
UE 27.	Het dient voor geautoriseerde personeelsleden van Deelnemende organisaties mogelijk te zijn de inzamelingsmiddelen open te maken. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij hoeveel en aan welke personen/functionarissen hiertoe autorisatie is gegeven. Dit wordt per locatie geregistreerd in het digitale platform.
UE 28.	De inzamelingsmiddelen vertonen geen gebreken, verkeren in een technisch goede staat endienen door één persoon verrijdbaar te zijn. Indien het inzamelingsmiddel niet makkelijk verrijdbaar is door

	één persoon dient Opdrachtnemer kosteloos hulpmiddelen ter beschikking te stellen om dit te vergemakkelijken zodat deze wel door één persoon vrijgbaar is.
UE 29.	Wanneer Opdrachtnemer en/of Deelnemende organisatie constateert dat een inzamelingsmiddel in gebreke is, dient deze binnen drie werkdagen na melding door Deelnemende organisatie te worden vervangen.
UE 30.	Inzamelingsmiddelen voor vertrouwelijk papier dienen te allen tijde de vertrouwelijkheid van het gedeponeerde vertrouwelijke papier te waarborgen. In specifieke gevallen of op specifieke locaties dienen hiervoor onder andere, maar niet uitsluitend, beugels en/of kiepconstructies kosteloos te worden aangeboden. Op verzoek moet Opdrachtnemer inzamelingsmiddelen leveren die bestand zijn tegen de regen en wind.
UE 31.	Opdrachtnemer zal de inzamelingsmiddelen ledigen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Per locatie kunnen specifieke eisen worden gesteld aan ophaaltijden en ophaaldagen. Tijdens de implementatieperiode maken Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer hier schriftelijke afspraken over. Hier wordt nadrukkelijk rekening gehouden met openingstijden en aanwezigheid van de bevoegde medewerker op de locaties.
UE 32.	Opdrachtnemer is in staat om (pers)containers in eigen beheer van Deelnemende organisatie te ledigen.
UE 33.	Inzamelingsmiddelen zijn van gerecycled materiaal en demonteerbaar (onderdelen zijn vervangbaar). Bij de aanschaf van nieuwe inzamelingsmiddelen gebruikt Opdrachtnemer allereerst biobased materialen, daarna wordt gewerkt met ander type materialen.

## 1.8. Afvoering

UE 34.	In het implementatieplan vermeldt Opdrachtnemer de ophaaldagen en ritfrequentie. Opdrachtnemer brengt jaarlijks in kaart welke momenten sprake is van structurele inefficiëntie, bijvoorbeeld als gevolg van ritten naar gesloten locaties of transport van zeer beperkte volumes. Op basis hiervan wordt overwogen om de type inzamelingsmiddelen en/of frequentie van ritten per locatie risicogestuurd aan te passen en te optimaliseren. Opdrachtnemer neemt hiervoor het initiatief en bespreekt dit periodiek met de Deelnemende organisaties.
UE 35.	Opdrachtnemer is in staat de inzamelingsmiddelen te ledigen binnen vijf werkdagen na het plaatsen van de bestelling. Indien het ledigen door een calamiteit of tijdelijk veiligheidsincident aan Opdrachtgever zijde niet kan plaatsvinden op het geplande moment, is opdrachtnemer gehouden om in overleg met Opdrachtgever de lediging alsnog zo spoedig mogelijk na het opheffen van de belemmering uit te voeren, in beginsel dezelfde dag en uiterlijk de eerstvolgende werkdag.
UE 36.	In het geval Opdrachtnemer zelf een ledigingsmoment kiest, meldt Opdrachtnemer zich minimaal 48 uur van tevoren aan bij desbetreffende locatie. Na akkoord van de betreffende locatie wordt de rit gepland.
UE 37.	Opdrachtnemer weegt op locatie van de Deelnemende dienst het karton en/of het vertrouwelijk papier. Een bevoegde medewerker van Deelnemende dienst zet zijn handtekening op de weegbon ter goedkeuring en bevestiging van ontvangst door Opdrachtnemer.
UE 38.	Het weegmiddel dient jaarlijks te worden geïkt door een erkend keuringsbedrijf. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks, gelijktijdig met de managementinformatie, een kopie van de keuringsrapporten van het keuringsbedrijf aan de categorie Logistiek. Deelnemende organisatie heeft ook de mogelijkheid om een keuringsrapport op te vragen bij Opdrachtnemer.
UE 39.	Voor de afvoer van niet reguliere partijen karton en papier (bijvoorbeeld bij verhuizingen en archiefopruiming) biedt Opdrachtnemer een maatwerkoplossing aan. Deelnemende organisatie en

Opdrachtnemer leggen afspraken omtrent niet reguliere partijen van te voren schriftelijk vast in een nadere overeenkomst.

## 1.9. Verwerking

UE 40. Op aanvraag van een Deelnemende organisatie overlegt Opdrachtnemer kosteloos een vernietigingscertificaat. Tijdens de implementatieperiode wordt de vorm en inhoud van dit certificaat verder besproken en vastgesteld.

UE 41. Opdrachtnemer draagt zorg voor de eigen administratie van de weegbonnen. Op de weegbon dient tenminste per ledigingsadres te staan:

- een volgnummer;
- naam Deelnemende organisatie;
- adres van inzamellocatie;
- datum en tijdstip van inzamelen;
- totaal ingezamelde netto gewicht (karton en papier);
- kenteken van het voertuig van Opdrachtnemer;
- naam medewerker van Opdrachtnemer die de partij heeft ingezameld;
- naam medewerker Deelnemende organisatie die de partij heeft afgegeven.

De Deelnemende organisatie kan aanvullende informatie op de weegbon wensen. Opdrachtnemer zal dergelijke verzoeken honoreren, tenzij dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Opdrachtnemer levert de weegbonnen digitaal aan bij de ingediende factuur in het digitale portaal.

UE 42. Het ingezamelde vertrouwelijke papier moet op de dag van inzameling worden aangeleverd op de vernietigingslocatie van Opdrachtnemer, tenzij hier met akkoord van de categorie Logistiek door Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer een afwijkende afspraak is overeengekomen. De maximale inzameltermijn van vertrouwelijk mag 2 werkdagen betreffen.

UE 43. Opdrachtnemer garandeert dat het vertrouwelijk papier binnen 48 uur nadat het vertrouwelijk papier bij de Deelnemende organisaties is opgehaald en is vernietigd, gerekend vanaf de datum en tijdstip dat de lediging is uitgevoerd.

UE 44. Gedurende de periode van verwerking van het vertrouwelijk papier dient videobewaking te zijn ingeschakeld en te functioneren. De beelden van de verwerking worden gedurende een periode van 30 werkdagen opgeslagen en zijn volledig te bekijken op dag en tijd in geval van een audit.

## 1.10. Personele eisen

UE 45. Opdrachtnemer overlegt, alvorens te starten met de dienstverlening, aan de categorie Logistiek een originele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van de medewerkers die voor deze Raamovereenkomst worden ingezet die niet ouder is dan zes maanden.

Opdrachtnemer zorgt dat deze VOG's gedurende de contractperiode geldig blijven. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer tijdig een nieuwe VOG aanvraagt en overlegt. De VOG richt zich in ieder geval op het screeningsprofiel:

- nr. 12 het omgaan met gevoelige/vertrouwelijke informatie;
- nr. 13 Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen;
- nr. 61 Het onderhouden/ombouwen/bedienen van (productie)machines en/of apparaten, voertuigen en/of luchtvaartuigen

Specifiek voor chauffeurs geldt het volgende screeningsprofiel:

- nr. 62 (Rijdend) vervoer waarbij goederen, producten, post en pakketten worden getransporteerd en/of bezorgd, anders dan het intern transport binnen een bedrijf.

	Een VOG is niet geldig wanneer er bezwaren of negatieve resultaten naar voren komen.
UE 46.	Opdrachtnemer zet enkel medewerkers in die op de hoogte zijn van de in dit document gestelde beveiligingseisen (zie paragraaf 'Beveiliging kaders').
UE 47.	Medewerkers van Opdrachtnemer zonder VOG mogen niet ingezet worden voor deze dienstverlening.
UE 48.	De medewerkers van Opdrachtnemer die klantcontact hebben zoals bijvoorbeeld chauffeurs beheersen zowel in woord als geschrift de Nederlandse taal.

### 1.11. Data en managementinformatie

UE 49.	De managementrapportage wordt maandelijks gedeeld met de deelnemende organisaties en ook met de categorie Logistiek. Managementrapportages over de geleverde diensten bevatten minimaal de volgende gegevens (dit kan op verzoek van Opdrachtgever worden aangevuld): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. overzicht van top 10 afnemers;</li> <li>2. totaal uitgevoerde ledigingen per locatie;</li> <li>3. de daadwerkelijke ledigingsfrequentie ten opzichte van de afgesproken ledigingsfrequentie;</li> <li>4. totale in bruikleen zijnde inzamelingsmiddelen per locatie;</li> <li>5. totale omzet per locatie, per reststroom en per maand;</li> <li>6. totale kosten;</li> <li>7. (eventuele) totale opbrengsten;</li> <li>8. aantal inzamelingsmiddelen;</li> <li>9. aantal stops;</li> <li>10. afwijkingen op overeengekomen ledigingsdagen (inclusief aantal dagen);</li> <li>11. netto gewicht ingezameld karton per locatie, per reststroom en per maand;</li> <li>12. netto gewicht ingezameld papier per locatie, per reststroom en per maand;</li> <li>13. netto gewicht afgeleverd papier bij papierfabriek;</li> <li>14. klachtenoverzicht, stand van zaken en oplossing.</li> </ol>
UE 50.	De categorie Logistiek werkt aan de doorontwikkeling van een contractmanagement dashboard. In de implementatie onderzoeken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de mogelijkheden tot het maken van een koppeling tussen de systemen om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.
UE 51.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na aflopen van de maand de rapportage is gedeeld met de categorie Logistiek. Na inhoudelijke afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud. Wanneer Opdrachtgever niet akkoord is stuurt Opdrachtnemer na 3 werkdagen de juiste managementinformatie.
UE 52.	Opdrachtnemer levert de data altijd op een uniforme wijze aan. Dit betekent in hetzelfde brondocument (bij voorkeur een CSV document), dezelfde kolommen/rijen/cellen en dezelfde naam van het document. Geen witregels of samengevoegde documenten aanleveren. Opdrachtnemer legt de managementrapportage ter akkoord voor bij de categorie Logistiek.
UE 53.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om aanvullende managementinformatie op te vragen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. In het kader van doorontwikkeling van het contractmanagement dashboard is Opdrachtnemer hier flexibel in en werkt zij mee aan de verdere optimalisatie.
UE 54.	Voor verschillende onderdelen van de dienstverlening kan de categorie Logistiek een externe audit op eigen kosten laten uitvoeren. Ook kan Opdrachtgever een accountsverklaring opvragen om een onderdeel van de dienstverlening op de gewenste kwaliteitseisen te toetsen. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige ondersteuning aan en acteert op de mogelijke conclusies en aanbevelingen.

## 1.12. Diversiteit en inclusie

UE 55.	De 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. Daarbij beschikt de Opdrachtnemer te allen tijde over het soort en aantal medewerkers om de dienstverlening naar behoren uit te voeren. De Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van zijn medewerkers waarbij proactief ingespeeld wordt op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.
--------	--

## 1.13. Milieu

UE 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.  <u>Verificatie</u> Opdrachtgever zal ter verificatie in de eerste maand van de implementatiefase de afschriften van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen opvragen. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking.
--------	--

UE 57.	Opdrachtnemer dient uiterlijk 6 maanden na de start van de Raamovereenkomst, een CO <sub>2</sub> -managementplan aan te leveren waarbij lange en korte-termijn maatregelen worden toegelicht die Opdrachtnemer neemt om de CO <sub>2</sub> -uitstoot van de dienstverlening te reduceren. Dit plan moet ten minste de volgende informatie bevatten: <ul style="list-style-type: none"><li>• bepalen basisjaar die dient als nulmeting;</li><li>• formuleren uiteindelijke ambitie van Opdrachtnemer;</li><li>• reductiemaatregelen;</li><li>• formuleren tussentijdse (jaar)doelstellingen per reductiemaatregel;</li><li>• inschatting reductie effect maatregelen t.a.v. uiteindelijke ambitie Opdrachtnemer;</li><li>• plan van aanpak per reductiemaatregel.</li></ul>
--------	--

UE 58.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken jaarlijks de vorderingen van het CO <sub>2</sub> -managementplan. Als de werkelijk behaalde CO <sub>2</sub> -reductie significant afwijkt van de ambities zoals beschreven in het CO <sub>2</sub> -managementplan zonder overtuigende onderbouwing, is de opdrachtgever verplicht de CO <sub>2</sub> -uitstoot van het voor de levering ingezette materieel voor 100% te compenseren.
--------	--

## 1.14. Innovatief en transitiegericht

UE 59.	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst dient het mogelijk te zijn om innovaties toe te passen die bijdragen aan de doelstellingen van de aanbesteding of die vanwege onvoorziene omstandigheden noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen continueren. De categorie Logistiek ziet er op toe dat de opdracht niet wezenlijk wordt gewijzigd. Opdrachtnemer, de categorie Logistiek en Deelnemende organisaties kunnen tenminste één keer per jaar een voorstel indienen dat door Opdrachtnemer met Opdrachtgever en/of Deelnemende organisatie wordt besproken, uitgewerkt en bij wederzijds akkoord uitgevoerd wordt.
--------	---

UE 60.	Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar de categorie Logistiek actief betrekken bij innovatieve ontwikkelingen en klantbijeenkomsten, zoals innovatieteams, pilots en workshops.
--------	--

## 1.15. Digitaal platform

UE 61.	<p>Opdrachtnemer stelt een digitaal platform beschikbaar met actuele informatie over de dienstverlening. Het digitaal platform moet bijdragen aan de gebruiksvriendelijkheid en transparantie in het dienstverleningsproces. Het Digitaal platform van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende organisatie 7 dagen per week tussen 08.00 en 17.30 (Nederlandse tijd) beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken.</p> <p>Het Digitaal platform moet minimaal voldoen en inzicht geven in de volgende elementen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het Digitaal platform is in de Nederlandse taal opgesteld;</li><li>• Beschikbaarheid om online bestellingen voor Diensten (zoals bijvoorbeeld een extra lediging of emballage) te plaatsen, waarbij de bestelstatus (inclusief voltooiing van een Dienst) inzichtelijk is;</li><li>• Duidelijke instructie over de online bestelomgeving. Bij de start en bij grote wijzigingen is uitleg of training beschikbaar;</li><li>• Deelnemende organisatie dient op individuele basis procesinzicht te hebben vanaf het plaatsen van de bestelling tot en met verwerking van de order bij Opdrachtnemer. Het betreft hier de statussen: “ontvangen”, “in behandeling”, “uitgevoerd” of vergelijkbare benamingen.</li><li>• Inzicht in klachten (zie UE16);</li><li>• Beschikbaarheid van de volledige weegbonnen welke te downloaden zijn in .pdf format (zie UE41) gedurende de gehele contractperiode;</li><li>• Beschikbaarheid van de managementrapportage welke te downloaden zijn als excel bestand (zie UE49) gedurende de gehele contractperiode. Deze managementrapportages zijn ook te filteren/sorteren op locatie en periode;</li><li>• Beschikbaarheid van de facturen per Deelnemende organisatie welke te downloaden zijn in .pdf format gedurende de gehele contractperiode;</li><li>• Op verzoek van de Deelnemende organisatie wijzigt Opdrachtnemer per gebruiker van het Digitaal platform de rollen en/of autorisaties die toegang bieden tot specifieke informatie (bestelfuncties). Voorbeelden van functieprofielen die toegang behoeven tot het digitaal platform zijn; bestelgemachtigden contract-managers, facilitair managers (op locatie), financiële medewerkers, contractbeheerders en productmanagers. Op verzoek van de Deelnemende organisatie wordt een overzicht overlegd van de autorisaties per gebruiker;</li><li>• Vanwege functiescheiding moet het binnen het Digitaal platform van Opdrachtnemer mogelijk zijn om gebruikers verschillende rollen en autorisaties toe te wijzen. Het betreft ten minste de functieprofielen die genoemd staan onder vorige bullit-point. Daarnaast moet het mogelijk zijn om meerdere rollen aan één gebruiker toe te kennen.</li><li>• Opdrachtnemer kent de producten waar Opdrachtgever en haar Deelnemende organisaties gebruik van maken unieke productcodes (alleen te gebruiken door de Deelnemende organisaties) toe en maakt op deze manier enkel de producten uit deze aanbesteding en specifiek uit het prijzenblad zichtbaar in de bestelomgeving;</li><li>• Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanbestedingsprocedure voor die gevallen waarin het Digitaal platform door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is.</li></ul>
UE 62.	<p>In de implementatieperiode worden de eisen omtrent het Digitaal platform, en de invulling daarvan door Opdrachtnemer, besproken met de categorie Logistiek. Na akkoord van de categorie Logistiek gaat het Digitaal platform op de achtergrond online voor een testomgeving. Wanneer de testomgeving akkoord is bevonden wordt het Digitaal platform openbaar gezet voor de Categorie Logistiek en alle Deelnemende organisaties.</p>
UE 63.	<p>Gepland onderhoud aan het Digitaal platform wordt uitgevoerd buiten kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:30 uur). Indien onderhoud tijdens kantooruren noodzakelijk is, mag dit alleen plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.</p>

## 1.16. Toegankelijkheid van het Digitaal platform

UE 64. Om het Digitaal platform van Opdrachtnemer te kunnen benaderen dient naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plug-in of hardware nodig te zijn.

UE 65. De volledige functionaliteit van het Digitaal platform wordt ondersteund door de gangbare webbrowsers. Onder gangbaar wordt verstaan: webbrowsers met minimaal 5% marktaandeel. Dit zijn tenminste: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari. Het Digitaal platform ondersteunt minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van deze webbrowsers.

## 1.17. Digitalisering

UE 66. Digitalisering kan een belangrijke bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van Opdrachtgever, bijvoorbeeld waar het gaat om het verlagen van administratieve lasten. Opdrachtnemer en de categorie Logistiek bespreken in kwartaal overleggen de kansen en uitdagingen van (verdere) digitalisering binnen de dienstverlening. De verdere vertaling en bijbehorende acties naar het Digitaal platform worden besproken en gemonitord.