

# Programma van Eisen

## I. Akkoordverklaring

In dit programma van eisen hebben wij de voorwaarden en specificaties vastgelegd waaraan de Opdrachtnemer dient te voldoen voor de uitvoering van de Opdracht. Deze eisen zijn erop gericht om de kwaliteit, transparantie, en betrouwbaarheid van de geleverde diensten te waarborgen.

### Ondergetekende,

in zijn hoedanigheid van:

*Aanvinken wat van toepassing is*

- Zelfstandig Inschrijver  
 Penvoerder namens zijn Combinatie

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht:

Aan alle eisen dient zonder voorbehoud voldaan te worden. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met deze eisen.

### 1. Algemeen

Omschrijving eis	
1.1	Door in te schrijven conformeert inschrijver zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden, eisen en bepalingen voor deze opdracht.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de eisen die gesteld worden in de Offerteaanvraag en in het bijzonder het Programma van Eisen.
1.3	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening minimaal zal voldoen aan de uitwerking van de Gunningscriteria in de Inschrijving.
1.4	Opdrachtnemer gaat akkoord met de concept-raamovereenkomst eventueel aangepast naar aanleiding van de Nota(^s) van inlichtingen (bijlage A).
1.5	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene inkoopvoorwaarden GGDrU (bijlage D) en Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle wet- en regelgeving en alle wettelijke eisen om een Postdienst organisatie te kunnen voeren.
1.6	Opdrachtnemer handelt ten alle tijden conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving of de geldende cao.
1.7	Opdrachtnemer houdt zich aan het Arbeidsomstandighedenbesluit.
1.8	Opdrachtnemer behandelt alle verkregen informatie betreffende de Aanbestedende dienst vertrouwelijk.
1.9	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die directe toegang hebben tot de Data van de aanbestedende dienst / die op Locatie van de Aanbestedende dienst komen / die werkzaamheden uitvoeren op Locatie van de Aanbestedende dienst, dienen voorafgaande aan het moment waarop zij voor het eerst toegang hebben tot deze Data of op Locatie van de Aanbestedende dienst komen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor natuurlijke personen, algemeen screeningsprofiel (informatie, geld, goederen, diensten, zakelijke transacties, proces, aansturen organisatie, personen), welke niet ouder is dan zes (6) maanden. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer binnen vijf (5) Werkdagen de VOG te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot deze Data of op Locatie van de Aanbestedende dienst werkzaamheden hebben uitgevoerd.
1.10	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot de aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken van haar werknemers. Bij het niet naleven van

	het voornoemde zijn eventuele kosten, zoals boetes en (imago)schade, voor rekening van Opdrachtnemer.
1.11	Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwaam personeel, dat goed geïnstrueerd is en beschikt over de benodigde vakkennis en kwalificaties om de bedoelde werkzaamheden correct uit te voeren.
1.12	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het feit dat zijn medewerkers onder werktijd als uitgangspunt te herkennen zijn aan passende werkkleding en zijn altijd in staat zich te legitimeren als medewerker.

## Inhoudelijke eisen

### 2. Dienstverlening algemeen

Omschrijving eis	
2.1	Alle poststukken en post gericht aan adressen, postbusnummers en antwoordnummers die binnen de scope van een perceel vallen worden geaccepteerd door Opdrachtnemer.
2.2	Afspraken die vastgelegd zijn in een door beide partijen goedgekeurd gespreksverslag hebben een bindend karakter. Uitgezonderd zijn afspraken die strijdig zijn met de Raamovereenkomst of afspraken die in strijd blijken te zijn met de geldende wetgeving.
2.3	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geïnformeerd houden van medewerkers over het bestaan van deze procedure.
2.4	Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces vanaf de collectie (het verzamelen van alle te verzenden post), frankeren en sorteren, distributie, tot en met de bezorging en transport van post adequaat te beveiligen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat post tijdens het logistieke proces nooit onbeheerd in een openbare ruimte of de openbare weg mogen worden achtergelaten. De sorteercentra en de op- en overslagpunten van de Opdrachtnemer betreffen geen privé woonomgeving en zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
2.5	<p>Opdrachtnemer is verplicht om vermissing van poststukken direct te melden aan Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer hiervan kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen. De melding bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een omschrijving van de aard en omvang van de vermissing;</li> <li>- het moment en de vermoedelijke locatie van de vermissing;</li> <li>- de (voorlopige) oorzaak en getroffen of voorgenomen maatregelen om herhaling te voorkomen.</li> </ul> <p>De melding dient zo spoedig mogelijk te worden gedaan, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering van de vermissing.</p> <p><b>We verduidelijken deze eis.</b> De aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat van opdrachtnemer niet kan worden verwacht dat vermissingen altijd worden gedetecteerd. Wel geldt dat opdrachtnemer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. volledig transparant meldt zodra hij weet dat er sprake is van vermissing; en</li> <li>2. processen inricht om de risico's op vermissing te beperken en klachten serieus en snel te behandelen.</li> </ol>

2.6	Opdrachtnemer dient klachten (doorgegeven per e-mail of telefonisch) in beginsel binnen 24 uur op te lossen. Mocht dit niet mogelijk zijn dient Opdrachtnemer zo snel mogelijk kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en binnen welke termijn de klacht wel opgelost kan worden.
2.7	Digitale retourmeldingen moeten kosteloos worden aangeboden. Voor fysieke retourzendingen geldt de in het prijzenblad opgenomen toeslag retourpost. De reden van retour dient door opdrachtnemer zoveel mogelijk te worden gemotiveerd. Alleen in die gevallen waarin de reden objectief niet bekend is, kan hiervan worden afgeweken.
2.8	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de hulpmiddelen die nodig zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening. De opdrachtgever stelt geen materialen beschikbaar.
2.9	Opdrachtnemer is op de hoogte van het feit dat de behoefte aan fysieke postdiensten naar verwachting zal afnemen gedurende de looptijd van de overeenkomst, als gevolg van voortschrijdende digitalisering binnen de organisatie van Opdrachtgever. Het is dan ook aannemelijk dat het volume en de frequentie van de dienstverlening in de toekomst dalen. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening in de uitvoering van de dienstverlening, zonder dat dit leidt tot eenzijdige aanpassing van tarieven of voorwaarden.
2.10	Voertuigen van Opdrachtnemer voldoen aan wet- en regelgeving en zijn in een goede technische staat.
2.11	De voertuigen van Opdrachtnemer voldoen tevens aan de minimumeisen vermeld in de regeling bevordering schone wegvoertuigen (Rbsw) <a href="https://www.pianoo.nl/nl/sectoren/mobiliteit/regeling-bevordering-schone-wegvoertuigen-rbsw">https://www.pianoo.nl/nl/sectoren/mobiliteit/regeling-bevordering-schone-wegvoertuigen-rbsw</a>
2.12	Opdrachtnemer organiseert zijn bedrijfsvoering aantoonbaar zo duurzaam mogelijk, met oog voor milieueffecten en sociale impact, zowel binnen als buiten de eigen organisatie. Daarbij wordt minimaal invulling gegeven aan de uitgangspunten van de Green Deal Zorg 3.0, waarbij GGDrU is aangesloten.  Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever inzicht in de wijze waarop hij invulling geeft aan deze uitgangspunten. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij GGDrU gevraagd en ongevraagd adviseert over kansen om de postdienstverlening verder te verduurzamen.
2.13	Opdrachtnemer houdt zich aan de meest recente versies van de Postwet, het Postbesluit en de Postregeling, vastgelegd door de Staatssecretaris van Economische zaken.
2.14	Opdrachtnemer dient de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij de uitvoering van de opdracht. Post en postpakketten mogen in géén geval worden geopend door Opdrachtnemer, diens medewerkers of derden anders dan geadresseerde.  Op deze eis zijn twee uitzonderingen van toepassing:  1. Opdrachtnemer mag onbestelbare post openen indien dit gebeurt op basis van een wettelijke regeling of rechterlijke machtiging, en uitsluitend om een bezorg- of afzendadres te achterhalen.  2. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige behandeling van post, maar is niet aansprakelijk voor het openen van poststukken door derden buiten zijn invloedssfeer.
2.15	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige en onbeschadigde bezorging van de post op het juiste adres.

2.16	Bij verzending van aangetekende poststukken dient een getekend bewijs beschikbaar te zijn dat het poststuk is ontvangen door de geadresseerde. Indien Opdrachtgever vragen heeft inzake een aflevering, dan dient Opdrachtnemer de aflevergegevens inclusief handtekening digitaal (per e-mail) binnen 3 uur te kunnen verstrekken.
2.17	De door opdrachtgever aangeboden poststukken zijn digitaal traceerbaar via een webapplicatie dat wordt aangeboden door de Opdrachtnemer. Toegang hiertoe moet voor minimaal 5 personen van opdrachtgever mogelijk zijn. Het Realtime volgsysteem is 24/7 toegankelijk door middel van een inlog systeem.  De eis ziet op poststukken die in de markt gebruikelijk voorzien zijn van track&trace (zoals pakketten en aangetekende post). Voor partijenpost zonder track&trace geldt dat Inschrijver rapportages beschikbaar stelt waarmee de verwerking en aflevering op partijniveau inzichtelijk worden gemaakt.
2.18	Wanneer door Opdrachtnemer wordt geconstateerd dat de brief niet kan worden bezorgd, moet de brief worden voorzien van een sticker op de enveloppe met daarop: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de reden voor retour; en</li> <li>• de datum.</li> </ul>
2.19	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de Opdracht conform de aanbestedingsdocumenten uit te voeren.
2.20	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering Opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde Eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring).
2.21	Opdrachtnemer voert een correcte registratie uit van de aard van het poststuk, het gramsgewicht en het volume per soort.
2.22	Bezorging moet minimaal plaats vinden op dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag en zaterdag (uitgezonderd de officiële feestdagen) door de aanwezige brievenbus van het postadres. Bezorging op maandag is toegestaan, echter dit is geen vereiste.
2.23	Tijdkritische post betreft poststukken met een overkomstduur van gemiddeld 24 tot 48 uur. Dit betekent dat deze post vanaf het moment van aanlevering bij de Opdrachtnemer binnen gemiddeld 24 tot 48 uur bezorgd dient te zijn bij de geadresseerde. <ul style="list-style-type: none"> <li>- De dag van aanlevering telt niet mee.</li> <li>- De telling van de overkomstduur start om 00:00 uur op de dag ná aanlevering.</li> <li>- Zon- en feestdagen worden niet meegeteld in de overkomstduur.</li> </ul>
2.24	Niet-tijdkritische post betreft poststukken met een overkomstduur op basis van vaste bezorgdagen in de week. Opdrachtnemer dient deze post op de vooraf afgesproken bezorgdagen te bezorgen bij de geadresseerde, ongeacht het tijdstip van aanlevering.  Wanneer een vooraf afgesproken bezorgdag op een feestdag valt, stemt Opdrachtnemer tijdig met Opdrachtgever af op welke alternatieve dag de post zal worden bezorgd.
2.25	Tijdkritische aangetekende post betreft aangetekende poststukken met een overkomstduur van 24 uur. Ook hier geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De dag van aanlevering telt niet mee.</li> <li>- De telling van de overkomstduur start om 00:00 uur op de dag ná aanlevering.</li> </ul>

	- Zon- en feestdagen worden niet meegeteld.
2.26	Voor alle bovenstaande categorieën geldt dat Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 95% van de poststukken binnen de hierboven beschreven overkomstduur en op het juiste adres wordt afgeleverd
2.27	De eis voor overkomstzekerheidspercentage is 99% van de poststukken van Opdrachtgever op het juiste adres bezorgd is.
2.28	Opdrachtnemer zal de ontvangstbewijzen van aangetekende brieven minimaal één jaar bewaren.
2.29	Opdrachtnemer garandeert volledig Nederlandse dekking met betrekking tot postbezorging.
2.30	<p>Aanbestedende Dienst moet zelfstandig minimaal de volgende informatie kunnen verkrijgen betreffende alle Poststukken voorzien van Track and Trace (aangetekende brieven en pakketten) via het Realtime volgsysteem van Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poststuk is aangemeld bij de Opdrachtnemer.</li> <li>• Poststuk is gearriveerd bij het sorteercentrum van Opdrachtnemer.</li> <li>• Poststuk is onderweg voor bezorging.</li> <li>• Poststuk is bezorgd bij geadresseerde.</li> <li>• Afbeelding handtekening voor ontvangst door geadresseerde.</li> <li>• Poststuk te laat en/of niet bezorgd (binnen de norm) aan geadresseerde.</li> <li>• Poststuk is aangeboden (1e of 2e keer) en niet in ontvangst genomen (reden).</li> <li>• Poststuk ligt op ophaallocatie Opdrachtnemer.</li> <li>• Poststuk is geweigerd door geadresseerde.</li> <li>• Poststuk is retour Aanbestedende dienst wegens ... (reden).</li> <li>• Poststuk is retour geleverd aan Aanbestedende dienst.</li> </ul> <p>Dit geldt voor elk Poststuk voorzien van een Track and Trace, inclusief Poststukken die verzonden worden naar het buitenland.</p>
2.31	Indien de bezorging van een aangetekend poststuk niet slaagt, dient opdrachtnemer de geadresseerde via een schriftelijk bericht in zijn/haar brievenbus te informeren over het vervolgtraject en alle relevante informatie. Het aangetekende poststuk mag vervolgens worden aangeboden op een servicepunt. Voorwaarde is dat opdrachtnemer de geadresseerde hierover duidelijk informeert en het exacte servicepunt vermeldt. De aanbestedende dienst moet dit kunnen monitoren.
2.32	Het moet bij de Opdrachtnemer mogelijk zijn om postzegels in te kopen.
2.33	Post en postpakketten mogen niet gevouwen worden.

### 3. Informatie & Communicatie

Omschrijving eis	
3.1	Opdrachtnemer informeert Aanbestedende dienst proactief indien zich wijzigingen in wet- en regelgeving voordoen die invloed hebben op de Raamovereenkomst. Dit geldt ook voor wijzigingen in de eventueel geldende CAO. De wijzigingen dienen binnen 14 dagen na bekendmaking schriftelijk (digitaal) bij Aanbestedende dienst gemeld te zijn.

3.2	De vaste contactpersonen en backoffice van Opdrachtnemer zijn bereikbaar op werkdagen via telefoon en email tussen 08:00-17:00 uur (ma-vr).
3.3	Opdrachtnemer benoemt op tactisch, strategisch en operationeel niveau één accountmanager voor alle drie deze niveaus gezamenlijk, die voor Aanbestedende dienst onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het centrale aanspreekpunt is</li> <li>• De dienstverlening aan Aanbestedende dienst coördineert</li> <li>• Zorg draagt voor toezicht op en naleving van de Raamovereenkomst</li> <li>• Toezicht houdt op de kwaliteit van de dienstverlening</li> </ul> Bij afwezigheid van de accountmanager van langer dan een week wordt deze adequaat vervangen.
3.4	Opdrachtnemer stelt per half jaar een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een overzicht van het aantal en type verzonden poststukken en pakketten van het afgelopen half jaar.</li> <li>• Een totaaloverzicht van het aantal en type verzonden poststukken en pakketten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.</li> <li>• Signalering van opvallende zaken omtrent de dienstverlening (Bijv. toename of afname van aantal verstuurd poststukken per locatie of de meest/minst gebruikte verzendduur per locatie.)</li> </ul> De rapportage dient maximaal vijf werkdagen voor het tactisch overleg aangeleverd te worden door de Opdrachtnemer in een door de Opdrachtgever makkelijk te bewerken format, bijvoorbeeld Excel. Indien er in de toekomst een ander format gewenst is, zal de Opdrachtgever dit laten weten en hierover afspraken maken met Opdrachtnemer. Na het tactisch overleg dient de rapportage in de online omgeving raadpleegbaar te zijn.
3.5	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt in beginsel eenmaal per half jaar een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en de accountmanager. Tijdens dit overleg komen, naast de in de managementrapportage genoemde cijfers, de volgende zaken aan bod: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid van Opdrachtgever</li> <li>• Tevredenheid van Opdrachtnemer</li> <li>• Nakomen overeengekomen werkafspraken</li> <li>• Verbeterplannen</li> <li>• Signaleren en oplossen knelpunten</li> <li>• Ontwikkelingen in de markt</li> </ul> Opdrachtnemer maakt een verslag van dit gesprek en zendt dit binnen vijf werkdagen ter goedkeuring aan de Opdrachtgever.
3.6	Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst vindt eenmaal per kwartaal een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In de volgende termijnen van de Raamovereenkomst vindt dit overleg twee keer per jaar plaats. De volgende onderwerpen worden besproken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De samenwerking;</li> <li>• Kwaliteit van de dienstverlening</li> <li>• Inzicht verschaffen in het aantal gemaakte meldingen door Opdrachtgever.</li> </ul>
3.7	Vanuit de Opdrachtgever zullen de medewerkers van de facilitaire afdeling als contactpersoon fungeren voor vragen over de invulling en wijzingen betreft de dienstverlening.
3.8	De facilitaire afdeling van de Opdrachtgever is op werkdagen van ma-vr bereikbaar tussen 08.00 – 16.30 uur.
3.9	Communicatie met de facilitaire afdeling van de Opdrachtgever verloopt per e-mail via <a href="mailto:facilitair@ggdru.nl">facilitair@ggdru.nl</a>

3.10	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren (tussen 8:00 uur en 17:00 uur); telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien nodig dient deze contactpersoon op afspraak aanwezig te zijn op locatie.
3.11	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan één week afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Overeenkomst en de uitvoering van de Opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon (accountmanager).
3.12	De Opdrachtgever krijgt een vast contactpersoon op operationeel niveau bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren (tussen 7:30 uur en 17:00 uur); telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen drie (3) Werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien nodig dient deze contactpersoon op afspraak aanwezig te zijn op locatie.
3.13	De Opdrachtgever krijgt indien de vaste contactpersoon op operationeel niveau langer dan één week afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle inhoudelijke/technische vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
3.14	Opdrachtnemer dient een digitale webomgeving beschikbaar te stellen, waarmee het mogelijk is om poststukken/pakketten digitaal te kunnen traceren. Daarnaast moet het in de digitale omgeving mogelijk zijn om rapportages te kunnen raadplegen en om eventueel extra dienstverlening aan te kunnen vragen (bijvoorbeeld het bestellen van postzegels).
3.15	Opdrachtgever moet de online webomgeving kunnen gebruiken met een algemeen account en niet op persoonsniveau.
3.16	Bij het plaatsen van een bestelling moeten er velden beschikbaar zijn waar specifieke informatie ingevuld kan worden. De volgende gegevens moeten ingevuld kunnen worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afleveradres locatie</li> <li>• Kostenplaats</li> <li>• Kostendrager</li> <li>• Contactpersoon</li> </ul>

#### 4. Beveiliging / wetgeving

Omschrijving eis	
4.1	De Opdrachtnemer garandeert compliancy aan geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, onder meer de AVG en de UAVG. Daarbij garandeert de Opdrachtnemer dat relevante wetwijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn in de applicatie.
4.2	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle dataopslag in de cloud voldoet aan de geldende Europese richtlijnen. Bovendien moet alle cloudopslag van data exclusief plaatsvinden binnen de grenzen van de Europese

Economische Ruimte (EER).
---------------------------

## 5. Specifieke eisen aan de opdracht

Omschrijving eis	
5.1	De opdrachtnemer draagt zorg voor het feit dat zijn medewerkers onder werktijd als uitgangspunt te herkennen zijn aan passende werkkleding en zijn altijd in staat zich te legitimeren als medewerker.
5.2	Alle medewerkers van en namens Opdrachtnemer welke in een gebouw van de Opdrachtgever komen, melden zich bij een medewerker van Opdrachtgever (indien aanwezig), kunnen zich op verzoek legitimeren en passen zich aan en zijn zich bewust van de omgeving waar ze zich bevinden (denk aan een privacygevoelige omgeving).
5.3	Opdrachtnemer garandeert dat haar medewerkers, die werkzaamheden op locatie uitvoeren, de Nederlandse taal mondeling (minimaal niveau B1) goed beheersen zodat er te allen tijde gecommuniceerd kan worden met medewerkers en eventuele bezoekers van Opdrachtgever op locatie.
5.4	Alle werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door vakbekwame medewerkers, dat goed geïnstrueerd is en beschikt over de benodigde vakkennis en kwalificaties om de bedoelde werkzaamheden correct uit te voeren.
5.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn medewerkers of ingehuurde medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor uitvoering van Arbowetgeving en normen ten aanzien van personeel, gereedschap en materiaal bij het uitvoeren van opdrachten. Het personeel van Opdrachtnemer én onderaannemers zijn daartoe bekend met de Arbowetgeving en treft voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorg)maatregelen.
5.6	<p>De haalservice van de post vindt op werkdagen van maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd feestdagen) plaats bij de locaties van de aanbestedende dienst. Per locatie geldt een tijdsvenster van maximaal 120 minuten. Tijdens de implementatie geeft de aanbestedende dienst per locatie een voorkeurstijdstip door, zodat opdrachtnemer rekening kan houden met de aanwezigheid van medewerkers. Het betreft de volgende locaties</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Amersfoort, Utrechtseweg 3<sup>E</sup> (1<sup>e</sup> etage)</li><li>- Utrecht (stadskantoor), Stadsplateau 1 (4<sup>de</sup> etage)</li><li>- Zeist, De Dreef 5 (begane grond)</li><li>- Zeist, De Dreef 21 (1<sup>e</sup> etage)</li></ul> <p>Opdrachtgever zal zorgen voor de toegankelijkheid van het gebouw in het tijdsvenster. De tijdstippen van de haalservice kunnen op verzoek van de opdrachtgever worden gewijzigd.</p>
5.7	De toegankelijkheid van de locaties is afhankelijk van de aanwezigheid van de medewerkers van Opdrachtgever. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer zicht zoveel mogelijk houdt aan de afgesproken haalmomenten.
5.8	Medewerkers van de Opdrachtnemer halen zelf de verzendklare poststukken/pakketten op in het gebouw van de Opdrachtgever. Daarnaast moet het niet uitmaken op welke verdieping de poststukken/pakketten opgehaald moet worden.
5.9	Op de locatie Stadskantoor Utrecht moet Opdrachtnemer aangemeld worden als leverancier van GGDrU. Dit maakt het mogelijk om aangekondigd gebruik te maken van de leveranciersingang van het Stadskantoor. Het aanmelden van Opdrachtnemer bij het Stadskantoor neemt Opdrachtgever voor zijn rekening.

5.10	<p>Ten minste eenmaal per kalenderjaar voert Opdrachtnemer, op eigen kosten, een onafhankelijke en objectieve steekproef uit. Daarmee wordt aangetoond in hoeverre in een door Opdrachtgever vastgestelde maand voldaan is aan de eisen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Overkomstduur van poststukken</li> <li>- Overkomstzekerheid (percentage tijdige en correcte bezorging)</li> </ul> <p>De resultaten van deze steekproef worden besproken in het daaropvolgende tactisch overleg.</p> <p>De steekproef wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, waarvan de keuze vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever wordt voorgelegd. Opdrachtgever heeft het recht de voorgestelde partij te weigeren indien deze niet als voldoende objectief of deskundig wordt beschouwd.</p>
5.11	<p>Inschrijver is in staat systemen voor het beheer van de toeleveringsketen en traceersystemen toe te passen.</p>
5.12	<p>Inschrijver stemt in met een controle door of namens de aanbestedende dienst die betrekking heeft op de productiecapaciteit of technische capaciteit van Inschrijver en, zo nodig, op diens mogelijkheden inzake ontwerpen en onderzoek en de maatregelen die hij treft om de kwaliteit te borgen.</p>

## 6. Implementatie & transitie

Omschrijving eis	
6.1	<p>Opdrachtnemer is verplicht om vanaf minimaal één maand vóór de ingangsdatum van de overeenkomst beschikbaar te zijn voor implementatieactiviteiten. Deze activiteiten omvatten onder andere rondleidingen, kennismakingsgesprekken en andere voorbereidende acties die noodzakelijk zijn om een soepele start van de dienstverlening te waarborgen.</p>
6.2	<p>De continuïteit van de dienstverlening dient te zijn gegarandeerd en mag op geen enkel moment in gevaar komen.</p>
6.3	<p>Aan het eind van de looptijd van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer, indien hij niet wordt aangemerkt als (één van de) nieuwe contractpartner(s), bereidwillig en kosteloos mee te werken aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers van lopende zaken aan volgende contractpartners.</p> <p>Opdrachtnemer zal op eerste verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en management informatie, die Aanbestedende dienst in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst één of meerdere nieuwe Opdrachtnemers/partijen wenselijk acht.</p>

## 7. Urenverantwoording, facturering & betaling

Omschrijving eis	
7.1	<p>Opdrachtnemer factureert maandelijks en binnen 10 werkdagen na afloop van de betreffende verantwoordingsperiode.</p>
7.2	<p>Opdrachtnemer dient de factuur digitaal in op een door Aanbestedende dienst gewenst bestandstype op <a href="mailto:crediteuren@ggdru.nl">crediteuren@ggdru.nl</a>. Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op <a href="http://www.belastingdienst.nl">www.belastingdienst.nl</a> &gt; zakelijk &gt; btw &gt; administratie bijhouden &gt; facturen maken &gt; wettelijk verplichte gegevens</li> <li>• Kostenplaats (KP) en kostendrager (KD). Indien een medewerker voor verschillende kostenplaatsen/ kostendragers werkt, worden hier aparte facturen voor gemaakt.</li> <li>• Kostenspecificatie uitwerken</li> </ul> <p>Bij een onjuiste factuur wordt de gehele factuur gecrediteerd door Opdrachtnemer en ontvangt Aanbestedende dienst een nieuwe factuur met de juiste gegevens.</p>
7.3	Opdrachtnemer mag uitsluitend navorderingsfacturen versturen wanneer dit met Opdrachtgever overeengekomen is.

## 8. Prijzen & tarieven

8.1	Opdrachtnemer factureert de diverse componenten zoals aangegeven in het prijzenblad.
8.2	<p>Opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks (per 1 januari van ieder kalenderjaar) te indexeren conform het CBS-Indexcijfer CAO lonen. Indien Opdrachtnemer wenst te indexeren, dient Opdrachtnemer dit minstens drie maanden voor ingang van het nieuwe contractjaar aan te geven en één en ander gedegen te onderbouwen met een berekende indexatie.</p> <p>Naast bovengenoemde wijziging kan er alleen een wijziging plaatsvinden indien er sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wijziging van de eventueel geldende Cao Personeelshandboek van Aanbestedende dienst of van de daarbij geregelde lonen;</li> <li>• wijzigingen in of ten gevolge van wet- en regelgeving, waaronder begrepen wijzigingen in of ten gevolge van de sociale en fiscale wet- en regelgeving of enig verbindend voorschrift.</li> </ul> <p>De mogelijke kortingen die Opdrachtnemer wil aanbieden, dienen in het geheel verwerkt te worden in de tarieven.</p>
8.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor de betaling van alle noodzakelijke loonafdrachten.

2. verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan al de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere Eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## 3. Ondertekening Inschrijver

Naam organisatie

Naam  
ondertekeningbevoegde  
persoon  
Datum

Handtekening

**GGD regio Utrecht**

Postbus 51  
3700 AB Zeist

T 030 608 608 6  
E [info@ggdru.nl](mailto:info@ggdru.nl)  
I [www.ggdru.nl](http://www.ggdru.nl)

Uitgave  
© GGD regio Utrecht

