

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding

Nationale Pakketdiensten

Aanbestedende dienst: Directoraat- Generaal Belastingdienst

In opdracht van: Categoriemanagement Logistiek

Versie: 1.0

Kenmerk: IUC24-683

Datum: 3 november 2025

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1	Eisen.....	3
2.	De dienstverlening.....	4
2.1	Basis eisen dienstverlening.....	4
2.2	Collectie.....	5
2.3	Sorteren.....	5
2.4	Bezorgen.....	6
2.4.1	Algemene bezorgeisen.....	6
2.4.2	Zakelijke adressen.....	7
2.4.3	Particuliere adressen.....	8
2.5	Retouren.....	8
2.6	Specifieke eisen dienstverlening Militaire Post Organisatie.....	8
2.6.1	Collectie bij MPO.....	9
2.6.2	Zendingen naar NAPO adressen.....	9
2.6.2	Afhandeling van buitenlandse Zendingen.....	10
2.7	Specifieke eisen dienstverlening UPD-stromen: Postbus en Antwoordnummer.....	11
2.8	Implementatie.....	11
2.9	Juridische kaders.....	12
2.10	Personele eisen.....	13
3.	Kwaliteitsborging en ondersteuning dienstverlening.....	14
3.1	Communicatie.....	15
3.2	Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces.....	16
3.3	Elektronische bestelomgeving.....	17
3.4	Informatie beveiligingseisen.....	18
3.5	Audits.....	20
4.	Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen.....	21
4.1	Milieu- en klimaatcriteria.....	21
4.2	Social return.....	22
4.3	Diversiteit & Inclusie.....	22
5.	Prijzen.....	23
5.1	Tarieven.....	23
5.2	Indexering.....	25
5.3	Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF)).....	25
5.4	Verzekeringen.....	26
6.	Data en monitoring.....	27
6.1	Data.....	27
6.2	Managementinformatie en rapportage eisen.....	27
6.3	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).....	27

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding nationale Pakketdiensten met kenmerk IUC24-683. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1 Eisen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Waar dit anders is, wordt dit aan het begin van de EIS vermeldt. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd. In dit document staan Gunningseisen en Uitvoeringseisen. Deze worden als volgt weergegeven:

GE 1.	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van Inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden en dient te voldoen, zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

2. De dienstverlening

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen die van toepassing zijn op de dienstverlening van de Opdrachtnemer binnen de Raamovereenkomst voor nationale Pakketdiensten. Het omvat het volledige primaire proces van ophalen, sorteren, bezorgen en retourneren van Pakketten in Nederland. Daarnaast bevat dit hoofdstuk eisen met betrekking tot bijzondere Zendingen, zoals de inkomende buitenlandse Pakketstroom van defensie (Militaire Post Organisatie) gerelateerde Pakketten.

De structuur volgt de logistieke keten: van de eerste ophaalactie tot en met de aflevering bij de ontvanger, inclusief bijbehorende ondersteunende systemen en processen.

2.1 Basis eisen dienstverlening

UE 1.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst volledige dekking binnen Nederland (het vasteland en de Waddeneilanden, exclusief Caribisch Nederland) voor het ophalen, transporteren en bezorgen van Pakketten in Nederland. Deze verplichting omvat ook het afhandelen van retourzendingen. De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening, ook tijdens piekperiodes. Onder piekperiodes wordt verstaan: 1 mei tot en met 30 juni, en van 1 november tot en met 31 december.
UE 2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de staat, volledigheid en tijdige levering van een Zending vanaf het moment dat deze fysiek is overgedragen aan en is geaccepteerd door Opdrachtnemer (bijvoorbeeld door middel van een eerste scan). Vanaf dat moment zorgt Opdrachtnemer ervoor dat Pakketten compleet, in goede staat en binnen de overeengekomen termijn worden geleverd op het opgegeven afleveradres.
UE 3.	Opdrachtnemer levert de overeengekomen dienstverlening op alle werkdagen van het kalenderjaar, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen zoals benoemd in de cao Beroepsgoederenvervoer en afwijkende vrije dagen binnen de Rijksoverheid Als reguliere werkroosters (zoals ophaal- en bezorgdiensten) tijdelijk worden aangepast of onderbroken, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan ten minste vijf Werkdagen van tevoren op de hoogte via de daartoe aangewezen contactpersoon. In de melding staat wat de onderbreking precies inhoudt, hoelang die duurt, wat de gevolgen zijn en welk alternatief Opdrachtnemer voorstelt.
UE 4.	Opdrachtnemer beschikt over een functionerend Track & trace systeem dat ten minste de volgende informatie real-time digitaal beschikbaar stelt aan Opdrachtgever: • bezorgadres • datum en tijdstip van aanmelding, • datum en tijdstip van ophalen, • afleverstatus, afleverlocatie en tijdstip, • indien beschikbaar: handtekening of naam van de ontvanger, • bij retourzending: status en reden, voor zover geregistreerd. Deze gegevens zijn digitaal beschikbaar via de online omgeving van Opdrachtnemer voor een periode van ten minste zes maanden. Nadien dient inzage op verzoek mogelijk te zijn via de klantenservice van Opdrachtnemer voor een periode van in totaal twaalf maanden na afhandeling van de Zending.

UE 5.	Opdrachtnemer stelt Deelnemende organisaties in staat om op individueel Zending niveau inzage te verkrijgen in de actuele status van verzonden Pakketten. Deze inzage omvat de laatste bekende scan of statusmelding van de Zending.
-------	--

2.2 Collectie

UE 6.	Opdrachtnemer biedt zowel structurele als incidentele (ad-hoc) ophaalmomenten voor Pakketten. Structurele ophaalmomenten worden afgestemd per locatie op basis van de verzendbehoefte en vastgelegd in een ophaalschema. Voor locaties zonder vast schema geldt dat Deelnemende organisatie een losse ophaalverzoek kunnen indienen via de elektronische bestelomgeving, zoals beschreven in hoofdstuk 3.3.
-------	--

UE 7.	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst en geplande uitvoering van incidentele ophaalverzoeken binnen één werkdagdeel (ochtend of middag) na ontvangst van het verzoek. De uitvoering van het ophaalverzoek vindt uiterlijk plaats op de eerstvolgende werkdag, tenzij Opdrachtgever bij het verzoek een latere datum aangeeft.
-------	---

UE 8.	Opdrachtnemer stemt de ophaaltijden per locatie af met de betreffende Deelnemende organisatie. Ophaalmomenten vinden plaats op werkdagen tussen 9:00 uur en 21:30 uur. Omdat het grootste deel van de Pakketten pas aan het einde van de werkdag klaarstaat, houdt Opdrachtnemer in de routeplanning rekening met een zwaartepunt in de middag en avond. <i>N.B.: Voor de Militaire Post Organisatie geldt daarnaast een specifiek laat aanlevermoment vanwege het eigen netwerk en de verwerkingstijd. De hiervoor geldende werkwijze is opgenomen in hoofdstuk 2.6.1 Collectie bij de Militaire Post Organisatie.</i>
-------	---

UE 9.	Indien noodzakelijk voor een veilige en doelmatige uitvoering van de ophaaldienst, stelt Opdrachtnemer passende voorzieningen beschikbaar op locatie, zoals een grijpvoorraad aan ladingdragers. De aard en omvang van deze voorzieningen worden afgestemd met de betreffende Deelnemende organisatie. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
-------	---

UE 10.	Opdrachtnemer accepteert Pakketten in gebruikelijke en conform branchbrede aanlevervoorwaarde verpakkingsvormen.
--------	--

UE 11.	Opdrachtnemer maakt het mogelijk om overeengekomen ophaalschema's kosteloos aan te passen bij relevante wijzigingen in verzendvolume, organisatie of logistieke behoefte van Deelnemende organisaties. Aanpassingen worden doorgevoerd wanneer de wijziging ten minste vijf werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum wordt gemeld.
--------	---

2.3 Sorteren

UE 12.	Pakketten worden niet geopend. Bij uitzondering, zoals een veiligheidsreden of een incident, mag een Pakket worden geopend. Dit gebeurt uitsluitend door personeel dat aantoonbaar is geautoriseerd of waarvan deze taak tot het functieprofiel behoort. Wanneer een Pakket is geopend, brengt Opdrachtnemer een zichtbare fysieke melding aan op de verpakking waaruit blijkt dat het Pakket door bevoegd personeel is geopend.
--------	--

N.B.: Bepaalde Deelnemende organisaties, zoals de politie, staan het openen van Pakketten onder geen enkele voorwaarde toe. Voor deze diensten geldt een absoluut verbod.

UE 13. Als een Pakket tijdens het sorteerproces niet automatisch kan worden verwerkt, bijvoorbeeld door ontbrekende of foutieve labelinformatie, onderneemt Opdrachtnemer proactief actie.

Het Pakket wordt handmatig gecontroleerd, opnieuw gelabeld en geclassificeerd, zodat het alsnog correct en tijdig kan worden verwerkt met behoud van volledige traceerbaarheid.

De kosten voor deze handmatige afhandeling zijn inbegrepen in de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad (zie bijlage B).

UE 14. Een manco betreft een Zending die fysiek aan Opdrachtnemer is overgedragen, maar tijdens het logistieke proces bij Opdrachtnemer zoekraakt of niet traceerbaar is.

Zodra een manco wordt vastgesteld, registreert Opdrachtnemer dit in de Track en trace omgeving zichtbaar voor de Deelnemende organisatie.

Opdrachtnemer meldt ieder manco binnen één werkdag na constatering, inclusief de laatst bekende locatie.

UE 15. Indien het Pakket na één maand nog steeds niet is teruggevonden, wordt dit beschouwd als definitief vermist. Opdrachtnemer handelt deze melding af volgens de geldende schadeafhandelingsprocedure uit de servicekaders, inclusief bijbehorende compensatie of herstelactie.

UE 16. Indien Pakketten tijdelijk aanwezig zijn in sorteerruimtes, depots, distributielocaties of afhaallocaties van Opdrachtnemer in het kader van sortering, overslag of afhalen, worden passende beveiligingsmaatregelen toegepast om onbevoegde toegang te voorkomen. Dit omvat gecontroleerde toegang en beveiligingsvoorzieningen zoals cameratoezicht of logregistratie.

2.4 Bezorgen

Het doel van dit onderdeel is het borgen van een succesvolle en tijdige aflevering van Pakketten aan de beoogde ontvanger. Opdrachtnemer treft alle redelijke maatregelen om beschadiging, verlies of vermissing te voorkomen, zodat de Pakketten in goede staat worden geleverd overeenkomstig de conditie waarin zij door Opdrachtnemer zijn ontvangen. Afhankelijk van het type adres gelden verschillende eisen voor de uitvoering.

2.4.1 Algemene bezorgeisen

UE 17. Opdrachtnemer levert Zendingen af op het opgegeven adres binnen het afgesproken Dienstverleningskader en conform de overeengekomen productspecificaties.

UE 18. Als aflevering bij de eerste poging niet lukt op het opgegeven adres, informeert Opdrachtnemer de geadresseerde dezelfde dag over de vervolgstap, in lijn met het voor de Zending geldende servicekaders uit het Beschrijvend Document.

De gecommuniceerde vervolgstap sluit aan op de door de Deelnemende organisatie gekozen afleverwijze binnen het overeengekomen dienstverleningskader.

UE 19.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de geadresseerde geïnformeerd wordt over de bezorgstatus van een Zending. Dit gebeurt via een passend communicatiekanaal (bijvoorbeeld e-mail, appnotificatie, klantportaal of fysieke kennisgeving wanneer digitale communicatie niet mogelijk is). Voor elke Zending is actuele Track & trace informatie beschikbaar voor de geadresseerde en de betreffende Deelnemende organisatie. Deelnemende organisaties leveren waar mogelijk de benodigde contactgegevens aan om communicatie met de geadresseerde te ondersteunen. Opdrachtnemer benut deze gegevens uitsluitend voor het doel van communicatie over de bezorging en in overeenstemming met de bepalingen over informatiebeveiliging en privacy zoals opgenomen in hoofdstuk 3.4 van het Programma van eisen.
UE 20.	Opdrachtnemer accepteert geen Zendingen die onder de ADR-regelgeving voor gevaarlijke stoffen vallen, inclusief Zendingen die uitsluitend zijn toegestaan op basis van vrijstellingen, uitzonderingen of beperkte hoeveelheden. Alleen Zendingen die niet als gevaarlijke stof zijn geclassificeerd zijn toegestaan. <i>N.B. Apparaten en producten waarin batterijen zijn verwerkt (zoals telefoons, laptops of speelgoed) zijn toegestaan, zolang deze niet als gevaarlijke stof zijn geclassificeerd.</i>

2.4.2 Zakelijke adressen

UE 21.	Bezorging van Pakketten aan zakelijke adressen vindt plaats op werkdagen tijdens reguliere kantooruren, tenzij in overleg met de Deelnemende organisatie anders is overeengekomen. Bezorgpogingen buiten deze afgesproken tijdvakken en werkdagen worden niet afgeleverd op alternatieve locaties zoals Pakketpunten of burens, maar automatisch doorgeschoven naar de eerstvolgende werkdag.
UE 22.	Bezorging vindt plaats op het opgegeven afleveradres. Indien op dat adres een interne afleverlocatie geldt (zoals een expeditie, postkamer of aangewezen ontvangstruimte), levert Opdrachtnemer daar af, mits deze locatie direct bereikbaar is vanaf de openbare weg. Bezorging op andere adressen, bij burens of in Pakketkluizen is niet toegestaan.
UE 23.	Bij bezorgingen aan zakelijke adressen met afwijkende adresvormen (zoals NAPO-adressen, zie hoofdstuk 2.6.1) of adressen die niet direct herleidbaar zijn tot een fysiek afleverpunt zorgt Opdrachtnemer, op basis van de door de Deelnemende organisatie aangeleverde locatie-informatie, voor correcte en tijdige bezorging. Tijdens de implementatiefase neemt Opdrachtnemer contact op met iedere locatie waarvoor dit geldt, om de afleverinstructies te verifiëren en vast te leggen. Deze locatie specifieke instructies worden opgenomen in het bezorgproces en door Opdrachtnemer gevolgd.
UE 24.	Voor bezorgingen op beveiligde zakelijke locaties (zoals penitentiaire inrichtingen, politie, COA-locaties) houdt Opdrachtnemer rekening met de geldende toegangs- en veiligheidsprocedures van de locatie en past, waar nodig, de planning hierop aan. Opdrachtnemer spant zich in om de aanvullende beveiligingsvereisten te accepteren en deze in het bezorgproces te verwerken. Als een eerste bezorgpoging door beveiligingsmaatregelen niet kan worden afgerond, voert Opdrachtnemer een tweede bezorgpoging uit.

2.4.3 Particuliere adressen

UE 25.	Voor particuliere adressen vindt bezorging plaats op werkdagen en in het weekend, binnen het bezorgvenster van de Opdrachtnemer. De geadresseerde ontvangt voorafgaand aan de levering een tijdvakindicatie. Het tijdvak heeft een omvang van maximaal een dagdeel.
UE 26.	Opdrachtnemer hanteert de afleverwijze zoals behorend bij het gekozen verzendproduct. Bij producten met beperkingen zoals 'alleen huisadres' of 'handtekening vereist' worden deze instructies strikt gevolgd.
UE 27.	Als de eerste bezorgpoging niet slaagt en de Zending wordt overgebracht naar een afhaallocatie, blijft de Zending daar minimaal (5) vijf volledige werkdagen beschikbaar voor afhaling, gerekend vanaf de eerste werkdag na de bezorgpoging. Deze bewaartermijn geldt alleen indien de gekozen bezorgwijze voorziet in afhaling bij een afhaallocatie of pakketkluis.

2.5 Retouren

UE 28.	Opdrachtnemer biedt een retouromogelijkheid aan. Deze retourvoorziening is beschikbaar voor zowel zakelijke als particuliere ontvangers.
UE 29.	Retourzendingen hebben dezelfde overkomstduur als de reguliere bezorgzending binnen dezelfde productcategorie.
UE 30.	Opdrachtnemer biedt voor zakelijke adressen de mogelijkheid om retourzendingen op locatie te laten ophalen. Dit kan op verzoek of op een vooraf afgesproken ophaalmoment. Voor particuliere adressen biedt Opdrachtnemer een toegankelijk netwerk waar retourzendingen kunnen worden afgegeven, zoals retourpunten of afhaallocaties.
UE 31.	Als een Zending niet succesvol is afgeleverd (bijvoorbeeld een verkeerd adres, niet kon worden uitgereikt of door de geadresseerde is geweigerd), zorgt Opdrachtnemer voor de retourzending naar het door Opdrachtgever opgegeven retouradres. De retourzending wordt dezelfde dag dat de verkeerde bezorging of weigering is geregistreerd door Opdrachtnemer in het retourproces opgenomen en verzonden, zodat de zending zonder uitstel terugkeert naar de afzender.
UE 32.	Opdrachtnemer registreert alle retourzendingen, retourreden, ontvangstdatum en afleverstatus.

2.6 Specifieke eisen dienstverlening Militaire Post Organisatie

Een van de Deelnemende organisaties binnen deze aanbesteding is het Ministerie van Defensie. De Militaire Post Organisatie (MPO) is binnen dit ministerie verantwoordelijk voor het versturen en ontvangen van poststukken en Pakketten voor Nederlandse militairen en Defensielocaties, zowel binnen Nederland als naar en vanuit het buitenland. Voor militairen die zijn uitgezonden of geplaatst buiten Nederland worden Zendingen verwerkt via het Netherlands Army Post Office systeem (NAPO). Een NAPO-adres is een speciaal postadres waarmee Zendingen worden aangeboden alsof deze binnen Nederland worden verstuurd, waarna de MPO zorgdraagt voor verdere doorgeleiding binnen het militaire netwerk naar de eindbestemming.

De MPO fungeert als douane-entrepot voor militaire Zendingen en verzorgt de wereldwijde post- en Pakketstroom voor eenheden van de Koninklijke Marine, Koninklijke Landmacht, Koninklijke Luchtmacht en Koninklijke Marechaussee. Zendingen die vanuit het buitenland via het militaire netwerk Nederland binnenkomen, worden door de Militaire Post Organisatie aangeleverd voordat deze kunnen worden opgenomen in de reguliere post- en Pakketstromen. Deze inkomende goederen moeten in Nederland worden ingeklaard. De Militaire Post Organisatie kan deze inklaring niet zelfstandig uitvoeren en is hiervoor afhankelijk van een civiele logistieke keten.

De MPO is naar verwachting de grootste gebruiker binnen deze Raamovereenkomst. Daarom gelden voor de dienstverlening aan de MPO aanvullende eisen ten aanzien van tijdige aanlevering, bereikbaarheid en de afstemming.

2.6.1 Collectie bij MPO

UE 33.	Opdrachtnemer richt de dienstverlening zodanig in dat Zendingen van de MPO dagelijks tussen 21:00 en 21:30 uur kunnen worden overgedragen, zonder invloed op de overeengekomen overkomstduur. Deze overdracht kan plaatsvinden door aanlevering bij een locatie van Opdrachtnemer in de omgeving van Bunnik of door ophalen door Opdrachtnemer bij de MPO. De logistieke inrichting en locatieafspraken worden tijdens de implementatiefase vastgesteld in afstemming met de MPO.
--------	--

2.6.2 Zendingen naar NAPO adressen

UE 34.	Opdrachtnemer accepteert Pakketten bestemd voor NAPO-adressen (Netherlands Army Post Office) en draagt zorg voor tijdige en correcte afhandeling van het binnenlands transport naar de MPO. Eventuele bijzonderheden met betrekking tot de verwerking van NAPO-Zendingen, zoals specifieke adresseringsvereisten, veiligheidsprocedures, volumebeperkingen of afwijkende aanlevertijden, worden vooraf afgestemd met Opdrachtgever of een contactpersoon van de MPO.
--------	--

GE 1.	Opdrachtnemer accepteert Pakketten die via militair vervoer bij de MPO in Nederland aankomen. De MPO fungeert hierbij als douane-entrepot. Opdrachtnemer neemt de Zendingen formeel over vanuit het douane-entrepot van de MPO in het eigen douane-entrepot van Opdrachtnemer. De MPO moet hierbij de mogelijkheid hebben om, in verband met douanevereisten en de entrepotvergunning, de Zendingen zelf af te leveren bij het douane-entrepot van Opdrachtnemer. Vanaf het moment van overdracht is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verdere verwerking, waaronder de inklaring bij de Nederlandse Douane. Invoerrechten en andere douanekosten dienen te worden verhaald door Opdrachtnemer op de geadresseerde of ontvanger van het Pakket. Opdrachtnemer draagt zorg voor een sluitende administratieve overdracht, zodat traceerbaarheid en douaneverplichtingen aantoonbaar worden nageleefd. Toelichting De Zendingen kunnen afkomstig zijn uit alle delen van de wereld. Dit betekent dat Opdrachtnemer rekening moet houden met uiteenlopende oorsprongslanden, bijbehorende douanedocumentatie en verschillende soorten invoerrechten of restricties. Het proces moet zodanig zijn ingericht dat ongeacht het land van herkomst de overdracht, administratieve verwerking en inklaring correct en volledig plaatsvinden.
-------	--

2.6.2 Afhandeling van buitenlandse Zendingen

GE 2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inklaren van buitenlandse Zendingen bij binnenkomst in Nederland, overeenkomstig de geldende douanewet- en regelgeving.
UE 35.	Zendingen uit het buitenland worden pas uitgeleverd aan de geadresseerde of ontvanger, nadat volledige douanevrijgave heeft plaatsgevonden.
UE 36.	Eventuele invoerrechten, btw of overige heffingen die voortvloeien uit de douaneafhandeling worden rechtstreeks doorbelast aan de eindontvanger van de Zending. Zendingen die voor het Ministerie van Defensie bestemd zijn, worden op een andere manier ingeklaard.
UE 37.	Opdrachtnemer biedt een proces waarmee de status van douaneafhandeling door Opdrachtgever kan worden gevolgd.

2.7 Specifieke eisen dienstverlening UPD-stromen: Postbus en Antwoordnummer

Huidige situatie

Binnen de huidige dienstverlening van Opdrachtgever worden naast reguliere Pakketstromen ook Pakketten verwerkt die zijn geadresseerd aan postbusadressen en retouren die verlopen via een antwoordnummer.

Postbus: Pakketten worden niet op een woon- of werkadres afgeleverd, maar beschikbaar gesteld bij een vaste postbuslocatie waar de geadresseerde deze dagelijks kan afhalen.

Antwoordnummer: retourzendingen waarbij de verzender geen verzendkosten betaalt, omdat de kosten door de geadresseerde (Opdrachtgever) worden gedragen.

Deze producten worden momenteel aangeboden binnen het netwerk van de Universele Postdienst (UPD).

De aanbestedende dienst wil de functionaliteit van deze producten behouden, maar niet volledig afhankelijk blijven van dit netwerk. Daarom moeten inschrijvers in hun aanbieding minimaal aantonen dat zij beschikken over een werkend model dat dezelfde producteigenschappen borgt.

De hieronder genoemde eisen vormen het minimale kader; de kwaliteit, betrouwbaarheid en mate van zelfstandigheid van het voorgestelde model worden verder beoordeeld onder Wens 1 van het Beschrijvend Document.

UE 38.	Inschrijver biedt een functionerende aflevermethode voor Pakketten die zijn geadresseerd aan een Pakket afhaalpunt. Dit model moet minimaal waarborgen dat: • Pakketten voor de geadresseerde beschikbaar zijn op een vaste afhaallocatie, dagelijks en in de ochtenduren; • retour Zendingen via dit model kunnen worden verwerkt; • communicatie aan de geadresseerde is geborgd; • het model verspreid over heel Nederland beschikbaar is, zodat Deelnemende organisaties altijd toegang hebben tot een afhaallocatie in hun nabijheid. <i>Indien inschrijver geen werkend leveringsmodel voor deze productstroom kan bieden, of als dit model aantoonbaar niet naar behoren functioneert, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze specifieke productstroom (postbus) buiten de opdracht om te organiseren. De overige verplichtingen van de opdracht blijven onverminderd van kracht.</i>
UE 39.	Inschrijver biedt een werkend retourpunt voor Pakketten waarbij de verzender geen verzendkosten betaalt en de kosten door de geadresseerde (Opdrachtgever) worden gedragen. Dit retourpunt moet minimaal waarborgen dat: • verzenders Pakketten kosteloos kunnen inleveren; • retour Pakketten tijdig bij de Opdrachtgever worden aangeboden; • retour Zendingen administratief herkenbaar zijn. • de voorziening door heel Nederland beschikbaar is, zodat Deelnemende organisaties altijd toegang hebben tot een afhaallocatie in hun nabijheid. <i>Indien inschrijver geen werkend leveringsmodel voor deze productstroom kan bieden, of als dit model aantoonbaar niet naar behoren functioneert, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze specifieke productstroom (antwoordnummer) buiten de opdracht om te organiseren. De overige verplichtingen van de opdracht blijven onverminderd van kracht.</i>

2.8 Implementatie

UE 40.	Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een vaste implementatiemanager aan met beslissingsbevoegdheid, die gedurende de volledige implementatieperiode eindverantwoordelijk is
--------	---

	voor de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate achtervang bij diens uitval.
UE 41.	Uiterlijk 10 werkdagen na definitieve gunning stemt Opdrachtnemer het implementatieplan af met de contractmanager van Categoriemanagement Logistiek. Het plan bevat minimaal de planning, afhankelijkheden, benodigde acties per partij en opleverdata.
UE 42.	Opdrachtnemer garandeert dat de elektronische bestelomgeving en het Track & trace systeem uiterlijk bij aanvang van de Raamovereenkomst volledig functioneel en beschikbaar zijn voor gebruik door de Deelnemende organisaties, conform de functionele eisen in het Programma van Eisen. Als de bestelomgeving nog niet in gebruik is bij Deelnemende organisaties, legt Opdrachtnemer in het implementatieplan vast welke acties noodzakelijk zijn om de aansluiting kosteloos te realiseren. Acties die door Deelnemende organisaties moeten worden uitgevoerd, worden expliciet benoemd.
UE 43.	Uiterlijk 2 weken voor aanvang van de Raamovereenkomst levert Opdrachtnemer in afstemming met Categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie aan. Deze bevat ten minste: – tarievenoverzicht – klantnummers en inloggegevens – omschrijving van de processtappen die door Deelnemende organisaties moeten worden uitgevoerd – wijze van aanmelden en aanleveren – productkaart inclusief ophaal- en bezorgschema (A4-formaat) – contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure) Deze lijst is niet limitatief en wordt afgestemd met Opdrachtgever. De opgestelde actie en werkinstructies dienen binnen de implementatieperiode uitvoerbaar te zijn voor de Deelnemende organisaties.
UE 44.	Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving op voor de administratieve en logistieke werking van de elektronische bestelomgeving. Opdrachtnemer ondersteunt, indien van toepassing, de aansluiting via een punch-out koppeling (bijvoorbeeld op basis van OCI of een gelijkwaardige standaard). Een punch-out koppeling is alleen van toepassing als een Deelnemende organisatie met een eigen bestelomgeving werkt. Daarnaast levert Opdrachtnemer een gebruikershandleiding en een beknopte handleiding voor de elektronische bestelomgeving en het Track & trace systeem. Deze documenten moeten praktisch toepasbaar zijn voor de eindgebruikers van de Deelnemende organisaties en beschikbaar worden gesteld in digitale vorm (pdf of online).

2.9 Juridische kaders

GE 3.	Inschrijver dient bij het opstellen van de inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld in artikel 2.81 lid 2 Aw2012. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl;
-------	---

	• het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat; • het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--	---

UE 45.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zowel zijn personeel als eventuele Onderaannemers, hulppersonen en/of derden die bij de dienstverlening betrokken zijn, zich altijd met een geldig officieel identiteitsdocument kunnen legitimeren, volgens artikel 1 van de Wet op de uitgebreide identificatieplicht (WUID).
--------	--

UE 46.	Voor het vervoer van Pakketten binnen Nederland gelden de bepalingen van de Raamovereenkomst.
--------	---

2.10 Personele eisen

UE 47.	Opdrachtnemer hanteert een aantoonbaar VOG-beleid, vastgelegd in zijn personeels- of kwaliteitsmanagementsysteem. Alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren binnen deze Raamovereenkomst beschikken over een geldige VOG-np, niet ouder dan één jaar bij indiensttreding. In het VOG-beleid wordt onderscheid gemaakt tussen rijdend personeel (zoals chauffeurs) en niet-rijdend personeel (zoals depot-, verwerkings- en administratief personeel). De toegepaste screeningsprofielen sluiten aan bij de aard van de werkzaamheden, de toegang tot vertrouwelijke informatie en de mate van fysieke toegang tot locaties van Opdrachtgever of Deelnemende organisaties. • Rijdend personeel beschikt ten minste over de screeningsprofielen: 21, 37 en 62. • Niet-rijdend personeel beschikt ten minste over de screeningsprofielen: 11, 12 en 37 Een VOG-np wordt als geldig beschouwd indien deze binnen twee (2) maanden na de startdatum van de medewerker is overgelegd aan Opdrachtnemer, de medewerker sindsdien onafgebroken in dienst is gebleven bij Opdrachtnemer en zich geen incidenten hebben voorgedaan die aanleiding geven tot herbeoordeling. Opdrachtnemer beschikt over een sluitende registratie en procesmatige borging van de VOG-np-status, en houdt deze up-to-date. N.B.1: Opdrachtgever kan steekproefsgewijs of in specifieke situatie verzoeken om herbeoordeling van een VOG-np. Specifieke situaties zijn onder meer: • signalen van incidenten of gedragingen die de betrouwbaarheid van personeel in twijfel trekken; • meldingen of aanwijzingen die de integriteit of veiligheid van de dienstverlening kunnen beïnvloeden; • wijzigingen in de aard van de werkzaamheden waarvoor aanvullende betrouwbaarheidseisen gelden. N.B.2: Er zijn locaties met verhoogde beveiliging (zoals Politie en DJI) waar aanvullende eisen gelden ten aanzien van screening van ingezette personen. Voor deze locaties geldt dat medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers die toegang moeten hebben tot niet-openbare ruimtes, op eerste verzoek de originele, hardcopy en onbewerkte VOG ter inzage moeten kunnen tonen aan bevoegd personeel op locatie van de betreffende dienst. <i>Van deze inzage worden geen kopieën gemaakt en worden geen persoonsgegevens vastgelegd.</i>
--------	--

	Of sprake is van een niet-openbare ruimte wordt per locatie bepaald door de desbetreffende dienst. Deze verplichting geldt uitsluitend voor medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op een locatie met verhoogde beveiliging of die toegang moeten hebben tot niet-openbare ruimtes, en laat de overige bepalingen uit deze VOG-eis onverlet.
JE 48.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van alle personele eisen uit dit Programma van Eisen door personeel van onderaannemers of andere derden die namens Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten in het kader van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer borgt dat deze verplichtingen aantoonbaar worden toegepast en blijft volledig verantwoordelijk voor de naleving ervan.
JE 49.	Opdrachtnemer gebruikt het Waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS) als verplicht onderdeel van de screening van personeel. Medewerkers die in het register staan geregistreerd worden niet ingezet. Op verzoek toont Opdrachtnemer aan dat deze screening is uitgevoerd.
JE 50.	De Opdrachtnemer behandelt alle informatie die in het kader van deze Opdracht wordt verstrekt of toegankelijk wordt als vertrouwelijk, gebruikt deze uitsluitend voor de uitvoering van de Opdracht en deelt deze niet met derden, tenzij wettelijk verplicht of met voorafgaande schriftelijke toestemming van de betreffende Deelnemende dienst. Opdrachtnemer borgt dat alle ingezette personen (waaronder personeel, ingehuurd personeel en Onderaannemers) aan een passende vertrouwelijkheidsverplichting zijn gebonden. Deze verplichting blijft na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.
UE 51.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat personeel zich kan legitimeren en herkenbaar is aan bedrijfskleding. De kleding is heel, onbeschadigd en passend bij de werkzaamheden. Voertuigen die worden ingezet voldoen aan de volgende observeerbare criteria aan de buitenzijde: de carrosserie is intact, er zijn geen provisorische reparaties zichtbaar (zoals tape, touw of folie) en ramen, spiegels en verlichting zijn onbeschadigd en functioneren. Deze criteria gelden voor voertuigen van Opdrachtnemer en van ingezette onderaannemers.
UE 52.	Medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers houden zich aan de geldende huisregels en gedragsvoorschriften van de Deelnemende organisatie, waaronder regels voor veiligheid, toegang, identificatie, vertrouwelijkheid en representatief gedrag. Bij een overtreding meldt Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Partijen passen hoor en wederhoor toe en Opdrachtnemer treft passende maatregelen. Indien nodig wordt de medewerker vervangen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

3. Kwaliteitsborging en ondersteuning dienstverlening

Dit hoofdstuk bevat eisen en afspraken die gericht zijn op het borgen, ondersteunen en verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Waar hoofdstuk 2 de operationele uitvoering van de dienstverlening beschrijft (zoals het ophalen, sorteren en bezorgen van Pakketten), richt dit hoofdstuk zich op de randvoorwaarden en ondersteunende processen die bijdragen aan een betrouwbare en professionele uitvoering.

3.1 Communicatie

UE 53.	Opdrachtnemer wijst: • een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor zowel Opdrachtgever als Deelnemende organisaties; • een tweede contactpersoon aan als achtervang bij afwezigheid; • per Deelnemende organisatie een operationeel aanspreekpunt (bijvoorbeeld een serviceteam of klantenservicecontact), zodat meldingen snel en gericht kunnen worden opgepakt. De accountmanager is bevoegd om bindende afspraken te maken. Op verzoek van Opdrachtgever of een Deelnemende organisatie kan een contactpersoon worden vervangen als dit de samenwerking ten goede komt.
--------	---

UE 54.

De communicatie tussen Opdrachtgever, Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). Onderstaand communicatieschema is daarvan een voorbeeld. Precieze invulling vindt plaats tijdens de implementatie fase en zo nodig gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	• Contract compliance. • Kwaliteit, integriteit en klant tevredenheid. • Innovatie en strategische ontwikkelingen. • Duurzaamheid (incl. Social Return) • Managementinformatie.	1 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categorie management Logistiek (Opdrachtgever)
Tactisch niveau	• Omzet en prestaties Opdrachtnemer • Wederzijdse optimalisatie van de dienstverlening • Managementinformatie • KPI-rapportages • Risico's	4 x per jaar	Account manager	Categorie management Logistiek/ (Opdrachtgever) Deelnemende organisaties
Operationeel niveau	• Operationele onderwerpen en knelpunten.	Op afroep	Operationeel aanspreekpunt	Operationeel aanspreekpunt Deelnemende organisatie

UE 55.	Van elk overleg op tactisch of strategisch niveau maakt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een kort verslag dat gedeeld wordt met de betrokken partijen. Voorafgaand aan deze overleggen verstrekt Opdrachtnemer de relevante informatie en stukken minimaal één (1) week van tevoren, zodat partijen zich kunnen voorbereiden. Na inhoudelijke afstemming geven Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk akkoord op de inhoud.
--------	---

UE 56.	Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan communicatie-uitingen van Opdrachtgever of Deelnemende organisaties. Denk hierbij aan input voor websites, gebruikershandleidingen, intranetberichten, nieuwsbrieven of kennisdeling op platforms.
--------	--

3.2 Vragen, klachten, complimenten en escalatieproces

UE 57.	Deelnemende organisaties kunnen vragen, klachten en complimenten met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer indienen via een centrale helpdesk. Dit kan telefonisch of elektronisch (bijvoorbeeld via het bestelsysteem of per e-mail).
UE 58.	Opdrachtnemer biedt Deelnemende organisaties ondersteuning via telefoon, e-mail of de elektronisch bestelomgeving. Opdrachtnemer heeft voor Opdrachtgever en haar Deelnemende organisaties één centraal telefoonnummer dat op werkdagen bereikbaar is tussen 8:00 en 17:00 uur.
UE 59.	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van elke melding uiterlijk binnen één (1) werkdag met een uniek registratienummer. Binnen diezelfde werkdag start Opdrachtnemer met de inhoudelijke behandeling van de melding. De volledige afhandeling van meldingen met een klachtkarakter vindt plaats binnen de volgende termijnen: • Eenvoudige klachten: bijvoorbeeld verkeerde levering, ontbrekend Pakket, administratieve fout; terugkoppeling binnen twee (2) werkdagen na ontvangst. • Complexe klachten: bijvoorbeeld herhaald falen van dienstverlening, schadeclaims, structurele problemen; terugkoppeling binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst. De terugkoppeling bevat een klacht-specifiek antwoord of een concrete oplossingsrichting. Als de klacht niet binnen deze termijn kan worden opgelost, verstrekt Opdrachtnemer een realistische planning en licht deze toe aan de melder.
UE 60.	Opdrachtnemer meldt ernstige incidenten of calamiteiten met substantiële impact (zoals politieke of media-aandacht of verstoring van de bezorgzekerheid) direct na constatering aan zowel de betrokken Deelnemende organisatie als aan Opdrachtgever.
UE 61.	Categoriemanagement Logistiek ontvangt een rapportage van meldingen en klachten met minimaal de onderstaande elementen: • Omschrijving van de melding. • Beschrijving van het probleem of de klacht. • Rubricering naar soort melding/klacht. • Het aantal terugkerende (structurele) klachten, inclusief mitigerende maatregel. • De datum van constatering. • De voorgenomen oplossing. • De datum van afronding van de klacht (indien van toepassing). • Of de melding/klacht is opgelost. De integrale rapportage wordt uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan elk kwartaalgesprek aan Categoriemanagement Logistiek toegezonden. Deelnemende organisaties kunnen op verzoek beschikken over eigen deelrapportages (bijvoorbeeld per e-mail of via het portaal) waarin uitsluitend de meldingen en klachten van de betreffende dienst zijn opgenomen.
UE 62.	Wanneer meldingen herhaaldelijk voorkomen, niet tijdig worden opgelost of leiden tot verstoring van de samenwerking, kan Opdrachtgever besluiten tot escalatie. Escalatie is in ieder geval aan de orde wanneer:

- dezelfde melding drie (3) keer of vaker binnen één kwartaal wordt gedaan;
- een melding met hoge impact niet binnen vijf (5) werkdagen is opgelost of afgehandeld;
- structureel wordt afgeweken van afgesproken responstermijnen.

Escalatie kan ook plaatsvinden op verzoek van een Deelnemende organisatie, indien sprake is van herhaalde meldingen zonder afdoende oplossing.

In geval van escalatie organiseert Opdrachtgever een overleg op leidinggevend of managementniveau, waaraan Opdrachtnemer verplicht deelneemt. Het doel van dit overleg is het duurzaam oplossen van de situatie. Afspraken over de oplossing en opvolging worden schriftelijk vastgelegd.

Klachten die het escalatieniveau hebben bereikt worden in het kwartaaloverleg met categoriemanagement Logistiek inhoudelijk besproken.

3.3 Elektronische bestelomgeving

De bestelomgeving vormt het centrale portaal voor het aanmelden, volgen en beheren van Zendingen. Het gebruiksgemak voor Deelnemende organisaties staat hierbij voorop: de omgeving moet intuïtief werken, inzicht bieden in Zendingen en facturen, en ondersteuning bieden bij retour- en ophaalverzoeken. Dit inzicht wordt minimaal geboden per Deelnemende organisatie, of per klantcode die onder de Deelnemende organisatie valt, zodat elke organisatie zelfstandig kan beschikken over de voor haar relevante gegevens. Tegelijkertijd gelden technische eisen aan beschikbaarheid, beveiliging en continuïteit, zodat de dienstverlening betrouwbaar en stabiel verloopt.

UE 63. De bestelomgeving is ingericht met oog voor gebruiksgemak, zodat het invoeren van Zendingen eenvoudig en snel kan plaatsvinden zonder onnodige stappen.

De omgeving ondersteunt functionaliteiten zoals het instellen van voorkeuren (bijvoorbeeld een favoriet productcode of standaardinstellingen voor printers), het bewaren van veelgebruikte keuzes en het minimaliseren van handelingen bij terugkerende processen. Het printen van etiketten verloopt met zo min mogelijk handelingen en instellingen kunnen blijvend worden opgeslagen, zodat gebruikers deze niet telkens opnieuw hoeven aan te passen. Bij foutieve of ontbrekende invoer geeft de omgeving automatisch een foutmelding.

JE 64. De bestelomgeving biedt gebruikers op dienstniveau real-time inzicht in de operationele voortgang van Zendingen. Dit omvat per Zending minimaal de status, verzenddatum, bezorginformatie, retourstatus en de mogelijkheid tot het aanmelden van ophaalverzoeken of retourstromen. Track & trace informatie moet eenvoudig gedeeld kunnen worden met de medewerker van de Deelnemende organisatie die het Pakket heeft aangemeld of verzonden, ook als de feitelijke aanmelding via een externe partij plaatsvindt.

JE 65. De bestelomgeving bevat voor geautoriseerde gebruikers een overzicht van de bijbehorende facturatiegegevens op het niveau van de Deelnemende organisatie. Hierbij worden onder meer volumes, referentiegegevens, toegepaste tarieven en de door de Deelnemende organisatie aangeleverde budgetplaats weergegeven, welke ook terugkomt in de factuuronderbouwing.

JE 66. Gebruikers van de bestelomgeving kunnen bij functionele of technische vragen ondersteuning krijgen via een bereikbaar klantcontactpunt van Opdrachtnemer. Ondersteuning is beschikbaar op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur, zowel telefonisch als digitaal. Opdrachtnemer voorziet in een escalatieproces bij verstoringen die het aanmaken of volgen van Zendingen structureel belemmeren.

UE 67.	De elektronische bestelomgeving is op alle gangbare apparaten (waaronder desktop, laptop, tablet en smartphone) toegankelijk via een beveiligde web omgeving. De omgeving is ten minste 99,5% van de tijd beschikbaar op werkdagen tussen 06:00 en 22:00 uur, gemeten over een kalendermaand. Beschikbaarheid houdt in: toegang tot de bestelomgeving én volledige functionaliteit voor het aanmelden en volgen van Zendingen. De bestelomgeving is volledig beschikbaar in de Nederlandse taal.
UE 68.	Bij storing of uitval van de bestelomgeving treft Opdrachtnemer een alternatieve procedure waarmee Deelnemende organisaties Zendingen kunnen aanmelden, volgen en factureren.
UE 69.	Deelnemende organisaties kunnen binnen de bestelomgeving gebruikers laten registreren en rollen toewijzen, met ondersteuning van Opdrachtnemer. Minimaal worden de volgende rollen ondersteund: bestelaanvrager, factuurcontroleur en beheerder. Eén gebruiker kan meerdere rollen toegewezen krijgen. Als de bestelomgeving geen directe mutatie door de Deelnemende organisatie ondersteunt, wordt een wijzigingsverzoek ingediend via de Deelnemende organisatie aangewezen contactpersoon, die dit coördineert met Opdrachtnemer.
UE 70.	Order-, verzend- en gebruiksgegevens in de bestelomgeving worden bewaard gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en maximaal 24 maanden daarna. Opdrachtgever bepaalt na afloop van deze termijn of gegevens worden verwijderd, gearhiveerd of overgedragen. De bewaarstructuur is afgestemd op herleidbaarheid van Zendingen en controleerbaarheid van facturen. Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden de eisen uit hoofdstuk 3.4 Informatiebeveiliging.

3.4 Informatie beveiligingseisen

Het doel van de gestelde eisen is het voorkomen dat de gegevens zoals namen, adressen, aflevermomenten en Track & trace informatie op straat komen te liggen of in handen vallen van onbevoegden. Ongeautoriseerde toegang tot deze informatie vormt niet alleen een risico voor betrokkenen, maar ook voor de integriteit en veiligheid van de overheidsdienstverlening als geheel.

De Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een zorgvuldige omgang met data, een transparante meldstructuur bij incidenten en blijvende aandacht voor het beschermen van vertrouwelijke informatie in alle fasen van de dienstverlening.

Deze eisen zijn bedoeld om te borgen dat informatiebeveiliging aansluit bij de aard, schaal en risico's van de Pakketdienstendienst. Opdrachtnemer heeft ruimte om dit proportioneel en passend in te richten.

UE 71.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de geldende wettelijke verplichtingen over netwerk- en informatiebeveiliging, waaronder de implementatie van de Europese NIS2-richtlijn in de Nederlandse wetgeving (Wbni 2.0).
UE 72.	Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de Pakketdienstverlening, en handelt overeenkomstig de verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voor aanvullende verwerkingen, zoals retourlogistiek, Track & trace portalen of data-analyses, wordt per verwerking expliciet bepaald of Opdrachtnemer optreedt als verwerkingsverantwoordelijke of als verwerker. Bij een datalek of beveiligingsincident dat leidt tot ongeoorloofde toegang tot of verlies van persoonsgegevens, informeert Opdrachtnemer de betreffende Deelnemende organisatie zonder onredelijke

vertraging en uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking. De melding bevat ten minste een omschrijving van de aard van de inbreuk, de betrokken gegevens, mogelijke gevolgen en getroffen maatregelen.

UE 73.

Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om zijn systemen, programmatuur en databestanden te beveiligen tegen ongeoorloofde toegang, verlies, manipulatie of andere vormen van ongewenste verwerking van informatie. Deze maatregelen zijn proportioneel aan de aard en schaal van de dienstverlening en in overeenstemming met de stand van de techniek. De maatregelen omvatten ten minste:

- fysieke toegangsbeveiliging tot systemen en datacenters;
- logisch toegangsbeheer (gebruikersrechten en autorisaties);
- het gebruik van actuele antivirus- en antimalwareoplossingen;
- versleuteling van gevoelige data bij opslag en verzending;
- logging en monitoring van kritieke systemen;
- tijdige installatie van beveiligingsupdates en patches (patchmanagement);
- afscherming van webapplicaties tegen ongeautoriseerde toegang.

Op verzoek licht Opdrachtnemer toe hoe deze maatregelen zijn ingericht.

UE 74.

Opdrachtnemer maakt back-ups van alle gegevens in de elektronische bestelomgeving die nodig zijn voor de uitvoering en controle van de Raamovereenkomst. Operationele gegevens over Zendingen (zoals status- en afleverinformatie) worden maximaal twee jaar toegankelijk gehouden na beëindiging van de Raamovereenkomst. Financiële en administratieve gegevens die onder wettelijke bewaartermijnen vallen, worden conform de geldende wetgeving bewaard (maximaal zeven jaar). Opdrachtgever bepaalt na afloop van de bewaartermijnen hoe met de resterende gegevens wordt omgegaan.

UE 75.

Opdrachtnemer voert met een passende frequentie, maar ten minste eens per twee jaar, een risicoanalyse uit op zijn informatiebeveiliging en stelt op basis daarvan passende maatregelen vast of bij. De uitkomsten worden op verzoek gedeeld met Opdrachtgever, inclusief relevante maatregelen die voortvloeien uit incidenten of nieuwe dreigingen.

UE 76.

Opdrachtnemer waarborgt de vertrouwelijkheid van Zendinginformatie, waaronder namen van afzenders en ontvangers, afleveradressen, verzenddata en het type Zending. Deze gegevens worden uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en niet gedeeld met derden zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever of Deelnemende organisatie.

UE 77.

Opdrachtnemer borgt de integriteit en beschikbaarheid van het Track & trace systeem. Alleen bevoegde gebruikers krijgen toegang tot Zendinginformatie. Beveiligingsmaatregelen zijn getroffen tegen manipulatie, ongeautoriseerde inzage of verstoring van het systeem, passend bij het type dienstverlening en de omvang van het gebruik.

3.5 Audits

UE 78.	Opdrachtgever kan te allen tijde een aangekondigde controle (laten) uitvoeren en controleren of alle aspecten van de Dienstverlening volgens afspraak wordt uitgevoerd. Hieraan verleent Opdrachtnemer te allen tijde en zonder voorbehouden volledige medewerking. Opdrachtnemer geeft de door Opdrachtgever aangewezen personen alle informatie en inlichtingen die noodzakelijk zijn voor de bedoelde controle. Ter controle van de uitvoering van de afspraken en de werkzaamheden kan Opdrachtgever gebruik maken van diverse instrumenten. Hieronder wordt onder andere verstaan: - schaduwboekingen bij andere dienstverleners of daarin gespecialiseerde ondernemingen; - steekproeven; - audits door auditors van het Rijk of door deze aangewezen derde partijen. Opdrachtnemer geeft bij een dergelijke audit binnen vijf Werkdagen inzage in alle relevante informatie en systemen.
--------	--

4. Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen

4.1 Milieu- en klimaatcriteria

Inzicht verkrijgen in de milieu-impact van de geleverde prestaties op basis van erkende rekenmethoden en hier periodiek over rapporteren.

GE 4.	De Opdrachtnemer toont aan aantoonbaar actief te zijn op het gebied van CO₂-reductie via één van de volgende wegen: • Minimaal niveau 3 van de CO₂-prestatieladder (of hoger), • Deelname aan Lean & Green (min. 1 ster) of • Eigen aantoonbaar CO₂-reductieprogramma (dat aantoonbaar leidt tot structurele vermindering van emissies.). De eis heeft tot doel te waarborgen dat Opdrachtnemer structureel werkt aan verlaging van emissies binnen de uitvoering van deze overeenkomst.
UE 79.	Opdrachtnemer voldoet aan de lokale (milieu)voorschriften die van toepassing zijn binnen het uitvoeringsgebied, waaronder toegangseisen tot milieuzones en zero-emissiezones. Daarbij houdt Opdrachtgever rekening met verkregen toegestane ontheffingen en uitzonderingen, zoals de tijdelijke toelating overige voertuigen tot uiterlijk 1 januari 2030, mits toegestaan binnen de betreffende gemeente.
UE 80.	Opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over de CO₂-uitstoot per Pakket. De uitstoot wordt berekend op basis van een erkende methodiek, zoals GLEC of EN 16258, en moet herleidbaar, controleerbaar en digitaal toegankelijk zijn voor Opdrachtgever. Verificatie door een onafhankelijke derde moet mogelijk zijn.
UE 81.	De Opdrachtnemer committeert zich aan het vergroten van het aandeel duurzame kilometers (emissievrij of HVO100) binnen de totale vervoersprestatie van deze opdracht. Emissievrije voertuigen worden ingezet waar dit technisch en operationeel haalbaar is, met prioriteit voor: • leveringen binnen stedelijke gebieden; De inzet van emissievrije voertuigen en het aandeel duurzame kilometers worden gemonitord met de bijbehorende KPI (<i>Aandeel Zendingen met schone last mile</i>). <i>Als onderaannemers worden ingezet, geeft Opdrachtnemer aan op welke wijze de prestaties van deze partijen in de rapportage zijn verwerkt.</i>
UE 82.	De Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal, uiterlijk tien (10) werkdagen na afloop van het kwartaal, over de voortgang op de wens <i>Emissievrije last mile</i> en de daaraan gekoppelde KPI 3.1 <i>Aandeel Zendingen met schone last mile</i>. De rapportage bevat minimaal: • het gerealiseerde aandeel emissievrij bezorgde Pakketten in de last mile (ten opzichte van het afgesproken groeipad); De gegevens worden digitaal en in een bewerkbaar formaat (bijvoorbeeld Excel of CSV) aangeleverd. Als onderaannemers worden ingezet, geeft de Opdrachtnemer aan hoe hun prestaties in de rapportage zijn verwerkt. Als uit de kwartaalrapportage blijkt dat het afgesproken groeipad KPI 3.1 niet wordt behaald, gelden de maatregelen zoals beschreven bij deze KPI:

	De Opdrachtnemer is dan verplicht om de niet behaalde emissiereductie te compenseren via een erkend duurzaam initiatief (bijvoorbeeld Gold Standard of een vergelijkbaar certificeringssysteem), tenzij de afwijking vooraf aantoonbaar en gemotiveerd is goedgekeurd door de Opdrachtgever. <i>Als onderaannemers worden ingezet, geeft Opdrachtnemer aan op welke wijze de prestaties van deze partijen in de rapportage zijn verwerkt.</i>
--	---

UE 83.	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de opdracht uitsluitend voertuigen in die voldoen aan minimaal de Euro 6-emissienorm, voor zover het gaat om voertuigen die in eigen beheer worden ingezet. Voor het vervoer dat wordt uitgevoerd door onderaannemers geldt dat Opdrachtnemer hen actief stimuleert om voertuigen in te zetten die eveneens aan de Euro 6-norm of hoger voldoen.
--------	---

4.2 Social return

UE 84.	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aantoonbaar maatschappelijke waarde te realiseren ter hoogte van minimaal 5% van de opdrachtwaarde van deze opdracht. Deze invulling dient te passen binnen de kaders van Social Return 2.0, waarbij verschillende vormen van maatschappelijke impact mogelijk zijn, zoals: • het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, • samenwerking met sociale ondernemingen, • leerwerkplekken, stages of andere inclusieve initiatieven. De invulling wordt afgestemd met Categoriemanagement Logistiek.
--------	--

UE 85.	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van partners of onderaannemers, kan de feitelijke uitvoering van de social return-verplichting (deels) aan hen worden overgedragen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk en aanspreekbaar voor de correcte en volledige invulling van de verplichting.
--------	--

UE 86.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal digitaal over de voortgang van de social return-verplichting. Hierbij worden de benodigde bewijsstukken volgens bijlage 7 (Handleiding Social Return) meegestuurd. Categoriemanagement Logistiek beoordeelt en accordeert de rapportages.
--------	--

4.3 Diversiteit & Inclusie

GE 5.	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.
GE 6.	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar en actueel Diversiteit & Inclusiebeleid (D&I), waarin ook aandacht is voor het bevorderen van (etnische) diversiteit binnen de organisatie.

UE 87.	Opdrachtnemer meet jaarlijks ten minste één van de volgende aspecten: medewerkersbetrokkenheid of medewerkerstevredenheid. De meting bevat in ieder geval een vraagstelling of thematiek die inzicht geeft in hoe medewerkers de inclusieve cultuur en/of diversiteit binnen de organisatie ervaren. Op verzoek van Categoriemanagement Logistiek deelt Opdrachtnemer de conclusies van deze meting op geanonimiseerde wijze.
UE 88.	Opdrachtnemer werkt op verzoek van Opdrachtgever mee aan gezamenlijke reflectie, kennisdeling of thematische sessies over Diversiteit en Inclusie, met als doel het stimuleren van goed werkgeverschap, bewustwording en inclusieve groei binnen de sector. De mate van participatie is in verhouding tot de omvang en aard van de opdracht.

5. Prijzen

5.1 Tarieven

GE 7.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de opgegeven prijzen en tarieven in het prijzenblad. De tarieven zijn all-in en dekken de volledige dienstverlening, tenzij in de aanbestedingsdocumenten uitdrukkelijk anders is bepaald. De tarieven houden rekening met de kostenontwikkeling gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst, met uitzondering van de toegestane indexering.
GE 8.	Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad (spreadsheet) te wijzigen.
GE 9.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw).
GE 10.	Op de dienstverlening zijn de tarieven van toepassing zoals opgenomen in bijlage B – Prijzenblad. Alle vermelde tarieven zijn per Pakket, tenzij expliciet anders aangegeven. De verschillende producten en diensten waarvoor tarieven gelden, zijn gespecificeerd in het prijzenblad.
GE 12.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffeerde prijzen.
GE 13.	De tarieven en toeslagen voor alle diensten dienen met maximaal twee cijfers achter de komma te worden ingevuld in het prijzenblad.
GE 14.	Prijzen in het prijzenblad moeten onderling consistent zijn en in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de dienst. Prijzen zijn realistisch en gebaseerd op een uitvoerbare dienstverlening. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver om een toelichting vragen indien prijzen, prijsverhoudingen of onderbouwingen afwijken van hetgeen marktconform, intern consistent of uitvoerbaar wordt geacht.
GE 15.	De Inschrijver vult het prijzenblad volledig en in overeenstemming met de instructies in. Het is niet toegestaan de gehanteerde formules te frustreren door gebruik te maken van negatieve prijzen of letters. Voor het invullen gelden de volgende bepalingen: • Verplichte prijsonderdelen moeten altijd met een positief tarief worden ingevuld; een nulprijs (€ 0,00) is niet toegestaan. • Optionele prijsonderdelen mogen met een nulprijs (€ 0,00) worden ingevuld, alleen als de betreffende dienst daadwerkelijk wordt aangeboden en de kosten daarvan zijn verdisconteerd in

	een ander tarief binnen het prijzenblad. Een nulprijs betekent in dat geval dat de dienst zonder afzonderlijke meerkosten wordt geleverd. Indien bij een optioneel onderdeel “niet aangeboden” of “nvt” wordt ingevuld, geldt de betreffende dienst als niet beschikbaar binnen de Raamovereenkomst. Prijzen van optionele bezorgopties tellen niet mee in de berekening van de fictieve inschrijfsom. Deze tarieven moeten marktconform zijn en voldoen aan het uitgangspunt van GE 14: zij moeten intern in verhouding staan tot de overige tarieven in het prijzenblad en mogen niet buitensporig hoog zijn in relatie tot de aard en omvang van de dienst. De Aanbestedende dienst kan hiervoor een toelichting verlangen en kan een optioneel tarief als onredelijk aanmerken wanneer dit onvoldoende is onderbouwd of niet uitvoerbaar blijkt.
JE 89. JE 89.	Als zich een noodsituatie voordoet waarin Pakketten niet digitaal kunnen worden voorgemeld (bijvoorbeeld door uitval van de bestelomgeving), verwerkt Opdrachtnemer de Pakketten zonder toeslag voor handmatige verrijking. De reguliere tarieven blijven van toepassing. Bij voortdurende van de noodsituatie langer dan twee aansluitende werkdagen treden Opdrachtnemer en Categoriemanagement Logistiek in overleg over eventuele kostencompensatie.
UE 90.	Kosten die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit de implementatieperiode zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer en mogen niet separaat worden doorbelast.
UE 91.	Voor producten of diensten die tijdens de looptijd aanvullend worden afgenomen op basis van een niet-wezenlijke wijziging, brengt Opdrachtnemer geen hogere tarieven in rekening dan de gebruikelijke, zakelijke en marktconforme tarieven die hij hanteert voor andere zakelijke afnemers bij vergelijkbare volumes. Lagere tarieven zijn toegestaan.

5.2 Indexering

JE 92.	De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast op basis van de meest actuele kostenontwikkelingen in de Pakketdienstenmarkt. Hiervoor wordt het rapport “Kostenontwikkelingen in het wegvervoer” van Panteia als leidraad gehanteerd. Uitgangspunten: • De tariefaanpassing vindt jaarlijks plaats (per 1 januari) en kent geen tussentijdse correcties. • De eerste indexering kan worden aangevraagd na afloop van het eerste contractjaar, dus vanaf 1 januari 2027. • De indexatie wordt bepaald op basis van een gewogen gemiddelde kostenontwikkeling per energiedrager, waarbij het aandeel van de ingezette voertuigen per energiedrager in het voorgaande kalenderjaar als uitgangspunt geldt. • Voor fossiel aangedreven voertuigen wordt verwezen naar paragraaf 1.4 “Binnenlandse kostenontwikkeling per deelsector: fijnmazige distributie (exclusief brandstofkosten)” uit het meest recente Panteia-rapport. • Voor elektrische voertuigen wordt verwezen naar paragraaf 1.6 “Kostenontwikkeling elektrische voertuigen, bestelauto 30.000 km (exclusief energiekostenontwikkeling)” uit hetzelfde rapport. Totale indexatie (%) = (aandeel fossiele voertuigen × kostenontwikkeling fijnmazige distributie) + (aandeel elektrische voertuigen × kostenontwikkeling elektrische bestelauto) De percentages worden gebaseerd op het aantal voertuigen dat daadwerkelijk is ingezet voor de uitvoering van deze opdracht, uitgesplitst per energiedrager. Procedure: • Opdrachtnemer dient uiterlijk zes weken vóór 1 januari een gemotiveerd verzoek tot indexatie in, voorzien van: ○ Het aandeel ingezette voertuigen per energiedrager over het voorgaande jaar ○ De bijbehorende Panteia-referentie • De nieuwe tarieven worden na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever van kracht en digitaal aangeleverd in een vooraf afgestemd format, afgerond op twee decimalen. Beperkingen: • Enkel de hierboven beschreven jaarlijkse herijking is toegestaan.
--------	---

5.3 Facturatie (elektronisch bestellen en factureren (EBF))

JE 93.	Opdrachtnemer factureert afzonderlijk per Deelnemende organisatie. Iedere factuur betreft een maandelijkse verzamelfactuur achteraf en bevat uitsluitend de Zendingen en opdrachten van die dienst. Iedere organisatie ontvangt een eigen factuur met de correcte referentie. Voor de Raad voor de rechtspraak geldt een afwijkende facturatie-inrichting, die tijdens de implementatiefase in overleg met de Raad voor rechtspraak nader wordt afgestemd. Daarnaast kunnen er ook andere Deelnemende organisaties zijn die een aangepast facturatieproces vereisen. Opdrachtnemer faciliteert dit in overleg met de betreffende Deelnemende organisatie en Opdrachtgever.
JE 94.	Iedere factuur is volledig herleidbaar tot de onderliggende Zendingen en opdrachten. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen na afloop van de factuurmaand digitaal alle orderregels

	beschikbaar waarop de factuur is gebaseerd. Deze informatie is geschikt voor controle, analyse en archivering.
JE 95.	Opdrachtnemer voldoet aan de e-facturatieverplichtingen van de Rijksoverheid zoals gepubliceerd op helpdesk-efactureren.nl , en factureert via het Peppol-netwerk of via het leveranciersportaal. Als de Deelnemende organisatie gebruikmaakt van een ander geautoriseerd kanaal, zoals Digipoort, sluit Opdrachtnemer hierop aan.
JE 96.	Op iedere factuur wordt het inkoopordernummer vermeld, inclusief de juiste orderregel. Als dit ontbreekt, wordt de factuur geweigerd en niet in behandeling genomen.
JE 97.	Opdrachtnemer factureert in overeenstemming met de vereisten van de Basisfactuur Rijk , inclusief alle verplichte velden zoals factuurnummer, ordernummer, OIN-nummer en btw-specificatie.
JE 98.	Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer met iedere Deelnemende organisatie het facturatieproces af, inclusief de gewenste indeling van factuurgegevens, wijze van aanlevering en controlevoorzieningen.
JE 99.	Opdrachtnemer verleent op verzoek medewerking aan steekproeven door of namens Opdrachtgever, gericht op controle van de volledigheid, juistheid en tijdigheid van de facturatie
E 100.	Opdrachtgever spant zich in om voor alle Deelnemende organisaties een zo uniform mogelijk facturatieproces te hanteren. In voorkomende gevallen kan een dienst echter aanvullende of afwijkende facturatie-eisen hanteren. Opdrachtnemer faciliteert deze eisen en stemt het aangepaste proces in overleg af met zowel de betreffende Deelnemende organisatie als de categorie Logistiek.

5.4 Verzekeringen

JE 101.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor verlies of schade aan Pakketten conform de wettelijke aansprakelijkheidsgrens, zoals vastgelegd in artikel 8:1105 van het Burgerlijk Wetboek en het bijbehorende Besluit van 5 november 2002 (Stb. 2002, 565). Deze grens bedraagt maximaal € 3,40 per kilogram bruto gewicht van het verloren of beschadigde Pakket, tenzij in deze Raamovereenkomst uitdrukkelijk een hogere aansprakelijkheid is overeengekomen. Deze aansprakelijkheid geldt voor alle Zendingen binnen Nederland.
---------	---

6. Data en monitoring

6.1 Data

E 102.	De Opdrachtnemer levert betrouwbare, volledige en correcte data aan over de uitvoering van de dienstverlening. De Opdrachtnemer werkt actief mee aan het verbeteren van de datakwaliteit van de Opdrachtgever en de Deelnemende organisaties. Dit betekent onder meer dat gegevens op een consistente manier worden aangeleverd en dat signalen over onvolkomenheden tijdig worden gemeld.
E 103.	Als de datastructuur of database van de Opdrachtnemer wijzigt, blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar en bruikbaar houden van alle historische gegevens. Het moet altijd mogelijk blijven om analyses te maken over meerdere perioden. De Opdrachtnemer voorkomt dataverlies en zorgt dat gegevens uit verschillende momenten goed met elkaar te vergelijken blijven.

6.2 Managementinformatie en rapportage eisen

E 104.	De Opdrachtnemer zorgt voor een informatiesysteem waarin alle gegevens over de uitgevoerde dienstverlening zijn vastgelegd. Dit systeem dient als bron voor de rapportages. De gegevens in het systeem zijn actueel, volledig en betrouwbaar. De informatie sluit aan op de afspraken in het contract, de inhoud van de facturen en de werkelijk geleverde prestaties.
E 105.	De Opdrachtnemer levert elke maand en elk kwartaal een rapportage aan. De maandrapportage wordt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het einde van de maand digitaal beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. De kwartaalrapportage wordt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het einde van het kwartaal digitaal beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever. Na ontvangst bespreekt de Opdrachtgever de inhoud van de rapportage met de Opdrachtnemer. Als beide partijen akkoord zijn, wordt de rapportage als vastgesteld beschouwd. Als er fouten in de rapportage staan, verbetert de Opdrachtnemer deze binnen tien (10) werkdagen na melding door de Opdrachtgever.
E 106.	Elke rapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen: • een overzicht van de geleverde diensten (zoals aantal Zendingen, type dienst, tijden en locaties); • afwijkingen van gemaakte afspraken (zoals te late leveringen); • een toelichting bij de factuur, waarin wordt uitgelegd welke diensten zijn gefactureerd; • bijzonderheden of opvallende zaken die kunnen helpen om de dienstverlening te verbeteren. De Opdrachtgever kan aanvullende gegevens vragen, afgestemd op de rapportagebehoefte. De Opdrachtnemer past de rapportage daarop aan
E 107.	De Opdrachtnemer biedt een digitaal platform aan waar de rapportages worden geplaatst. In dit platform kan de Opdrachtgever en Deelnemende organisatie de gegevens bekijken en downloaden. De rapportages moeten beschikbaar zijn in een bewerkbaar formaat, zoals Excel.

6.3 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vormen een kerninstrument binnen het contractmanagement voor binnenlandse Pakketdiensten. Zij geven Opdrachtgever structureel inzicht in de prestaties van Opdrachtnemer en ondersteunen het sturen op kwaliteit, betrouwbaarheid en maatschappelijke waarde.

De KPI's zijn uitgewerkt in bijlage 2 Kritische Prestatie Indicatoren en zijn afgeleid van drie Kritische Succesfactoren (KSF's):

- Tijdige en betrouwbare levering; Overkomstduur, Overkomstzekerheid, Ketenregie

- Toegankelijke en klantgerichte dienstverlening; Klachtenratio, Klantenservicebereikbaarheid
- Duurzame en sociaal verantwoorde uitvoering; schone last mile, Realisatie Social Return (SROI)

Deze factoren weerspiegelen de strategische doelstellingen van de Rijksoverheid en vormen het toetsingskader voor de prestatiebeoordeling. Door per succesfactor meetbare KPI's te hanteren, wordt geborgd dat Opdrachtnemer niet alleen de afgesproken dienst levert, maar ook bijdraagt aan continue verbetering en waardecreatie binnen de Raamovereenkomst.

Ter ondersteuning van de uitvoering en voortgang van de KPI's zijn in dit hoofdstuk enkele aanvullende eisen opgenomen die de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bevorderen en bijdragen aan een transparante en constructieve contractuitvoering.

JE 108.	Opdrachtnemer committeert zich aan het behalen van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zoals opgenomen in bijlage 2 – Kritische Prestatie Indicatoren. De prestaties worden per kwartaal beoordeeld op totaalniveau over alle Deelnemende organisaties gezamenlijk. Als blijkt dat een KPI onder de afgesproken norm presteert, past Opdrachtgever een malus toe. Deze malus wordt één keer per kwartaal toegepast en berekend over het totale gefactureerde bedrag van dat kwartaal. De hoogte van de malus is afhankelijk van de mate van afwijking en volgt de staffel zoals opgenomen in bijlage 2.
E 109.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren jaarlijks de relevantie en actualiteit van de KPI-set en kunnen deze in onderling overleg aanpassen. Aanpassing wordt schriftelijk vastgelegd.
JE 110.	Na gunning wordt in overleg met Opdrachtgever een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. Bovenstaande informatie wordt op verzoek ook ter beschikking gesteld aan Deelnemende organisaties waarin voor hen de relevante informatie inzichtelijk is. Hierover worden tijdens de implementatie afspraken gemaakt.
JE 111.	Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van het overleg op tactisch en strategisch niveau aan het eind van elk kwartaal binnen tien (10) werkdagen de KPI-rapportage.