

Vraag 1 (30 punten)

Bij Verdi bestaat de behoefte om losse materialen (boekjes) te bestellen die normaal gekoppeld zijn aan een digitale licentie/ verwerkingssoftware en andersom en om onderdelen van leerpakketten los (bij) te kunnen bestellen, zonder genoodzaakt te zijn een extra leerpakket af te nemen en onderdelen van leerpakketten, die niet gebruikt zijn, retour te nemen. Hoe gaat u in deze behoefte voorzien, waarbij u duidelijk maakt hoe u een vergoeding voor de retourartikelen in euro's mogelijk maakt en crediteert en op welke manier de waarde van losse onderdelen wordt bepaald?

Geef daarnaast aan hoe u inzicht verschaft in de uitwerking van de toekomstige manier van werken (managementinformatie).

Vraag 2 (10 punten)

Beschrijf de wijze waarop u het voor Verdi mogelijk maakt om gedurende de hele duur van de overeenkomst de juistheid van de gehanteerde nettotarieven te controleren aan de hand van de brutotarieven van de uitgeverijen. Dat betekent dat als zich een wijziging voordoet in de brutotarieven Verdi hier direct van op de hoogte gesteld moet worden op een geautomatiseerde manier.

Vraag 3 (10 punten)

Beschrijf uw volledige bestel en leveringsproces, met daaraan gekoppeld uw klachtenprocedure. Beschrijf ook uw klachtenprocedure, met hierin opgenomen een escalatieladder. Aan deze klachtenprocedure dient een KPI gekoppeld te worden, waardoor het voor Opdrachtgever altijd verifieerbaar is, dat de klachten worden of zijn opgelost. Koppel naar eigen inzicht een boete aan deze KPI.

Vraag 4 (10 punten)

Wat zijn de maatregelen, die u neemt, om het duurzaamheidsstreven van Verdi zo veel mogelijk te ondersteunen. Beschrijf concreet wat uw visie is ten aanzien van duurzaamheid en wat Verdi hiervan in de praktijk gaat merken. De relatie met de visie ten aanzien van duurzaamheid en de uitvoering van de opdracht moet duidelijk gemaakt worden in uw antwoord.