



Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 5 Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Levering van Eindejaarsgeschenken ten behoeve van de Raad voor de Kinderbescherming

Openbare Procedure

Referentie **6837112**

Versie ~~1.0~~ 2.0

Contactpersoon Z. Yaman

Datum ~~17~~ 27 maart 2026

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Eisen ten aanzien van juridische voorwaarden.....	4
2. Eisen ten aanzien van de Waardebon en Cadeauverpakking.....	5
3. Eisen ten aanzien van het assortiment Eindejaarsgeschenken	7
4. Eisen ten aanzien van het assortiment traditionele eindejaarspakketten	8
5. Eisen ten aanzien van het assortiment losse geschenken	9
6. Eisen ten aanzien van het assortiment goede doelen.....	11
7. Eisen ten aanzien van het assortiment digitale cadeaubonnen	12
8. Eisen ten aanzien van de webwinkel	13
9. Eisen ten aanzien van logistiek.....	14
10. Eisen ten aanzien van de klantenservice.....	15
11. Eisen ten aanzien van communicatie en rapportages.....	16
12. Eisen ten aanzien van de prijsstelling en facturatie	17
13. Eisen ten aanzien van MVOI.....	19

Inleiding

In deze bijlage zijn de Eisen opgenomen die gelden voor de onderhavige aanbesteding en bevat de minimumeisen waar een Inschrijver ten tijde van de inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding aan dient te voldoen. Waar in dit Programma van Eisen begrippen staan met een hoofdletter wordt Inschrijver verwezen naar de begrippen zoals gedefinieerd in het Beschrijvend document.

Door ondertekening van Bijlage 1: Inschrijfformulier verklaart Inschrijver te voldoen aan c.q. stemt Inschrijver in met alle gestelde Eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

1. Eisen ten aanzien van juridische voorwaarden

Eis	
1.1	Inschrijver garandeert de levering, zoals omschreven in de scope in paragraaf 1.6 van het Beschrijvend document, het Programma van Eisen en bijlagen, te leveren gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen).
1.2	Voor de levering van Eindejaarsgeschenken zal met de Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund een Overeenkomst worden aangegaan waarin de afspraken, prijzen/tarieven en condities zijn vastgelegd.
1.3	De looptijd van de beoogde Overeenkomst bedraagt twee (2) jaar met voor Opdrachtgever de optie van verlenging met twee (2) maal een periode van twaalf (12) maanden tegen gelijkblijvende voorwaarden.
1.4	Zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst zal Inschrijver voldoen aan alle met deze Opdracht verband houdende geldende wet- en regelgeving om de gevraagde dienstverlening en leveringen te mogen uitvoeren.
1.5	Inschrijver conformeert zich bij eventuele gunning van de Opdracht onvoorwaardelijk en volledig aan de (eventueel o.b.v. de Nota van inlichtingen aangepaste) "Model Overeenkomst" zoals opgenomen in Bijlage 6A en het model Wijzigingsovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 6B. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn.
1.6	Inschrijver bevestigt dat hij bij de uitvoering van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst geen aanspraken zal maken op het gebruik van eigen verkoop- en leveringsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van de zijde van Inschrijver.
1.7	Inschrijver voldoet gedurende de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, aan het in het Beschrijvend document gestelde ten aanzien van de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de hierbij behorende bepalingen zoals opgenomen in Bijlage 6A Model Overeenkomst en Bijlage 7 ARIV-2018.
1.8	Inschrijver gaat akkoord met Bijlage 8 Model verwerkersovereenkomst. Partijen zullen in het kader van deze Overeenkomst een verwerkersovereenkomst sluiten waarin de kaders worden vastgelegd omtrent de verwerking van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst.

2. Eisen ten aanzien van de Waardebon en Cadeauverpakking

Eis	
2.1	De Cadeauverpakking dient een giftbox te zijn, wat een stevige doos is die van karton, hout of ander duurzaam materiaal is gemaakt en waarin de Waardebon wordt geplaatst. Dit is dus geen sleeve (een omhulsel of hoes) of cadeauevelop (een envelop voor kleinere geschenken of giftcards).
2.2	Waardebonnen worden in fysieke vorm aangeboden.
2.3	De Waardebon, inclusief Cadeauverpakking, moet geschikt zijn voor bezorging via standaard brievenbussen.
2.4	De Waardebon is niet gebaseerd op een puntensysteem, maar op een vast bedrag dat de ontvanger direct kan gebruiken om één of meerdere Eindejaarsgeschenken uit te kiezen totdat het volledige bedrag van de bon is verbruikt.
2.5	Opdrachtnemer dient jaarlijks met Opdrachtgever de volgende punten af te stemmen omtrent de Waardebon en Cadeauverpakking: <ul style="list-style-type: none"> - Het ontwerp van de Cadeauverpakking. Jaarlijks dient de aangeboden Waardebon opnieuw ontworpen te worden en ter beoordeling en goedkeuring aan Opdrachtgever worden voorgelegd. - De persoonlijke tekst boodschap. De Cadeauverpakking bevat aan de binnenzijde een persoonlijke boodschap van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient de tekst jaarlijks aan te leveren. Tijdens de implementatieperiode wordt bepaald wanneer het jaarlijks overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal plaatsvinden.
2.6	De Waardebon en Cadeauverpakking dienen jaarlijks uiterlijk de eerste week van december gereed te zijn om te versturen naar de Bestellers.
2.7	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan het versturen van de Waardebon schriftelijk goedkeuring te ontvangen vanuit Opdrachtgever.
2.8	De Cadeauverpakking bevat aan de binnenkant het logo van de RvdK te bevatten. Het logo van de RvdK mag daarbij niet aan de buitenzijde zichtbaar zijn. Opdrachtnemer ontvang na gunning van de opdracht het logo van Opdrachtgever.
2.9	De Cadeauverpakking bevat aan de binnenkant een door Opdrachtnemer opgestelde beschrijving met instructies voor de Besteller over het verzilveren van de Waardebon. Dit mag geen los vel papier zijn.
2.10	Op de Waardebon staat in ieder geval het webadres van de door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde webwinkel en een unieke inlogcode. Met deze unieke inlogcode kan de Besteller inloggen op de webwinkel en daar een Eindejaarsgeschenk selecteren.
2.11	De Waardebon kan door Besteller verzilverd worden in de periode van half december t/m 1 maart.
2.12	De Waardebon dient op de dag van verzending geactiveerd te zijn en gekoppeld aan de desbetreffende medewerker.
2.13	Opdrachtnemer is in staat om ook ná half december Waardebonnen te leveren. Nalevering van de Waardebon dient tot 1 februari mogelijk te zijn. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen een nalevering uitvoeren op één of meerdere opgegeven adressen. Nalevering(en) van Waardebonnen op buitenlandse adressen dienen binnen drie (3) werkdagen verzonden te worden.
2.14	Besteller kan het volledige bedrag van de Waardebon uitsluitend in één (1) bestelling besteden. Het plaatsen van meerdere bestellingen met dezelfde Waardebon is niet mogelijk. De Besteller kan binnen één bestelling wel meerdere Eindejaarsgeschenken selecteren met één Waardebon.
2.15	De Cadeauverpakking moet deugdelijk en feestelijk zijn. Tevens moet het een blijk van waardering uitstralen richting de Bestellers. Deugdelijk wil zeggen dat het in de verzending tegen een stootje moet kunnen. Feestelijk wil zeggen

	dat Opdrachtgever er waarde aan hecht te benadrukken dat het om een Eindejaarsgeschenk gaat, dit moet (onder andere) tot uiting komen in de verpakking.
2.16	Het door Opdrachtnemer gebruikte (verpakkings)materiaal waarin de Cadeauverpakking verstuurd wordt is van 100% gerecycled materiaal.

3. Eisen ten aanzien van het assortiment Eindejaarsgeschenken

Eis	
3.1	<p>Het assortiment Eindejaarsgeschenken (te kiezen met de Waardebon) bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traditionele eindejaarspakketten; • Losse geschenken; • De mogelijkheid tot doneren aan een goed doel; • Diverse digitale cadeaubonnen.
3.2	<p>De Eindejaarsgeschenken die aangeboden worden dienen nieuw te zijn. Het aanbieden van gebruikte en/of refurbished Eindejaarsgeschenken is niet toegestaan.</p>
3.3	<p>Opdrachtnemer biedt producten (A-merk) aan die voldoen aan de Nederlandse en Europese kwaliteitseisen en wet- en regelgeving. Dit zijn producten met een CE-markering, -norm, -label of -keurmerk. Meer informatie over Nederlandse en Europese kwaliteitseisen is te vinden op de website: www.rvo.nl/onderwerpen/eu-wetgeving/producteisen.</p>
3.4	<p>Opdrachtnemer biedt geen Eindejaarsgeschenken aan die door de inzet van kinderarbeid zijn vervaardigd.</p>
3.5	<p>Opdrachtnemer biedt op alle Eindejaarsgeschenken een marktconforme garantie welke in overeenstemming is met de Nationale wetgeving. Meer informatie is te vinden op de website: https://ondernemersplein.overheid.nl/wetten-en-regels/garantie-geven/</p>

4. Eisen ten aanzien van het assortiment traditionele eindejaarspakketten

Eis	
4.1	Opdrachtnemer dient jaarlijks een vernieuwd assortiment van traditionele eindejaarspakketten (bestaande uit zowel food als non-food artikelen) aan te bieden.
4.2	Ieder jaar worden minimaal twee (2) en maximaal vijf (5) verschillende soorten/thema's traditionele eindejaarspakketten in verschillende prijsklassen tot €50,- inclusief btw per pakket aangeboden.
4.3	De food-artikelen in de pakketten dienen een houdbaarheidsdatum te hebben van tenminste drie (3) maanden na levering.
4.4	Bij het aanbieden van de eindejaarspakketten dient rekening gehouden te worden met bepaalde geloofsovertuigingen en levensstijl (bijv. halal en vegetarisch/vegan). In het assortiment dient ten minste één (1) halal en één (1) vegan eindejaarspakket opgenomen te worden.
4.5	In de webwinkel van Opdrachtnemer dient duidelijk zichtbaar voor Besteller te zijn wat er in het eindejaarspakket is opgenomen.

5. Eisen ten aanzien van het assortiment losse geschenken

Eis	
5.1	<p>Per productgroep dient het assortiment te bestaan uit minimaal 20 en maximaal 60 verschillende losse geschenken. Uitsluitend het gebruik van een andere kleurstelling wordt niet als 'verschillend' aangemerkt.</p> <p>Het assortiment moet als volgt zijn opgebouwd: Iedere productgroep bestaat uit drie (3) prijsgroepen te weten € 0-20, € 21-40 en € 41-50. Opdrachtnemer dient de producten in iedere productgroep evenredig te verdelen over de drie prijsgroepen.</p> <p>Dit schema dient voor iedere productgroep te worden herhaald. De productgroepen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. auto- en tweewieleraccessoires 2. baby- en kinderartikelen/ speelgoed 3. beauty, verzorging en sieraden (met daarin ook kleding- en kledingaccessoires) 4. belevenissen, activiteiten en reizen 5. boeken en tijdschriften 6. elektronica en gadgets 7. delicatessen en food 8. doe-het-zelf en gereedschap 9. hobby, muziek en sport 10. huis en tuin (met daarin ook huishoudelijke- en keukenartikelen) <p>De benaming van een productgroep mag enigszins afwijken, mits er sprake is van een vergelijkbare benaming en dit vooraf is afgestemd met en goedgekeurd door de Opdrachtgever.</p>
5.2	<p>Het totale assortiment dient voor minimaal 10% uit maatschappelijk verantwoord/duurzame geschenken te bestaan.</p> <p>Volgens Opdrachtgever is het een maatschappelijk verantwoord/duurzame geschenk indien het beschikt over een ISO type I milieukeurmerk. Eindejaarsgeschenken met de volgende keurmerken voldoen in elk geval aan deze eis: EU Ecolabel, Blue Angel, Nordic Swan, NF Environment, Österreichische Umweltzeichen, level Silver of hoger binnen Cradle to Cradle Certified Version 4 (of hoger), FSC (incl. FSC Mixed of FSC Recycled), PEFC (incl. PEFC Mixed of PEFC Recycled), Energy Star, TCO Certified. Meer informatie over de ISO type I milieukeurmerk is te vinden op de website: https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-1-voorbereiden/specificeren/keurmerken</p> <p>Opdrachtgever accepteert een gelijkwaardig keurmerk aan het ISO type 1- milieukeurmerk (zoals gevraagd wordt in Eis 5.2), dit is verduidelijkt aan Eis 5.2. In deze Eis zijn voorbeelden opgenomen, deze voorbeelden zijn niet uitputtend benoemd.</p> <p>Inschrijver dient aan te kunnen tonen dat ten tijde van Inschrijven, Inschrijver over het gevraagde keurmerk of een daaraan gelijkwaardig keurmerk beschikt. Inschrijver dient ook de gelijkwaardigheid aan het gevraagde keurmerk aan te kunnen tonen.</p>
5.3	<p>Het staat Opdrachtnemer vrij om de Eindejaarsgeschenken zelf te rubriceren of in te delen naar bepaalde thema's in de webwinkel. In ieder geval moeten de door Opdrachtgever genoemde productgroepen terugkomen in de webwinkel van Opdrachtnemer, eventueel in een zelf gekozen rubricering.</p>

5.4	Opdrachtgever heeft inspraak in de samenstelling van het aangeboden assortiment Eindejaarsgeschenken. In overleg kan Opdrachtnemer Eindejaarsgeschenken in het assortiment toevoegen of verwijderen. Als er door de verwijdering minder dan 20 geschenken in een productgroep zijn opgenomen of bij een onevenredige verdeling van de prijsgroepen, dan doet Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een voorstel voor een alternatief geschenk.
------------	--

6. Eisen ten aanzien van het assortiment goede doelen

Eis	
6.1	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om de Waardebon via de webwinkel te doneren aan een goed doel. Het goede doel dient te allen tijde een <i>kind gerelateerde</i> goede doel te zijn.
6.2	De daadwerkelijke selectie van <i>kind gerelateerde goede doelen</i> wordt bepaald in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever de definitieve keuze maakt.
6.3	Het assortiment bevat minimaal vijf (5) <i>kind gerelateerde</i> goede doelen.
6.4	De gekozen goede doelen dienen door het Centraal Bureau Fondsenwerving aangemerkt te zijn als goede doel (www.cbf.nl).
6.5	De Besteller heeft de mogelijkheid om zelf de donatiewaarde te bepalen.
6.6	Overgebleven tegoed na keuze uit één (1) of meerdere van de andere geschenken moeten geschonken kunnen worden aan één (1) van de goede doelen.
6.7	Opdrachtnemer maakt jaarlijks en uiterlijk voor 31 maart de bedragen over naar de gekozen goede doelen.
6.8	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks en vóór 15 april de bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de bedragen naar de goede doelen zijn overgemaakt.
6.9	Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het registreren en afhandelen van donaties.

7. Eisen ten aanzien van het assortiment digitale cadeaubonnen

Eis	
7.1	Opdrachtnemer dient jaarlijks minimaal 25 verschillende digitale landelijke cadeaubonnen aan te bieden. Hiervan bestaat het assortiment uit minimaal vijf (5) verschillende belevenissen en minimaal 20 digitale cadeaubonnen.
7.2	Het assortiment van minimaal 25 digitale Cadeaubonnen bestaan uit waardes tussen €0 en €50. De Opdrachtgever moet in ieder geval één van de volgende opties aanbieden: het gewenste bedrag kan door de Besteller vrij worden ingevoerd of worden geselecteerd in stappen van €5.
7.3	Tenminste 25% van de digitale cadeaubonnen dienen ingewisseld te kunnen worden bij landelijke online winkels en fysieke winkels.
7.4	De digitale cadeaubonnen die Bestellers als Eindejaarsgeschenk in de webwinkel kunnen kiezen dienen minimaal twee (2) jaar geldig te zijn. Digitale cadeaubonnen voor een 'belevenis' (belevenisgeschenk) dienen minimaal twee (2) jaar geldig te zijn.

8. Eisen ten aanzien van de webwinkel

Eis	
8.1	Opdrachtnemer zal specifiek voor Opdrachtgever een Nederlandstalige en overzichtelijke webwinkel beschikbaar stellen. De webwinkel dient actueel en operationeel te zijn en moet worden voorzien van een foto van het product, omschrijving van het product, materiaal, beschikbare kleuren en afmetingen van het product en (de overeengekomen) prijs (inclusief btw).
8.2	De webwinkel bevat het logo van de RvdK. Opdrachtnemer ontvangt na gunning van de Opdracht het logo van de RvdK.
8.3	Het is niet toegestaan dat Opdrachtnemer binnen de webwinkel doorlinkt naar de webwinkel van een derde. De bestelling dient dus binnen de webwinkel van Opdrachtnemer plaats te vinden. Opdrachtnemer is het aanspreekpunt inzake de geplaatste bestelling, ook als hierbij gebruik gemaakt wordt van levering door een derde.
8.4	Opdrachtnemer stelt stabiele webwinkel beschikbaar waar minimaal 500 gebruikers tegelijkertijd gebruik kunnen maken van de webwinkel.
8.5	De webwinkel van Opdrachtnemer gaat via een beveiligde https:// verbinding.
8.6	De webwinkel van Opdrachtnemer dient op werkdagen tenminste tussen 06.00 en 22.00 uur beschikbaar te zijn voor de Bestellers.
8.7	Bij een storing aan de webwinkel dient Opdrachtnemer de webwinkel zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen één (1) werkdag, weer volledig beschikbaar te maken voor Bestellers.
8.8	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat Bestellers met de op de Waardebon vermelde unieke code kunnen inloggen in de webwinkel.
8.9	Het moet voor Bestellers mogelijk zijn om zelf een adres van aflevering op te geven bij de bestelling van een Eindejaarsgeschenk.
8.10	De Besteller dient binnen twee (2) uur van Opdrachtnemer een bevestiging per e-mail te ontvangen met een overzicht van de bestelde Eindejaarsgeschenk(en) en de verwachte bezorgdatum.
8.11	In de webwinkel is het niet toegestaan om Eindejaarsgeschenken aan te bieden waarbij er voor de Besteller enige vorm van bijbetaling is vereist.
8.12	Tijdens het bestelproces is het telefoonnummer en e-mailadres van de klantenservice van Opdrachtnemer duidelijk zichtbaar op het scherm van de Besteller. De bereikbaarheid van Opdrachtnemer is tenminste op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur.

9. Eisen ten aanzien van logistiek

Eis	
9.1	Waardebonnen en de gekozen Eindejaarsgeschenken dienen zowel op huis- als kantoorlocaties bezorgd te kunnen worden.
9.2	Opdrachtnemer garandeert dat alle bestellingen in heel Nederland en Europa worden bezorgd op de door Bestellers opgegeven adressen.
9.3	Zowel de kosten voor verzending van de Cadeauverpakking (inclusief Waardebon) en van de gekozen Eindejaarsgeschenken binnen Nederland dienen in de vastgestelde prijs inbegrepen te zijn. Er worden geen aanvullende bezorg- of verzendkosten in rekening gebracht.
9.4	De kosten voor verzending van de Cadeauverpakking (inclusief Waardebon) en van de gekozen Eindejaarsgeschenken buiten Nederland maar binnen Europa, bedoeld voor een beperkte groep medewerkers (circa 1% van het totaal aantal RvdK medewerkers), mogen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden doorbelast.
9.5	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het gehele logistieke proces. Van het plaatsen van een bestelling tot het (laten) leveren van Eindejaarsgeschenken op het aangegeven adres door Besteller.
9.6	Bestellers kunnen zelf een adres van aflevering opgeven bij de bestelling. Opdrachtnemer bezorgt de gekozen Eindejaarsgeschenken binnen Nederland binnen vijf (5) werkdagen na bestelling op het aangegeven adres. Een Eindejaarsgeschenk naar het buitenland dient binnen vijf (5) werkdagen na het plaatsen van de bestelling te zijn verzonden.
9.7	Bestellers ontvangen een track- en trace code waarmee zij de levering van de geplaatste bestelling kunnen volgen en inzicht hebben in het moment van bezorging.
9.8	Opdrachtnemer verzorgt tot maximaal één (1) maand na sluiting van de webwinkel een nalevering van Eindejaarsgeschenken, indien sprake is van een klacht of foutieve aflevering.
9.9	Indien manco's of beschadigingen aan de Eindejaarsgeschenken worden geconstateerd, dan dient er binnen vijf (5) dagen na melding van de Besteller een nalevering plaats te vinden. Het risico op schade tijdens het transport ligt bij Opdrachtnemer.
9.10	Alle kosten voor het retourneren, opnieuw leveren, vervangen en/of repareren van (beschadigde) Eindejaarsgeschenken komen voor rekening van Opdrachtnemer. Slecht- of niet functionerende Eindejaarsgeschenken zijn eveneens voor rekening van Opdrachtnemer.
9.11	Op alle zendingen dient een antwoordnummer en/of retouradres te worden vermeld voor eventuele retourzendingen.
9.12	Indien er opvulmateriaal wordt gebruikt voor de verzending van Eindejaarsgeschenken dan worden er duurzame en/of milieuvriendelijke materialen gebruikt.
9.13	Maximaal 5% van de Eindejaarsgeschenken mag middels een nabestelling geleverd worden. Aangeboden Eindejaarsgeschenken welke niet op voorraad zijn, kunnen middels een nabestelling alsnog geleverd worden binnen uiterlijk tien (10) werkdagen. Een alternatief is enkel in overleg met de Besteller mogelijk.

10. Eisen ten aanzien van de klantenservice

Eis	
10.1	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, waarbij zowel per telefoon als per e-mail vragen en klachten kunnen worden ingediend. De klantenservice dient minimaal op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur bereikbaar te zijn, zowel per telefoon als e-mail.
10.2	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waarin duidelijk staat vermeld op welke wijze een klacht kan worden ingediend, wat de respons- en oplossingstijd is en op welke wijze schriftelijke registratie van de klacht en status van de klachtafhandeling plaatsvindt.
10.3	Voor een klacht geldt een responstijd van maximaal 24 uur voor ontvangstbevestiging en een doorlooptijd van maximaal drie (3) werkdagen voor klachtafhandeling.
10.4	De medewerkers van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn op de klantenservice beheersen de Nederlandse taal zodanig, dat zij in staat zijn om in de Nederlandse taal instructie te geven. (In)directe leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal vlekkeloos in woord en geschrift.
10.5	Indien Besteller een defect product ontvangt dient er de mogelijkheid te zijn om een gratis retourformulier te downloaden via de Webwinkel van Opdrachtnemer en/of de mogelijkheid om een retourformulier aan te vragen via de klantenservice van Opdrachtnemer.

11. Eisen ten aanzien van communicatie en rapportages

Eis	
11.1	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan voor de (dagelijkse) communicatie met Opdrachtgever. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
11.2	Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen minimaal drie (3) maal per jaar samen voor overleg.
11.3	Opdrachtnemer is bij het overleg verantwoordelijk voor het opstellen van de agenda en de verslaglegging van het overleg. Na ieder overleg dient het verslag binnen één (1) week digitaal ter goedkeuring beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever.
11.4	Het verslag bevat naast een gespreksverslag ook minimaal een actiepuntenlijst. Opdrachtgever dient het verslag te accorderen en heeft de mogelijkheid om verslagen aan te laten passen.
11.5	Opdrachtnemer draagt proactief verbetervoorstellen aan en garandeert dat gesignaleerde verbeterpunten, wensen en werkafspraken effectief worden opgepakt.
11.6	Er zal een jaarlijkse evaluatie plaatsvinden over de uitgevoerde leveringen van de Eindejaarsgeschenken. Bij deze evaluatie wordt het gehele proces aan de hand van een managementrapportage doorgesproken. Datum van evaluatie is in overleg met Opdrachtgever.
11.7	Opdrachtnemer levert maandelijks (in de periode van december t/m maart) een managementrapportage aan Opdrachtgever ten aanzien van de verleende levering van Eindejaarsgeschenken over het betreffende jaar. Opdrachtnemer dient de volgende onderwerpen te registreren en te rapporteren: <ul style="list-style-type: none"> • Het percentage verzilverde Waardebonnen; • De afname van de verschillende geleverde Eindejaarsgeschenken; • Rapportage van de helpdesk met het aantal meldingen, soort meldingen en hoe deze zijn opgelost; • Overige informatie die Opdrachtnemer van belang acht, tijdens de implementatie maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken hierover.
11.8	Indien de prestaties uit de managementrapportage aanleiding geven voor overleg dan kan Opdrachtgever besluiten om Opdrachtnemer uit te nodigen voor een extra overleg. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos gehoor te geven.
11.9	Opdrachtnemer rapporteert onmiddellijk aan Opdrachtgever zodra zich structurele problemen voordoen of worden verwacht die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.

12. Eisen ten aanzien van de prijsstelling en facturatie

Eis	
12.1	Opdrachtnemer factureert maandelijks op basis van het werkelijk aantal verzilverde Waardebonnen.
12.2	De prijs per Waardebon is vastgesteld op €50,00 inclusief btw en staat vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De vastgestelde prijs is een all-in prijs en bevat alle kosten die voort komen uit de levering van een Cadeauverpakking (inclusief Waardebon) tot en met het aan huis bezorgen van de Eindejaarsgeschenk(en). Alle overige kosten zijn ook verdisconteerd in deze prijs.
12.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de waarde per Waardebon te wijzigen voor de vervolgjaren van de Raamovereenkomst (2027 en de optiejaren 2028 en 2029), indien intern beleid hiertoe aanleiding geeft.
12.4	Alle kosten die te maken hebben met de gevraagde Opdracht moeten ook verdisconteerd te zijn in de prijs. Hierbij moet worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan het ontwerpen van de Cadeauverpakking inclusief Waardebon, administratiekosten, bezorgkosten, adviseringskosten, handelingskosten, (klanten)service en overige diensten, etc. Deze opsomming is niet limitatief.
12.5	Alle kosten die te maken hebben met de gevraagde dienstverlening dienen verdisconteerd te zijn in de prijs. Hierbij moet worden gedacht aan de kosten die gerelateerd zijn aan administratiekosten, verpakkingskosten, bezorg- en verzendkosten, bestelkosten, adviseringskosten, rapportage- en overleg, garantiekosten, retour- en vervangingskosten, kosten van ontwikkeling en beheer van de webwinkel, (klanten)service en overige diensten. Deze opsomming is niet limitatief.
12.6	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
12.7	Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal: <ul style="list-style-type: none"> a. Inkoopordernummer b. Contractnummer c. Factuurnummer d. Factuurdatum e. KVK-nummer van Opdrachtnemer f. Btw-identificatienummer van Opdrachtnemer g. Naam en adres van Opdrachtnemer h. IBAN van Opdrachtnemer i. Aard van de levering/naam van de bestelling j. Het overeengekomen totaalbedrag van de bestelling k. Het btw-bedrag. Het btw-bedrag op de factuur dient gespecificeerd te worden volgens de drie (3) geldende btw-tarieven: 0%, 9% en 21%.
12.8	<p>Als leverancier bent u verplicht elektronisch te factureren</p> <p>Wij zijn als overheid vanaf november 2018 verplicht om e-factureren te implementeren. Dit is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten (2014/55/EU). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.</p> <p>Manieren van e-factureren</p> <p>Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen, via het het Peppol-netwerk; via het leveranciersportaal van de Rijksoverheid. Meer informatie is te vinden via de website: Home Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)</p>

	<p>Peppol</p> <p>Peppol is een digitale infrastructuur gebaseerd op open standaarden voor het eenvoudig en veilig uitwisselen van e-facturen en andere elektronische berichten. Met Peppol kunt u e-facturen rechtstreeks versturen vanuit uw boekhoudsysteem of e-facturen versturen via een (commercieel)Peppol-portaal. Peppol is de nieuwe EU standaard voor elektronisch berichtenverkeer met de overheid. Meer informatie over Peppol vindt u op www.peppolautoriteit.nl/</p> <p>Leveranciersportaal</p> <p>U kunt ook gebruik maken van het e-factuurportaal van de Rijksoverheid, het leveranciersportaal. Op dit portaal kunt u e-facturen versturen en inkooporders of tijdkaarten ontvangen indien het departement dit ondersteunt.</p>
12.9	Alle facturen voor de Eindejaarsgeschenken van een specifiek jaar dienen uiterlijk aan het einde van het opvolgende jaar afgewikkeld te zijn.

13. Eisen ten aanzien van MVOI

13.1	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan het Rijksbeleid op het gebied van SROI (https://www.maatwerkvoormensen.nl/). Binnen één maand na gunning dient een plan van aanpak aangeleverd te worden waarin wordt aangegeven hoe Opdrachtnemer invulling gaat geven aan de SROI-verplichting voor deze Overeenkomst.</p> <p>Onder SROI verstaat Opdrachtgever het aannemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of het bevorderen van de curriculum vitae (cv) van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld door het aanbieden van cursussen, leerprogramma's, etc.) Tot de SROI doelgroepen behoren de volgende mensen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen. <p>Bovenstaande opsomming is niet limitatief.</p>
13.2	<p>In het plan van aanpak dienen minimaal de volgende zaken te zijn uitgewerkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een beschrijving wat voor Opdrachtnemer de betekenis is van SROI en welke rol Opdrachtnemer voor zichzelf ziet weggelegd; - Een doeltreffende aanpak om invulling te geven aan de SROI verplichting; - Meetmomenten waarop de aanpak en resultaten worden besproken en geëvalueerd; - De duurzaamheidsambities en -doelen die Opdrachtnemer heeft op het gebied van SROI voor de duur van de overeenkomst.