

### Bijlage 3 - Programma van Eisen

In deze bijlage staan de eisen beschreven die behoren tot de Europese openbare aanbesteding postdiensten.

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan deze opdracht.

1. Brengservices	
1.1	<b>Ophaallocatie postbussen + brenglocatie opdrachtnemer</b> De post wordt 5 dagen in de week, van maandag t/m vrijdag, door opdrachtnemer opgehaald en verzameld van postbus 271, 501 en 1000 (zie paragraaf 2.1 aanbestedingsleidraad voor de adressen) en dagelijks afgeleverd op het gemeentehuis van Ridderkerk bij de leveranciersingang (Jonkheer van Karnebeekweg). Bij aflevering op het gemeentehuis van Ridderkerk dienen de poststukken per postbus apart gebundeld te zijn door opdrachtnemer.
1.2	<b>Tijds kader</b> Het bezorgen van de opgehaalde poststukken(uit de diverse postbusadressen) vindt dagelijks op maandag t/m vrijdag tussen 08.30 - 09.00 uur plaats. Van dit tijdstip kan niet worden afgeweken. De tijden voor de brengservice kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos door de opdrachtgever worden aangepast. Wijzigingen worden minimaal 1 maand van tevoren door opdrachtgever doorgegeven.
1.3	<b>Feestdagen</b> Op de door de opdrachtgever erkende onderstaande feestdagen is de locatie van de opdrachtgever gesloten. De opgehaalde post wordt dan op de eerstvolgende werkdag bezorgd. <ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwjaarsdag</li><li>• Pasen (eerste en tweede paasdag)</li><li>• Koningsdag</li><li>• Bevrijdingsdag</li><li>• Hemelvaartsdag</li><li>• Pinksteren (eerste en tweede pinksterdag)</li><li>• Kerstmis (eerste en tweede kerstdag)</li></ul> Wijzigingen in feestdagen als gevolg van wet- en regelgeving en/of Cao-bepalingen worden door opdrachtnemer tijdig en correct verwerkt in de dienstverlening.
1.4	<b>Vertraagd</b> Mocht er zich een uitzonderlijke nood- en/of overmachtsituatie voordoen waarbij bezorging niet kan plaatsvinden in bovengenoemd tijdsbestek, dan wordt de opdrachtgever hier direct telefonisch over geïnformeerd, via Facility-Services 088-8485777 (toets 2). Er wordt te allen tijde vervanging geregeld, en dus aan een oplossing gedacht. Het niet verschijnen zonder voorafgaande afmelding is niet acceptabel en wordt als tekortkoming aangemerkt. Zie eis 10.1 voor de sancties.

2. Ophaalservice	
2.1	<b>Ophaallocatie</b> De vaste ophaallocatie is aan de Jonkheer van Karnebeekweg te Ridderkerk (leveranciersingang).
2.2	<b>Tijds kader</b> Er geldt een vastgesteld tijds kader van 30 minuten. Het ophalen van de poststukken vindt dagelijks van maandag t/m vrijdag tussen 16.30 - 17.00 uur plaats. Van dit tijdstip kan niet worden afgeweken. De tijden voor de haalservice kunnen gedurende looptijd van de overeenkomst kosteloos door de opdrachtgever worden aangepast. Wijzigingen worden minimaal 1 maand van tevoren door opdrachtgever doorgegeven.
2.3	<b>Feestdagen</b> Op de door de opdrachtgever erkende onderstaande feestdagen is de locatie van de opdrachtgever gesloten. De opgehaalde post wordt dan op de eerstvolgende werkdag bezorgd. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwjaarsdag</li> <li>• Pasen (eerste en tweede paasdag)</li> <li>• Koningsdag</li> <li>• Bevrijdingsdag</li> <li>• Hemelvaartsdag</li> <li>• Pinksteren (eerste en tweede pinksterdag)</li> <li>• Kerstmis (eerste en tweede kerstdag)</li> </ul> <p>Op bijvoorbeeld kerst- en oudjaarsavond vindt de haalservice in overleg met opdrachtgever eventueel eerder plaats.</p>
2.4	<b>Vertraagd</b> Mocht er zich een uitzonderlijke nood- en/of overmachtsituatie voordoen waarbij bezorging niet kan plaatsvinden in bovengenoemd tijdsbestek, dan wordt opdrachtgever hier direct telefonisch over geïnformeerd, via Facility-Services 088-8485777 (toets 2). Er wordt te allen tijde vervanging geregeld, en dus aan een oplossing gedacht. Het niet komen opdagen is géén optie en niet acceptabel.
2.5	<b>Extra ophaallocaties</b> Extra ophaallocaties kunnen diverse drukwerkbedrijven zijn. Een deel van deze adresgegevens is bekend en betreft drukwerkbedrijven in de regio. Na gunning informeert opdrachtnemer de werkwijze voor de ophaalservice voor de externe locaties om poststukken te kunnen aanbieden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiterlijk één werkdag van te voren voor 17.00 uur doorgegeven.</li> <li>• Bedrijven binnen de regio Rotterdam.</li> <li>• Het ophalen gebeurt volgens de afspraken die met de opdrachtgever zijn gemaakt.</li> <li>• Er wordt opgehaald op vaste werkdagen en tijden. Flexibiliteit voor incidentele extra ophaalmomenten op verzoek van de opdrachtgever.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Back-upregeling bij uitval (bijv. vervangend vervoer of personeel).</li> <li>• Verplichting tot tijdige melding bij vertraging of incidenten.</li> </ul>												
<b>3. Dienstverlening uitgaande post</b>													
3.1	<b>Uitgaande post</b> De te verzenden post wordt ongesorteerd aangeleverd op het gemeentehuis van Ridderkerk bij de leveranciersingang (Jonkheer van Karnebeekweg).												
3.2	<b>Straat- en postbusadressen</b> Opdrachtnemer dient alle post te kunnen aanbieden bij straat- en postbusadressen. Postbusadressen zijn alleen bekend bij PostNL en de kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor de opdrachtnemer.												
3.3	<b>Volume</b> Het aantal mee te geven poststukken/pakketten varieert per dag. Er geldt geen maximum voor wat betreft het kunnen meegeven van het aantal poststukken/pakketten. Ook niet rondom de feestdagen. Zie voor een indicatie van de aantallen in paragraaf 2.1 van de aanbestedingsleidraad. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.  Er worden gemiddeld 700 fysieke poststukken incl. pakketten - per dag afgegeven, dit kunnen er op sommige dagen meer of minder zijn. Bij interne drukwerk aanvragen kan dit bijvoorbeeld oplopen tot 3000 fysieke poststukken inclusief pakketten. De aantallen kunnen flink variëren per dag of per maand. Ook aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.												
3.4	<b>Bezorggebied</b> Er geldt een landelijk bezorggebied van 100%. Het verwerken van buitenlandse post komt minimaal voor maar dient wel verzorgd te worden door opdrachtnemer.												
3.5	<b>Bezorgtijd</b> Opdrachtnemer hanteert een standaard bezorgtijd binnen 48 uur.  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aanbieddag</th><th>Bezorgdag</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maandag</td><td>Dinsdag - Woensdag</td></tr> <tr> <td>Dinsdag</td><td>Woensdag - Donderdag</td></tr> <tr> <td>Woensdag</td><td>Donderdag - Vrijdag</td></tr> <tr> <td>Donderdag</td><td>Vrijdag - Zaterdag</td></tr> <tr> <td>Vrijdag</td><td>Zaterdag - Maandag</td></tr> </tbody> </table>	Aanbieddag	Bezorgdag	Maandag	Dinsdag - Woensdag	Dinsdag	Woensdag - Donderdag	Woensdag	Donderdag - Vrijdag	Donderdag	Vrijdag - Zaterdag	Vrijdag	Zaterdag - Maandag
Aanbieddag	Bezorgdag												
Maandag	Dinsdag - Woensdag												
Dinsdag	Woensdag - Donderdag												
Woensdag	Donderdag - Vrijdag												
Donderdag	Vrijdag - Zaterdag												
Vrijdag	Zaterdag - Maandag												

3.6	<p><b>Soorten poststromen</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Poststroom</th><th>Beschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Reguliere post</b></td><td>Standaard poststukken zoals brieven of drukwerk die via de normale postbezorging worden verstuurd, zonder aanvullende diensten zoals track &amp; trace, handtekening voor ontvangst of verzekerde verzending. Deze post wordt doorgaans via de brievenbus bezorgd.</td></tr> <tr> <td><b>Brievenbuspost</b></td><td>Brievenbuspost bestaat uit poststukken tot een maximumformaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm en een maximumgewicht van 2 kg die in een brievenbus kunnen worden bezorgd. Groter en zwaarder wordt gezien als een pakket.</td></tr> <tr> <td><b>Aangetekend</b></td><td>Dit kan een brief of een pakket betreffen. De geadresseerde moet hiervoor thuis zijn en tekenen voor ontvangst van het poststuk. Zie eisen 3.12 &amp; 3.13 voor meer informatie.</td></tr> <tr> <td><b>Brievenbuspakket</b></td><td>Dit kan een brief of een klein pakketje zijn, zolang het door de brievenbus past. Het doel hiervan is dat de geadresseerde niet thuis hoeft te zijn, maar dat er wel een afleverbewijs beschikbaar is. Zie eisen 3.12 &amp; 3.13 voor meer informatie.</td></tr> <tr> <td><b>Pakket</b></td><td>Post groter dan het maximumformaat 38 x 26,5 x 3,2 cm en zwaarder dan 2kg.</td></tr> <tr> <td><b>Buitenlandse post</b></td><td>Post met een adressering buiten Nederland.</td></tr> </tbody> </table>	Poststroom	Beschrijving	<b>Reguliere post</b>	Standaard poststukken zoals brieven of drukwerk die via de normale postbezorging worden verstuurd, zonder aanvullende diensten zoals track & trace, handtekening voor ontvangst of verzekerde verzending. Deze post wordt doorgaans via de brievenbus bezorgd.	<b>Brievenbuspost</b>	Brievenbuspost bestaat uit poststukken tot een maximumformaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm en een maximumgewicht van 2 kg die in een brievenbus kunnen worden bezorgd. Groter en zwaarder wordt gezien als een pakket.	<b>Aangetekend</b>	Dit kan een brief of een pakket betreffen. De geadresseerde moet hiervoor thuis zijn en tekenen voor ontvangst van het poststuk. Zie eisen 3.12 & 3.13 voor meer informatie.	<b>Brievenbuspakket</b>	Dit kan een brief of een klein pakketje zijn, zolang het door de brievenbus past. Het doel hiervan is dat de geadresseerde niet thuis hoeft te zijn, maar dat er wel een afleverbewijs beschikbaar is. Zie eisen 3.12 & 3.13 voor meer informatie.	<b>Pakket</b>	Post groter dan het maximumformaat 38 x 26,5 x 3,2 cm en zwaarder dan 2kg.	<b>Buitenlandse post</b>	Post met een adressering buiten Nederland.
Poststroom	Beschrijving														
<b>Reguliere post</b>	Standaard poststukken zoals brieven of drukwerk die via de normale postbezorging worden verstuurd, zonder aanvullende diensten zoals track & trace, handtekening voor ontvangst of verzekerde verzending. Deze post wordt doorgaans via de brievenbus bezorgd.														
<b>Brievenbuspost</b>	Brievenbuspost bestaat uit poststukken tot een maximumformaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm en een maximumgewicht van 2 kg die in een brievenbus kunnen worden bezorgd. Groter en zwaarder wordt gezien als een pakket.														
<b>Aangetekend</b>	Dit kan een brief of een pakket betreffen. De geadresseerde moet hiervoor thuis zijn en tekenen voor ontvangst van het poststuk. Zie eisen 3.12 & 3.13 voor meer informatie.														
<b>Brievenbuspakket</b>	Dit kan een brief of een klein pakketje zijn, zolang het door de brievenbus past. Het doel hiervan is dat de geadresseerde niet thuis hoeft te zijn, maar dat er wel een afleverbewijs beschikbaar is. Zie eisen 3.12 & 3.13 voor meer informatie.														
<b>Pakket</b>	Post groter dan het maximumformaat 38 x 26,5 x 3,2 cm en zwaarder dan 2kg.														
<b>Buitenlandse post</b>	Post met een adressering buiten Nederland.														
3.7	<p><b>Partijenpost</b> Partijenpost (reguliere post) wordt aangenomen vanaf hoeveelheden gelijk aan of hoger dan 250 stuks.</p> <p>Een partij is een verzameling van poststukken met hetzelfde afzendadres die gelijktijdig op één locatie worden aangeboden en binnen dezelfde partijenpostcategorie.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om grootschalige mailings (ook wel partijenpost) via derden te laten uitvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een personeelsblad van de gemeente Barendrecht. Het personeelsblad is gedrukt bij een drukkerij en wordt vanuit de drukkerij rechtstreeks naar de medewerkers verstuurd.</p>														
3.8	<p><b>Aan de bewoners van</b> Poststukken gericht 'Aan de bewoners van' dienen ook bezorgd te worden op adressen met een 'nee-ja sticker' en een 'nee-nee sticker' op de brievenbus. Bij vermelding van het adres en postcode met daarop de vermelding 'Aan de bewoners van', wordt het poststuk behandeld als productgroep partijenpost.</p>														
3.9	<p><b>Antwoordnummers</b> De kosten voor antwoordnummers zijn voor de opdrachtgever.</p>														

3.10	<p><b>Track &amp; Trace (Volg- en traceersysteem)</b></p> <p>Voor aangetekende poststukken en -(brievenbus) pakketten moet een digitale track &amp; trace-code beschikbaar zijn. De opdrachtnemer dient te voldoen aan een systeem waarbij het voor de opdrachtgever mogelijk is om met een code een poststuk digitaal te volgen. De code wordt direct bij het verwerken van het poststuk beschikbaar gesteld. Hiermee is te allen tijde zichtbaar waar het poststuk zich bevindt, en waar en wanneer het is afgeleverd. Elk poststuk heeft een eigen code.</p>
3.11	<p><b>Afleverbewijs</b></p> <p>Afleverbewijzen van aangetekende post en brievenbuspakketten zijn terug te vinden in een online klantportal. De volgende gegevens staan vermeld op het afleverbewijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentnummer / track &amp; trace-code</li> <li>• Bezorgdatum en tijdstip</li> <li>• Naam geadresseerde</li> <li>• Adres geadresseerde</li> <li>• Handtekening geadresseerde (bij brievenbuspakket tekent de bezorger)</li> </ul> <p>Afleverbewijzen worden standaard gedurende één jaar bewaard. Als er een verschil of geschil is, bijvoorbeeld als er onduidelijkheid bestaat over de ontvangst van een zending, wordt het bewijs bewaard totdat het verschil of geschil is opgelost of er een definitieve uitspraak door de rechter hierover is gedaan.</p>
3.12	<p><b>Afhaallocatie aangetekende post</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aangetekende post kan zowel een brief als een pakket zijn.</li> <li>• Aangetekende post die niet bezorgd kan worden (digitaal bijhouden), wordt ten minste nog één keer aangeboden, daarna wordt het afgegeven bij een afhaallocatie in de buurt (in dezelfde woonplaats). De geadresseerde ontvangt bij voorkeur een digitale melding of als er geen e-mailadres beschikbaar is van de geadresseerde dan een bericht (middels een niet thuis briefje in de brievenbus) dat er poststuk op een afhaallocatie klaar ligt.</li> <li>• Opdrachtgever (afzender) ontvangt hiervan een melding in het online klantportal. Indien de aangetekende post wordt afgehaald van de afhaallocatie, dan dient opdrachtgever (afzender) een afleverbewijs met de datum en tijd van het afhaalmoment en een handtekening ook terug te kunnen vinden in het online klantportal van de opdrachtnemer.</li> <li>• Aangetekende post wordt 14 dagen bewaard op de afhaallocatie, daarna wordt het retour gestuurd naar de afzender. De reden en datum van terugsturen wordt bijgehouden in het online klantportal en het poststuk wordt voorzien van enige aanduiding dat het retour gestuurd is.</li> </ul>
3.13	<p><b>Afhaallocatie pakketten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pakketten die niet direct kunnen worden bezorgd (digitaal bijhouden), worden eerst aangeboden bij de burens. Indien dit niet mogelijk is, worden zij afgegeven bij een afhaallocatie in de buurt (in dezelfde woonplaats). De geadresseerde ontvangt bij voorkeur een digitale melding of als er geen e-mailadres beschikbaar is van de geadresseerde dan een bericht (middels een niet thuis briefje in de brievenbus) dat een pakket op een afhaallocatie klaar ligt.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtgever (afzender) ontvangt hiervan een melding in het online klantportal. Indien het pakket wordt afgehaald van de afhaallocatie, dan dient opdrachtgever (afzender) een afleverbewijs met de datum en tijd van het afhaalmoment ook terug te kunnen vinden in het online klantportal van de opdrachtnemer.</li> <li>Een pakket wordt 14 dagen bewaard op de afhaallocatie, daarna wordt het retour gestuurd naar de afzender. De reden en datum van terugsturen wordt bijgehouden in het online klantportal en het pakket wordt voorzien van enige aanduiding dat het retour gestuurd is.</li> </ul>
3.14	<p><b>Retour gestuurde- of onbestelbare poststukken</b></p> <p>Retour gestuurde- of onbestelbare poststukken dienen zonder extra kosten te worden geretourneerd aan het adres Jonkheer van Karnebeekweg te Ridderkerk (postkamer). Wanneer een poststuk niet bezorgd kan worden, moet het poststuk voorzien zijn van een sticker met de datum en reden van retour.</p>
<b>4. Betrouwbaarheid</b>	
4.1	<p><b>Postwet, postbesluit en postregeling</b></p> <p>Opdrachtnemer dient te handelen conform de Postwet 2009, het Postbesluit 2009 en de Postregeling 2009, dan wel door nieuwe regelingen of wijzigingen hierop, vastgesteld door het ministerie van Economische Zaken.</p>
4.2	<p><b>Onbeheerd</b></p> <p>Tijdens de bezorging mag post nooit onbeheerd in een openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten.</p>
4.3	<p><b>Overkomstzekerheid</b></p> <p>De overkomstzekerheid is minimaal 95% binnen 48 uur, waarbij 99% van de poststukken op het juiste adres wordt bezorgd, ongeacht de overkomstduur.</p>
4.4	<p><b>Onderzoek</b></p> <p>Het meten van de bezorgkwaliteit gaat over het daadwerkelijk bezorgen en het tijdstip ervan. Inschrijver laat minimaal twee keer per kalenderjaar door de opdrachtgever aangegeven periode, een kwalitatief onderzoek uitvoeren door een extern onderzoeksbedrijf naar het serviceniveau van de bezorgde post:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bezorging op het juiste adres</li> <li>Bezorging binnen gestelde overkomstduur van het postproduct</li> <li>Doorgeven van de juiste en volledige informatie via het online Volg- en traceersysteem van track &amp; trace-codes</li> <li>Bezorging van poststukken/pakketten bij een afhaallocatie + afhaallocaties in de buurt</li> </ul> <p>De resultaten hiervan worden aan opdrachtgever beschikbaar gesteld. Het aantal respondenten moet in verhouding staan tot de onderzochte dienstverlening en een representatief beeld kunnen geven van de kwaliteit. In overzichtelijke rapportages is duidelijk waar (eventuele) verbeterpunten zitten, waar opdrachtnemer een verbetervoorstel inclusief de uitvoering ervan op zich neemt.</p> <p>Binnen <b>4 weken</b> na oplevering van het onderzoeksrapport wordt een verbetervoorstel aangeleverd.</p>

	<p>De verbeteringen zijn uiterlijk <b>2 maanden</b> daarna zichtbaar geïmplementeerd. Kosten die hiervoor gemaakt worden, zijn voor rekening van de opdrachtnemer.</p> <p>Indien verbeterpunten niet tijdig zichtbaar zijn, dient opdrachtnemer binnen <b>2 weken</b> na het aangeven hiervan een aangescherpt verbeterplan aan te leveren.</p> <p>Sancties bij het niet voldoen aan verbeterpunten of kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtgever kan de betaling opschorten totdat de verbeterpunten aantoonbaar zijn gerealiseerd.</li> <li>• Poststukken die niet zijn bezorgd of niet tijdig zijn bezorgd worden gecrediteerd.</li> <li>• Voor overige sancties wordt verwezen naar eis 10.1.</li> </ul>
<b>5. Facturatie</b>	
5.1	<p><b>Frequentie verzamelfactuur</b></p> <p>Er is standaard sprake van één verzamelfactuur per maand gericht aan De BedrijfsvoeringsPartner waarin het dagelijks brengen en ophalen van de post is opgenomen. Facturen met specificatie worden maandelijks(binnen twee weken van de daarop volgende maand) per PDF per e-mail verstuurd aan: <a href="mailto:crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl">crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl</a></p> <p>Op de factuur staat minimaal het volgende vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De BedrijfsvoeringsPartner Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk</li> <li>• KvK nummer</li> <li>• BTW nummer</li> <li>• Bankrekeninggegevens</li> <li>• Het routenummer --&gt; BVP1012</li> <li>• De betreffende periode (maand)</li> <li>• Aantal per poststroom</li> <li>• Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW</li> <li>• De informatie zoals opgenomen in eis 5.3 (prestatielevering)</li> </ul>

	Bovenstaande is verplicht. Facturen welke onvolledig zijn, worden niet in behandeling genomen, niet betaald en retour gestuurd. Graag alvorens de factuur voor de eerste keer door opdrachtnemer wordt verstuurd hierop controleren.						
5.2	<p><b>Maatwerkopdracht</b></p> <p>Naast de reguliere post, kan er ook sprake zijn van maatwerkopdrachten. Bijvoorbeeld voor de verwerking van partijenpost/grote mailing voor één van de opdrachtgevers (De BedrijfsvoeringsPartner, de gemeente Barendrecht, de gemeente Albrandswaard, de gemeente Ridderkerk of de NV BAR Afvalbeheer). De kosten hiervoor worden apart en rechtstreeks gefactureerd aan de desbetreffende opdrachtgever. Deze maatwerkopdrachten maken dus géén onderdeel uit van de ‘standaard’ maandelijkse verzamelfactuur en hebben een andere routenummer.</p> <p>Op de factuur voor maatwerkopdrachten staat minimaal het volgende vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam en factuurgegevens desbetreffende opdrachtgever*</li> <li>• Naam interne opdrachtgever van een afdeling</li> <li>• KvK nummer</li> <li>• BTW nummer</li> <li>• Bankrekeninggegevens</li> <li>• Topdesknnummer (op te vragen bij de opdrachtgever)</li> <li>• Routenummer (op te vragen bij de opdrachtgever)</li> <li>• De betreffende periode (maand)</li> <li>• Aantal per poststroom</li> <li>• Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW</li> <li>• De informatie zoals opgenomen in eis 5.3 (prestatielevering)</li> </ul> <p>*Naam en factuurgegevens van de mogelijke opdrachtgevers:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Opdrachtgever</th><th>Factuurgegevens</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>De BedrijfsvoeringsPartner</b></td><td>De BedrijfsvoeringsPartner Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl">crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl</a></i></td></tr> <tr> <td><b>Gemeente Barendrecht</b></td><td>Gemeente Barendrecht Binnenhof 1 p/a Postbus 501 2990 EA Barendrecht</td></tr> </tbody> </table>	Opdrachtgever	Factuurgegevens	<b>De BedrijfsvoeringsPartner</b>	De BedrijfsvoeringsPartner Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl">crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl</a></i>	<b>Gemeente Barendrecht</b>	Gemeente Barendrecht Binnenhof 1 p/a Postbus 501 2990 EA Barendrecht
Opdrachtgever	Factuurgegevens						
<b>De BedrijfsvoeringsPartner</b>	De BedrijfsvoeringsPartner Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl">crediteuren@debedrijfsvoeringspartner.nl</a></i>						
<b>Gemeente Barendrecht</b>	Gemeente Barendrecht Binnenhof 1 p/a Postbus 501 2990 EA Barendrecht						



	<table> <tr> <td></td><td><i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@barendrecht.nl">crediteuren@barendrecht.nl</a></i></td></tr> <tr> <td><b>Gemeente Albrandswaard</b></td><td> Gemeente Albrandswaard  Stationsstraat 4  p/a Postbus 1000  3160 GA Rhooon  <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@albrandswaard.nl">crediteuren@albrandswaard.nl</a></i> </td></tr> <tr> <td><b>Gemeente Ridderkerk</b></td><td> Gemeente Ridderkerk  Koningsplein 1  p/a Postbus 271  2980 AG Ridderkerk  <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@ridderkerk.nl">crediteuren@ridderkerk.nl</a></i> </td></tr> <tr> <td><b>NV BAR Afvalbeheer</b></td><td> NV BAR Afvalbeheer  Nijverheidsweg 3  p/a Postbus 930  3160 AC Rhooon  <i>Factuur per PDF aan e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@bar-afvalbeheer.nl">crediteuren@bar-afvalbeheer.nl</a></i> </td></tr> </table>		<i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@barendrecht.nl">crediteuren@barendrecht.nl</a></i>	<b>Gemeente Albrandswaard</b>	Gemeente Albrandswaard Stationsstraat 4 p/a Postbus 1000 3160 GA Rhooon <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@albrandswaard.nl">crediteuren@albrandswaard.nl</a></i>	<b>Gemeente Ridderkerk</b>	Gemeente Ridderkerk Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@ridderkerk.nl">crediteuren@ridderkerk.nl</a></i>	<b>NV BAR Afvalbeheer</b>	NV BAR Afvalbeheer Nijverheidsweg 3 p/a Postbus 930 3160 AC Rhooon <i>Factuur per PDF aan e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@bar-afvalbeheer.nl">crediteuren@bar-afvalbeheer.nl</a></i>
	<i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@barendrecht.nl">crediteuren@barendrecht.nl</a></i>								
<b>Gemeente Albrandswaard</b>	Gemeente Albrandswaard Stationsstraat 4 p/a Postbus 1000 3160 GA Rhooon <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@albrandswaard.nl">crediteuren@albrandswaard.nl</a></i>								
<b>Gemeente Ridderkerk</b>	Gemeente Ridderkerk Koningsplein 1 p/a Postbus 271 2980 AG Ridderkerk <i>Facturen per PDF per e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@ridderkerk.nl">crediteuren@ridderkerk.nl</a></i>								
<b>NV BAR Afvalbeheer</b>	NV BAR Afvalbeheer Nijverheidsweg 3 p/a Postbus 930 3160 AC Rhooon <i>Factuur per PDF aan e-mail aan: <a href="mailto:crediteuren@bar-afvalbeheer.nl">crediteuren@bar-afvalbeheer.nl</a></i>								
5.3	<p><b>Prestatielevering</b></p> <p>De facturen dienen zodanig te zijn gespecificeerd zodat het:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. qua prestatielevering controleerbaar is en</li> <li>2. getoetst kan worden aan het prijzenblad. De specificaties komen overeen met de omschrijving zoals geformuleerd in het prijsinvulformulier of anders in samenspraak.</li> <li>3. Vermelding van de periode</li> <li>4. Vermelding van de aantallen en type zendingen</li> <li>5. Vermelding van extra diensten als deze zijn uitgevoerd</li> <li>6. Vermelding van de strafporto (en specificatie) hiervan</li> <li>7. Aantal retouren</li> </ol> <p>De prestatielevering is in PDF te downloaden via het online klantportal.</p>								
5.4	<p><b>Correcties</b></p> <p>Correcties in de vorm van creditfacturen verwijzen te allen tijde naar de factuur waarop deze betrekking heeft, wordt apart verstuurd en maakt géén onderdeel uit van een verzamelfactuur.</p>								

5.5	<p><b>Strafporto</b></p> <p>Strafporto wordt automatisch verrekend en maakt onderdeel uit van de maandelijkse verzamelfactuur van De BedrijfsvoeringsPartner. In de specificatie kunnen wij terugvinden op welk poststuk de strafporto betrekking heeft en in het online klantportal kunnen wij de foto's van de foutieve poststukken terugkijken.</p>
5.6	<p><b>Betaaltermijn</b></p> <p>Indien de factuur naar oordeel van opdrachtgever correct is opgesteld, betaalt opdrachtgever de factuur binnen de wettelijke termijn van 30 (dertig) kalenderdagen na datum van ontvangst van de factuur.</p>
5.7	<p><b>Flexibiliteit</b></p> <p>De BedrijfsvoeringsPartner, de gemeente Barendrecht, de gemeente Albrandswaard, de gemeente Ridderkerk of de NV BAR Afvalbeheer zijn volop in ontwikkeling. Opdrachtnemer is bereid om mee te denken in de ontwikkelingen en stelt zich flexibel op als het gaat om veranderingen. Bijvoorbeeld in de facturatie. De opdrachtgever is te alle tijde gerechtigd om wijzigingen in het facturatie format door te voeren.</p>
<b>6. Managementinformatie</b>	
6.1	<p><b>Managementrapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer verstrekt per maand een managementrapportage aan de contactpersoon van opdrachtgever. Deze rapportage wordt <u>uiterlijk drie weken</u> na afloop van de maand digitaal beschikbaar gesteld in het online klantportal en daarnaast ook per mail aangeleverd in de vorm van een Excelbestand en bevat ten minste de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van de totaal gefactureerde kosten, uitgesplitst naar poststroom en gewicht per maand.</li> <li>• Aantal poststukken, uitgesplitst naar poststroom en gewicht, per dag en totaal per maand.</li> <li>• Overzicht van het aantal poststukken dat door opdrachtnemer zelf is bezorgd en het aantal dat via een andere bezorgdienst is bezorgd.</li> <li>• Overzicht van het aantal maatwerkopdrachten per maand.</li> <li>• Overzicht van het aantal spoedopdrachten per maand.</li> <li>• Klachtenrapportage per maand met daarin de meldingsdatum, de betrokken organisatie, de ondernomen acties en de oplostijden.</li> <li>• Vergelijking van de aantallen en kosten met dezelfde maand van het voorgaande jaar (na het eerste jaar).</li> <li>• Paragraaf over Co2-uitstoot <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ De CO2-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht.</li> <li>❖ Een analyse van factoren die de CO2-uitstoot hebben beïnvloed.</li> <li>❖ Een overzicht van de CO2-uitstoot ten opzichte van eerdere contractjaren.</li> <li>❖ CO2-doelstellingen voor het volgende jaar inclusief bijbehorende maatregelen</li> </ul> </li> </ul>

6.2	<p><b>Aanpassingen</b></p> <p>Tijdens de looptijd van de overeenkomst moet de opdrachtgever de mogelijkheid hebben om aanvullende aspecten voor de managementrapportage aan te geven, die vervolgens door de opdrachtnemer in de rapportages worden verwerkt. Een aanpassing door de opdrachtgever met betrekking tot de frequentie voor het verstekken van een managementrapportage is ook mogelijk.</p>
<b>7. Algemeen</b>	
7.1	<p><b>Materialen</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt kosteloos tijdig voldoende materialen (zoals postzakken/bakken, elastieken, formulieren, stickers e.d.) beschikbaar voor uitgaande poststromen. Het bestellen van materialen &amp; middelen (zoals postzakken of kratten inclusief eventuele sluitingsmogelijkheden en benodigdheden om (aangetekende) post mee te geven worden) t.b.v. de postverwerking kan hierna eenvoudig online via het klantportal worden bijbesteld. Op werkdagen voor 12.00 uur besteld is de volgende werkdag afgeleverd. De materialen worden bij einde overeenkomst kosteloos door opdrachtnemer opgehaald.</p>
7.2	<p><b>Vast contactpersoon</b></p> <p>Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (*inclusief vervanger) aan die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de totale dienstverlening zoals die wordt gevraagd kan overzien en beoordelen;</li> <li>• op de hoogte is van contractuele afspraken en die beschikt over voldoende bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen;</li> <li>• het centrale aanspreekpunt is bij problemen, klachten en/of vragen. Vraagstukken in behandeling neemt, hier eigenaar van is en voorziet van een terugkoppeling. Er wordt niet doorverwezen naar andere afdelingen / dochterbedrijven;</li> <li>• het gehele facturatieproces, indien nodig, bewaakt en controleert of het voldoet aan de eisen zoals gesteld in dit aanbestedingsdocument, stuurt indien nodig bij en voert pro-actief de nodige correcties door.</li> <li>• op verzoek eventuele aanpassingen doorvoert in de portal (zie eis 8.1), en opdrachtgever hierin wordt ontzorgd;</li> <li>• eventuele wijzigingen in de dienstverlening worden proactief gecommuniceerd naar de vaste contactpersoon van opdrachtgever;</li> <li>• van maandag t/m vrijdag van 08.30 t/m 17.30 uur telefonisch dan wel per e-mail bereikbaar is. Bij het niet kunnen beantwoorden van de telefoon wordt er wel dezelfde werkdag teruggebeld als hierom wordt gevraagd.</li> </ul> <p>*Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon wordt deze waargenomen door een vervanger. Het is altijd duidelijk wie de vaste contactpersoon waarneemt bij zijn/haar afwezigheid.</p> <p>De opdrachtgever zal eveneens een vast contactpersoon aanwijzen op zowel tactisch als operationeel niveau.</p>
7.3	<p><b>Vast personeel</b></p> <p>De opdrachtnemer dient te waarborgen dat stabiliteit en continuïteit worden gegarandeerd met betrekking tot de inzet van personeel. Opdrachtnemer werkt met een vaste poule aan in te zetten medewerkers zodat de opdrachtgever steeds te maken heeft met vertrouwde gezichten.</p>

7.4	<b>Verklaring Omtrent Gedrag</b> Iedere medewerker die wordt ingezet bij uitvoering van deze opdracht beschikt bij indiensttreding over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (< 3 maanden oud). Opdrachtnemer ziet hierop toe.
7.5	<b>Herkenbaarheid</b> Personeel dient aan de hand van bedrijfskleding met zichtbaar logo ten allen tijd herkenbaar te zijn als personeel van opdrachtnemer en kan zich op verzoek legitimeren.
7.6	<b>Sleutels postbussen</b> Opdrachtnemer ontvangt de sleutels van drie postbuslocaties op de locaties op de eerste dag. Dit proces wordt voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst concreet met elkaar afgestemd. Indien een sleutel kwijtraakt, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de daarmee gemoeide kosten. Op de laatste dag van de overeenkomst levert de opdrachtnemer alle sleutels (drie stuks per postbus) weer in bij opdrachtgever.
7.7	<b>Bescherming van persoons- en adresgegevens</b> Opdrachtnemer zal geen persoons- en adresgegevens gebruiken of vrijgeven voor andere doeleinden die voortkomen uit deze overeenkomst, tenzij hiertoe instructies van opdrachtgever zijn ontvangen.
7.8	<b>Klachten</b> Klachten worden door de opdrachtgever online geregistreerd in het online klantportal en maken onderdeel uit van de managementrapportages. Voor klachten kan opdrachtgever terecht bij het vast aanspreekpunt, welke de klacht verder in behandeling neemt, registreert, probleemoplossend handelt, een oplostermijn afgeeft, de doorlooptijd bewaakt en opdrachtgever pro-actief binnen 24 uur van een terugkoppeling voorziet. Per maand worden de klachten, afhandeling en oplostijden door opdrachtnemer gerapporteerd aan de contactpersoon van de opdrachtgever via de managementrapportage.
7.9	<b>Back-up personeel</b> Er is te allen tijde back-up georganiseerd mocht het ingezette personeel vragen hebben of hij/zij niet kan komen door ziekte of iets dergelijks. Opdrachtnemer heeft een calamiteiten- of bereikbaarheidsdienst om onvoorziene situaties te ondervangen en/of support te kunnen verlenen.
7.10	<b>Verwerkersovereenkomst</b> De leverancier gaat akkoord met het VNG-sjabloon van de verwerkersovereenkomst, bijlage 9.
<b>8. Digitale postverwerking</b>	
8.1	<b>Klantportal</b> Er wordt een online klantportal beschikbaar gesteld voor: 1. Waar de post van te voren kan worden aangemeld (inclusief registratie) voor alle opdrachtgevers met verzoek tot het afhalen ervan; 2. Track & Trace integratie, zie eis 3.12;

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Opvragen, inzien en bewaren van afleverbewijzen;</li> <li>4. Adresbeheer: veilig en actueel opslaan, beheren en valideren van adresgegevens;</li> <li>5. Inzien van facturen en bijbehorende specificatie;</li> <li>6. Zoek- en filterfunctie: eenvoudig terugvinden van verzonden/ontvangen poststukken;</li> <li>7. Melden van spoedaanvragen;</li> <li>8. Melden van klachten;</li> <li>9. Dashboard met gegevens;</li> <li>10. Foto's inzien van retour gekomen poststukken;</li> <li>11. Rapportages uitdraaien: mogelijkheid tot het genereren van overzichten (bijv. prestatielevering uitdraaien, verzendvolumes, retourpercentages);</li> <li>12. Beveiligde toegang (bijv. via tweefactorauthenticatie);</li> <li>13. Mogelijkheid tot het aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikers</li> <li>14. Mogelijkheid tot autorisatie op gebruikersniveau (rollen/rechten)</li> </ol> <p>Het moet een transparant, toegankelijk en klantvriendelijk systeem zijn. Meerdere medewerkers kunnen tegelijkertijd inloggen. Het systeem is voor de start klaar om gebruik te worden. Van tevoren worden de medewerkers van de opdrachtgever goed ingelicht door middel van een training van een dagdeel. Er is ook een handleiding beschikbaar.</p> <p>Aanpassingen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos door de opdrachtnemer worden aangepast.</p>
8.2	<p><b>Machtiging</b></p> <p>Alleen door de opdrachtgever specifiek aangewezen contactpersonen kunnen post vooraf digitaal dan wel schriftelijk aanmelden en/of registreren.</p>
8.3	<p><b>Toegankelijkheid</b></p> <p>Opdrachtnemer dient te beschikken over een betrouwbare, stabiele en gebruiksvriendelijke online klantportal voor het plaatsen van opdrachten en bestellingen. Zeven dagen per week, 24 uur per dag moet het klantportal beschikbaar zijn. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan: dat de gebruiker in het systeem kan werken.</p>
8.4	<p><b>Gebruikers</b></p> <p>Toegang tot het online klantportal moet voor minimaal 7 personen van opdrachtgever mogelijk zijn.</p>
8.5	<p><b>WCAG</b></p> <p>WCAG - is web content accessibility guidelines. De WCAG-regels gelden voor alles wat u digitaal publiceert. Ze zorgen dat zoveel mogelijk mensen zorgeloos gebruik kunnen maken van het werk, ook als zij een permanente of tijdelijke beperking hebben (voor iedereen).</p>

	De opdrachtnemer past WCAG 2.1-regels toe voor alles wat digitaal gepubliceerd wordt. De opdrachtnemer levert een rapport aan voor de start van de ingangsdatum volgens de WCAG-EM methodiek.
8.6	<b>Back-up</b> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de opgeslagen gegevens in het online klantportal en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van de opdrachtgever kenbaar maken. De gegevens worden opgeslagen in Nederland.
8.7	<b>Archiveren/bewaren</b> Afleverbewijzen bevatten persoonsgegevens (naam, adres, handtekening). Dit betekent dat ze onder de privacywetgeving vallen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegankelijkheid: Informatie in het klantenportal moet toegankelijk blijven.</li> <li>• Opslag: Afleverbewijzen moeten veilig worden opgeslagen op een beveiligde server met beperkte toegang.</li> <li>• AVG- Doelbinding: Persoonsgegevens op het bewijs (handtekening, naam) mogen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor het doel (bewijs van ontvangst).</li> <li>• Bewaartermijn: Bewaar afleverbewijzen minimaal gedurende de periode dat er juridische actie kan worden ondernomen.</li> <li>• Vordering/Bezwaar: Indien het stuk betrekking heeft op een lopende (juridische) procedure, bewaar het afleverbewijs dan tot de procedure definitief is afgerond.</li> </ul>
8.8	<b>Vernietigingsprotocol</b> Zodra de bewaartermijn is verstreken, moeten de gegevens worden vernietigd. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitale bestanden (inclusief back-up) moeten zodanig worden verwijderd dat reconstructie onmogelijk is zodanig dat ze niet herstelbaar zijn.</li> <li>• Een vernietigingsprotocol is een officieel document waarin het vernietigingsproces is beschreven.</li> <li>• Concept vernietigingsprotocol wordt opgesteld door opdrachtgever en samen met de opdrachtnemer wordt deze definitief vastgesteld door middel van ondertekening.</li> <li>• Verklaring van Vernietiging: Voor overheidsorganen is een officiële ondertekende Verklaring van Vernietiging verplicht. De opdrachtnemer stuurt deze toe aan opdrachtgever. Hierin staat precies welke bescheiden, op basis van welke selectielijst en of vernietigingsgrond, zijn vernietigd.</li> </ul>
<b>9. Evaluatie</b>	
9.1	<b>Evaluatiemoment</b> Evaluatiemomenten vinden plaats tussen opdrachtnemer (de vaste contactpersoon/contactpersonen) en opdrachtgever (contracteigenaar en de interne vaste contactpersoon aangaande de uitvoering). In het eerste jaar vindt de eerste evaluatie plaats na één maand. Daarna twee keer per jaar. Dit overleg vindt digitaal of fysiek plaats in het gemeentehuis van de gemeente Ridderkerk. Op verzoek van de opdrachtgever kan dit verhoogd worden naar meerdere keren per jaar. De onderwerpen worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader bepaald.

10. Contractuele en ontbindende voorwaarden	
10.1	<p><b>Niet nakomen afspraken</b></p> <p>Indien de opdrachtnemer de contractuele voorwaarden, eisen uit het programma van eisen, de ingediende inschrijving of andere aanbestedingsstukken, niet nakomt volgt een officiële schriftelijke klacht. Na 2 officiële schriftelijke klachten zal de opdrachtnemer per overtreding een boete opgelegd krijgen van maximaal EUR 2.000, welke zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar is. Bij de 3e officiële klacht mag het contract met de opdrachtnemer beëindigd worden door de opdrachtgever.</p> <p>De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de opdrachtgever tot nakoming en het recht op schadevergoeding.</p>
11. Na gunning	
11.1	<p><b>Conceptversies facturen</b></p> <p>Na gunning wordt eerst een conceptversie van de factuur opgesteld alvorens deze definitief wordt verstuurd. De facturen worden na start van het contract de eerste 2 maanden ter akkoord in concept aangeboden aan de contracteigenaar van opdrachtgever.</p>
11.2	<p><b>Implementatieplan</b></p> <p>Opdrachtnemer overlegt en bespreekt met opdrachtgever de aanpak voor de inwerkperiode en het implementatieplan. Het implementatieplan ontvangen wij minimaal 6 weken voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract.</p>