Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorend bij de Europees openbare aanbesteding:

Postdienstverlening (IUC23-696)

Aanbestedende dienst:	Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst in opdracht van de Rijksoverheid, mede namens de Deelnemende organisaties zoals opgenomen in Bijlage 7.
Opdrachtgever:	Categorie Logistiek

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. De Dienstverlening 4

2.1 Basis eisen dienstverlening 4

2.2 Specifiek eisen dienstverlening 5

2.2.1 Haal-brengservice 5

2.2.2 Binnenlandse partijenpost 6

2.2.3 Brievenbuspakje+ met track & trace (24 uur) 7

2.2.4 Aangetekende post 7

2.2.5 Buitenlandse post (UPD) 7

2.2.6 Retourpost 8

2.2.7 Overige diensten 8

2.3 Implementatie dienstverlening 8

3. Kwaliteit dienstverlening 11

3.1 Communicatie 11

3.2 Vragen en klachten 11

3.3 Elektronische bestelomgeving 12

3.4 Informatie beveiligingseisen 13

4. Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI) 15

4.1 Milieu- en klimaat 15

4.2 Social return 16

4.2.1 Monitoring Social Return 16

4.3 Diversiteit en inclusie 17

4.4 Internationale sociale voorwaarden 17

4.5 Business Etiquette 18

5. Prijzen 20

5.1 Tarieven 20

5.2 Indexering 20

5.3 Facturatie 21

6. Data en prestatiemonitoring 24

6.1 Data 24

6.2 KPI 25

6.3 Consequenties bij niet voldoen 26

1. Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende Dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding postdienstverlening met kenmerk IUC23-696. 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. De Eisen gelden voor beide percelen tenzij expliciet anders vermeld. 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:

	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.

	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden 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

2.1 Basis eisen dienstverlening

UE 1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige inrichting en uitvoering van het logistieke proces met betrekking tot de poststukken, inclusief collectie, sortering, distributie, bezorging en de afhandeling van retourzendingen. Opdrachtnemer waarborgt dat alle aangeboden poststukken, binnen de overeengekomen kwaliteits- en termijneisen, onbeschadigd, volledig en tijdig bij de juiste geadresseerde(n) worden afgeleverd.

UE 2.	Risico's en (de kans op) fouten worden door Opdrachtnemer proactief geminimaliseerd en beheerst. Als zich toch een risico of fout voordoet wordt deze afgehandeld, maandelijks gerapporteerd en (intern) geëvalueerd met als doel het verbeteren van het dienstverleningsniveau en het voorkomen van herhaling. Opdrachtnemer houdt daarom een risicodossier bij waarin hij proactief risico's identificeert (inclusief kans, impact en daaruit voortvloeiende risicoscore), minimaliseert en beheersmaatregelen opneemt. Als zich toch een risico voordoet wordt deze in overleg met de Deelnemende Organisatie en/of categoriemanagement Logistiek afgehandeld, waarna de wijze van afhandeling en de tevredenheid van de contractmanager daarover worden gerapporteerd in het risicodossier.

UE 3.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien het door hem tewerkgestelde personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) dat in het kader van deze Raamovereenkomst werkzaamheden verricht en daarbij niet openbaar (publiek) toegankelijk ruimten in de panden of op terreinen van de Deelnemende Organisatie betreedt, deze medewerker een Verklaring Omtrent Gedrag Natuurlijke Personen (VOG NP) bezit en deze is opgenomen in het personeelsdossier. De functieaspecten waar de VOG op moet toezien, zijn minimaal: • 11: Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen. • 12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan. • 13: Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen. • 41: Het verlenen van diensten. • 43: Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving. • 62: (Rijdend) vervoer waarbij goederen, producten, post en pakketten worden getransporteerd en/of bezorgd, anders dan het intern transport binnen een bedrijf. https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag/vog-voor-werkgevers-en-organisaties/screeningsprofielen. De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk dat diens Personeel en/of Onderaannemer(s) die voor deze Opdracht worden ingezet over een geldige VOG beschikken. De VOG is maximaal 2 jaar oud. 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; N.B2: Er zijn enkele locaties met verzwaarde beveiliging waar aanvullende eisen gelden ten aanzien van screening van ingezette personen. Het betreft een beleidsregel die op locatie wordt toegepast en die uitsluitend van kracht is wanneer medewerkers toegang moeten hebben tot niet openbare ruimtes. Of sprake is van een niet-openbare ruimte wordt per locatie bepaald door de desbetreffende dienst. Voor deze locaties geldt dat medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemers die toegang moeten hebben tot niet-openbare ruimtes, op eerste verzoek de originele en onbewerkte VOG ter inzage moeten kunnen tonen aan bevoegd personeel op locatie van de betreffende dienst. Opdrachtgever staat open voor werkafspraken om zo praktisch mogelijk invulling aan deze beleidsregel te geven.

UE 4.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel (incl. onderaanneming, hulppersonen en derden) zich kan legitimeren en waar mogelijk op enigerlei wijze voor eenieder als zodanig visueel herkenbaar is. Een medewerker heeft altijd een officieel legitimatiebewijs conform artikel 1 van de Wet op de uitgebreide

	identificatieplicht (WUID) bij zich bij het betreden van een pand van de Rijksoverheid en de Deelnemende Organisaties.

UE 5.	Inschrijver verklaart dat zijn aanlevervoorwaarden en vormgevingsvoorwaarden van toepassing zijn op de uitvoering van de Opdracht, voor zover deze niet strijdig zijn met de aanbestedingsstukken. Inschrijver bevestigt door inschrijving onvoorwaardelijk met deze uitgangspunten in te stemmen.

UE 6.	Inschrijver verklaart dat de in UE5 bedoelde voorwaarden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend kunnen worden gewijzigd met inachtneming van de volgende uitgangspunten: • wijzigingen zijn objectief gerechtvaardigd; • wijzigingen leiden niet tot een wezenlijke wijziging in de zin van de Aanbestedingswet 2012; • wijzigingen tasten het economisch evenwicht van de Raamovereenkomst niet wezenlijk aan; • wijzigingen leiden niet tot een disproportionele risico- of kostenverschuiving; • wijzigingen worden uiterlijke twee (2) maanden voor de ingangsdatum en gemotiveerd aangekondigd.

UE 7.	Het is andere private contractpartners van de Deelnemende Organisaties, zoals communicatiebureaus en grafische dienstverleners, toegestaan een opdracht voor verzenden van post van de Deelnemende Organisaties onder deze contractvoorwaarden aan te bieden bij Opdrachtnemer. De Deelnemende Organisatie autoriseert de private contractpartner en verstrekt hiertoe de benodigde accountgegevens. Zij melden post in dat geval namens de Deelnemende Organisaties aan, waarna zij deze post ook fysiek per verzending aanbieden.

UE 8.	Met uitzondering van wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de dienstverlening, gebouwen en de interne organisatie van de deelnemers, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Raamovereenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Raamovereenkomst. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken personeel (inclusief in de loop van de Raamovereenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Raamovereenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

UE 9.	Als de Opdrachtnemer in panden van de deelnemer komt, dient het huisreglement opgevolgd te worden. Tijdens het implementeren van de Raamovereenkomst wordt het huisreglement verstrekt en afgestemd met de winnende Inschrijver.

2.2 Specifiek eisen dienstverlening

2.2.1 Haal-brengservice

UE 10.	Opdrachtnemer biedt een service aan waarbij poststukken op locatie opgehaald kunnen worden (haalservice) en waarbij poststukken uit de postbus van een Deelnemende Organisatie op locatie worden bezorgd (brengservice). Voor de locaties en tijdstippen van het halen en brengen van de post kunnen nadere afspraken gemaakt worden met de Deelnemende Organisaties. De tijdstippen van ophalen vallen over het algemeen tussen 16.00 en 18.00 uur. Voor de brengservice is dit tussen 08:00 en 10:00 uur. Op verzoek van een Deelnemende Organisatie dient het mogelijk te zijn hiervan af te wijken en kan de organisatie zelf het tijdvenster (van één uur) van halen of brengen bepalen. Voor deze aangepaste dienstverlening wordt een ander tarief berekend dan voor het ophalen binnen een tijdvenster van 2 uur.

	Voor het ophalen van poststukken geldt dat het uitgangspunt is dat alle poststukken op locatie in één keer opgehaald worden..

UE 11.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat poststukken aangekondigd en aangeleverd kunnen worden via verschillende aanleverprocedures en accepteert kosteloos minimaal de aankondiging/aanlevering middels de elektronische bestelomgeving.

UE 12.	Opdrachtnemer accepteert poststukken, die gericht zijn aan straatadressen van bedrijven, instellingen, particulieren etc. maar ook aan antwoordnummers en postbusadressen in Nederland en in het buitenland. Adressering kan zowel in digitale tekens als handgeschreven zijn.

UE 13.	Opdrachtnemer dient poststukken te accepteren die verpakt zijn in verschillende soorten formaten enveloppen en kartonnen verpakkingen. Bij kartonnen verpakkingen is het van belang dat deze door de brievenbus kunnen. Andere verpakkingsmaterialen zoals folie of wikkels kunnen alleen gebruikt worden in overleg met de Opdrachtnemer.

UE 14.	Opdrachtnemer stelt alle voor de verzending en het transport van poststukken benodigde hulpmiddelen kosteloos ter beschikking aan de Deelnemende Organisaties, dan wel in bruikleen zonder bijkomende kosten. Dit betreft onder meer rolcontainers/karren, (post)bakken, postzakken, sealbags en bijbehorende labels of stickers. De verstrekte hulpmiddelen dienen duidelijk herkenbaar en herleidbaar te zijn tot Opdrachtnemer. Indien bij een Deelnemende Organisatie een overschot aan hulpmiddelen aanwezig is, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze, op verzoek van de betreffende Deelnemende Organisatie, binnen vijf (5) Werkdagen worden opgehaald. Opdrachtnemer waarborgt dat Deelnemende Organisaties tijdig beschikken over voldoende hulpmiddelen, zodat de continuïteit en voortgang van het postproces te allen tijde geborgd zijn. Op verzoek van een Deelnemende Organisatie maakt Opdrachtnemer structurele en langdurige afspraken over de aantallen en typen hulpmiddelen die frequent benodigd zijn, zodat deze blijvend en adequaat beschikbaar zijn..

UE 15.	Op verzoek van de Militaire Post Organisatie (MPO) dient het mogelijk te zijn om tot 21:00 uur 's avonds post aan te leveren bij het dichtstbijzijnde sorteercentrum, zonder dat dit effect heeft op de afgesproken Overkomstduur.

UE 16.	Poststukken die foutief bezorgd worden op een (kantoor)locatie van de Deelnemende Organisaties, worden door Deelnemende Organisatie bij de eerstvolgende haalopdracht meegegeven aan Opdrachtnemer of binnen 3 Werkdagen na melding opgehaald door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft daarbij prioriteit aan het zo snel mogelijk sorteren en opnieuw bezorgen van deze foutief bezorgde poststukken.

2.2.2 Binnenlandse partijenpost

UE 17.	Voor de binnenlandse partijenpostbezorging wordt onderscheid gemaakt tussen drie (3) verschillende servicekaders: tijdkritische, niet-tijdkritische en flexibele post. • Tijdkritische post betreft urgente post die binnen twee (2) Werkdagen bezorgd moet worden (dinsdag t/m zaterdag). • Niet-tijdkritische post betreft partijenpost die op vaste bezorgdagen wordt bezorgd afhankelijk van het moment van aanbieden volgens het volgende schema: ▪ aanleveren maandag/dinsdag is bezorgen op donderdag of vrijdag; ▪ aanleveren woensdag t/m vrijdag is bezorgen op de eerstvolgende dinsdag of woensdag.

	• Flexibele post betreft post waarbij Opdrachtnemer zelf mag bepalen op welke dagen deze poststukken bezorgd worden, zolang dit binnen 7 Werkdagen gebeurt vanaf het moment van aanbieden. *In het Beschrijvend Document 2.2 is een herziening opgenomen voor deze eis*

UE 18.	Opdrachtnemer staat toe dat binnen het product Klein maximaal 2 plastic pasjes kunnen worden meegestuurd. Bij het product Groot is dat maximaal 4 stuks.

UE 19.	Deelnemende Organisaties kunnen losse post of enkel stuks post afnemen op rekening voor kleinere postvolumes (bij minder dan 250 poststukken). Deze post wordt apart aangeboden, en hierbij geldt het UPD tarief en de UPD voorwaarden voor binnenlandse post als beschreven in de Postwet. Medische post wordt apart aangeleverd volgens de aanlevervoorwaarden van de postvervoerder voor medische post. Het servicekader volgt de UPD verplichtingen.

2.2.3 Brievenbuspakje+ met track & trace (24 uur)

UE 20.	Opdrachtnemer biedt een verzendproduct voor losse poststukken aan, waarvan de bezorging binnen 24 uur plaatsvindt (maandag t/m zaterdag). Deze post mag goederen bevatten, weegt maximaal 2.000 gram en past door de brievenbus. Deze post wordt gebarcodeerd door de Deelnemende Organisatie, en de voortgang is te volgen via Track & Trace.

2.2.4 Aangetekende post

UE 21.	Voor aangetekende poststukken binnen Nederland accepteert Opdrachtnemer een Overkomstduur van maximaal 48 uur.

2.2.5 Buitenlandse post (UPD)

UE 22.	Deelnemende Organisaties kunnen losse post of enkel stuks post afnemen op rekening voor kleinere postvolumes (bij minder dan 100 poststukken). Deze post wordt apart aangeboden, en hierbij geldt het UPD tarief en de UPD voorwaarden voor internationale post als beschreven in de Postwet.

UE 23.	Opdrachtnemer waarborgt wereldwijde dekking voor de bezorging van buitenlandse post, overeenkomstig de regels en afspraken zoals vastgesteld door de Wereldpostunie (UPU), waarbij aansluiting op het internationale postnetwerk is gegarandeerd. Indien en voor zover de bezorging in bepaalde landen of gebieden, als gevolg van (internationale) embargo's, (gewapende) conflicten, pandemieën of andere onvoorziene omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, geheel of gedeeltelijk niet mogelijk is, geldt voor Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om de dienstverlening naar beste kunnen te continueren. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte van dergelijke beperkingen en de te nemen maatregelen.

UE 24.	Opdrachtnemer dient voor alle (buitenlandse) zendingen en poststukken de benodigde douaneformaliteiten op verzoek van de Deelnemende Organisatie te (laten) verzorgen (waaronder het inklaren). Formulieren (CN22 danwel CN23) dient de Deelnemende Organisatie zelf in te vullen en te ondertekenen. Zendingen en poststukken (al dan niet aangetekend) moeten vanuit het douane-entrepot van Deelnemende Organisatie worden overgenomen in het douane-entrepot van Opdrachtnemer voordat deze ter inklaring in EU en doorzending naar buitenland (of inklaring in Nederland en doorzending binnen Nederland) wordt verzonden. De kosten voor het inklaren en eventuele invoerrechten moeten door Opdrachtnemer worden verhaald bij de geadresseerde. Indien

	sprake zou zijn van het verzenden van goederen binnen deze Opdracht is het aan de Opdrachtnemer om de werkwijze en procedure te communiceren aan de Deelnemende Organisaties en hen te begeleiden in het voldoen aan deze procedure.

UE 25.	Opdrachtnemer levert na gunning een overzicht aan van de Overkomstduur per land voor poststukken die buiten Nederland bezorgd moeten worden. Dit overzicht moet met zowel de categorie Logistiek als de Deelnemende Organisaties worden gedeeld.

2.2.6 Retourpost

UE 26.	De Deelnemende Organisaties moeten poststukken die niet bezorgd kunnen worden door de Opdrachtnemer, retour kunnen ontvangen. Opdrachtnemer moet in staat zijn retourzending fysiek retour te sturen. Opdrachtnemer mag voor retourzendingen (poststukken) die in Opdracht van de Deelnemende Organisatie fysiek teruggezonden moeten worden naar de verzendende partij, kosten aan de Deelnemende Organisaties in rekening brengen. Opdrachtnemer levert deze retourzendingen binnen zeven Werkdagen (na ontvangst bij Opdrachtnemer) aan bij de Deelnemende organisaties. Deze retourpost wordt herkenbaar aangeleverd ten opzichte van de reguliere post die wordt gebracht. Op het fysieke retourstuk staat een reden aangegeven waarom de post retour komt.

UE 27.	Indien Opdrachtnemer hiertoe in staat is, wordt ook een digitale oplossing aangeboden voor het retourneren van poststukken. Er mogen alleen kosten in rekening worden gebracht aan de Deelnemende Organisaties bij digitale retouren indien zij de reden van de retour inzichtelijk willen krijgen.

UE 28.	Opdrachtnemer legt bij retouren vast waarom het poststuk buiten haar toedoen retour is gezonden. Opdrachtnemer plakt geen mededeling van retour over het venster van de envelop. Het is niet toegestaan poststukken retour te sturen vanwege procesfouten van de Opdrachtnemer. Poststukken die niet direct bezorgd worden door procesfouten van de Opdrachtnemer, worden (kosteloos) door de Opdrachtnemer hersteld en alsnog bezorgd.

2.2.7 Overige diensten

UE 29.	Opdrachtnemer zorgt voor een doorzendservice ten behoeve van geadresseerde (ontvangers), waarbij de vergoeding voor deze diensten voor rekening komt van de Deelnemende Organisatie indien deze gebruik maakt van deze service. Hieronder wordt verstaan de service waarbij post geadresseerd aan een bepaald/oud adres van Deelnemende Organisatie, tijdelijk bezorgd wordt op een ander/nieuw adres in Nederland. In het geval van een doorzendservice voor een Postbus betaalt de Postbushouder de doorzendservice.

2.3 Implementatie dienstverlening

GE 1.	Direct na de definitieve gunning wordt overgegaan tot ondertekenen van de Raamovereenkomst. Na ondertekening start direct de implementatieperiode. De implementatieperiode duurt tot de start van afname van de Raamovereenkomst (1 januari 2027). Opdrachtgever moet direct vanaf 1 januari 2027 gebruik kunnen maken van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

UE 30.	Opdrachtnemer stelt voor het implementeren van de Raamovereenkomst een vaste implementatiemanager met beslissingsbevoegdheid aan die gedurende de implementatieperiode verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan. Opdrachtnemer draagt tevens zorg

	voor continuïteit en adequate achtervanger mocht de implementatiemanager uitvallen. Eventuele kosten die voor Opdrachtnemer verbonden zijn aan de implementatieperiode worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 31.	Inschrijver maakt ten behoeve van de invoering van de Raamovereenkomst een implementatieplan en voegt deze bij zijn inschrijving. In het concept implementatieplan dient concreet beschreven te worden hoe de implementatie van de Raamovereenkomst, conform de eisen en doelstellingen van deze aanbesteding, gaat plaatsvinden en bevat minimaal de volgende elementen: • Beschrijving methode van aanpak. Hierbij dient aandacht te worden gegeven aan hoe de dienstverlening wordt verzorgd. • Scope van activiteiten en resultaten welke deels ook volgen uit de eisen in dit document. • Projectorganisatiestructuur; organogram inclusief taken en verantwoordelijkheden van de projectteamleden van Opdrachtnemer. • Projectplanning inclusief mijlpalen en actiepunten. • Benodigde middelen inclusief capaciteit en informatie (zowel van Opdrachtnemer, categoriemanagement Logistiek als deelnemende dienst). • Communicatiestructuur: communicatie tussen projectorganisatie en de Implementatiecoördinator van categoriemanagement Logistiek, en de implementatieverantwoordelijken van de deelnemende diensten. Dit plan wordt na gunning in nader overleg met de contractmanager van categoriemanagement Logistiek verder uitgewerkt tot een gedetailleerd plan.

UE 32.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes (6) weken voor de start afnamedatum van de Raamovereenkomst in afstemming met Categoriemanagement Logistiek een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal: • het tarievenoverzicht; • aanbiedingswijze; • de klantnummers en inloggegevens; • een omschrijving van de werkzaamheden; • de wijze van aanmelden/aanleveren; • een productkaart (formaat A4); • alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure). • Adressering en vormgeving enveloppen conform eisen van de Opdrachtnemer(s). Deze opsomming is niet limitatief en mede afhankelijk van het implementatieplan. Bij alle communicatie dient te worden aangesloten bij het niveau en behoefte van de verschillende doelgroepen en dient herkenbare terminologie te worden gehanteerd.

UE 33.	Opdrachtnemer stelt voor de administratieve en logistieke processen van de elektronische bestelomgeving gedurende de implementatieperiode een procesbeschrijving en werkinstructie op. Beide procesbeschrijvingen en de werkinstructie worden in concept aangeboden aan categoriemanagement Logistiek. Feedback van categoriemanagement Logistiek wordt binnen uiterlijk één week verwerkt, waarna een definitieve versie wordt verstrekt door Opdrachtnemer.

UE 34.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn elektronische bestelomgeving overeenkomstig de vereiste functionaliteiten uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst gereed zal zijn voor gebruik door de Deelnemende Organisaties. Indien deze bestelomgeving nog niet in gebruik is bij de Deelnemende Organisaties, overlegt Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode een overzicht waaruit blijkt welke acties wanneer moeten plaatsvinden voor realisatie. De nieuwe bestelomgeving dient uiterlijk vier weken voor de ingangsdatum van afname van de Raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Een omschrijving van deze testperiode is onderdeel van het genoemde overzicht. Indien de bestelomgeving reeds in gebruik is bij deelnemende diensten en hier geen wijzigingen op worden doorgevoerd, kan Opdrachtnemer dit aangeven in het implementatieplan en is verder geen beschrijving nodig bij inschrijving.

UE 35.	Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende kennis en informatie bij gebruikers over de bestelomgeving, zodat deze gebruikers in staat zijn de bestelomgeving te bedienen en een bestelling te plaatsen..

UE 36.	Opdrachtnemer zorgt voor de implementatie van een aansluiting op de inkoopsystemen van de deelnemende diensten (o.a. DigiInkoop, Leonardo etc.) na de gunning. Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces via één van de door de deelnemende dienst voorgeschreven wijzen van aansluiten.

UE 37.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De uitwerking van deze procedure dient twee weken voor aanvang van de Raamovereenkomst ter goedkeuring aan Categoriemanagement Logistiek te worden voorgelegd. De procedure dient in ieder geval onderscheid te maken naar: • incidentele of structurele klachten; • aard van de klachten (bijvoorbeeld onjuiste facturen of niet behaalde overkomstduur); • aan wie het ontstaan van de klacht kan worden toegerekend (bijvoorbeeld Opdrachtgever, Deelnemende Organisatie of overmacht). Deze opsomming is niet limitatief; aanvullingen door Opdrachtnemer behoren tot de mogelijkheden en zijn onderwerp van gesprek met de contractmanager van Categoriemanagement Logistiek.

3. Kwaliteit dienstverlening

3.1 Communicatie

UE 38. Opdrachtnemer stemt in met een overlegstructuur met Opdrachtgever op basis van onderstaand overzicht. Vervanging van een contactpersoon van Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever mogelijk zijn.

Overleg	Onderwerpen	Minimale Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Strategisch niveau	• Strategische management informatie • Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen • Innovatie en strategische ontwikkelingen.	2 x per jaar	Account manager / Directie lid	Categoriemanager Categorie management Logistiek (Opdrachtgever)
Tactisch / Strategisch niveau	• Omzet en prestaties Opdrachtnemer optimalisatie van de dienstverlening • Management informatie • KPI rapportages • Risico's • Klanttevredenheid • Ontwikkelingen • Opdrachtnemer en • Opdrachtgever	4 x per jaar	Account manager / Klachtenmanager	Contractmanager en/of Categorie management Logistiek /
Tactisch / operationeeel niveau	• Going concern	1x per maand	Accountmanager	Contractmanager Categoriemanagement en Deelnemenede Organisatie
Operationeel niveau	• Nader af te stemmen.	Op afroep	Accountmanager	Contactpersoon Deelnemende Organisatie

UE 39. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen 10 Werkdagen (nadat een overleg heeft plaatsgevonden) de verslaglegging is gedeeld met categoriemanagement Logistiek. Na inhoudelijk afstemming (over en weer) geven beide partijen hun akkoord op de inhoud van het verslag. Uiterlijk 5 Werkdagen voor een overleg worden in afstemming met Opdrachtgever de agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer.

UE 40. Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon (accountmanager) die het contact onderhoudt met categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende Organisaties.

3.2 Vragen en klachten

UE 41. Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie (helpdesk) en zorgt voor beschikbaarheid en bereikbaarheid op Werkdagen (maandag t/m vrijdag) minimaal tussen 8.30 uur en 17.00 uur, waar in ieder geval per e-mail en telefoon vragen en/of klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en/of klachten wordt zorggedragen.

Een klacht is iedere melding van ontevredenheid bij het Opdrachtnemer niet voldoet aan een omschreven eis of afspraak.

Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken om klachten die door burgers bij de Deelnemende Organisaties worden ingediend, middels een gestandaardiseerd formulier met minimale inspanning

	van de Deelnemende Organisatie worden doorgezet en ingelezen in het systeem van de Opdrachtnemer. Terugkoppeling aan burgers blijft de verantwoordelijkheid van de Deelnemende Organisatie. Opdrachtnemer geeft een telefoonnummer door voor noodgevallen en is op dit telefoonnummer ook buiten kantoortijden bereikbaar voor noodgevallen

UE 42.	Medewerkers van de helpdesk van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

UE 43.	Alle gemelde klachten worden binnen één Werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen en zo spoedig mogelijk inhoudelijk teruggekoppeld aan de melder van een Deelnemende Organisatie. Onder inhoudelijke terugkoppeling wordt een klacht-specifiek antwoord verstaan. Opdrachtnemer spant zich in de volledige afhandeling van klachten af te ronden binnen 5 Werkdagen na eerste ontvangst van de klacht.

UE 44.	Geregistreerde klachten worden per kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek. De juistheid van de rapportage bevat minimaal onderstaande elementen: • een beschrijving van het probleem of de klacht; • rubricering in soort klacht; • het aantal van terugkerende (structurele) klachten; • de datum van constatering; • of de klacht is opgelost; • hoe de klacht is opgelost

UE 45.	Klachten waar de klachtenmanager van Opdrachtnemer en vertegenwoordiger van Deelnemende Organisatie na goed overleg niet gezamenlijk uitkomen, bereiken het escalatieniveau en worden inhoudelijk besproken met categoriemanagement Logistiek.

UE 46.	Bij grote incidenten of calamiteiten (naar inzicht van de Deelnemende Organisatie stelt Opdrachtnemer op verzoek van een Deelnemende Organisatie een specifieke casemanager aan. De Deelnemende Organisatie dient dit verzoek met een korte toelichting in bij de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wijst vervolgens binnen een paar uur (z.s.m. en binnen maximaal vier uur) de casemanager (niet zijnde de accountmanager) aan, welke direct contact legt met de betreffende Deelnemende Organisatie. Het betreft hier met name incidenten waarover moet worden gerapporteerd aan bestuur en/of politiek en/of die aandacht in de pers krijgen. Opdrachtnemer dient zodra een incident of calamiteit bij haar bekend is, direct contact op te nemen met de contactpersoon van de betreffende Deelnemende Organisatie en of Opdrachtgever. Met de Deelnemende Organisatie worden specifieke afspraken gemaakt over melding van incidenten die tijdens niet-Werkdagen bekend worden. Elk incident wordt geëvalueerd.

3.3 Elektronische bestelomgeving

UE 47.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer moet de functionaliteit bieden dat een Deelnemende Organisatie voor zijn gebruikers verschillende rollen kan beleggen en hiertussen een functiescheiding kan aanbrengen. Het betreft ten minste de volgende rollen: een bestelaanvrager, een bestelgemachtigde (budgethouder), factuurcontroleur en de rol beheerder met autorisatie. Daarnaast moet het mogelijk zijn om een gecombineerde rol (of meerdere rollen) aan één en dezelfde gebruiker toe te kennen.

UE 48.	Opdrachtnemer maakt enkel de producten behorende bij deze aanbesteding zichtbaar in de bestelomgeving.

UE 49.	Opdrachtnemer dient bij een nieuwe release van haar bestelomgeving - waarbij functionaliteiten van de bestelomgeving significant wijzigen- Opdrachtgever hier van tevoren over in kennis te stellen en daarbij concreet te benoemen wat de wijzigingen inhouden. Opdrachtnemer dient concreet en tijdig aan te geven wanneer deze werkzaamheden zijn gepland en wanneer deze wijzigingen worden geïmplementeerd.

UE 50.	De Rijksoverheid en haar Deelnemende Organisaties berekenen geen kosten aan Opdrachtnemer voor aansluiting op en communicatie met de digitale inkoopsystemen van de Deelnemende Organisatie. De kosten voor het opzetten van E-facturatie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

UE 51.	De elektronische bestelomgeving van Opdrachtnemer is voor iedere Deelnemende Organisatie 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken. Uitval dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 06.00 en 20.00 uur (gemeten per maand). Onderhoudswerkzaamheden dienen zoveel als mogelijk buiten deze tijdstippen plaats te vinden. Als de bestelomgeving deze beschikbaarheidsvereiste niet behaald, levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan de categorie Logistiek tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg. Indien de bestelomgeving niet bereikbaar is wegens een (technische) storing aan de kant van de Deelnemende Organisaties, wordt de Opdrachtgever niet verantwoordelijk gehouden.

UE 52.	Indien de elektronische bestelomgeving tijdelijk niet operationeel is, dient dit voor gebruikers zichtbaar te zijn in de bestelomgeving.

UE 53.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een alternatieve aanbiedingsprocedure voor die gevallen waarin de elektronische bestelomgeving door voorziene of onvoorziene omstandigheden gedurende meer dan één uur niet beschikbaar is.

UE 54.	De database van Opdrachtnemer dient naast een zoek- en raadpleegfunctie ook een exportfunctie ten behoeve van gebruikers van de Deelnemende Organisaties in minimaal Excel formaat te omvatten, waarbij het mogelijk is dat Opdrachtnemer over de twee voorgaande kalenderjaren informatie verstrekt.

3.4 Informatie beveiligingseisen

UE 55.	Opdrachtnemer dient minimaal jaarlijks de beveiligingsrisico's ten aanzien van haar bedrijfsvoering en de door haar geleverde diensten te inventariseren en analyseren. Hierbij worden ten minste de volgende onderwerpen meegenomen: • toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer; • versleuteling van gevoelige gegevens en communicatiekanalen; • logging en monitoring van toegang tot systemen; • incidentmanagementprocedures en meldingsverplichtingen; • fysieke beveiliging van faciliteiten en apparatuur; • regelmatige back-ups en herstelprocedures. Indien uit de risicoanalyse blijkt dat er mitigerende maatregelen nodig zijn, worden deze door Opdrachtnemer toegepast binnen zes maanden na de analyse. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de analyse en mitigerende maatregelen te delen.

UE 56.	Opdrachtnemer rapporteert binnen 24 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens welke betrekking hebben op één of meerdere Deelnemende Organisaties aan die Deelnemende Organisaties en aan categoriemanagement Logistiek. Bijvoorbeeld als er sprake is van inbreuk (hack / virus / malware / ransomware), een mogelijk risico van datamanipulatie of – corruptie, het zoekraken of ongeoorloofd openen van post met gevoelige inhoud (bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, wettelijke identificatienummers zoals BSN. Voorbeelden van mogelijke Inbreuken in verband met Persoonsgegevens (datalekken) zijn in eider geval (niet limitatief) het zoekraken of ongeoorloofd openen van post met gevoelige inhoud (bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, wettelijke identificatienummers zoals BSN) of zoekraken van grote hoeveelheden post. Het zoekraken en ongeoorloofd openen van post kunnen leiden tot inbreuken op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens van betrokkenen. *NB. conform wetgeving dient door de Verwerkingsverantwoordelijke (de Opdrachtnemer) binnen 72 uur melding te worden gemaakt bij de Autoriteit Persoonsgegevens.*

UE 57.	Voor de verwerkingen van persoonsgegevens gerelateerd aan de postbezorging is Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke voor het verwerken van adresgegevens ten behoeve van postbezorging en daarmee gehouden aan betreffende bepalingen in de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) zoals het melden van datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

UE 58.	Als Opdrachtnemer kennis heeft genomen van een (mogelijk) datalek verstrekt deze de volgende gegevens aan Opdrachtgever: • aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens; • de persoonsgegevens en betrokken organisatie; • waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk; • maatregelen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken en de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan; • datum en tijdstip van de constatering van de (vermoedelijke) inbreuk in verband met Persoonsgegevens; • of het datalek door Opdrachtnemer is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien er door Opdrachtgever een datalek wordt geconstateerd, geldt dezelfde eis.

UE 59.	Opdrachtgever heeft het recht om audits en technische onderzoeken te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal geen informatie opvragen betreffende bedrijfsvertrouwelijke informatie. Opdrachtnemer is verplicht om aan deze onderzoeken medewerking te verlenen.

4. Maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI)

4.1 Milieu- en klimaat

UE 60.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de Opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. 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: www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-enwaterstaat • het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

UE 61.	Ten minste 75% van de bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten eigen voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Deze eis geldt alleen voor de last mile (vanaf distributiecentrum tot bezorging bij geadresseerde). De eis geldt ook voor eventuele onderaannemers.

UE 62.	Opdrachtnemer dient uiterlijk 3 maanden na de start van de Raamovereenkomst, een CO2-managementplan aan te leveren waarbij lange en korte-termijn maatregelen worden toegelicht die Opdrachtnemer neemt om de CO2-uitstoot van de dienstverlening te reduceren. Dit plan moet ten minste de volgende informatie bevatten: • bepalen basisjaar die dient als nulmeting; • formuleren uiteindelijke ambitie van Opdrachtnemer; • reductiemaatregelen; • formuleren tussentijdse (jaar)doelstellingen per reductiemaatregel; • inschatting reductie effect maatregelen t.a.v. uiteindelijke ambitie Opdrachtnemer; • plan van aanpak per reductiemaatregel.

UE 63.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever bespreken jaarlijks de vorderingen van het CO2managementplan. Als de werkelijk behaalde CO2-reductie significant afwijkt van de ambities zoals beschreven in het CO2-managementplan zonder overtuigende onderbouwing, compenseert Opdrachtnemer het verschil tussen de opgestelde ambitie en daadwerkelijke gerealiseerde CO2-uitstoot voor het voor de bezorging ingezette materieel (bijvoorbeeld; scooters, personen-, bestel- en vrachtwagens). Onder CO2-compensatie wordt verstaan: het compenseren van vrijgekomen broeikasgassen (vertaald naar CO2-equivalenten) door het vastleggen van CO2uitstoot in bomen. De volgende CO2-credits worden geaccepteerd voor de compensatie van de uitstoot (de bewijsvoering hiervoor bestaat uit een overzicht van bewijsstukken): • gold Standard Verified Emission Reductions (VER's); • gold Standard Certified Emission Reductions (CER's); • gold Standard Emission Reduction Units (ERU's).

UE 64.	Opdrachtnemer dient elk kwartaal analyses te overleggen van de CO2e uitstoot (CO2e is de internationaal gebruikelijke uitdrukking van GHG uitstoot equivalent) die veroorzaakt wordt door de logistieke keten van postbezorging. Hierin wordt meegenomen: • uitstoot per eenheid absoluut (gram CO2e per eenheid); • uitstoot per eenheid relatief (gram CO2e per km GCD per eenheid). GCD staat voor "Great Circle Distance", ook wel vogelvlucht afstand genoemd; • uitstoot totaal (kilogram CO2e); • per aflevergebied (samenhangende verzameling postcodegebieden).

UE 65.	De berekeningswijze voor de CO2 uitstoot dient gebaseerd te zijn op de NEN16258 norm. Voorbeelden van programma's zijn onder andere Lean & Green vanaf Star 2 niveau en BigMile. Meer informatie is te vinden op: https://www.nen.nl/nen-en-iso-14083-2023-en-310019

UE 66.	Om de berekening te kunnen doen zal Opdrachtnemer de volgende gegevens beschikbaar maken: • verzendlocaties; • "origin" eerste leg; • gekoppeld aan afleverlocaties "destination" laatste leg; • gekoppeld aan aantallen per adres in een periode; • gekoppeld aan de dag of week van ophalen.

UE 67.	Opdrachtnemer kan door Opdrachtgever gevraagd worden data aan te leveren om de volledige CO_2-uitstoot van de dienstverlening te berekenen. Hierbij kan o.a. gedacht worden aan kentekens van de voertuigen die zijn ingezet bij de Opdracht, verbruik van deze voertuigen, aantal postzakken of rolcontainers. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden na gunning in overleg met elkaar welke data redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd..

4.2 Social return

UE 68.	Minimaal 6% van de totale Opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return 2.0. De spelregels die Opdrachtnemer dient te volgen hieromtrent zijn te vinden in Bijlage 8- Inkopen met Impact. De invulling van social return dient gerelateerd zijn aan de dienstverlening die voortkomt uit deze Opdracht. Hierbij geeft Aanbestedende dienst een aantal handvatten omtrent social return: Een bedrijf mag kosten opvoeren voor Social Return (SR) door het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt voor werkplekken, leer- en werkplekken, trainingen of opleidingen. De kosten kunnen direct gerelateerd zijn aan arbeid (loonkosten, lasten), begeleiding, vervanging en scholing, en moeten verwerkt worden in een Social Return Monitor om de waarde te verantwoorden. Zie voor de consequenties voor het niet (volledig) voldoen aan deze eis, hoofdstuk 6.3. Het voorgaande is niet van toepassing in situaties waarin het niet voldoen aan de verplichting buiten de schuld van de Opdrachtnemer ligt. De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

UE 69.	Bij de invulling van social return mag geen sprake zijn van verdringing of oneerlijke concurrentie op de arbeidsmarkt, waarbij de gerealiseerde sociale impact ten koste gaat van banen van ander personeel.

UE 70.	Opdrachtnemer geeft invulling aan sociale projecten die aansluiten bij de rol van een postbedrijf in de Nederlandse samenleving. Belangrijke thema's voor Opdrachtgever zijn: • inclusieve samenleving; • verminderen eenzaamheid; • ogen op straat; • leefbaarheid wijk; Opdrachtnemer werkt in het plan van aanpak voor deze actielijn 'sociale projecten' minimaal twee voorstellen uit en presenteert dit plan binnen 12 maanden na de start van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt uit de aangedragen voorstellen minimaal één kansrijke project geselecteerd. Een sociaal project is erop gericht om sociale impact te realiseren voor (kwetsbare) mensen in de Nederlandse samenleving. De voorstellen voor de sociale projecten worden na afstemming met en acceptatie door Opdrachtgever onderdeel van de Raamovereenkomst.

4.2.1 Monitoring Social Return

UE 71.	Voorafgaand aan de uitvoering van initiatieven op het gebied van social return wordt inhoudelijk afgestemd op welke wijze de invulling geverifieerd kan worden door categoriemanagement Logistiek en de Deelnemende Organisatie.

UE 72.	Opdrachtnemer stelt jaarlijks, aan het eind van ieder kalenderjaar, een sociaal jaarverslag op waarin minimaal de behaalde resultaten en verantwoording op het % sociaal uitgevoerde uren aan bod komt.

UE 73.	Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit tijdig bij Opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke wijzigingen nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken.

UE 74.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer Opdrachtgever constateert dat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst drie maanden achtereen de afspraken uit het plan van aanpak niet nakomt, zij in overleg treedt met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: • stellen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaak en maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot het uitvoeren van social return-maatregelen door de Opdrachtnemer; • stelt Opdrachtnemer deze verbeterafspraken op schrift en verwerkt deze in een korte termijn planningsoverzicht.

UE 75.	Opdrachtgever wordt het recht voorbehouden om tijdens de Raamovereenkomst te besluiten gebruik te maken van een registratiesysteem voor social return zoals het systeem WIZZR.

4.3 Diversiteit en inclusie

UE 76.	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.

4.4 Internationale sociale voorwaarden

UE 77.	De Opdrachtnemer moet uiterlijk [3 maanden] na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid (internationaal maatschappelijk verantwoord ondernemen) opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de Opdrachtnemer de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.

UE 78.	Uiterlijk [6 maanden] na startdatum van de Opdracht levert de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop de Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.

UE 79.	De Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk [9 maanden] na startdatum van de Opdracht verstrekt de opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (stap 2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (stap 2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.

UE 80.	Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks [binnen 12 maanden na start Raamovereenkomst en daarop volgende contractjaren / of in geval van een korter lopende Raamovereenkomst: voor de afronding daarvan] aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2); • een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn • genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap 3); • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de Opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.

UE 81.	De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.

UE 82.	Als de Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze Opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

4.5 Business Etiquette

UE 83.	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in Bijlage 9 van het Beschrijvend Document. Opdrachtnemer garandeert dat personeel dat betrokken is bij het accountbeheer

	van de Raamovereenkomst kennis heeft genomen van dit document. Inschrijver conformeert zich nu en na gunning, indien de Raamovereenkomst aan Inschrijver gegund wordt, aan de Business Etiquette zoals opgenomen in Bijlage 9.

5. Prijzen

5.1 Tarieven

GE 2.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in Bijlage 6 - Prijzenblad. Alle op te geven tarieven dienen all-in te zijn en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend. Dit zoals aangegeven in de aanbestedingsstukken. Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw).

GE 3.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de Inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst. Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad. Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen zijn toegestaan. Tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.

GE 4.	Het tarief dat van toepassing is op een aangeboden partijpost wordt bepaald door het product dat de Deelnemende Organisatie in de voormelding in de elektronische bestelomgeving opgeeft. In het geval de partijpost niet voldoet aan de afgesproken voorwaarden is het toegestaan om het product aan te passen mits dit direct en duidelijk zichtbaar is in de elektronische bestelomgeving. De Opdrachtnemer pro-actief communiceert aan de Deelnemende Organisaties welke correcties er plaatsvinden. Tevens communiceert Opdrachtnemer pro-actief, eenvoudig en duidelijk welke wijzigingen op de voorwaarden er van toepassing zijn. Indien Opdrachtnemer hier niet op redelijkerwijs aan voldoet, is niet toegestaan correcties te factureren.

GE 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd. Het is, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, niet toegestaan om de opmaak van het prijzenblad (spreadsheet) te wijzigen.

GE 6.	Opdrachtnemer brengt voor producten of diensten die niet zijn vermeld in de Aanbestedingsstukken, geen hogere tarieven in rekening dan de gebruikelijke, zakelijke tarieven die Opdrachtnemer hanteert voor andere afnemers van deze diensten binnen de zakelijke markt (gerelateerd aan gelijke volumes). De tarieven mogen wel lager zijn.

UE 84.	Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de tariefstelling maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen, zijn kosten voor Opdrachtnemer. Douanekosten en kosten voor onderfrankering kunnen wel worden doorbelast aan Deelnemende Organisaties.

5.2 Indexering

UE 85.	Algemene bepalingen indexatie • De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven staan vast tot 1 januari 2028, tenzij in dit artikel anders is bepaald. • Vanaf 1 januari 2028 kunnen tarieven éénmaal per kalenderjaar per 1 januari worden aangepast overeenkomstig de beschrijving in UE86 en UE87. • Opdrachtnemer dient een verzoek tot tariefaanpassing uiterlijk op 1 november voorafgaand aan het betreffende indexatiemoment schriftelijk in bij Opdrachtgever. • Het verzoek bevat ten minste: • een onderbouwing met stukken (het Pantheia rapport) van het toegepaste indexatiepercentage;

	• een transparant prijzenblad in Excel, waarin per dienst de huidige tarieven, het indexatiepercentage en de nieuwe tarieven zijn opgenomen. • Tariefaanpassingen treden uitsluitend in werking na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal deze goedkeuring niet onthouden indien het indexatieverzoek voldoet aan de in dit artikel opgenomen bepalingen.

UE 86.	Zakelijke post- en logistieke diensten) De volgende dienstverlening valt niet onder de Universele Postdienst (UPD) en betreft contractdiensten: • binnenlandse partijenpost; • buitenlandse partijenpost; • brief prioriteitspost 24 uur • brievenbuspakjes met track & trace; • aangetekende brieven binnenland • fysieke retourzendingen; • postbusnummers; • Haal- en brengservice; • doorzendservice. De tarieven voor deze diensten mogen jaarlijks per 1 januari (vanaf 1 januari 2028) worden aangepast op basis van de voorspelde kostenontwikkeling in het wegvervoer, zoals opgenomen in het NEA-rapport Kostenontwikkeling wegvervoer gepubliceerd door Panteia. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten: • Uitgangspunt voor de indexatie is de prognose voor het daaropvolgende kalenderjaar zoals opgenomen in het meest recente rapport dat beschikbaar is op 1 juli voorafgaand aan het indexatiemoment. • Het indexatiepercentage wordt afgerond op één decimaal. • De tariefaanpassing bedraagt ten hoogste het percentage van de betreffende prognose.

UE 87.	UPD-diensten De volgende dienstverlening valt onder de Universele Postdienst (UPD) zoals bedoeld in de Postwet 2009: • losse post binnenland (inclusief Medische post zoals dat is opgenomen in de Postwet); • losse post buitenland; • aangetekende brieven buitenland; • antwoordnummers binnenland; • antwoordnummers buitenland. Voor deze diensten gelden de volgende uitgangspunten: • Tariefwijzigingen vinden alleen plaats overeenkomstig de wettelijke tariefsystematiek voor de UPD. • De maximale tariefaanpassingen worden vastgesteld op basis van de tariefruimte zoals bepaald door de Autoriteit Consument & Markt. • Opdrachtgever volgt de door de UPD-dienstverlener, zijnde PostNL, publiek bekendgemaakte tariefwijzigingen voor deze diensten. • Tariefwijzigingen worden doorgevoerd per 1 januari van het betreffende kalenderjaar..

5.3 Facturatie

UE 88.	Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten (Logius | Handreiking basisfactuur Rijk) van e-facturatie via het leverancierssportaal of een geautomatiseerde koppeling met de E-procurementpoort (DigiPoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel of contractnummer.

UE 89.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

UE 90.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden door Deelnemende Organisaties en dient daarop aan te sluiten.

UE 91.	De facturatie dient na uitvoering van de dienstverlening maandelijks rechtstreeks plaats te vinden naar alle verschillende Deelnemende Organisaties. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 Kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

UE 92.	Indien een Deelnemende Organisatie niet binnen 30 Kalenderdagen betaalt, dient de desbetreffende organisatie een aanmaning te ontvangen om tot betaling over te gaan. Bij uitblijven van betaling treden accountmanager van de Opdrachtnemer en categoriemanager met elkaar in overleg voor een oplossing.

UE 93.	De facturatie door Opdrachtnemer zal plaatsvinden per maand op basis van de aantallen poststukken per Deelnemende Organisatie, die per dag, per locatie zijn aangeboden.

UE 94.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Deelnemende Organisaties voorgeschreven manieren voor e-factureren.

UE 95.	Opdrachtnemer voegt bij de maandelijkse factuur voor alle Deelnemende Organisaties een factuurspecificatie toe. Bij start van de Raamovereenkomst vindt afstemming plaats over de inhoudelijke elementen van de factuurspecificatie die maandelijks moeten terug komen. Op de factuurspecificatie dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden vermeld: • verzender; • factuurbedrag; • factuurnummer; • factuurdatum; • divisienummer; • klantnummer; • het inkooporder nummer.

UE 96.	De Deelnemende Organisaties dienen een overzicht tot hun beschikking te hebben waarin zij maandelijks de bestelgegevens en daarmee de facturen kunnen controleren. Dit kan middels een exportfunctie van de database van de Opdrachtnemer in Excel formaat waarbij het mogelijk is dat Opdrachtnemer over de twee voorgaande kalenderjaren informatie verstrekt. Op verzoek van een Deelnemende Organisatie legt Opdrachtnemer kosteloos uit hoe deze functie werkt. Indien geen exportfunctie beschikbaar is, dient de Deelnemende Organisatie de informatie minimaal maandelijks per mail te ontvangen in een overzicht. De volgende informatie dient in een (Excel) overzicht beschikbaar te zijn: • factuurnummer; • factuurdatum; • divisienummer; • klantnummer; • naam van de verzendende partij; • transactiedatum; • afgenomen producten inclusief productcode(s); • bestemming (binnen of buitenland); • tarief per afgenomen product; • gewicht van de poststukken; • aantal poststukken; • indien relevant; ontvangen creditbedragen;

	• BTW percentage. De hierboven genoemde gegevens dienen minimaal 12 maanden na verzending beschikbaar, raadpleegbaar en downloadbaar te blijven.

UE 97.	Financiële gegevens dienen volgens de archiefwet tot 7 jaar na datum beschikbaar te zijn bij Opdrachtnemer en opvraagbaar door de Deelnemende Organisaties.

UE 98.	Er kunnen Deelnemende Organisaties zijn die een aangepast facturatieproces vereisen. Opdrachtnemer dient dit te faciliteren in overleg met de desbetreffende Deelnemende Organisatie en Opdrachtgever. Het betreft hier vooral een klein aantal organisaties die nog geen mogelijkheden voor e-facturatie hebben en bijvoorbeeld een pfd-factuur nodig hebben.

UE 99.	Indien een Deelnemende Organisatie meent dat de factuur onjuist is, betaalt de Deelnemende Organisatie de factuur en vraagt een credit aan bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze credit binnen 14 Kalenderdagen wordt betaald aan de Opdrachtnemer indien het verzoek terecht is. Opdrachtgever spant zich tevens in om Deelnemende Organisaties erop te attenderen om betaling van facturen niet onnodig te vertragen als er onduidelijkheid is over de desbetreffende factuur.

6. Data en prestatiemonitoring

6.1 Data

UE 100.	Opdrachtnemer stelt maandelijks in Excel een managementrapportage op met daarin de gegevens van de betreffende maand, de gegevens van de voorafgaande maanden en het voorgaande jaar. De basis van de rapportage is alle ruwe data (omzet, aantallen en gewichten) per afgenomen product en inzichtelijk tot klantnummerniveau. Bij aanvang van de Raamovereenkomst wordt in afstemming met categoriemanagement Logistiek een voorbeeld rapportage uitgewerkt. Opdrachtnemer verstrekt de managementrapportage maandelijks uiterlijk de 10e Werkdag van de opvolgende maand kosteloos aan categoriemanagement Logistiek. Opdrachtnemer stuurt kosteloos op verzoek van een Deelnemende Organisatie of organisatieonderdeel in Excel een managementrapportage aan waarin de maandelijkse managementdata van de desbetreffende organisatie inzichtelijk is gemaakt..

UE 101.	Opdrachtnemer dient voor alle aangeboden post ten minste de volgende gegevens te registreren: • aanbieder en klantnummer; • aantallen; • tarief; • factuurnummer; • datum aanbieding; • bruto bedrag; • locatie van aanbieding; • netto bedrag; • product; • bestelde producten per klantnummer; • productomschrijving; • BTW bedrag; • gewicht van poststukken.

UE 102.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om aanvullende managementinformatie op te vragen bij Opdrachtnemer. Ook kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoeken bepaalde data, zoals de namen van Deelnemende Organisaties, op een voorgeschreven wijze te registeren zodat deze op dezelfde wijze terugkomt in de data van Opdrachtnemer. .

UE 103.	Lokale, in de bestelomgeving te genereren, rapportages beperken zich alleen tot de gegevens van de betreffende Deelnemende Organisatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens van Deelnemende Organisaties niet onderling te raadplegen zijn.

UE 104.	Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan de kwartaalgesprekken een rapportage waarin onderstaande onderwerpen zijn opgenomen. Na gunning wordt in overleg met categoriemanagement Logistiek een standaard format van de informatie ten behoeve van kwartaal overleggen opgesteld. De rapportage bevat in ieder geval: • Overkomstduur en Overkomstzekerheid; • social return en duurzaamheid; • analyse van de managementinformatie over het afgelopen kwartaal inclusief trends en forecasts; • rapportage over ingediende vragen, klachten en incidenten door Deelnemende Organisaties; • percentage beschikbaarheid van de elektronische bestelomgeving.

UE 105.	Opdrachtnemer draagt jaarlijks bij aan het door de categorie Logistiek geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende Organisaties. De vragen hiertoe worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. De uitkomsten / resultaten worden gedeeld

	met de Opdrachtnemer. De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere jaarlijkse meting voldoende te zijn. Dit betekent een score van minimaal een “6.

6.2 KPI

Overkomstduur:
Het percentage poststukken dat op het afgesproken moment -dus binnen het servicekader- aankomt op het adres van de geadresseerde(n). Hierbij wordt de termijn gemeten tussen het moment van collecteren van een poststuk (of zending) en het bezorgen van dat poststuk (of zending) op het adres van de geadresseerde(n).

Overkomstzekerheid:
Percentage poststukken dat binnen acht Werkdagen (alsnog) bezorgd wordt.

UE 106.	Opdrachtnemer dient de Overkomstduur en Overkomstzekerheid van tijdkritische, niet-tijdkritische en flexibele post maandelijks te meten op eigen kosten en deze resultaten maandelijks op te sturen naar de categorie Logistiek d.m.v. een rapportage.

UE 107.	De maandelijkse rapportage dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: • beschrijving van de meetmethode; • omvang van de steekproef (indien relevant); • periode waarin het onderzoek is uitgevoerd; • soort poststroom welke is gemeten; • bij welke Deelnemende Organisatie(en) is gemeten; • de overeengekomen Overkomstduur van de gemeten poststroom; • de resultaten van de metingen.

UE 108.	Opdrachtnemer garandeert voor binnenlandse post (zowel partijenpost als losse post) een betrouwbaarheid van de Overkomstduur van minimaal 90,0% en een Overkomstzekerheid van minimaal 99,0%. De servicekaders waarop deze metingen zijn gebaseerd, staan vermeld in UE17. Opdrachtnemer garandeert voor Aangetekende Post en Prioriteitspost 24 uur een betrouwbaarheid van de Overkomstduur van minimaal 95,0% een overkomstzekerheid van minimaal 99,0% De servicekaders waarop deze metingen zijn gebaseerd, staan vermeld in UE17, UE20 en UE21. *In het Beschrijvend Document 2.2 is een herziening opgenomen voor deze eis.*

UE 109.	Op verzoek van een Deelnemende Organisatie kan een extra meting worden verricht door Opdrachtnemer tegen kostprijs die door de Deelnemende Organisatie betaald wordt.

UE 110.	In geval van juridische geschillen tussen burger en Deelnemende Organisatie heeft Opdrachtnemer een verplichting aantoonbaar te maken dat Opdrachtgever mag aannemen dat wanneer een poststuk is aangeboden bij Opdrachtnemer deze ook daadwerkelijk verzonden is, en dus is aangeboden bij geadresseerde.

UE 111.	Voor buitenlandse post gelden de UPU (Universal Postal Union) richtlijnen Overkomstduur als indicatieve Overkomstduur.

UE 112.	Opdrachtnemer draagt halfjaarlijks bij aan het door de categorie geïnitieerde gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoek welke wordt uitgezet onder de Deelnemende Organisaties. De vragen hiertoe

	worden in overleg afgestemd met categoriemanagement Logistiek. Eén van de vragen is het geven van een rapportcijfer. De gemiddelde waardering van de dienstverlening door klanten dient bij iedere halfjaarlijkse meting voldoende te zijn. Dit betekent een score van minimaal "6" op een schaal van 1 tot 10. Indien de score lager dan een 6 is, dient Opdrachtnemer een verbeterplan aan te leveren hoe de gemiddelde waardering verbeterd kan worden inclusief een tijdlijn voor de voorgestelde acties in het verbeterplan.

6.3 Consequenties bij niet voldoen

UE 113. Malusregeling betrouwbaarheid van de Overkomstduur

De Opdrachtnemer meet maandelijks de betrouwbaarheid van de Overkomstduur van:

- Binnenlandse partijenpost
- Binnenlandse losse post
- Binnenlandse aangetekende post
- Binnenlandse Prioriteitspost 24 uur

Het doel is het stimuleren van een consistente en tijdige bezorging van post.

Beoordeling Binnenlandse partijenpost en losse post

Elke maand wordt de betrouwbaarheid van de Overkomstduur van de afgelopen maand gerapporteerd. Op basis van dit rapport wordt de vastgesteld of de prestatie is behaald of niet. Bij het niet behalen van de prestatie is wordt er door Opdrachtnemer een malus vergoed als percentage van de omzet van de betreffende maand.

Overkomstduur	Actie	Percentage correctie op de omzet van de betreffende maand
<80%	Malus	4%
80% – 85%	Malus	3%
85% – 90%	Malus	2%

De malus wordt de eerstvolgende maand als creditbedrag verrekend met de factuur.

Beoordeling Aangetekende post en Prioriteitspost 24 uur

Elke maand wordt de betrouwbaarheid van de Overkomstduur van de afgelopen maand gerapporteerd. Op basis van dit rapport wordt de vastgesteld of de prestatie is behaald of niet. Bij het niet behalen van de prestatie is wordt er door Opdrachtnemer een malus vergoed als percentage van de omzet van de betreffende maand.

Overkomstduur	Actie	Percentage correctie op de omzet van de betreffende maand
<85%	Malus	4%
85% – 90%	Malus	3%
90% – 95%	Malus	2%

De malus wordt de eerstvolgende maand als creditbedrag verrekend met de factuur.

Aanvullende verplichtingen Opdrachtnemer

Indien de Overkomstduur de afgesproken KPI niet behaalt, dient de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever op tactisch/strategisch niveau overleg te voeren over de niet-behaalde KPI;

- Binnen 10 Werkdagen een verbeterplan op te leveren, met ten minste:
- Oorzaken van het niet behalen van de Overkomstduur;
- Maatregelen om de Overkomstduur te verbeteren;
- Tijdlijn per maatregel.

UE 114.	Minimaal 6% van de totale Opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt gebruikt voor social return. De norm bedraagt 6% van de gehele Opdrachtwaarde. Frequentie van meting is jaarlijks. Het niet

	voldoen of het niet volledig voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 25% van het niet ingevulde bedrag.