

## Programma van Eisen – perceel 2 verkiezingspost

### 1 Inleiding

Inschrijver dient voor perceel 2 te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van eisen. Dit Programma van eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst voor perceel 2. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Het Programma van Eisen voor perceel 2 is Bijlage 2B van de Aanbestedingsleidraad.

### 2 Eisen

Nummer	Onderwerp	Eis
E2.1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle toepasselijke Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Postwet 2009, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Kieswet
E2.2	Wijzigingen wet- en regelgeving verkiezingen	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan alle toepasselijke wet- en regelgeving rondom verkiezingen, waaronder de Kieswet en de daarop gebaseerde regelingen. Wijzigingen in deze wet- en regelgeving zijn van rechtswege van toepassing op de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer past zijn processen tijdig aan per de ingangsdatum van de betreffende wijziging.</p> <p>Voor zover een wettelijke wijziging uitsluitend ziet op de wijze van uitvoering zonder dat daarmee aantoonbare meerkosten gepaard gaan, worden deze aanpassingen geacht te zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven. Indien een wijziging in wet- of regelgeving leidt tot aantoonbare en substantiële meerkosten voor Opdrachtnemer, treden Partijen op initiatief van Opdrachtnemer tijdig in overleg over de financiële consequenties, conform de wijzigingsprocedure zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.</p>
E2.3	Beveiliging	<p>Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken adequaat te beveiligen. Inclusief eventuele retourzendingen. Opdrachtnemer levert een inspanningsverplichting ten aanzien van het beveiligen van het logistieke proces. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat post in geen geval onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg mag worden achtergelaten. De verplichting om poststukken niet onbeheerd achter te laten in de openbare ruimte en beschadiging te voorkomen, betreft een inspanningsverplichting.</p> <p>Opdrachtnemer spant zich maximaal in om te voorkomen dat poststukken onbeheerd worden achtergelaten of beschadigd raken tijdens het bezorgproces. Gelet op de operationele realiteit van de postbezorging kan niet worden gegarandeerd dat dit in geen enkel geval plaatsvindt. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.</p>
E2.4	Vertrouwelijkheid	Bij een datalek — waaronder mede begrepen het verloren gaan of kwijtraken van een poststuk dat persoonsgegevens bevat — handelt Opdrachtnemer conform het bepaalde in artikel 13.3 van de Raamovereenkomst. Meldingen worden gedaan bij de Servicedesk van Opdrachtgever via telefoonnummer 0346-254666 of <a href="mailto:servicedesk@stichtsevecht.nl">servicedesk@stichtsevecht.nl</a> .

Programma van Eisen

E2.5	Gegevensverwerking	Opdrachtnemer verwerkt uitsluitend die gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden op grond van de overeenkomst, conform artikel 13.2 van de Raamovereenkomst.
E2.6	Frankeren	De Opdrachtgever maakt geen gebruik van een frankeermachine.
E2.7	Enveloppen	De huidige voorraad enveloppen van de Opdrachtgever zijn standaard voorzien van 'Post NL Port Betaald'. Nadat deze voorraad op is zal in overleg met opdrachtnemer de opdruk bepaald worden (indien nodig). Opdrachtnemer garandeert dat dat Opdrachtgever het huidige drukwerk kan blijven gebruiken.
E2.8	Sorteren	Verkiezingspost bestaat uit geadresseerde post (stempassen en kandidatenlijsten) en wordt gesorteerd aangeleverd. De te hanteren codering — KIX-codering dan wel een 2D-matrixcode — wordt voorafgaand aan iedere verkiezing in overleg en afstemming met de drukker van de Opdrachtgever vastgesteld, zodanig dat een correcte verwerking en tijdige bezorging van de verkiezingspost is gewaarborgd
E2.9	Vorbereiding stempassen	Opdrachtnemer bewaakt de tijdige overdracht van stempassen door de drukker van Opdrachtgever op de door Opdrachtgever aangegeven datum. Bij dreigende vertraging informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld en overlegt over passende maatregelen.
E2.10	Vorbereiding kandidatenlijsten	Opdrachtnemer bewaakt de tijdige overdracht van kandidatenlijsten door de drukker van Opdrachtgever op de door Opdrachtgever aangegeven datum. Bij dreigende vertraging informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld en overlegt over passende maatregelen
E2.11	Opslag	Opdrachtnemer zorgt voor deugdelijke en beveiligde opslag van stempassen en kandidatenlijsten vanaf de overdracht door de drukker tot aan de feitelijke bezorging op het adres van iedere kiezer, conform de eisen van de AVG en de BIO.
E2.12	Bezorging	Opdrachtnemer levert een inspanningsverplichting ten aanzien van tijdige, volledige en onbeschadigde bezorging op het juiste adres. Opdrachtnemer spant zich naar beste vermogen in om alle poststukken tijdig, volledig en onbeschadigd te bezorgen. Bij structurele of herhaalde tekortkomingen in de bezorgkwaliteit blijven de bepalingen uit de Raamovereenkomst onverkort van toepassing.
E2.13	Wettelijke bezorgtermijnen stempassen	Opdrachtnemer is bekend met en houdt zich aan de wettelijke termijn uit de Kieswet, die voorschrijft dat - stempassen uiterlijk twee weken voor de verkiezingsdatum bij de kiezers zijn bezorgd. De door Opdrachtgever opgegeven uiterlijke bezorgdatum is hierop afgestemd
E2.14	Wettelijke bezorgtermijnen kandidatenlijsten	Opdrachtnemer is bekend met en houdt zich aan de wettelijke termijn uit de Kieswet, die voorschrijft dat - kandidatenlijsten uiterlijk vier dagen voor de verkiezingsdatum bij de kiezers zijn bezorgd. De door Opdrachtgever opgegeven uiterlijke bezorgdatum is hierop afgestemd.
E2.15	Verzending en bezorging	Op vooraf afgesproken dagen worden de stempassen en kandidatenlijsten bezorgd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige verzenddatum zodat de uiterlijke bezorgdatum wordt gehaald. De bezorgdagen worden uiterlijk twee maanden voor de stembag schriftelijk overeengekomen conform het plan van aanpak als bedoeld in E2.28
E2.16	Verhuisservice	Als bij een bepaald adres of persoon een verhuisservice is ingesteld en dit is bekend bij Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtnemer de betrokken stempassen direct naar de gemeente terugsturen. De kandidatenlijsten worden altijd op het aangegeven adres bezorgd, ongeacht een eventuele ingestelde verhuisservice.
E2.17	Niet-bezorgbare post	–Niet-bezorgbare individuele stempassen en kandidatenlijsten worden zo spoedig mogelijk bij de contactpersoon van de Verkiezingen van de Opdrachtgever aangeleverd, voorzien van de reden van niet-bezorging. <u>In de periode van zeven kalenderdagen vóór de stembag geldt een maximale aanlevertermijn van de eerstvolgende werkdag na constatering van niet-bezorgbaarheid. Opdrachtnemer spant zich maximaal in om retourzendingen, ook in de periode van zeven kalenderdagen vóór de stembag, zo snel mogelijk te retourneren aan de afzender.</u>
E2.18	Spoedbestellingen	Opdrachtnemer is in de week vóór en de week van de stemming in staat om in uitzonderingsgevallen of bij spoedbestellingen binnen maximaal 24 uur na opdrachtverstrekking te bezorgen op het adres van de kiezer, op alle dagen van de

Programma van Eisen

		week behalve op zondag en erkende feestdagen, tenzij de Kieswet-termijnen bezorging op die dag vereisen.
E2.19	Continuïteit	Opdrachtnemer garandeert de bezorging van de verkiezingspost gedurende de looptijd van de overeenkomst.
E2.20	Bezorgkwaliteit	Opdrachtnemer dient jaarlijks door middel van een onafhankelijke en objectieve steekproef aan te tonen dat binnen een gekozen maand de eisen voor overkomstduur en overkomstzekerheid van de poststukken, zoals opgenomen in de Postwet, behaald zijn. De kwaliteitsmeting wordt op kosten van de Opdrachtnemer uitgevoerd. Wanneer de meting niet aan de eisen voldoet, zal er vanuit de Opdrachtnemer een verbeterplan opgesteld worden om hier bij een hermeting wel aan te voldoen.  De jaarlijkse kwaliteitsmeting mag worden aangetoond door middel van landelijk gemeten kwaliteitscijfers, uitgevoerd door een onafhankelijk en objectief onderzoeksbureau. Deze methode wordt geaccepteerd als gelijkwaardig alternatief voor een klantspecifieke steekproef, mits de meting representatief is voor de bezorgkwaliteit en de resultaten op verzoek aan Opdrachtgever worden verstrekt.
E2.21	Retourzendingen	Retourzendingen dienen door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Een poststuk dient fysiek retour gezonden te worden, bijbehorende kosten worden opgenomen in het prijzenblad.
E2.22	Beschadigde post	Opdrachtnemer garandeert dat alle stempassen die tijdens het proces van sortering of bezorging zijn beschadigd en daardoor onbestelbaar zijn geworden, binnen één werkdag aangemeld en afgegeven worden bij de contactpersoon van de Verkiezingen van de Opdrachtgever.
E2.23	Dekking	De Opdrachtnemer heeft een landelijke dekking voor de bezorging van de verkiezingspost.
E2.24	Hulpmiddelen	Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening - waaronder bakken, elastieken, formulieren, kratten, postzakken, stickers, verrijdbare transportmiddelen, zakken en andere benodigdheden- worden kosteloos en tijdig aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid tot het digitaal bestellen van hulpmiddelen. In incidentele situaties dat de hulpmiddelen niet voldoende voorradig zijn (bijv. postzak) is de Opdrachtgever vrij om een andere oplossing te gebruiken om de post aan te bieden zodat de post toch die dag mee kan.
E2.25	Personeel	Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerde medewerkers die vertrouwelijk omgaan met de ontvangen informatie van de Opdrachtgever. Gekwalificeerde medewerkers dat wil zeggen medewerkers die kennis en ervaring hebben van de dienstverlening post, waarop deze aanbesteding betrekking heeft.
E2.26	Klantgegevens en portaal	Opdrachtgever kan digitaal inzien in haar klantgegevens, waaronder orders, facturatie, afnamegegevens en rapportages, via een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld portaal. Indien een portaal niet beschikbaar is, verstrekt Opdrachtnemer deze gegevens op verzoek binnen vijf werkdagen.
E2.27	Contactpersoon	Opdrachtnemer geeft de naam op van de persoon die optreedt als centrale contactpersoon en diens plaatsvervanger. Deze personen zijn in dienst van Opdrachtnemer, zij beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Opdrachtnemer zorgt voor een geschikte vervanger, die bij ziekte, verlof, uitdiensttreding enzovoort de taken volledig kan overnemen.
E2.28	Communicatie	Voorafgaand aan iedere verkiezing stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op en legt dit tenminste twee maanden voor de dag van de stemming ter goedkeuring voor aan de Projectleider Verkiezingen van de gemeente Stichtse Vecht. Het plan beschrijft tenminste: de organisatie van de bezorging, de borging van de beveiliging en het tijdpad en samenwerking met derden, waaronder de drukker.

Programma van Eisen

E2.29	Evaluatie	Na iedere verkiezing vindt binnen 2 maanden een evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de projectleider Verkiezingen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer koppelt hierin terug over de uitvoering van de opdracht en, indien van toepassing, over de getroffen maatregelen bij problemen of calamiteiten en hoe herhaling wordt voorkomen.
E2.30	Managementrapportage (algemeen)	Opdrachtnemer verzorgt periodieke managementrapportages op basis van vastgestelde kritieke prestatie-indicatoren over bezorg- en bestelkwaliteit. De inhoud en frequentie zijn vastgelegd in eis E2.31.
E2.31	Managementrapportage (inhoud)	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever jaarlijks een managementrapportage met ten minste de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep en afnemer;</li> <li>• aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep;</li> <li>• alle aantallen periode;</li> <li>• de cijfers van afgelopen periode ten opzichte van een eerdere periode;</li> <li>• cumulatieve cijfers;</li> <li>• de kritieke prestatie indicatoren (KPI) over bezorgkwaliteit;</li> <li>• overige niet/wel behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen en prestatieafspraken.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer levert bij het niet halen van de kwalitatieve en/of kwantitatieve normen een plan van aanpak op om tot verbetering / herstel over te gaan. De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de Opdrachtgever gestuurd. Bovengenoemde rapportage gegevens dienen aan de contractmanager van de Opdrachtgever digitaal te worden verzonden.</p>
E2.32	Klachtenprocedure	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, waar alle medewerkers die voor de Opdrachtgever worden ingezet, bekend mee zijn en naar handelen. Klachten van de Opdrachtgever dienen in beginsel binnen 24 uur te worden opgelost. Indien het niet mogelijk is een klacht binnen 24 uur op te lossen, dient Opdrachtnemer aan te geven of het probleem kan worden opgelost en zo ja, hoe het probleem zal worden opgelost en op welke termijn. De Opdrachtnemer communiceert pro actief rondom de klacht.
E2.33	Calamiteiten	Opdrachtnemer legt bij problemen en/of calamiteiten per ommegaand ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor welke oplossingen en maatregelen Opdrachtnemer heeft getroffen of zal treffen om het probleem en/of calamiteit op korte termijn te verhelpen; als ook hoe Opdrachtnemer dit verder op de lange termijn probeert te voorkomen
E2.34	Prijzen	Alle opgegeven prijzen (inclusief de uurtarieven) dienen "all-in" te zijn en netto prijzen excl. btw. "All-in" dat wil zeggen bevat alle kosten die nodig zijn voor het realiseren van de gevraagde dienstlevering, waaronder kosten voor overleg en rapportage, cao-, administratie-, voorrij- reis-, parkeer-, investerings-, machines-, opleidings-, wervings- en selectie-, vervangings-, transport-, verpakings- en verwijderingskosten, inzet verbruik middelen en machines, verzekeringspremies, belastingen en alle eventuele overige bijkomende kosten.
		Voor diensten, producten of poststukken die niet expliciet in dit prijzenblad zijn opgenomen, gelden de op het moment van verzending of uitvoering actuele tarieven van opdrachtnemer, zoals gepubliceerd in het op dat moment geldende tarievenoverzicht van opdrachtnemer, als maximale prijs. Opdrachtnemer stelt dit tarievenoverzicht op verzoek beschikbaar aan opdrachtgever en zorgt ervoor dat het tarievenoverzicht te allen tijde actueel en raadpleegbaar is. Indien opdrachtnemer een lagere prijs dan het gepubliceerde tarief kan aanbieden, bijvoorbeeld als gevolg van schaalvoordelen of specifieke inkoopafspraken, treedt opdrachtnemer hierover voorafgaand aan de opdrachtverstrekking in overleg met opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt geen tarieven in rekening die niet

Programma van Eisen

		herleidbaar zijn tot het prijzenblad, het tarievenoverzicht van opdrachtnemer, dan wel een in onderling overleg schriftelijk overeengekomen lagere prijs.
<b>E2.35</b>	<b>Wijzigingen</b>	<p>Inschrijvers dienen hun inschrijving op te stellen op basis van de in het prijzenblad opgenomen referentievolumes. De grotere volumes (zwart gedrukt) in het prijzenblad zijn gebaseerd op reële historische afnamecijfers; de kleinere volumes (rood gedrukt) zijn opgenomen als fictief vergelijkingsvolume ten behoeve van de onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen. Op basis van deze referentievolumes bepaalt de inschrijver zijn tarieven en de staffelindeling die daarbij van toepassing is.</p> <p>Inschrijver levert bij inschrijving een staffeloverzicht aan met de bijbehorende kortingspercentages per staffel. Dit staffeloverzicht is informatief van aard en wordt niet meegewogen in de prijsbeoordeling. De prijsbeoordeling vindt uitsluitend plaats op basis van de in het prijzenblad ingevulde tarieven bij de referentievolumes. Het staffeloverzicht is wel contractueel bindend voor de uitvoering van de overeenkomst.</p> <p>Indien het werkelijke volume, gewicht en/of de oplage gedurende de looptijd van de overeenkomst structureel afwijkt van de bij inschrijving gehanteerde staffel, kunnen partijen in onderling overleg de van toepassing zijnde staffel aanpassen. De kortingspercentages per staffel zoals aangeboden bij inschrijving blijven daarbij ongewijzigd van kracht. Opdrachtnemer is te allen tijde gehouden reële en marktconforme kortingen te hanteren.</p>

Middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke eis, zoals benoemd in dit Programma van Eisen te voldoen.

Naam Opdrachtnemer:

Naam tekeningsbevoegde:

Functie tekeningsbevoegde:

---

Handtekening

Datum