Belastingdienst

Bijlage 1A –Programma van Eisen

Behorend bij de Europees openbare aanbesteding:

Verhuisdiensten (IUC25-639)

Aanbestedende dienst:	Directoraat Generaal Belastingdienst, mede namens de Deelnemende organisaties zoals opgenomen in bijlage 4.
Opdrachtgever:	Categorie Logistiek
Versie	Nvl 1

Inhoud

Hoofdstuk 1: Inleiding 3
Hoofdstuk 2: Dienstverlening 4
2.1 Basis eisen dienstverlening - voorbereiding 4
2.2 Basis eisen dienstverlening – uitvoering en nazorg 4
2.3 Basis eisen dienstverlening – opslag 6
2.4 Specifieke eisen dienstverlening – verhuismaterialen 6
2.5 Implementatie dienstverlening 7
Hoofdstuk 3: Kwaliteit dienstverlening 8
3.1 Communicatie 8
3.2 vragen en klachten 9
3.3 Digitaal platform verhuizingen 10
3.4 Beveiliging en huisregels 10
3.5 Informatiebeveiliging 12
Hoofdstuk 4: Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) 14
4.1 Milieu en klimaat 14
4.2 Social return 14
4.3.Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) en Ketenverantwoordelijkheid 15
Hoofdstuk 5: Prijsstelling 16
5.1. Tarieven 16
5.2. Indexering en brandstoftoeslag 16
5.3. Facturatie 17
Hoofdstuk 6: Data en monitoring 18
6.1. Data 18
6.2. Kritische prestatie indicatoren (KPI) 19
Hoofdstuk 7: Toekomstgericht 19

Hoofdstuk 1: Inleiding

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding: "Verhuisdiensten" IUC25-639. Dit document is onderdeel van het Beschrijvend document.

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers (Opdrachtnemers), 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 en gelden voor alle (vier) percelen, tenzij specifiek anders vermeld. Inschrijvers, inclusief onderaannemers en ander ingezet personeel, dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd. In dit document staan Geschiktheidseisen en Uitvoeringseisen. Deze worden als volgt weergegeven:

GE	**Gunningseisen** Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen hieraan 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 deze eisen 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.

UE	**Uitvoeringseisen** Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden en dient te voldoen, 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.

Hoofdstuk 2: Dienstverlening

2.1 Basis eisen dienstverlening - voorbereiding

UE 1.	Bij verhuisaanvragen van minimaal €1.000 excl btw, maakt Opdrachtnemer een afspraak met Opdrachtgever om de specificaties van de verhuizing te bespreken. Deze afspraken vinden op locatie van Opdrachtgever plaats tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Na deze afspraak, stelt Opdrachtnemer een nadere offerte op. Bij aanvragen onder €1.000 excl btw stelt Opdrachtnemer wel een nadere offerte op, maar is een afspraak op locatie niet verplicht.

UE 2.	Bij ontvangst van een offerteaanvraag bevestigt Opdrachtnemer deze binnen 48 uur.

UE 3.	In de offerte van Opdrachtnemer is ten minste vermeld: • specificatie van werkzaamheden die worden verricht; aantal en soort eenheden, interne/externe verhuizing/verplaatsing, aantal kilometers & soort brandstof, uitvoering tijdens kantooruren of daarbuiten (inclusief toeslagen); • offertedatum inclusief geldigheidsduur (+30 dagen); • projectnummer of inkoopnummer van Opdrachtgever. Er kunnen verschillende inkoopnummers zijn bij hetzelfde project dit dient duidelijk te zijn in de offerte; • gegevens Opdrachtgever inclusief naam locatie/pand(en), gebouw en indien bekend etagenummer en ruimtenummer. Dit geldt zowel voor de huidige en nieuwe locatie; • de reisafstand vanuit Google Maps bepaalde snelste route; • verhuisdatum inclusief geplande starttijd en beoogde einddatum van verhuizing; • wijze van afvoer van meubilair; • verwijzing naar het contractnummer van de Raamovereenkomst; • totaalprijs, inclusief en exclusief btw.

UE 4.	Opdrachtnemer stelt een draaiboek op voor verhuisaanvragen vanaf € 10.000 exclusief btw, en voor verhuizingen waarbij meerdere locaties zijn betrokken of waarbij de verhuizing naar verwachting meer dan één werkdag duurt. In het draaiboek is vermeld: • wat is onderdeel van de verhuizing; • algemene informatie m.b.t. de operationele uitvoering; starttijd, aantal verhuizers, duur verhuizing en welke bijzonderheden zoals afwijkend verhuismateriaal; • communicatieplan: contactpersonen en met telefoonnummer van beide partijen; • uitvoeringsplanning (beschrijving dag- en faseplanning(en) met laad- en los adressen, werktijden (waaronder start en (voorspelde) eindtijd), inzet personeel en materiaal, uit te voeren activiteiten; • veiligheid en huisregels: beschrijving van de wijze waarop het personeel van Opdrachtnemer door Opdrachtnemer inzake veiligheid en plaatselijk geldende huisregels wordt gebrieft; • wijzigingen worden ook opgenomen in het draaiboek als deze zich voordoen.

2.2 Basis eisen dienstverlening – uitvoering en nazorg

UE 5.	Meerwerk tijdens de uitvoering gaat altijd vergezeld van een aanvullende offerte.

UE 6.	Indien Opdrachtgever een verhuizing annuleert, gelden annuleringsvoorwaarden:

Moment van annuleren	Voorwaarde
≥ 15 werkdagen voorafgaand aan de geplande verhuisdatum	Kosteloos
5 – 14 werkdagen	Alleen voorbereidingskosten waarvan aangetoond kan worden dat de kosten daadwerkelijk gemaakt zijn,inclusief kosten voor verhuizers en materiaal dat niet opnieuw ingezet kan worden
< 5 werkdagen	50% van de overeengekomen opdrachtsom van de betreffende verhuisaanvraag
Op verhuisdag	100% van de overeengekomen opdrachtsom van de betreffende verhuisaanvraag

Uitstel (verplaatsen verhuisdatum)

- ≥ 5 werkdagen voorafgaand aan de geplande verhuisdatum: kosteloos.
- < 5 werkdagen voorafgaand aan de geplande verhuisdatum: alleen redelijke aantoonbare extra planningskosten, worden vergoed
- Als de verhuizing binnen 30 werkdagen ten opzichte van de origineel geplande verhuisdatum alsnog wordt uitgevoerd, worden kosten verrekend of (deels) gecrediteerd.

Bij annulering als gevolg van acute veiligheidsrisico's (direct gezondheidsgevaar of terroristische dreiging) en wettelijke of bestuurlijke maatregelen (stakingen, juridische procedures, toegangsverbod), mogen door Opdrachtnemer alleen kosten in rekening worden gebracht waarvan aangetoond kan worden dat de kosten daadwerkelijk gemaakt zijn, inclusief kosten voor verhuizers en materiaal dat niet opnieuw ingezet kan worden.

UE 7.	Opdrachtnemer organiseert de werkzaamheden zodanig dat risico's op fysieke overbelasting worden voorkomen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat: • Passende hulpmiddelen (zoals verhuisliften, steekwagens en tilhulpmiddelen) worden ingezet en in goede staat zijn; • voldoende personele bezetting per verhuisopdracht wordt ingezet afgestemd op aard en zwaarte van de werkzaamheden; • medewerkers zijn geïnstrueerd in veilig en ergonomisch werken.

UE 8.	Als extern personeel ingezet wordt (onderaannemers, uitzendkrachten en zzp'ers) borgt Opdrachtnemer dat er geen constructies worden toegepast die leiden tot afhankelijkheid van personeel, zoals het koppelen van werk en huisvesting.

UE 9.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden; Arbeidsomstandighedenwet, Arbeidstijdenwet en de cao voor de verhuisbranche of logistieke dienstverlening. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen dat medewerkers volgens cao worden beloond en arbeidstijden en rusttijden worden nageleefd.

UE 10.	Nadat de verhuizing is uitgevoerd, wordt een dechargeformulier van Opdrachtgever gebruikt. Dit formulier wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekend. Als na ondertekening gebreken geconstateerd worden, dan kan Opdrachtgever alsnog het recht op herstel uitoefenen.

2.3 Basis eisen dienstverlening – opslag

UE 11.	Opdrachtnemer beschikt over opslagruimte die aan de volgende zaken voldoet: • Bescherming tegen weersinvloeden, brand en inbraak; onbevoegden hebben geen toegang. • Mogelijkheid tot een afgesloten ruimte, uitsluitend bestemd voor goederen van Opdrachtgever. • Indien nodig: mogelijkheid tot opslag onder specifieke, klimaatgereguleerde condities, zodat goederen langdurig in goede staat blijven. Deze dienstverlening kan door Opdrachtgever op offerte basis uitgevraagd worden.

UE 12.	Opdrachtnemer kan in geval van spoed, binnen 24 uur na aanvraag van Opdrachtgever minimaal 60 m3 opslagruimte beschikbaar stellen.

UE 13.	Opdrachtnemer heeft een digitaal opslagbeheersysteem met de volgende informatie: • een foto van de opgeslagen goederen; • of de goederen beschikbaar of gereserveerd zijn; • een uniek registratienummer voor de opgeslagen goederen; • datum van opslag; • eventuele mutaties van in-en uitslag (verwerking uiterlijk binnen twee werkdagen). • opslaglocatie; welk magazijn; zone, stelling, vaknummer; • omschrijving type meubel en soort (inclusief merk en model); • omschrijving afmeting; • de hoeveelheid voorraad; in stuks en in m^3 uitgedrukt; • herkomstlocatie (locatie waar de spullen zijn opgehaald); • eigenaar van de goederen. De informatie is te exporteren vanuit het opslagbeheersysteem in één Excel of PDF.

UE 14.	In het opslagbeheersysteem moet het mogelijk zijn om verschillende autorisatierechten toe te kennen aan medewerkers van Opdrachtgever. Alleen geautoriseerde medewerkers kunnen de inventaris inzien, reserveren of bestellen.

UE 15.	Opdrachten voor het verhuizen van opgeslagen goederen worden binnen één werkdag na aanvraag door Opdrachtnemer bevestigd aan Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen opgeslagen goederen binnen twee werkdagen worden geleverd op locatie.

2.4 Specifieke eisen dienstverlening – verhuismaterialen

UE 16.	Bij alle verhuizingen levert Opdrachtnemer uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de verhuizing alle benodigde verhuismaterialen. De in te zetten verhuismaterialen worden in overleg met Opdrachtgever

	bepaald en worden uitsluitend gebruikt voor de specifieke opdracht waarvoor het is geleverd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen een lijst van de materialen en aantallen op die geleverd of achtergelaten worden. Deze lijst wordt ondertekend door beide partijen.

UE 17.	Verhuismaterialen zijn herkenbaar als eigendom van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld door het aanbrengen van het logo.

UE 18.	Opdrachtnemer dient alle verhuismaterialen op etageniveau, eventueel onder toezicht en begeleiding van Opdrachtgever, te verspreiden. Opdrachtgever zorgt na afloop van een verhuizing of verplaatsing voor de verzameling van alle materialen op een afgesproken punt per etage of afgesproken verzamelplaats.

UE 19.	Als blijkt dat er een tekort aan verhuismaterialen is, levert Opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen uiterlijk de volgende (werk)dag. De kilometers die worden gemaakt t.b.v. de aan te vullen verhuismaterialen kunnen niet worden gedeclareerd. De extra verhuismaterialen worden toegevoegd aan de lijst genoemd in UE 16.

UE 20.	Opdrachtnemer voert verhuismateriaal uiterlijk op de laatste verhuisdag kosteloos af.

UE 21.	Op verzoek van Opdrachtgever, voert Opdrachtnemer overtollige goederen af. De kosten hiervoor kunnen één-op-één worden doorbelast, mits vooraf goedgekeurd door Opdrachtgever. De goederen kunnen op verschillende manieren worden afgevoerd: 1. Afvoeren naar een locatie van Domeinen Roerende zaken of andere door Opdrachtgever gewenste locatie. 2. Doneren aan goede doelen, kringloopwinkels of maatschappelijke organisaties. 3. Meubilair dat niet meer bruikbaar is, laten recyclen bij een gespecialiseerd recyclingbedrijf of milieustraat. 4. Als hergebruik of recycling niet mogelijk is, afvoeren als grofvuil via een erkende afvalverwerker, met inachtneming van milieuwetgeving.

UE 22.	Als Opdrachtgever verhuismaterialen langer dan 31 dagen na de verhuizing wil gebruiken, gelden hiervoor de huurtarieven uit het Prijzenblad. Daarnaast kan een Deelnemende organisatie verhuismaterialen kopen na akkoord van Opdrachtnemer, ook hiervoor gelden de tarieven uit het Prijzenblad.

2.5 Implementatie dienstverlening

UE 23.	Opdrachtnemer maakt een implementatieplan en heeft deze gereed binnen twee weken na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Het implementatieplan wordt goedgekeurd door Opdrachtgever en wordt daarna pas definitief Het plan bevat minimaal de volgende elementen: • Beschrijving methode van aanpak. Hierbij dient aandacht te worden gegeven aan hoe de dienstverlening wordt verzorgd. • 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, Logistiek als Opdrachtgevers). • Communicatiestructuur tussen projectorganisatie en de implementatiecoördinator van Categoriemanagement Logistiek en de implementatieverantwoordelijken van de Deelnemende organisaties (Opdrachtgevers).

UE 24.	Opdrachtnemer stelt voor het implementeren van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan voor de uitvoering van het implementatieplan.

UE 25.	Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes weken na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst een digitale werkinstructie op. De werkinstructie bevat: • het tarievenoverzicht; • de wijze waarop een verhuisaanvraag kan worden ingediend; • de klantnummers en inloggegevens van de Categorie Logistiek en aan de Opdrachtgevers (Deelnemende organisaties); • een omschrijving van de werkzaamheden; • alle relevante contactgegevens (inclusief helpdesk en klachtenprocedure); • instructies van eventuele onlinesystemen van Opdrachtnemer; • meld- en afhandelingsproces voor schade, waarin onder meer vastlegging, en opvolging zijn vastgelegd.

UE 26.	Opdrachtnemer zorgt voor de implementatie van een aansluiting op de inkoopsystemen van Opdrachtgevers (o.a. Sap Ariba, DigiInkoop etc.). Opdrachtnemer start direct na ingangsdatum van de Raamovereenkomst het aansluitproces via één van de door Opdrachtgever voorgeschreven wijzen van aansluiten. Extra informatie over het gebruik van SAP Ariba door het Ministerie van Defensie is opgenomen in bijlage 10.

UE 27.	Tijdens de implementatiefase stemt Opdrachtnemer met de Deelnemende organisaties het facturatieproces af, waaronder gewenste methode van factureren, indeling van factuurgegevens, wijze van aanlevering en controlevoorzieningen. De factuur aan de Deelnemende organisatie bevat minimaal: • inkooporder nummer of referentienummer (van Opdrachtgever) en factuurnummer; • naam van de Deelnemende organisatie (en indien opportuun de naam van de onderdelen); • datum van aanbieden factuur en geldigheidsdatum factuur; • bedrag exclusief btw en inclusief btw; • in rekening gebrachte eenheden; • Gespecificeerde tarieven zoals in het prijzenblad is weergegeven.

Hoofdstuk 3: Kwaliteit dienstverlening

3.1 Communicatie

UE 28.	Opdrachtnemer wijst één vaste accountmanager of vergelijkbaar aanspreekpunt aan voor Opdrachtgevers. Daarnaast worden de volgende vaste contactpersonen aangewezen:

	• Klachtenmanager: verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten en het fungeren als aanspreekpunt voor klachten van Opdrachtgevers. • Beveiligingsfunctionaris: verantwoordelijk voor het opstellen, bewaken en naleven van beveiligingsprocedures en het vergroten van bewustzijn rond beveiligingsrisico's binnen de organisatie.

UE 29.	Uiterlijk vijf werkdagen voor een overleg worden in afstemming met Opdrachtgever agenda en benodigde informatie verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen nadat een overleg heeft plaatsgevonden de verslaglegging is gedeeld met Opdrachtgever.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Operationeel niveau	• Nader af testemmen	Op afroep	Accountmanager	Contactpersoon Deelnemende organisatie
Tactisch / operationeel niveau	• Lopende zaken	Maandelijks – 4x per jaar	Accountmanager	Deelnemende organisatie (+ bij uitzondering CategoriemanagementLogistiek)
Tactisch / Strategisch niveau	• Omzet en prestaties • Verbetering van dienstverlening • Managementinformatie • KPI rapportages • Risico's • Ontwikkelingen	4 x per jaar	Accountmanager Met klachtenmanager	Contractmanager categorie Logistiek. Kan ook voorkomen bij Deelnemende organisatie.
Strategisch niveau	• Strategische management informatie • Klanttevredenheid • Duurzaamheid (incl.Social Return) • Innovatie en strategische ontwikkelingen	2 x per jaar	Directielid met accountmanager	Categoriemanager CategoriemanagementLogistiek

3.2 vragen en klachten

UE 30.	Opdrachtnemer neemt klachten binnen één werkdag na melding in behandeling en handelt deze binnen vijf werkdagen af. Indien dit niet mogelijk is, informeert Opdrachtnemer de melder van de klacht over de voortgang en verwachte afhandeldatum. Iedere klacht wordt geregistreerd en ieder kwartaal gerapporteerd aan de betreffende contactpersoon en de categorie Logistiek. De registratie van een klacht bevat in ieder geval onderstaande informatie: • een omschrijving van het probleem of de klacht; • datum waarop de klacht is gemeld of geconstateerd; • hoe de klacht is ontstaan (bijvoorbeeld: tijdens transport, planning, inpakproces); • betrokken partijen (zoals interne medewerkers, externe verhuizers, leveranciers); • voorgestelde oplossing of te nemen acties, inclusief verantwoordelijke personen en termijn voor afhandeling. Indien geen overeenstemming wordt bereikt over de oplossing, wordt de klacht voorgelegd aan de strategisch contractmanager van Categoriemanagement Logistiek.

3.3 Digitaal platform verhuizingen

UE 31.	Opdrachtnemer stelt een digitaal platform beschikbaar aan Opdrachtgever. Het digitaal platform beschikt over de volgende functionaliteiten: • Aanvragen verhuisopdrachten. • Kalenderfunctie voor het plannen en inzien van verhuisdata. • Upload- en downloadfunctie voor benodigde documenten, zoals verhuisplannen, offertes inventarislijsten en dechargeformulier. • Facturatie-overzicht en inzicht in gemaakte kosten. • Overzicht van afgeronde, lopende en geplande opdrachten. • Rapportagefunctie voor uitgevoerde diensten (zoals aantallen verhuisde items, afgevoerd meubilair, opslag).

UE 32.	Opdrachtgever kan naar eigen inzicht de specifieke onderdelen van haar digitaal platform inrichten; zoals het regelen van autorisaties, instellen van favorieten en het toekennen van rollen.

UE 33.	Het digitale platform en opslagbeheersysteem dienen uiterlijk zes weken na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed te zijn om te testen. Dit betekent dat alle functionaliteiten, zoals beschreven in UE 13 & 31, beschikbaar zijn in een acceptatieomgeving.

UE 34.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gebruikers tijdens de implementatieperiode voldoende worden geïnstrueerd door Opdrachtnemer om het digitale platform zelfstandig te kunnen gebruiken, bijvoorbeeld met een digitale handleiding.

3.4 Beveiliging en huisregels

UE 35.	Opdrachtnemer dient de veiligheidsvoorschriften, toegangsprocedures en huisregels op te volgen van de betreffende locaties van Opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase worden deze verstrekt en afgestemd met Opdrachtnemer. Het voor het Ministerie van Defensie geldende toegangsbeleid is opgenomen in bijlage 1C.

UE 36.	Het in te zetten verhuispersoneel (behalve medewerkers uit de social return doelgroep) heeft het basisdiploma veiligheid VCA.

UE 37.	**Legitimatie bij binnenkomst:** • Personeel moet zich bij aankomst bij de receptie legitimeren met een paspoort of ander geldig legitimatiebewijs. **Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG):** • Personeel toont bij aanvang van werkzaamheden een originele (niet-gelamineerde) VOG, tenzij het tonen van een digitale VOG is goedgekeurd door Opdrachtgever. • De VOG mag bij aanvang niet ouder zijn dan 3 maanden. Daarna is de geldigheid van de VOG 2 jaar.

	• De VOG moet ten minste de volgende screeningsprofielen bevatten: 11, 12, 13, 37, 38, 41, 61, 62, en 63. • Voor het Ministerie van Defensie wordt een VOG aangevraagd onder zogeheten Defensieprofiel. **Indienen van documenten:** • Opdrachtnemer dient uiterlijk twee werkdagen voor inzet van personeel een kopie van de geldige VOG en de geheimhoudingsverklaring, conform AVG, te overhandigen aan Opdrachtgever. **Geheimhoudingsverklaring:** • Personeel mag pas aan het werk zodra ook een getekende geheimhoudingsverklaring getekend is. • Opdrachtnemer moet een geheimhoudingsverklaring binnen drie werkdagen na verzoek van Opdrachtgever kunnen overleggen. **Vervanging bij ontbreken geldige VOG:** • Indien personeel geen geldige VOG kan tonen bij aanvang werkzaamheden, mag betrokkene niet worden ingezet. Opdrachtnemer garandeert directe vervanging door medewerker die wel aan alle eisen voldoet. **Aanpassing profiel en kosten:** • Indien er aanvullende screeningsprofielen worden vereist, vraagt Opdrachtnemer hiervoor tijdig een nieuwe VOG aan voor betreffende medewerkers. Kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. **Aanvullingen:** • Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat gedurende de looptijd van de overeenkomst al het personeel over een geldige VOG beschikt, zowel bestaande als nieuw in te zetten medewerkers. Het is Opdrachtgever toegestaan dit periodiek te controleren. • Indien bij specifieke Opdrachtgevers strengere eisen gelden, volgt Opdrachtnemer de daar geldende procedure. Deze eisen gelden voor al het in te zetten personeel. Kosten verbonden aan VOG komen voor rekening van Opdrachtnemer.

<u>UE 38, 39, 40 & 41 gelden specifiek en enkel voor specifieke percelen zoals vermeld in de eisen:</u>

UE 38.	Specifiek voor de Deelnemende organisatie Raad voor de Rechtspraak (perceel 2) geldt dat de geldigheid van de VOG slechts 1 jaar bedraagt.

UE 39.	Specifiek voor de Deelnemende organisaties TNO (perceel 3) en de penitentiaire inrichtingen van DJI (Perceel 2) geldt dat het niet is toegestaan voor externe dienstverleners om smartdevices (telefoon, Ipad, smartwatch, laptop) mee te nemen. Om wel bereikbaarheid te kunnen garanderen, kan men op de betreffende locatie één vervangend apparaat ontvangen via de receptie/beveiliging voor de gehele groep.

UE 40.	Enkel voor de Deelnemende organisatie Politie (perceel 2) geldt dat Opdrachtnemer voor de eerste inzet, daarna jaarlijks, controleert of een medewerker in het waarschuwingsregister Logistieke Sector (WLS) https://stichtingwls.nl/ is opgenomen. Als de betreffende persoon in de WLS is geregistreerd, wordt de persoon niet ingezet voor deze Opdracht.

UE 41.	Specifiek voor de Deelnemende organisatie TNO (perceel 3) geldt dat in ieder geval voor vier locaties aanvullende (screening)eisen nodig zijn. Dit kan zowel een verklaring van geen bezwaar (VGB), een aanvullend screeningsprofiel(en) zijn als andere screeningseisen. Ten minste 6 maanden voor het verstrijken van de termijn voor hernieuwd onderzoek van een VGB van Betrokken Medewerkers, vraagt de Beveiligingsfunctionaris van Opdrachtnemer een hernieuwd Veiligheidsonderzoek aan. Kosten verbonden aan VGB kunnen éénmalig voor 5 werknemers van Opdrachtnemer worden doorbelast aan TNO.

3.5 Informatiebeveiliging

UE 42.	Opdrachtnemer bewaart de volgende gegevens volgens deze bewaartermijnen: • offertes en klantgegevens (naam, adres, contactgegevens): tot einde Raamovereenkomst plus 1 jaar; • facturen en financiële administratie: 7 jaar conform wettelijke fiscale bewaarplicht; • contracten en opdrachtbevestigingen: 5 jaar na afloop van de Raamovereenkomst. Na afloop van de Raamovereenkomst retourneert, wist of vernietigt Opdrachtnemer, dit naar keuze van Opdrachtgever, alle door Opdrachtgever verstrekte of ter hand gestelde gegevens, documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers en kopieën daarvan). Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien wettelijke voorschriften het wissen of vernietigen verhinderen.

UE 43.	Opdrachtnemer hanteert het beginsel van dataminimalisatie en verwerkt uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de verhuisdienstverlening. Denk hierbij aan: • contactgegevens van Opdrachtgever; • verhuisadressen, verhuisdata en logistieke planningsgegevens; • gegevens die noodzakelijk zijn voor facturatie, betaling en wettelijke administratieverplichtingen; • eventuele aanvullende gegevens die door de klant vrijwillig worden verstrekt en noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht. Toegang tot deze gegevens wordt beperkt tot medewerkers die deze informatie nodig hebben voor hun werkzaamheden. Fysieke documenten worden beveiligd tegen onbevoegde toegang.

UE 44.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en meer in het bijzonder aan de wetgeving met betrekking tot de meldplicht Datalekken. Opdrachtnemer rapporteert binnen 24 uur (na constatering) over onregelmatigheden c.q. verlies van gegevens aan Opdrachtgever.

UE 45.	Opdrachtnemer voldoet aan het Rijksbreed cloudbeleid 2026. Dit houdt concreet in: • Opdrachtnemer werkt mee aan het opstellen en uitvoeren van een exit-plan in het geval de Raamovereenkomst wordt beëindigd. Dit is inclusief ondersteuning bij de overdracht van data, metadata, en (waar overeengekomen) applicaties naar Opdrachtgever of een andere leverancier bij beëindiging van de Raamovereenkomst. • Opdrachtnemer verschaft op verzoek volledig inzicht in: a) waar data fysiek wordt opgeslagen en verwerkt (datageografie), b) welke medewerkers en derden toegang hebben tot de clouddienst of data.

	• Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij wijzigingen in sub-processoren of relevante datalocaties. • Data wordt door Opdrachtnemer alleen binnen de EER en Zwitserland opgeslagen en verwerkt • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gegevens beveiligd zijn. Dit betekent dat bestanden worden versleuteld als ze worden opgeslagen en als ze worden verstuurd (geëncrypt). De versleuteling moet altijd gebeuren volgens de nieuwste technische standaarden. • Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, of bevoegde instanties (zoals CIO Rijk en CISO Rijk), het recht tot audits en toetsing stelt de auditrapporten beschikbaar. • Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever bij uitvoeren van de vereiste data privacy impact assessments (DPIA).

UE 46.	Opdrachtnemer is voor de digitale omgeving verplicht om de standaarden te gebruiken van Forum Standaardisatie ("pas toe"). Lukt dat niet, dan schrijft Opdrachtnemer duidelijk op waarom ("leg uit"). Dit zijn "pas toe leg uit"-standaarden. Om te bepalen welke standaard voor Opdrachtnemer van toepassing zijn, is een beslisboom opgesteld Beslisboom Open Standaarden | Forum Standaardisatie.

UE 47.	Opdrachtnemer voert in het eerste contractjaar samen met de Categorie Logistiek een risicoanalyse uit op informatiebeveiliging en actualiseert deze minimaal eens per contractjaar en deelt deze met Categorie Logistiek. In de analyse worden de volgende onderwerpen meegenomen: • toegangsbeveiliging en autorisatiebeheer; • versleuteling van gevoelige gegevens en communicatiekanalen; • logging en monitoring van toegang tot systemen; • incidentmanagementprocedures en meldingsverplichtingen; • regelmatige back-ups en herstelprocedures.

UE 48.	Toegang tot de digitale omgeving dient te zijn beveiligd met multi-factor authenticatie (MFA).

UE 49.	Opdrachtnemer beschikt binnen zes maanden na de start van de Raamovereenkomst over een incidentmanagementproces zoals beschreven door het Nationaal Cyber Security Centrum in deze link Incidentresponsplan | NCSC.

UE 50.	Opdrachtnemer dient vertrouwelijke objecten en/of ICT-middelen te vervoeren in gesloten of verzegelde transportmiddelen. Tijdens het transport zijn onbeheerde stops niet toegestaan en dient iedere overdracht van goederen geregistreerd te worden.

UE 51.	Opdrachtnemer meldt elk van de volgende gebeurtenissen onmiddellijk schriftelijk aan Nationaal Bureau Industrieveiligheid (NBIV) en aan Opdrachtgever: • voorgenomen splitsing, strategische samenwerking, uitbesteding, sourcing, fusie, dreigende gedeeltelijke of volledige overname, bedrijfsbeëindiging, surseance van betaling of faillissement. • Incidenten of (mogelijke) schendingen van Te Beschermen Belangen (TBB).

UE 52 geldt alleen voor TNO (Perceel 3).

UE 52.	Voor specifieke locaties van TNO geldt dat naast de screening van het personeel, ook de onderneming(en) die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoeren ABDO geaccrediteerd dienen te zijn. TNO vraagt een autorisatie aan zodat Opdrachtnemer aan de ABDO kan voldoen.

Hoofdstuk 4: Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

4.1 Milieu en klimaat

UE 53.	Minimaal 75% van de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6 en het resterende deel voldoet ten minste aan emissieklasse 5. Indien Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het al bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6.

UE 54.	Minimaal 15% van de in te zetten zware voertuigen (HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), categorieën N2, N3) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit voertuigen met alternatieve brandstoffen/aandrijving. Zware wegvoertuigen hebben alternatieve brandstoffen/aandrijving als deze rijden op alternatieve brandstoffen, zoals: elektriciteit, waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffine houdende brandstoffen.

UE 55.	Minimaal 38,5% van de in te zetten lichte voertuigen (LDV (light duty vehicle, <3.500 kg), categorieën M1, N1) ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten), bestaat uit voertuigen met een uitstoot van maximaal 50 gram CO_2/km en maximaal 80% van de Real Driving Emissions (RDE) limietwaarden.

UE 56.	Tijdens de Raamovereenkomst realiseert Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever jaarlijks een CO_2-reductie ten opzichte van het eerste contractjaar van de Raamovereenkomst, dat als basisjaar wordt gebruikt. De CO_2-uitstoot moet per verhuizing per m^3 worden gemeten, uitgedrukt in kilogrammen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen een jaarlijks reductiedoel vast binnen zes maanden na de start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal de CO_2-uitstoot. Deze eis is ook als KPI opgenomen in UE 75.

4.2 Social return

UE 57.	Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst social return te realiseren ter hoogte van minimaal 5% van de opdrachtwaarde van deze Opdracht. Het niet voldoen of het niet volledig voldoen aan de verplichting heeft een boete tot gevolg. Deze boete is 125% van het niet ingevulde bedrag. Deze invulling dient te passen binnen de kaders van Social Return 2.0, waarbij verschillende vormen van invulling mogelijk zijn, zoals: • het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, • samenwerking met sociale ondernemingen, • leerwerkplekken, stages of andere inclusieve initiatieven.

UE 58.	Als Opdrachtnemer de Opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan de uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(-s) en/of onderaannemer(-s). Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor het realiseren van de 5% maatschappelijke waarde via social return.

UE 59.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever in de kwartaalrapportages over de voortgang van de invulling van de social return verplichting, zoals vermeld in bijlage 9 Spelregels social return.

4.3. Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) en Ketenverantwoordelijkheid

UE 60.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over arbeidsomstandigheden in relatie tot de uitvoering van de Raamovereenkomst. De rapportage bevat minimaal: • aantal arbeidsongevallen en incidenten en een Root Cause Analysis (RCA) inclusief passende corrigerende maatregelen; • inzet van personeel (incl. aandeel extern personeel); • eventuele corrigerende maatregelen en trendanalyse.

UE 61.	Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de Raamovereenkomst levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt 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; • inzage in de wijze waarop Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, of betrokken is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid.

UE 62.	Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de Raamovereenkomst verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te voorkomen of verkleinen. In het plan van aanpak neemt Opdrachtnemer het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren; • een planning ten aanzien van de maatregelen die Opdrachtnemer zal leveren.

UE 63.	Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks, binnen 12 maanden na start Raamovereenkomst en daarop volgende contractjaren, aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan Opdrachtgever bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse; • 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; • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.

UE 64.	Opdrachtnemer en/of de onderaannemer die zij inzet voor verhuisopdrachten, dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verzekerd te zijn tegen de risico's voortvloeiend uit haar (Opdrachtnemer en/of onderaannemer) aansprakelijkheid als vervoerder voor zover deze aansprakelijkheid verband houdt met de uitvoering van de Opdracht. Op verzoek van Opdrachtgever

	verstrekt de Opdrachtnemer een geldig bewijs van verzekering. Dit bewijs bestaat uit een kopie van de polis, een recent polisblad of een schriftelijke verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat de vereiste verzekering van kracht is.

Hoofdstuk 5: Prijsstelling

5.1. *Tarieven*

UE 65.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden maar toch noodzakelijk zijn voor de dienstverlening dient Opdrachtnemer te verdisconteren in zijn prijzen tijdens zijn inschrijving. Uitzonderingen hierop zijn eventuele noodzakelijke tol- en veergelden die apart in rekening gebracht mogen worden tegen de daadwerkelijk gemaakte kosten.

UE 66.	Offertes zijn gebaseerd op de eenhedenlijst, tenzij sprake is van een bestuurlijke of politieke verhuizingen. In dat geval dient de offerte op uurtarief uitgevraagd te kunnen worden door Opdrachtgever. Dit betreft verhuizingen die voortkomen uit een kabinetswissel of andere bestuurlijke veranderingen aan de ambtelijke of politieke top, waaronder ministers, staatssecretarissen en (plaatsvervangend) Secretaris-Generaal en functies binnen de Top Management Groep (TMG). Dit kunnen zowel interne verplaatsingen als externe/interne verhuizingen van Rijksoverheidsgebouwen zijn. Deze situaties vragen om flexibiliteit en snelle uitvoering, waardoor een uitvraag op basis van uurtarief efficiënter is.

UE 67.	Het kilometertarief, zoals vermeld in het Prijzenblad, is inclusief de inzet van de voor het transport benodigde voertuigen inclusief al het voor het betreffende transport benodigde personeel van Opdrachtnemer. Bij gedeelde lading van meerdere Deelnemende organisaties, wordt het kilometertarief verdeeld over de verschillende organisaties. Dit moet ook te zien zijn op de factuur. Opdrachtnemer bepaalt de afstand tussen adres van ophalen en adres van afleveren aan de hand van Google Maps. De afstand wordt bepaald op basis van de snelste route.

5.2. *Indexering en brandstoftoeslag*

UE 68.	De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen kunnen alleen gewijzigd worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst d.m.v. een brandstoftoeslag per kwartaal en jaarlijkse indexatie. Een uitgebreide uitleg over de brandstoftoeslag is opgenomen in bijlage 12 De brandstoftoeslag gaat in vanaf het eerste kwartaal van de start van de Raamovereenkomst. De jaarlijkse indexatie vindt plaats vanaf 1 januari 2028. **1. Brandstoftoeslag** a. De bij Inschrijving geoffreerde kilometertarieven zijn gebaseerd op de volgende referentieprijzen: • Diesel: €1,515 exclusief btw per liter • Elektriciteit: €0,353 exclusief btw per kWh (berekening op basis van de landelijke gemiddelde prijzen 2025 t/m juni 2026, door CBS). b. Er wordt uitgegaan van een brandstofaandeel van 20% in het kilometertarief.

	c. Ieder kwartaal wordt de actuele brandstofprijs van het CBS (exclusief btw) vergeleken met de referentieprijs. Pompprijzen motorbrandstoffen; brandstofsoort, per kwartaal | CBS d. Indien de actuele brandstofprijs van het CBS in het desbetreffende kwartaal meer dan 5% afwijkt (omhoog of omlaag) van de referentieprijs, vindt er een tariefaanpassing plaats. Alleen het percentage boven de 5% bandbreedte wordt verrekend. Formule: Tariefaanpassing = 20% van het tarief × procentuele afwijking boven 5% bandbreedte. e. Aanpassingen gaan in op de eerste dag van de maand volgend op het vaststellingsmoment en **gelden bij zowel prijsstijgingen als -dalingen.** f. De reguliere jaarlijkse indexering is niet van toepassing op het deel van het tarief dat via deze brandstofclausule wordt aangepast; dubbele compensatie is uitgesloten. g. Als een offerte door Opdrachtgever is geaccepteerd, blijft het kilometertarief (inclusief eventuele op dat moment geldende brandstoftoeslag) zoals vermeld in de offerte van kracht, ongeacht of de verhuizing of verplaatsing op een later moment plaatsvindt waarop een andere brandstoftoeslag geldt. **2. Jaarlijkse prijsindexering** a. De door inschrijver geoffreerde prijzen in bijlage C Prijzenblad, staan vast tot 1 januari 2028. b. Vanaf 1 januari 2028 kunnen de tarieven jaarlijks per 1 januari worden aangepast conform de jaarmutatie van het DPI "Dienstenprijzen verhuisbranche" van het CBS (tabel 4942 Verhuizingen), waarbij 80% van deze mutatie mag worden toegepast op de transporttarieven. Het indexeringspercentage is gebaseerd op het 3e kwartaal van het voorgaande jaar. Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 | CBS c. Een verzoek tot prijsindexering dient uiterlijk 1 november schriftelijk te worden ingediend bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer rondt nieuwe tarieven af op 2 decimalen. Pas na schriftelijke goedkeuring treden de nieuwe tarieven in werking. d. Voor opdrachten die na 1 januari worden uitgevoerd, gelden de nieuwe tarieven, tenzij er vóór 1 januari al akkoord is gegeven door Opdrachtgever op een offerte voor een verhuizing of verplaatsing die tussen 1 januari en 1 april uitgevoerd wordt. e. Als Opdrachtnemer het verzoek tot prijsindexatie te laat indient, wordt de indexatie alleen toegepast op het resterende deel van het kalenderjaar. De prijsaanpassing werkt dus niet met terugwerkende kracht over de al verstreken periode van dat jaar.

UE 69.	De dienstverlening wordt uitgevoerd op werkdagen van 07:00u tot 19:00u, tenzij Opdrachtgever anders besluit. Voor werkzaamheden op werkdagen voor 07:00 en na 19:00, zaterdagen, zondagen en feestdagen, mag Opdrachtnemer een toeslag voor het ingezette personeel in rekening brengen volgens de CAO beroepsgoederenvervoer.

5.3. Facturatie

UE 70.	Opdrachtnemer verzendt alle facturen elektronisch en voldoet aan de basis vereisten e-factureren Rijk. Ook dienen de e-facturen Peppol valide te zijn. Meer informatie is te vinden op: https://www.helpdesk-efactureren.nl/. Tijdens de implementatieperiode wordt de facturatie afgestemd met Opdrachtnemer, inclusief specifieke en technische informatie van een e-factuur. Kosten verbonden aan het tot stand brengen van de facturatie en/of wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn voor Opdrachtnemer. De voor het Ministerie van Defensie geldende facturatiewijze is opgenomen in bijlage 1B.

UE 71.	De facturatie dient maandelijks achteraf plaats te vinden op basis van de geleverde dienstverlening en desgewenst per uitgevoerde opdracht per Deelnemende organisatie. De factuur wordt rechtstreeks met de betreffende Deelnemende organisatie verrekend. Het moet voor een Deelnemende organisatie mogelijk zijn om een verzamelfactuur te krijgen voor al haar dienstonderdelen. De factuuradressen worden na gunning afgestemd.

UE 72.	Opdrachtnemer vermeldt het inkooporder nummer als referentie op elke factuur. Zonder dit inkooporder nummer kan de Deelnemende organisatie de factuur weigeren. De verzamelfactuur van Opdrachtnemer moet te herleiden zijn naar de uitgevoerde opdrachten en komt overeen met de uitgebrachte offerte.

UE 73.	Opdrachtnemer stelt de Deelnemende organisatie maandelijks in staat elke orderregel die zorgt voor de opbouw van de factuur te kunnen inzien en de informatieve bestanden hiervan te kunnen downloaden naar een bewerkbaar CSV-bestand/ Word of Excel. Dit ter controle van de onderhavige factuur. Deze specificatie dient binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand beschikbaar te zijn. Voor enkele organisaties dient Opdrachtnemer een prestatieverklaring toe te voegen bij de factuur. Dit kan zijn een bevestiging van uitgevoerde werkzaamheden, werkbon (bijvoorbeeld van stortkosten), of getekend dechargeformulier. Dit wordt in de implementatieperiode met de Deelnemende organisatie afgestemd.

Hoofdstuk 6: Data en monitoring

6.1. Data

UE 74.	Opdrachtgever ontvangt maandelijks een managementrapportage met informatie van de voorgaande maand. Dit rapport wordt tijdens de implementatieperiode, na afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, definitief vastgesteld. De rapportage bevat minimaal: • aantal verhuizingen per maand, met onderscheid tussen interne en externe verhuizingen en interne verplaatsingen; • of er goederen in opslag zijn geplaatst en zo ja, op welke locatie en hoe lang; • per verhuizing: aantal verhuisde eenheden/volume en bijbehorende kosten; • locaties van de uitgevoerde verhuizingen en naam departement; • overzicht van calamiteiten, spoedsituaties en bijzonderheden zoals klachten en schades; • opslagvolume per kwartaal, gespecificeerd naar in- en uitslag (data en volumes), kosten en opgeslagen goederen (artikel + omschrijving, aantallen [werkelijk, gereserveerd en beschikbaar], m^3); • specificatie van servicewerkzaamheden: type dienstverlening, aantal uren en totaalprijs; • ingezette voertuigen (type, grootte en aangedreven door brandstof of elektriciteit); • percentage gereden zero emissie kilometers ten opzichte van fossiele brandstof. **Kwartaalrapportage** Opdrachtgever ontvangt elk kwartaal een rapportage met deze onderwerpen: • voortgang van de KPI's, zoals beschreven UE 75; • voortgang van de social return verplichting, zoals beschreven in UE 57 & 59; • CO2-uitstoot, zoals beschreven in UE 56; • klachtenrapportage, zoals beschreven in UE 30; • arbeidsomstandigheden zoals beschreven in UE 60.

	Dit rapport wordt in een Excel format aangeleverd en de verdere vormgeving hiervan wordt eveneens tijdens de implementatieperiode vastgesteld na afstemming. Op verzoek van een Deelnemende organisatie deelt Opdrachtnemer structureel de managementdata van de desbetreffende organisatie of kwartaalrapportages met de KPI's en eventuele andere informatie die relevant is voor een specifieke organisatie.

6.2. Kritische prestatie indicatoren (KPI)

UE 75.	Opdrachtgever heeft 4 KPI's opgesteld waar Opdrachtnemer aan dient te voldoen: 1. Tijdige uitvoering van verhuizingen • 95% van de verhuizingen vindt plaats binnen de overeengekomen datum of tijd zoals aangegeven in de definitieve offerte. 2. Schadevrij afleveren van goederen • 98% van de verhuizingen vinden plaats zonder schade aan goederen of gebouwen. 3. Klanttevredenheid • Minimaal 7 gemiddeld op een schaal van 1 tot 10, uit evaluaties van Opdrachtgever na de verhuizing. 4. Reductie CO2-uitstoot • CO2-uitstoot per verhuizing per m3, gemeten in kilogrammen en in vergelijking met een nulmeting om de vooruitgang te volgen. Op basis van deze nulmeting wordt een gezamenlijk reductiepad vastgesteld dat onderdeel wordt van de Raamovereenkomst. Elk kwartaal rapporteert Opdrachtnemer over de voortgang van de KPI's. Na gunning wordt in overleg afgestemd hoe deze KPI's inzichtelijk gemaakt kunnen worden. Wanneer blijkt dat gedurende twee opeenvolgende rapportageperiode niet aan een KPI-norm wordt voldaan, dient Opdrachtnemer binnen twee weken na constatering een schriftelijk verbeterplan in waarin de oorzaken en voorgestelde verbetermaatregelen worden beschreven. Als Opdrachtnemer het verbeterplan niet uitvoert, behoudt Opdrachtgever zich de contractuele rechten voor uit de Raamovereenkomst en de ARVODI-2025.

Hoofdstuk 7: Toekomstgericht

UE 76.	Categoriemanagement Logistiek werkt aan de verbetering van een contractmanagement dashboard. Opdrachtnemer onderzoekt op verzoek van Opdrachtgever de mogelijkheden tot het maken van een koppeling tussen de systemen om automatisch data te kunnen uploaden in het dashboard.