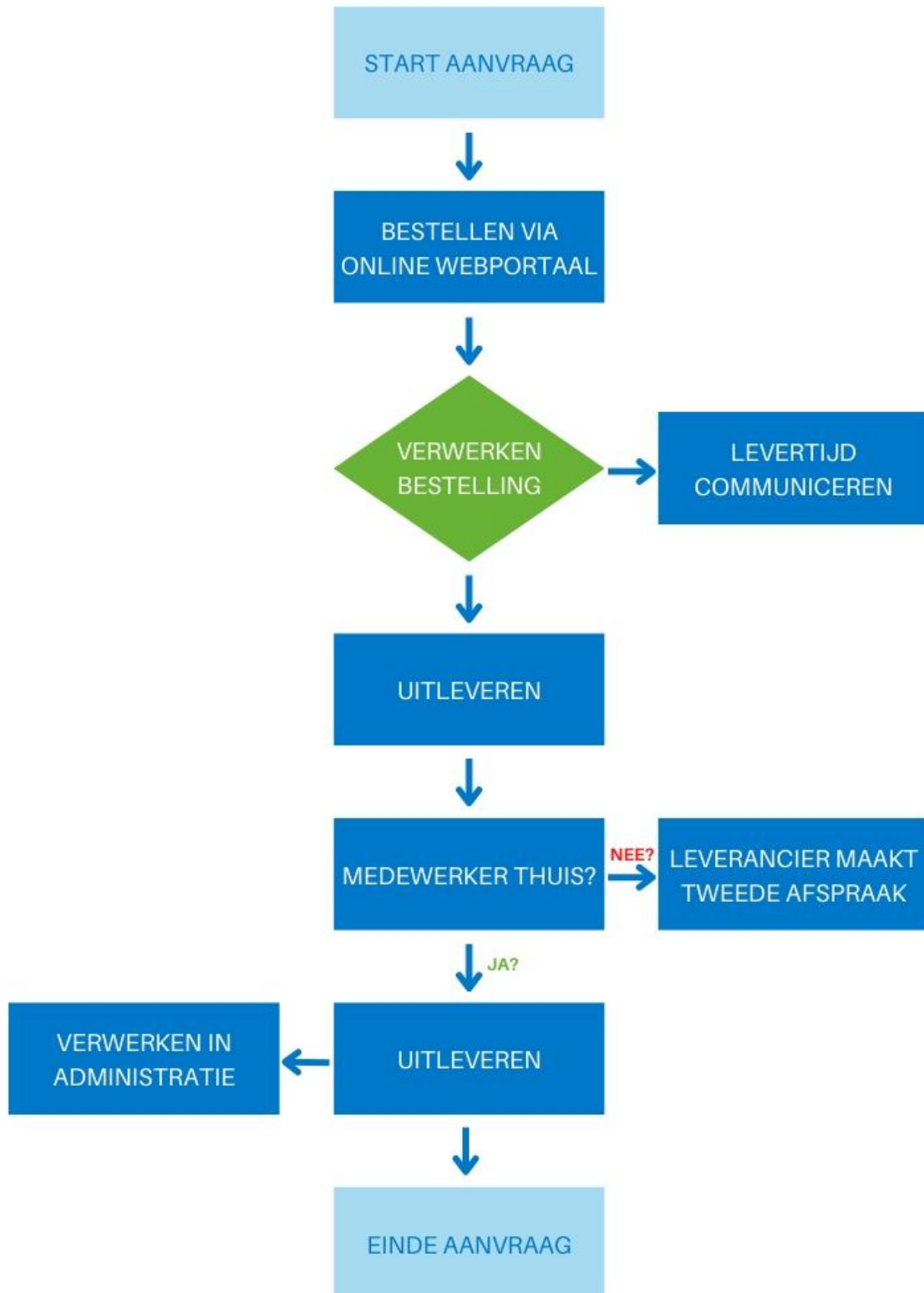


Onderstaand de uitwerkingen van de klantreis in een Flowchart diagram zoals de OFGV dat voor ogen heeft.



De onderstaande **uitgangspunten** beschrijven de randvoorwaarden en verwachtingen die de OFGV hanteert ten aanzien van de uitvoering van de dienstverlening. Deze uitgangspunten vormen het kader waarbinnen de dienstverlening wordt ingericht en uitgevoerd en dienen door de opdrachtnemer te worden meegenomen in de aangeboden oplossing.

Het bestelproces dient gebruiksvriendelijk en eenvoudig te zijn voor de medewerkers van de OFGV.
Per medewerker vindt in beginsel één aflevermoment aan huis plaats, tenzij de medewerker op verschillende momenten afzonderlijke bestellingen plaatst.
Medewerkers kunnen de status van hun bestelling eenvoudig volgen, van bestelling tot levering.
De opdrachtnemer informeert de medewerker tijdig over de geplande levering en eventuele wijzigingen.
Er is een duidelijk en laagdrempelig proces voor retouren, defecten en omruilingen.
Het moet mogelijk zijn om het assortiment in de toekomst, in onderling overleg, uit te breiden met aanvullende ICT-middelen en aanverwante producten.
Indien een medewerker in uitzonderlijke gevallen niet aanwezig is op het overeengekomen aflevermoment, wordt kosteloos een tweede afleverafpraak ingepland. Dit mag maximaal tien keer per kalenderjaar voorkomen, zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.