

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

Dns kenmerk
DGB/2015/1401 U

Uw brief (kenmerk)

Datum 7 april 2015
Betreft Wob-verzoek postverzending

Geachte heer,

Bij brief van 22 februari 2015 vraagt u mij met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) alle documenten te openbaren die gaan over of betrekking hebben op:

1. Analyses, rapportages, onderzoeken met betrekking het niet afleveren van post, klachten en bezwaren ontvangen of het signaleren van problemen met het geleverde post in de periode 2012 tot heden met inbegrip van hoeveelheden zoekgeraakte post;
2. Bezwaren en klachten over het niet afleveren van post, vanaf 2012 tot heden;
3. Overleggen, contacten of afspraken met door u ingezette bedrijven die post afleveren;
4. Verstoringen in ICT-systemen met betrekking tot het afdrucken alsmede het verzenden van documenten voor externe communicatie (vanaf 2012 tot heden).
5. Verbeteringen aan systemen aangebracht om fouten bij het afdrucken en het verzenden van post te verhelpen in de periode 2012 tot heden;
6. Specificaties en inhoudelijke documenten met betrekking tot ICT-projecten.
7. Audits uitgevoerd door de Auditdienst Rijk of op eigen verzoek door anderen uitgevoerd met betrekking tot digitale en/of fysieke verzending van berichten (vanaf 2010 tot heden).

Wettelijk kader

Uitgangspunt van de Wob is dat - in het belang van een goede en democratische bestuursvoering - documenten op verzoek openbaar worden gemaakt. Dit uitgangspunt geldt niet als een specifieke geheimhoudingsplicht zich ertegen verzet of als één of meer uitzonderingsgronden van de Wob van toepassing zijn. Het verzoek moet betrekking hebben op documenten die feitelijk beschikbaar zijn en niet al openbaar gemaakt zijn.

Beoordeling van uw verzoek

Gemakshalve volg ik de nummering, zoals hiervoor weergegeven.

Vooraf merk ik op dat uw verzoek is gericht aan Belastingdienst/Toeslagen, maar dat de informatie die betrekking heeft op postverzending in de meeste gevallen niet kan worden ingeperkt tot Toeslagen. De meeste hieronder genoemde documenten hebben dus betrekking op postverzending van alle onderdelen van de Belastingdienst.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ons kenmerk
DGB/2015/1401 U

Ad 1 en 2

Er zijn verschillende documenten voorhanden die betrekking hebben op klachten ten aanzien van het niet afleveren van post en onderzoeken daaromtrent. Het gaat om:

Jaarverslagen m.b.t. klachten over postbezorging

Deze documenten maak ik openbaar voor zover ze betrekking hebben op postverzending. Ik heb de passages die zijn opgenomen in de jaarverslagen 2012, 2013 en 2014 van de Belastingdienst/Centrale Administratie en die zijn gewijd aan de postverzending opgenomen in bijlage 1. Met het oog op art. 10, lid 2, onder e, van de Wob heb ik de namen van klagers en medewerkers van de Belastingdienst onleesbaar gemaakt.

Klachtenoverzicht 2014 m.b.t. postverzending Belastingdienst/Toeslagen

Dit document maak ik openbaar voor zover het betrekking heeft op postverzending. Belastingdienst/Toeslagen registreert alle klachten in een bestand. Uit dat bestand zijn de klachten gefilterd die betrekking hebben op de postverzending. Deze klachten heb ik in een apart document opgenomen, bijlage 2. Met het oog op art. 10, lid 2, onder e, van de Wob heb ik de namen van klagers en medewerkers van de Belastingdienst onleesbaar gemaakt.

Aantal onderzoeken naar het verzenden van post in het kader van gerechtelijke procedures

De documenten die hierop betrekking hebben maak ik in samengevatte vorm openbaar.

Het komt regelmatig voor dat burgers ten overstaan van de rechter aangeven dat zij een bepaald poststuk niet hebben ontvangen. De Belastingdienst onderzoekt in al deze individuele gevallen of het desbetreffende document ter post is bezorgd. Aangezien al deze gevallen naar individuen kunnen worden herleid heb ik alleen het totale aantal van dergelijke onderzoeken op jaarbasis in dit document opgenomen (bijlage 3).

Verslag van een vergadering van klachtcoördinatoren d.d. 22 januari 2015

Dit document maak ik openbaar, voor zover het betrekking heeft over postverzending (bijlage 4). Met het oog op art. 10, lid 2, onder e, van de Wob heb ik de namen van de betrokken medewerkers van de Belastingdienst onleesbaar gemaakt.

Kwaliteitsmetingen

De bedrijven die de poststukken van de Belastingdienst bezorgen doen maandelijks onderzoek naar de kwaliteit van de postbezorging. Deze rapportages worden ter beschikking gesteld van de Belastingdienst. Deze rapportages maak ik niet openbaar.

Deze kwaliteitsmetingen bevatten bedrijfsgegevens en zijn vertrouwelijk aan de Belastingdienst meegedeeld. Ik beroep mij daarbij op art. 10, lid 1, sub c, van de Wob.

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Bovendien leveren deze kwaliteitsonderzoeken gedetailleerde informatie en aanwijzingen op ten aanzien van eventuele knelpunten en actiepunten. Deze informatie is commercieel gevoelig. Openbaarmaking leidt daarom tot onevenredige bevoordeling van derden en benadeling van de bedrijven die de poststukken van de Belastingdienst bezorgen. Ik verwijs hierbij naar de uitzonderingsgrond van art. 10, lid 2, sub g, van de Wob.

Ons kenmerk
DGB/2015/1401 U

Ad 3

Contracten over de postbezorging zijn gesloten met PostNL en Sandd. Beide contracten maak ik openbaar. De parafen en handtekening van de ondertekenaars, heb ik onleesbaar gemaakt.

Raamovereenkomst PostNL (bijlage 5)

Bij dit documenten horen drie bijlagen:

- *BESCHRIJVEND DOCUMENT Openbare Europese Aanbesteding binnenlandse Post 2012*
In het kader van de Europese aanbestedingen is dit document al openbaar gemaakt¹.
- *Nota van inlichtingen*
Dit document maakt deel uit van het hiervoor genoemde openbaar gemaakte document.
- *Inschrijving opdrachtnemer*
Om de volgende redenen maak ik dit document niet openbaar.
Het bevat bedrijfsgegevens van PostNL en het is vertrouwelijk verstrekt aan de Belastingdienst. (art. 10, lid 1, onder c, van de Wob). Bovendien weegt het openbaar maken van deze informatie niet op tegen voorkomen van onevenredige benadeling van deze onderneming en onevenredige bevoordeling van andere ondernemingen die in dezelfde branche werkzaam zijn (art. 10, lid 2, onder g, van de Wob).

Raamovereenkomst Sandd (bijlage 6)

Bij dit documenten horen drie bijlagen:

- *BESCHRIJVEND DOCUMENT Openbare Europese Aanbesteding binnenlandse Post 2012*
In het kader van de Europese aanbestedingen is dit document al openbaar gemaakt².
- *Nota van inlichtingen*
Dit document maakt deel uit van het hiervoor genoemde openbaar gemaakte document.
- *Inschrijving opdrachtnemer*
Om de volgende redenen maak ik dit document niet openbaar.
Het bevat bedrijfsgegevens van Sandd en het is vertrouwelijk verstrekt aan de Belastingdienst (art. 10, lid 1, onder c, van de Wob). Bovendien weegt het openbaar maken van deze informatie niet op tegen voorkomen van onevenredige benadeling van deze onderneming en onevenredige

¹ <https://www.tenderned.nl/tenderned-web/aankondiging/detail/samenvatting/akid/e1e2022e3996ffbc99186b152c81632/cid/149610>

² idem

bevoordeling van andere ondernemingen die in dezelfde branche werkzaam zijn (art. 10, lid 2, onder g, van de Wob) .

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Ad 4, 5 en 6

Ten aanzien van de punten die u noemt onder de punten 4, 5 en 6 overweeg ik het volgende.

Dns kenmerk
DGB/2015/1401 U

Ik heb laten nagaan of er documenten voorhanden zijn die betrekking hebben op de onderwerpen die u hier noemt. Daaruit is gebleken dat er geen documenten voorhanden zijn bij de Belastingdienst waarin wordt ingegaan op storingen die zich hebben voorgedaan bij het klaarzetten en verzenden van post. Ook zijn geen documenten voorhanden die specifiek betrekking hebben op de ICT-aspecten rond de postverzending.

Ad 7

De volgende documenten zijn voorhanden over het verzenden van post door Belastingdienst:

2010	CICT Verklaring porti 4e kwartaal 2009
2011	B-CIE Verklaring porti 2010
2013	Third Party Mededeling B/CIE 2011 inzake "porti"

Het betreft rapporten van de Auditdienst Rijk (ADR), die zijn opgesteld buiten de wettelijke taak van de ADR. Dergelijke rapporten maak ik niet openbaar.

Hiervoor beroep ik mij op art. 10, tweede lid, aanhef en onder d, van de Wob (het belang van toezicht, controle en inspectie door bestuursorganen) en artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob (het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van de bij de aangelegenheid betrokken personen of rechtspersonen).

De reden daarvoor is dat het interne rapporten betreft waarvoor de desbetreffende minister opdracht heeft gegeven om interne problemen in kaart te brengen en op te lossen, ten behoeve van het goed functioneren van zijn ministerie.

De opdrachtgever stelt zich hierbij kwetsbaar op, in het vertrouwen dat hetgeen hij met de ADR wisselt vertrouwelijk is en blijft. Indien die vertrouwelijkheid niet gewaarborgd is, dan zal dit afbreuk doen aan het doel en de functie van deze interne audittaak, waardoor de bereidheid om in het vervolg nog auditopdrachten te verstrekken afneemt.

Het achterwege blijven van dergelijke audits zal aldus ten koste gaan van het functioneren van de Rijksdienst, hetgeen ik een onevenredige benadeling acht van het belang dat de Staat daarbij heeft. Bij de afweging van de betrokken belangen weegt het belang van het functioneren van de Rijksdienst voor mij zwaarder dan het belang van openbaarheid. Daarom kom ik niet tegemoet aan uw verzoek wat de rapporten buiten de wettelijke taak betreft.

Besluit

Gelet op wat ik hiervoor heb aangegeven wijs ik uw deels toe en deels af.

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Financiën,
namens deze,

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
DGB/2015/1401 U

mr. J. de Blicck,
lid van het Managementteam Belastingdienst

Voor de goede orde wijs ik u erop dat u tegen mijn besluit in het kader van de Wob op grond van afdeling 6.2 van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken na dagtekening van dit besluit een bezwaarschrift kunt indienen bij de staatssecretaris van Financiën, kamer KV 2.52, postbus 20201, 2500 EE Den Haag. Het bezwaarschrift moet door de indiener zijn ondertekend en bevat ten minste zijn naam en adres, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden waarop het bezwaar rust.

Bijlage 1 Jaarverslagen m.b.t. klachten over postbezorging

Belastingdienst Centrale Administratie maakt elke jaar een verslag over de ingediende klachten. Deze hebben o.a. betrekking op de postbezorging van de Belastingdienst, Incl. Toeslagen.

In deze verslagen is het volgende opgenomen ten aanzien van postbezorging.

2012

3.2.4. Klachten over postbezorging

Sinds augustus 2011 wordt een groot deel van de poststromen verzorgd door Sandd. De problematiek rond de postbezorging van Sandd die aanvankelijk optrad is tot aanvaardbare proporties teruggebracht. In 2011 leverde dit een aanzienlijk aantal klachten op. Er zijn het afgelopen jaar gesprekken geweest tussen de Belastingdienst en Sandd over de postbezorging. Dit heeft zijn vruchten afgeworpen. Er wordt overigens nog steeds bijgehouden hoeveel rekeningen motorrijtuigenbelasting niet worden ontvangen. Ook vindt er nog periodiek overleg met Sandd plaats.

2013

3.2.4. Klachten over postbezorging

Klachten over postbezorging (oort een grote categorie) nemen duidelijk af in aantal. Sandd en PostNL trekken duidelijk lering uit de signalen die de Belastingdienst (bij monde van [REDACTED] van B/CFD) afgeeft.

2014

Klachten over postbezorging (oort een grote categorie) nemen duidelijk af in aantal. Sandd en PostNL hebben lering getrokken uit de signalen die de Belastingdienst (bij monde van [REDACTED] van B/CFD) af heeft gegeven.

Bijlage 2: klachtenoverzicht 2014 m.b.t. postverzending Belastingdienst/Toeslagen

BDAFDD	BDOORZ_DESC	BDRESULT_DESC	KL_LONGDESCRIPTION
4-3-2014		Ongegrond	klacht over postbezorging
13-2-2014		Ongegrond	Betreft postbezorging op adres overledene ipv erven-adres Dijk12: 28-2 nagekeken
22-1-2014	14 Onjuiste postbezorging postbedrijf (post verdwenen, post bij burens afgeleverd)	Geen oordeel	KLacht tegen afhandeling bezwaar BTC
15-4-2014	13 Onjuiste postbezorging Belastingdienst (niet gesloten brieven, vermelding foutief adres)	Ongegrond	Terugvordering zt en kgb 2013 Volgens klager is er post verzonden naar het oud adres Dijk12: nagekeken 15/4
21-8-2014		Ongegrond	beschikkingen gaan niet naar juiste (erven) adres
8-8-2014		Geen oordeel	Onjuiste postverzending t.b.v. dochter [REDACTED] Dijk12: nagekeken
1-10-2014		Gegrond	Aanvrager geëmigreerd in 2011, daarna vaag adres in buitenland, daardoor kan er geen beschikking worden afgegeven. ZT 2011 dient aangepast te worden. Inmiddels is postadres zichtbaar in BvR. Postadres niet tijdig aangepast, daardoor brieven niet aangekomen.
19-9-2014		Geen oordeel	Postbezorging Sandd
4-11-2014		Gegrond	Vraagbrief om verlenging op een beslissing van een bezwaar is nooit bij burger aangekomen. Kan een postfout zijn, maar bellen met de belastingtelefoon heeft ook niks opgeleverd. Bugar krijgt een excuusbrief voor dit ongemak en ik heb opdracht gegeven , bezwaar z.s.m te behandelen.
14-10-2014		Deels gegrond	Burger diend in januari en februari 2014 een bezwaar KOT 2012 en 2013 in. Hij moet die jaren terugbetalen en is het er niet mee eens. Spreekt over werkgevers betaalde inkomens, maar heeft het inhoudelijk niet over co-ouderschap waar zijn aanvragen op afgewezen zijn, wel achteraf met opvragen gegevens hierover wat het jaar 2013 betreft. bezwarenbehandelaar collega [REDACTED] heeft een bezwaar over KOT 2013 niet ontvankelijk verklaard en gaat er niet inhoudelijk op in. Ik heb gezien dat er stukken voor wat betreft co-ouderschap voor de kot, binnen zijn op 4 juni 2014 (DAS). De collega heb ik gevraagd om opnieuw naar deze zaak te kijken naar aanleiding van de klacht aangezien hij wel eens met nieuwe feiten kan komen en er is geklaagd over de postbezorging. Ik probeer burger al gehele dag te bereiken dus en neemt niet op, vandaar dat ik een uitleg brief ga sturen. Was niet nodig er is gebeld.

10-10-2014		Geen oordeel	Erven-adres onjuist in BVR Dijkl12: 10/10 brief nagekeken.
11-12-2014	14 Onjuiste postbezorging postbedrijf (post verdwenen, post bij burens afgeleverd)	Geen oordeel	<p>In april 2014 is de moeder van [REDACTED] overleden en hij is als erfgenaam verantwoordelijk voor de afwikkeling van zaken met de Belastingdienst.</p> <p>Over 2013 moest zijn moeder na een herberekening toeslag terugbetalen, dit is medegedeeld, maar hij heeft geen beschikking ontvangen. In de brief staat dat deze beschikking apart zal worden verzonden. Voor 2014 geldt hetzelfde.</p> <p>Onlangs kreeg mijnheer het bericht dat de voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2014 leidde tot een teruggave. Zonder hem in kennis te stellen is van dit bedrag de verrekening van de zorgtoeslag van 2013 ingehouden en kosten van 7 euro.</p> <p>Naar aanleiding daarvan heeft hij gebeld met de BelTel. Daar heeft hij te horen gekregen dat het niet mogelijk is om de beschikkingen alsnog te versturen. Mijnheer heeft telefonisch de gegevens door gekregen en het verschuldigde bedrag voor 2014 betaald.</p> <p>Zijn klacht is: Beschikking 2013 niet ontvangen en kan niet worden verstrekt Beschikking 2014 niet ontvangen en kan niet worden verstrekt Er zijn kosten afgehouden van een bedrag dat hij gewoon op tijd had kunnen betalen als er een beschikking was gestuurd. Mijnheer heeft ook nooit aanmaning over 2013 gekregen.</p> <p>Ter informatie heeft mijnheer de tekst van de brief met mededeling van inhouding in haar klacht gezet.</p>
28-10-2014		Gegronnd	klacht postbezorging
19-1-2015		Ongegrond	<p>Klaagster ontvangt terugvordering zorgtoeslag 2013 maar heeft hierover geen post ontvangen. Klaagster heeft van 27 sept 2013 t/m 28 juli 2014 een vov adres.</p> <p>Dijkl12: brief nagekeken en voor aanpassingen retour.</p>
19-11-2014		Gegronnd	Door programmafout geen acceptgirokaarten verstuurd naar erven adressen
9-2-2015		Gegronnd	klacht over de postbezorging.

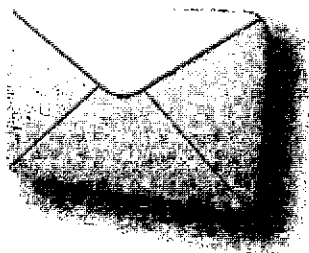
Bijlage 3: Aantal onderzoeken naar het verzenden van post in het kader van gerechtelijke procedures

Belastingdienst
Loket Verzendinggegevens: voor alle vragen over centraal verzonden belastingbescheiden

12 juni 2014. Laatste update: 12 juni 2014

Categorieën:

- B/CA Algemeen



In gerechtelijke procedures wordt soms gevraagd om een onderbouwing van de stelling dat de Belastingdienst een aanslag, een aanmaning, of een ander centraal verzonden document, daadwerkelijk ter post heeft bezorgd. Ook moet de dienst kunnen aantonen op welke datum dit is gebeurd. Hiervoor kan een zogenaamd 'Rapport van waarnemingen en bevindingen in de systemen' - dit heette vroeger 'ambtsedige verklaring' - worden opgevraagd bij het Loket Verzendinggegevens bij de Belastingdienst/Centrale administratie. [redacted] is contactpersoon. Je kunt hem bereiken via telefoonnummer [redacted]

De aantallen rapporten naar aanleiding van verzoeken die zijn binnengekomen bij het loket verzendinggegevens zijn:

2012: 77 rapporten
2013: 204 rapporten
2014: 362 rapporten.

Bijlage 4

Verslag

Vergadering
Klachtcoördinatoren
22 januari 2015

Aan

Deelnemers overleg

Van

Kenmerk

**Klachtcoördinatorenoverleg
22012015**

Aanwezig

Afwezig

1. Opening

opent de vergadering en heet allen welkom op dit klachtcoördinatorenoverleg.

6. Klachten over postbezorging

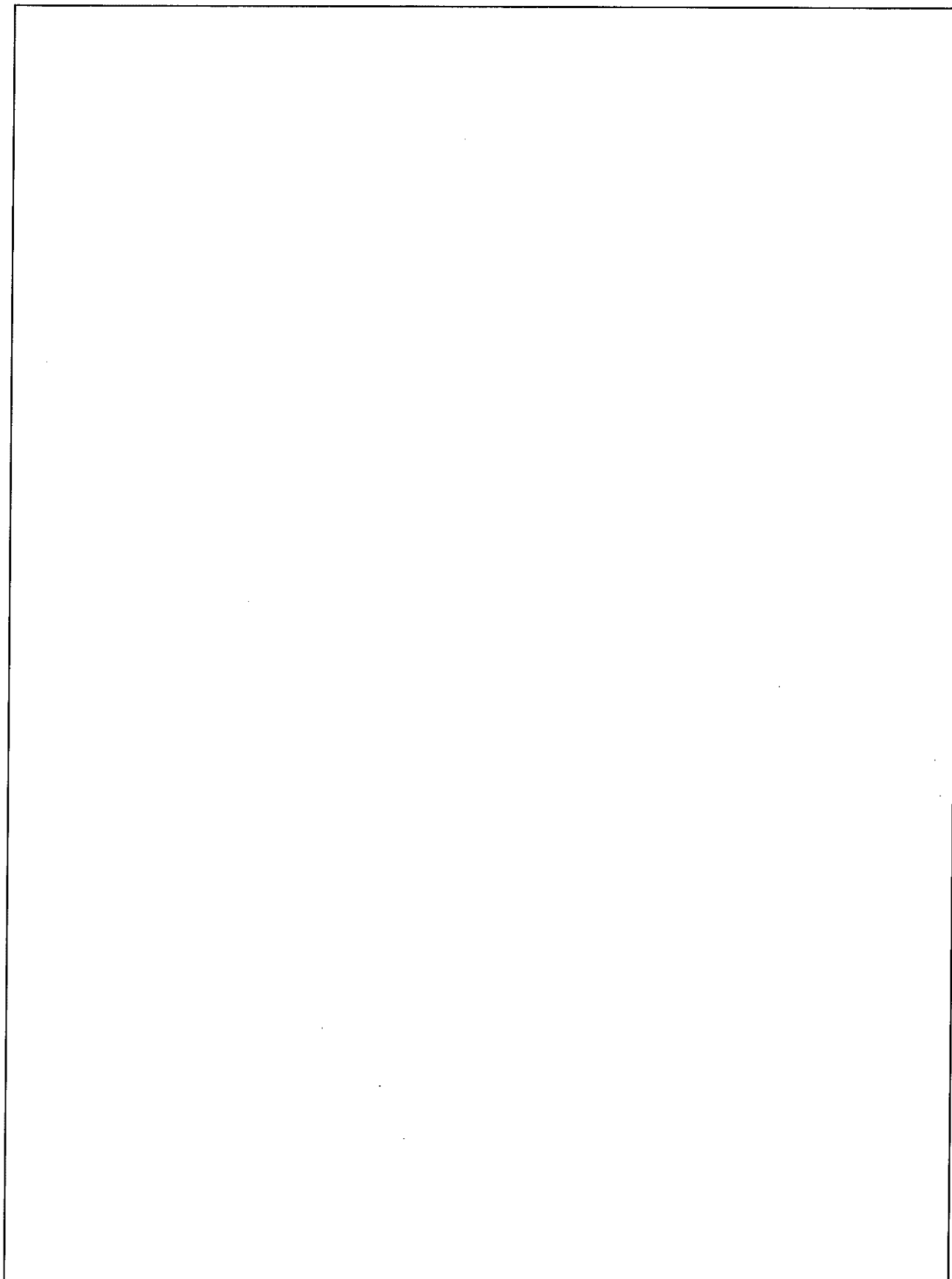
B/CFD heeft laten weten dat bij klachten over post onvoldoende informatie wordt ontvangen om de klacht te kunnen onderzoeken. Daarnaast ervaart B/CFD onduidelijkheid wie het contact met de klager onderhoudt over postaangelegenheden.

Besloten is:

1. B/CFD neemt geen contact op met de klager. De klachtbehandelaar koppelt terug aan de klager. Dus niet aangeven dat B/CFD ook nog zal reageren.
2. Terugkoppeling van B/CFD aan klachtbehandelaar kan altijd op verzoek (b.v. bij bijzondere klachten).
3. maakt een format waarmee klachtbehandelaars klachten over postbezorging kunnen melden bij B/CFD. Daarin een duidelijke omschrijving van de klacht en onderscheid voor poststuk Sandd (zo mogelijk met vermelding van code poststuk) en Post NL. Dit formulier kan via de mail worden

doorgezonden aan CFD Klachten_postbus.

5. Bijzondere voorvallen zal B/CFD zo nodig melden aan





Raamovereenkomst

tussen

Ministerie van Financiën

en

PostNL Marketing & Sales B.V.

inzake

**de collectie, distributie en de bezorging van post
met bestemming binnenland (perceel 2 en 3)**

**op basis van de Europese aanbesteding "Post
(binnenland)"**

2012/S 70 - 116690

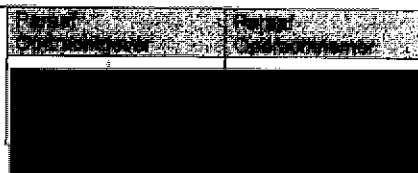
Datum: 26 juni 2012
Status: Definitief
Versie: 2.1

Inhoudsopgave

1.	Begrippen	4
2.	Onderwerp van de Raamovereenkomst.....	6
3.	Duur van de Raamovereenkomst.....	6
4.	Opdrachten	6
5.	Verplichtingen Opdrachtnemer.....	7
6.	Rechten en Verplichtingen Deelnemende diensten	7
7.	Adressering Zendingen	7
8.	Aflevering	8
9.	Intellectuele eigendom.....	8
10.	Hulpmiddelen	9
11.	Personeel.....	9
12.	Contactpersonen en overleg	9
13.	Escalatieregeling	10
14.	Calamiteitenplan	11
15.	Tarieven	11
16.	Beschikbaarheid Webshop Opdrachtnemer	11
17.	Kwaliteit en Garanties	12
18.	Facturatie en Betaling	13
19.	Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming	14
20.	Aansprakelijkheid	14
21.	Verzekering Opdrachtnemer	16
22.	Niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht)	18
23.	Geheimhoudingsplicht	17
24.	Wettelijke vereisten	18
25.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	18
26.	Opzegging van de Raamovereenkomst	18
27.	Voortdurende verplichtingen	20
28.	Toepasselijk recht	20
29.	Overige bepalingen	20

Bijlagen

- Bijlage 1: Nota van Inlichtingen 4.0 d.d. 22 mei 2012
Bijlage 2: Beschrijvend document 2.0 d.d. 5 april 2012 met bijlagen
Bijlage 3: Inschrijving Opdrachtnemer d.d. 18 mei 2012



De ondertekende partijen,

De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te 's-Gravenhage (Ministerie van Financiën) ten deze krachtens mandaat rechtsgeldig vertegenwoordigd door drs A.H. van Luijn, CFO, mede namens de deelnemende rijksoverheidsinstanties,

hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

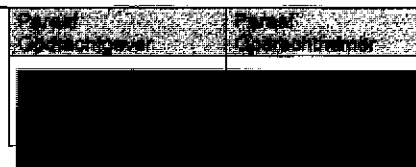
PostNL Marketing & Sales B.V., statutair gevestigd te Den Haag, Prinses Beatrixlaan 23, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door S. van Zomeren, Directeur Key Accountmanagement,

hierna te noemen "Opdrachtnemer"

nemen het volgende in overweging:

- I. Opdrachtgever wenst de collectie, distributie en de bezorging van de post met bestemming binnenland uit te besteden aan een Opdrachtnemer, die op basis van zijn kennis en ervaring in staat is hieraan op juiste en correcte wijze invulling te geven;
- ii. Opdrachtgever heeft op basis van de openbare aanbesteding EG-aanbesteding nr. 2012/S 70-116690 d.d. 5 april 2012, de opdracht inzake de collectie, distributie en bezorging van post met bestemming binnenland uitgezet;
- iii. Opdrachtgever heeft voornoemde aanbesteding mede namens de Deelnemende diensten uitgevoerd;
- IV. Opdrachtnemer heeft op grond van het Beschrijvend document (zie Bijlage 2) een inschrijving uitgebracht (zie Bijlage 3);
- V. Opdrachtgever heeft op basis van de inschrijving van Opdrachtnemer met de daarbij behorende bijlagen besloten de opdracht ter zake van perceel 2 en 3 zoals genoemd in het Beschrijvend document aan Opdrachtnemer te gunnen;
- VI. partijen wensen onderhavige Raamovereenkomst aan te gaan voor het perceel waarin zij de essentialia van hun samenwerking hebben vastgelegd;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



1. Begrippen

- 1.1 De volgende begrippen worden in de Raamovereenkomst met een hoofdletter aangeduid. In het hierna volgende wordt verstaan onder:
1. **Afroeper:** een medewerker van een Opdrachtgever die bevoegd is om op basis van de Raamovereenkomst een Opdracht bij Opdrachtnemer te plaatsen.
 2. **Afzendadres:** plaats waar de fysieke Zending ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtnemer.
 3. **Beschrijvend document:** de uitnodiging tot inschrijving van Opdrachtgever met alle daarbij behorende bijlagen met daarin onder meer een beschrijving van en toelichting op de aanbestede opdracht, de aanbestedende dienst, de te volgen procedure, de uitsluitingsgronden, de wijze waarop inschrijvers hun geschiktheid dienen aan te tonen en de van toepassing zijnde gunningscriteria.
 4. **Bijlagen:** aanhangsels (en eventuele bescheiden) bij de Raamovereenkomst die na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van de Raamovereenkomst. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Raamovereenkomst wordt verwezen.
 5. **Categoriemanagement Post** de organisatie van het Ministerie van Financiën, bestaande uit de contractmanager, contractbeheerder en administratief ondersteuner, die o.a. belast zal worden met het beheer van de Raamovereenkomst en fungeert als intermediair tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de Deelnemende diensten.
 6. **Categoriemanager Post** de functionaris behorend tot het Ministerie van Financiën welke leiding geeft aan Categoriemanagement Post.
 7. **Deelnemende dienst(en):** De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen limitatieve lijst van overheidsorganen die hebben deelgenomen aan de gemeenschappelijke Europese aanbesteding "Post (binnenland) met referentie 2012/S 70 116690.
 8. **Dienst(en) / Dienstverlening:** Het door Opdrachtnemer bij of krachtens de Raamovereenkomst ten behoeve van Deelnemende diensten zorgdragen voor de collectie, distributie en bezorging van post met bestemming binnenland.
 9. **DigiInkoop** De digitale voorziening van de rijksoverheid die de bestelling en facturering van goederen en diensten voor het rijk en het



bedrijfsleven ondersteunt.

10. Geadresseerde: de op de Zending vermeide ontvanger van de Zending of diens vertegenwoordiger.
11. Hulpmiddelen: Alle door Opdrachtnemer (daaronder mede begrepen de door hem ingeschakelde derden) in te zetten materialen en materieel die in het kader van de verrichting van Diensten nodig zijn voor de collectie, distributie en bezorging van post met bestemming binnenland zoals bakken, zakken, stickers, formulieren, vrachtbrieven, verrijdbare transportmiddelen voor intern transport en programmatuur voor het aanbrengen van sorteercodes.
12. Inschrijving: de door Opdrachtnemer ingediende aanbieding op basis van het door Opdrachtgever opgestelde Beschrijvend document.
13. Opdracht: het door een Afroeper van de Deelnemende dienst aan Opdrachtnemer gedane verzoek een Dienst te leveren vallende onder de Raamovereenkomst.
14. Overkomstduur: de termijn, gemeten tussen het moment van collecteren van de Zending tot en met het moment van bezorgen op het adres van de geadresseerde.
15. Overkomstzekerheid: de zekerheid dat een Zending binnen de daartoe gestelde Overkomstduur aankomt op het juiste adres.
16. Raamovereenkomst: Onderhavige overeenkomst, welke de voorwaarden bevat op basis waarvan Deelnemende diensten Opdrachten verstrekken die verband houden met de Diensten en het verrichten van Dienstverlening.
17. Vervangende Diensten: Diensten die niet door of namens Opdrachtnemer worden uitgevoerd, maar door een derde in opdracht van een Opdrachtgever.
18. Zending: Door Afroeper van Opdrachtgever ter collectie, distributie en bezorging aangeboden post met bestemming binnenland.



2. Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen in deze overeenkomst de voorwaarden vast voor de binnelandse collectie, distributie en bezorging van post
- betreffende perceel 2 van het Beschrijvend document (INK 11-210 2.0) -drie bezorgdagen per week, losse post, partijen en bulkpost,
 - betreffende perceel 3 van het Beschrijvend document (INK 11-210 2.0) -minimaal vijf bezorgdagen per week, losse post, partijen en bulkpost.

De voorwaarden zijn van toepassing op alle bij of krachtens de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten Diensten. De navolgende bescheiden maken een onvervreemdbaar en onosmakelijk deel uit van de Raamovereenkomst. De inhoud van deze bescheiden wordt hier als herhaald en ingelast beschouwd. Voor zover de inhoud van deze bescheiden met elkaar in tegenspraak is, geldt de volgende rangorde waarbij het eerstgenoemde document prevaleert boven die daaronder is/zijn genoemd:

- (1) Raamovereenkomst
- (2) Nota van inlichtingen versie 4.0 d.d. 22 mei 2012 (zie Bijlage 1)
- (3) Beschrijvend document (zie Bijlage 2)
- (4) inschrijving van Opdrachtnemer (zie Bijlage 3)

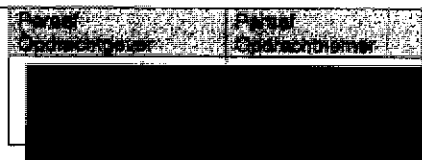
- 2.2 indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan Opdrachtnemer worden gesteld, gelden die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikte document is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.
- 2.3 Het wijzigen van de Bijlagen of het toevoegen van nieuwe Bijlagen geschiedt uitsluitend met schriftelijke instemming van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

3. Duur van de Raamovereenkomst

- 3.1 De Raamovereenkomst vangt aan op 1 juli 2012 en eindigt op 30 juni 2014 met het eenzijdige recht van Opdrachtgever de Raamovereenkomst tweemaal met 1 jaar te verlengen.
- 3.2 Indien Opdrachtgever de Raamovereenkomst verlengt zal hij dit uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de initiële einddatum schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken.

4. Opdrachten

- 4.1 Opdrachten kunnen onder de Raamovereenkomst slechts worden geplaatst door hiertoe -door Opdrachtgever of een Deelnemende Dienst- aangewezen Afroepers.
- 4.2 In de Opdracht(en) zal/zullen onder meer worden aangegeven: duur, aard en omvang van de Diensten/Dienstverlening, datum van aanvang, plaats van afhalen en bezorgen alsmede de termijn waarbinnen aflevering dient plaats te vinden.
- 4.3 Opdrachtgever zal een Opdracht kunnen verstrekken door middel van een papieren orderformulier, per fax, e-mail, webshop of via Digiinkoop.



5 Verplichtingen Opdrachtnemer

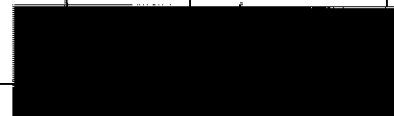
- 5.1 Opdrachtnemer is verplicht de Zendingen op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te nemen en bezorgen overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.
- 5.2 Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de Dienstverlening in goede technische staat verkerende vervoermiddelen en Hulpmiddelen te gebruiken welke geschikt zijn om de bij de Opdracht gemelde Zendingen te vervoeren.
- 5.3 Opdrachtnemer is gehouden de kosten voor de Vervangende Diensten als bedoeld in artikel 6.2 die de Deelnemende dienst maakt voor zover deze kosten uitkomen boven het tarief dat van toepassing zou zijn indien Opdrachtnemer de Dienst uitgevoerd zou hebben, en / of schade die de Deelnemende dienst lijdt, te vergoeden. Vervangende Diensten zullen zoveel mogelijk marktconform ingekocht worden; de tarieven zullen niet onredelijk hoog zijn.

6 Rechten en Verplichtingen Deelnemende diensten

- 6.1 In afwijking van, c.q. in aanvulling op de regeling omtrent niet nakoming zoals vastgelegd in artikel 20 van de Raamovereenkomst gelden de in dit artikel opgenomen bepalingen ten aanzien van de door de Deelnemende dienst geplaatste Opdrachten.
- 6.2 De Deelnemende dienst is bevoegd een Opdracht op te zeggen indien Opdrachtnemer na tijdige kennisgeving door de Deelnemende dienst niet aan een van de in het vorige artikel bedoelde verplichtingen voldoet. De Deelnemende dienst kan een opdracht voor Vervangende Diensten plaatsen bij een derde die van gelijke aard zijn als de Diensten die Opdrachtnemer zou hebben geleverd. Een Deelnemende dienst zal Opdrachtnemer in het normale geval echter eerst in de gelegenheid stellen om zelf met een passende oplossing te komen.
- 6.3 Artikel 8:1109 BW is van overeenkomstige toepassing met dienverstande dat het Deelnemende dienst vrij staat één enkele Opdracht op te zeggen en niet de gehele Raamovereenkomst.
- 6.4 De Deelnemende dienst zal alle voor de collectie, distributie en bezorging van Zendingen benodigde gegevens bij het plaatsen van een Opdracht of tijdig daarna aan Opdrachtnemer verschaffen.
- 6.5 De Deelnemende dienst is verplicht de geadresseerde Zendingen op de overeengekomen plaats, tijd en wijze alsmede de overige door de wet van de zijde van Opdrachtgever vereiste documenten ter beschikking van Opdrachtnemer te stellen.
- 6.6 De Deelnemende dienst is verplicht de Zendingen op deugdelijke wijze voor verzending gereed te maken.

7 Adressering Zendingen

- 7.1 Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen de Deelnemende dienst duidelijke instructies geven omtrent de wijze van adressering van Zendingen. De Zendingen worden aangeboden met naam, straatadres met huisnummer of postbusnummer, postcode en woonplaats van de Geadresseerde (NAW-gegevens).



- 7.2 Partijen kunnen overeenkomen dat de in het vorige lid bedoelde adressering wordt aangevuld met andere voor de bezorging relevante gegevens.
- 7.3 Opdrachtnemer kan van de Deelnemende dienst verlangen dat ter zake van de Zendingen naast de NAW-gegevens een aanvullende code wordt vermeld ten behoeve van het logistieke proces van Opdrachtnemer. In voorkomend geval zullen Opdrachtnemer en een Deelnemende dienst hierover nadere afspraken hieromtrent maken waarbij geldt dat de aanvullende codes door Opdrachtnemer, zullen worden toegevoegd aan het databestand met NAW-gegevens van Opdrachtgever.
- 7.4 Opdrachtnemer zal de Deelnemende dienst eventuele apparatuur en/of programmatuur, benodigd voor het aanbrengen van een bepaalde wijze van adressering en codering kosteloos ter beschikking stellen, onderhouden, herstellen en eventueel vervangen.
- 7.5 De Deelnemende dienst is verplicht elke te vervoeren Zending deugdelijk te verpakken en te adresseren en indien hem zulks redelijkerwijs mogelijk is, de vereiste gegevens en adressen op of aan de Zending of hun verpakking aan te brengen op zodanige wijze, dat zij in normale omstandigheden tot het einde van het vervoer leesbaar zullen blijven.

8 Aflevering

- 8.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtnemer verplicht de Zendingen te bezorgen in de brievenbus van het adres dat door de Deelnemende dienst is opgegeven.
- 8.2 Het laden en lossen van de Zendingen geschiedt door Opdrachtnemer.
- 8.3 Opdrachtnemer is verplicht de Zendingen binnen de overeengekomen termijn af te leveren met inachtneming van de in het Beschrijvend document opgenomen bepalingen.

9 Intellectuele eigendom

- 9.1 Van alle intellectuele (eigendoms)rechten, die ontstaan specifiek in het kader van het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer, verkrijgt Opdrachtgever hiermee om niet een niet-exclusief en in tijd onbeperkt gebruiksrecht. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht door de Opdrachtgever bij dezen wordt aanvaard. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten enige rechtshandeling zou zijn vereist, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van de Opdrachtgever aan de overdracht van zodanige rechten aan de Opdrachtgever zijn medewerking verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
- 9.2 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op intellectuele (eigendoms)rechten van die derden, daarmee vergelijkbare aanspraken zoals aanspraken met betrekking tot know-how alsmede ongeoorloofde mededinging, voor zover die aanspraken verband houden met het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever en tot beperking van de door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schade, doordat een derde een



hiervoor bedoelde aanspraak geldend maakt.

- 9.3 Onverminderd het in het vorige lid bepaalde, is Opdrachtgever gerechtigd, indien derden Opdrachtgever diensten ter zake van schending van intellectuele (eigendoms)rechten aansprakelijk stellen, de Raamovereenkomst en/of Opdracht(en) schriftelijk, buiten rechte, geheel of gedeeltelijk, al dan niet met terugwerkende kracht, te ontbinden, onverlet latende zijn verdere rechten.

10 Hulpmiddelen

- 10.1 Op verzoek van de Deelnemende dienst stelt Opdrachtnemer in het kader van de verrichting van Diensten uit hoofde van de Raamovereenkomst voldoende Hulpmiddelen gratis in bruikleen ter beschikking aan de Deelnemende dienst. De Hulpmiddelen zullen niet voor andere doeleinden dan uit hoofde van de Raamovereenkomst gebruikt worden.

11 Personeel

- 11.1 Opdrachtnemer zal voor de juiste, correcte en stipte uitvoering van Diensten bekwaam personeel inzetten. Bezorgers, chauffeurs en ander door Opdrachtnemer in te schakelen personeel, waarvan Opdrachtnemer zich bij het verrichten van Diensten bedient, dienen te beschikken over geldige door de wet vereiste bescheiden hieromtrent.
- 11.2 In geval de Deelnemende dienst gegronde reden heeft te twijfelen aan de in het vorige lid bedoelde bekwaamheid van het door Opdrachtnemer in te zetten personeel, is Opdrachtnemer verplicht dit personeel op eerste verzoek van de Deelnemende dienst te vervangen door ander, wel bekwaam personeel.
- 11.3 Opdrachtnemer verbindt zich ten aanzien van het personeel, waarvan hij zich bij het verrichten van Diensten bedient, de verplichtingen voortvloeiende uit Nederlandse wettelijke voorschriften inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden in acht te nemen.

12 Contactpersonen en overleg

- 12.1 Iedere partij zal een of meer personen en/of functionarissen aanwijzen die zal/zullen fungeren als contactperso(o)n(en) voor de andere partij ten aanzien van de Raamovereenkomst. De Deelnemende diensten wijzen één of meer Afroepers aan.
- 12.2 Iedere partij en iedere Deelnemende dienst zal tevens een of meer personen en/of functionarissen aanwijzen die zal/zullen fungeren als operationele contactperso(o)n(en) voor de andere partij ten aanzien van de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden.
- 12.3 Opdrachtnemer voert periodiek, minimaal ieder kwartaal, tactisch overleg met Categorie management Post. Tijdens dit overleg komen de prestaties van Opdrachtnemer aan de orde alsmede de mogelijkheden tot wederzijdse optimalisatie in de uitvoering van de Dienstverlening.

Paragraaf	Paragraaf
Opdrachtgever	Opdrachtnemer

- 12.4 Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar strategisch overleg met de Categoriemanager Post waarin onder andere contractcompliance, strategische (markt)ontwikkelingen alsmede ontwikkelingen op het terrein van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen aan de orde komen.
- 12.5 De genoemde contactpersonen van Opdrachtnemer zijn volledig bevoegd – en voor zover nodig wordt hen daartoe hierbij door Opdrachtnemer uitdrukkelijk volmacht verleend – Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van deze Overeenkomst te vertegenwoordigen.

13 Escalatieregeling

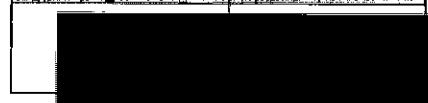
- 13.1 Elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met de Raamovereenkomst zal in eerste instantie worden doorverwezen naar de operationele contactpersonen van Opdrachtnemer en de Deelnemende dienst ter bespreking en oplossing van het geschil (Niveau 1).
- 13.2 Indien het geschil niet op Niveau 1 is opgelost, zal het geschil worden doorverwezen naar Niveau 2 waarbij binnen maximaal 8 Werkdagen na verwijzing overleg dient plaats te vinden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en Categoriemanagement Post om te trachten het geschil op te lossen. Indien het geschil op dit niveau niet opgelost wordt, zal de verwijzing doorgaan naar een hoger niveau, met telkenmale dezelfde maximale tussentermijn, naar uiteindelijk Niveau 4. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Raamovereenkomst, zullen de partijen zich beide tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing van het geschil te bereiken.

13.3 De verwijzingsniveaus zijn:

Niveau	Opdrachtnemer	Opdrachtnemer
1	Senior Accountmanager	Deelnemende dienst
2	Sales Director	Categoriemanagement Post
3	Directeur Key Accountmanagement	Categoriemanager Post
4	Commerciële directeur	Portfoliomanager Faciliteiten of de Coördinerend Directeur Inkoop van de Belastingdienst

Partijen zullen zich naar redelijkheid inspannen om een oplossing door overleg en onderhandelingen te bereiken door middel van bovenstaande escalatieprocedure.

- 13.4 Partijen zullen per bespreking die in het kader van deze procedure wordt gehouden, overeenkomen welke partij het schriftelijke verslag van die bespreking maakt, waarbij de wederpartij het recht heeft op- en aanmerkingen op het verslag te leveren alvorens het door beide partijen wordt goedgekeurd. Goedgekeurde verslagen dienen in tweevoud door beide partijen ondergetekend te worden, waarna elke partij 1 exemplaar van het verslag krijgt.
- 13.5 Indien de bovenstaande escalatieregeling niet tot een oplossing van het geschil leidt, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, onverlet het recht van elk der partijen om tijdens de loop van de regeling een rechtsprocedure te beginnen tot behoud van enig wettelijk recht of verhaal, of ter bescherming van enig intellectueel eigendomsrecht of recht op bedrijfsgeheim.



14 Calamiteitenplan

- 14.1 Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat erin voorziet dat in geval van een calamiteit zodanige maatregelen worden getroffen dat da in het kader van de uitvoering van de Dienstverlening essentiële bedrijfsprocessen van de Deelnemende diensten kunnen worden voortgezet. Onder calamiteit wordt verstaan een crisis of gebeurtenis die de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zodanig in gevaar kan brengen dat daardoor de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtnemer bedreigd wordt.

15 Tarieven

- 15.1 De vergoeding aan Opdrachtnemer voor het verlenen van Diensten geschiedt tegen de vaste tarieven zoals door Opdrachtnemer vermeld in zijn Inschrijving. Alle tarieven zijn vermeld in euro's en omvatten de volledige vergoeding voor alle verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van de Raamovereenkomst, mede daaronder begrepen vergoeding van reis- en verblijfskosten van medewerkers van Opdrachtnemer, van de kosten voor Hulpmiddelen, alsmede de kosten verbonden aan enige door de overheid opgelegde heffing, belasting (behoudens BTW) en/of recht in verband met de nakoming van de verplichtingen uit hoogte van de Raamovereenkomst.
- 15.2 De tarieven worden vastgesteld voor de periode vanaf 1 juli 2012 tot en met 30 juni 2013. Tussentijdse tariefswijzingen zijn niet toegestaan, behoudens op grond van wettelijke maatregelen aangaande tarifiering van postdiensten.
- 15.3 Per 1 juli 2013 respectievelijk 1 juli 2014 of 1 juli 2015 zal een aanpassing van de tarieven plaatsvinden overeenkomstig de tariefaanpassingsmethode zoals beschreven in het Beschrijvend document.

16 Beschikbaarheid Webshop Opdrachtnemer

- 16.1 Opdrachtnemer garandeert gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag de beschikbaarheid van een betrouwbare en stabiele webshop in overeenstemming met het bepaalde als opgenomen in het Beschrijvend document, waarmee de Afroepers van de Deelnemende diensten op elektronische wijze Opdrachten kunnen plaatsen.
- 16.2 Opdrachtnemer heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen met betrekking tot telefoonlijnen, het Internet en/of andere netwerken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 16.3 Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen databestanden.
- 16.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in zijn webshop opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van Opdrachtgever kenbaar maken.


17 Kwaliteit en Garanties

- 17.1 Opdrachtnemer voldoet en blijft voldoen aan de kwaliteitseisen uit het Beschrijvend document.
- 17.2 Opdrachtnemer hanteert een onderzoeksmethode waarmee zijn Overkomstzekerheid wordt gemeten zoals in zijn Inschrijving omschreven. Desgevraagd dient Categoriemanagement Post nadere inzage te krijgen in deze methode.
- 17.3 Opdrachtnemer verplicht zich zijn Overkomstzekerheid maandelijks te laten meten door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Na iedere meting zal Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen nadat de rapportage van het meetresultaat in zijn bezit is gekomen, een digitaal afschrift van het rapport ter beschikking stellen aan Categoriemanagement Post.
- 17.4 Indien het meetresultaat een percentage Overkomstzekerheid laat zien welke in een periode van de afgelopen maand onder de te realiseren percentages ligt van gemiddeld minimaal 97,1% op de bezorgdag (perceel 2) en 96,1% op de bezorgdag (perceel 3) en 99% (perceel 2 en 3) op de eerstvolgende bezorgdag, is Opdrachtnemer verplicht binnen een maand na overhandiging van het meetresultaat aan Opdrachtgever, een hermeting te laten uitvoeren.
- 17.5 Indien het meetresultaat van de in het vorige lid genoemde hermeting wederom onder de afgesproken percentages ligt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare, en niet voor compensatie vatbare boete van € 15.000,- verschuldigd en verplicht zich binnen de daartoe gestelde termijn een tweede hermeting te laten uitvoeren. Indien ook de tweede hermeting een onvoldoende resultaat oplevert is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare, en niet voor compensatie vatbare additionele boete van € 10.000,- verschuldigd en is Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. In aanvulling hierop geldt het gestelde in de inschrijving van Opdrachtnemer.
- 17.6 Indien de voortgang/uitvoering van de Diensten vertraging dreigt te gaan ondervinden c.q. heeft ondervonden, zal Opdrachtnemer hiervan per incident zo spoedig mogelijk mondeling met schriftelijke bevestiging achteraf, aan Afroeper melding maken en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging worden vermeld. Instemming door Afroeper met de voorgestelde maatregelen laat het recht op schadevergoeding overeenkomstig artikel 20 van de Deelnemende dienst onverlet.
- 17.7 In het geval Opdrachtnemer, ook na schriftelijke aanmaning door de Deelnemende dienst, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van hetgeen in de Raamovereenkomst is vastgelegd, is de Deelnemende dienst, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. De hieruit voortvloeiende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen en op eerste verzoek van de Deelnemende dienst de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 17.8 Geen der partijen kan aanspraak maken op nakoming van een overeengekomen Overkomstduur voor de dagen dat de overschrijding van die Overkomstduur het gevolg is van:
a) overmacht zoals bedoeld in artikel 22 en/of



- b) het in gebreke blijven van de andere partij en/of
- c) een tevoren overeengekomen verlenging van de Overkomstduur.

18 Facturatie en Betaling

- 18.1 Opdrachtnemer dient voor de geleverde Diensten achteraf een factuur in waarbij de wijze van facturatie afhankelijk is van de wijze van bestellen; of al dan niet gekozen is voor DigInkoop, in overeenstemming met hetgeen hieromtrent is bepaald in het Beschrijvend document.
- 18.2 Ten aanzien van de Deelnemende diensten die niet kiezen voor DigInkoop gelden de navolgende bepalingen:
- a) Opdrachtnemer zal de kosten voor de uitgevoerde Diensten in rekening brengen aan het volgende, centrale factuuradres van Opdrachtgever:
 - Belastingdienst/CFD
 - t.a.v. SCC Factuurverwerking
 - 
 - b) Opdrachtnemer zal in de maand volgende op de maand waarin de Diensten zijn uitgevoerd, een totaal-verbruikersoverzicht sturen. Dit totaal-verbruikersoverzicht zal voldoende zijn gespecificeerd. Het bevat minimaal de gegevens als gespecificeerd in het Beschrijvend document, § 4.4.9.6..
Het totaal-verbruikersoverzicht zal worden geadresseerd en verzonden aan het onderdeel van Opdrachtgever welke is aangegeven in lid 2 sub a.
 - c) Betaling van de factuur vindt plaats uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur voldoende is gespecificeerd conform het gestelde in dit artikel, en betrekking heeft op deugdelijk geleverde prestaties.
 - d) Bij het zonder geldige reden niet nakomen van de betalingsverplichting zoals gesteld in dit artikel, is Opdrachtgever van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd.
- 18.3 Ten aanzien van de Deelnemende diensten die wel kiezen voor DigInkoop gelden de navolgende bepalingen:
- a) Opdrachtnemer zal de kosten voor uitgevoerde Diensten rechtstreeks bij de Deelnemende diensten in rekening brengen middels een elektronische handtekening, e.e.a. conform de bij het Beschrijvend document aan Opdrachtnemer verstrekte handleidingen.
 - b) De factuur bevat altijd een verwijzing naar de Opdracht middels het bestelnummer.
 - c) Opdrachtnemer zal geen verzamelnota's opstellen maar ledere Opdracht apart factureren.
 - d) Opdrachtnemer zal zijn factuur niet eerder dan na 5 dagen verzenden.
 - e) Indien een Deelnemende dienst niet akkoord gaat met het door Opdrachtnemer uitgebrachte factuurbericht treden de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer met elkaar in overleg teneinde het geschil op te lossen. Indien het overleg leidt tot aanpassing van het oorspronkelijke bericht vindt verrekoning plaats middels een aangepast factuurbericht. Indien het geschil niet tot overeenstemming leidt zal het geschil op niveau 2 overeenkomstig de bepalingen van de Escalatieregeling zoals vastgelegd in artikel 13. worden geëscaleerd.

- f) Betaling van de factuur vindt plaats uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur voldoende is gespecificeerd conform het gestelde in dit artikel, en betrekking heeft op deugdelijk geleverde prestaties.

- 18.4 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of een Deelnemende dienst of niet betaling door Opdrachtgever of een Deelnemende dienst van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

19 Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming

- 19.1 Opdrachtnemer kan zijn uit de Raamovereenkomst (inclusief Bijlagen) voortvloeiende rechten en verplichtingen slechts met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en de Deelnemende dienst overdragen aan derden, welke toestemming niet anders dan op redelijke gronden zal worden onthouden.
- 19.2 De overdracht zoals bedoeld in lid 1, geldt niet voor derden die reeds in de inschrijving van Opdrachtnemer als uitvoerende partij voor een deel van de Dienstverlening zijn aangemerkt en waar Opdrachtnemer als hoofduitvoerder voor aanspreekbaar, verantwoordelijk en aansprakelijk is.
- 19.3 De door Opdrachtgever en Deelnemende dienst gegeven toestemming uit lid 1 laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Raamovereenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.
- 19.4 Personeel dat door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingeschakeld en in dienst is van een onderaannemer, wordt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst tot het eigen personeel van Opdrachtnemer gerekend. Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, met betrekking tot dit personeel komen derhalve ten laste van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid in dit verband.

20 Aansprakelijkheid

- 20.1 Indien een der partijen tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Raamovereenkomst kan de andere partij hem in gebreke stellen. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige partij een naar het oordeel van de Deelnemende dienst redelijke termijn, wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
- 20.2 De in het vorige lid genoemde ingebrekestelling is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen Diensten verricht had moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlangd.

Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook gedurende de verlengde termijn uitblijft, is de nalatige partij vanaf dat moment direct in verzuim.

- 20.3 Tenzij anders in deze Raamovereenkomst is bepaald, is de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tegenover de andere partij slechts aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden directe schade.
- 20.4 Tenzij anders in deze Raamovereenkomst is bepaald, is de aansprakelijkheid van Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst beperkt tot de waarde van de overeenkomstig artikel 18 door de Opdrachtnemer verzonden factuur.
- 20.5 Opdrachtnemer vrijwaart de Deelnemende diensten/Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die ten gevolge van het handelen van Opdrachtnemer, zijn personeel en/of bij de uitvoering van de Raamovereenkomst ingeschakelde derden schade hebben geleden.
- 20.6 Indien door Opdrachtnemer ontvangen Zendingen (in hun eventuele verpakking) niet ter bestemming worden afgeleverd of niet in dezelfde staat verkeren, als waarin de Zendingen door Opdrachtnemer zijn ontvangen – zulks ter beoordeling van Opdrachtgever – , is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade aansprakelijk.
- 20.7 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens het niet nakomen van de op hem uit hoofde van de artikelen 8:1095 en 8:1096 rustende verplichtingen, is onverminderd het overige in de Raamovereenkomst bepaalde, beperkt tot het bedrag per kilogram als bedoeld in artikel 8:1105 BW.
- 20.8 Opdrachtnemer en een Deelnemende dienst kunnen niettemin overeenkomen dat op de vrachtbrief de waarde van de Zending wordt aangegeven, die het in het vorige lid bedoelde bedrag overschrijdt, dan wel dat deze op andere wijze wordt vastgelegd. In dat geval treedt het aangegeven bedrag in plaats van het vorige lid bedoelde maximum. Dit bedrag zal nooit meer bedragen dan het bedrag bedoeld in artikel 8:1103 lid 1 BW,
- 20.9 Het aantal kilogrammen, waarvan ter berekening van het in het zevende lid bedoelde bedrag wordt uitgegaan, is het op de vrachtbrief vermelde gewicht van beschadigde of verloren gegane Zending, ter vaststelling waarvan met lid 8 van dit artikel rekening wordt gehouden.
- 20.10 I. Indien de verpakking door of vanwege Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld of de Zending onverpakt ter bezorging is gesteld en onverschillig of de verpakking al dan niet beschadigd is, wordt uitgegaan van het aantal kilogrammen dat de Zending zonder haar verpakking bij hun terbeschikkingstelling ten vervoer woog.
- II. Indien de verpakking niet door of vanwege Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld en zij blijkens haar aard bestemd is voor meer dan één bezorging na elkaar te worden gebruikt, wordt ingeval:
- a) de schadevergoeding uitsluitend de Zending betreft, uitgegaan van het aantal kilogrammen, dat de Zending zonder haar verpakking bij haar terbeschikkingstelling ten vervoer woog;
 - b) de schadevergoeding uitsluitend de verpakking betreft, uitgegaan van het aantal kilogrammen, dat de verpakking bij haar terbeschikkingstelling woog;
 - c) de schadevergoeding zowel de Zending als verpakking betreft,

- voor de berekening van het bedrag, waartoe de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van de Zending is beperkt, uitgegaan van uitsluitend het aantal kilogrammen, dat de Zending zonder haar verpakking bij hun terbeschikkingstelling ten vervoer woog en
- voor de berekening van het bedrag, waartoe de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van de verpakking is beperkt, uitgegaan van uitsluitend het aantal kilogrammen, dat de verpakking zonder de Zending bij haar terbeschikkingstelling ten vervoer woog.
- Indien de verpakking niet door of vanwege Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld en zij blijkens haar aard niet bestemd is voor meer dan één bezorging na elkaar: het aantal kilogrammen, dat de verpakking en de Zending tezamen bij hun terbeschikkingstelling ten vervoer wogen.

21 Verzekering Opdrachtnemer

- 21.1 Opdrachtnemer heeft zich – gedurende de periode dat de Raamovereenkomst van toepassing is – adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden tegen de navolgende bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's:
- a) schade aan eigendommen van of zaken die in gebruik zijn bij de Deelnemende diensten en/of van derden;
 - b) de kosten voor het treffen van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere dienstverleners, of het inhuren van derden;
 - c) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht.
- 21.2 Opdrachtnemer verklaart voor de in lid 1 genoemde risico's tot minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis verzekerd te zijn met een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar.
- 21.3 Desgevraagd geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een toereikend bewijs van adequate verzekering. De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

22 Niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht)

- 22.1 In geval van niet-toerekenbare tekortkoming wordt de nakoming door de betrokken partijen van de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige tekortkoming, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden.
- 22.2 Van een geval van niet-toerekenbare tekortkoming zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan de andere partij mededeling worden gedaan. Deze mededeling dient terstond na constatering van de niet-toerekenbare tekortkoming te worden gedaan.
- 22.3 Onder niet-toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, toerekenbare niet-nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer. Van een toerekenbare tekortkoming zal wel sprake kunnen zijn in het geval van een pandemie.

- 22.4 Onder niet-toerekenbare tekortkoming wordt evenmin gerekend het niet of niet tijdig nakomen door een derde van de verplichtingen die deze jegens een der partijen op zich heeft genomen, tenzij de desbetreffende partij aantoonbaar dat het niet of niet tijdig nakomen van die verplichting te wijten is aan niet-toerekenbare tekortkoming en nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde redelijkerwijs niet van hem niet kan worden verlangd.
- 22.5 In geval van toepasselijkheid van dit artikel is de Deelnemende dienst gerechtigd voor eigen rekening gebruik te maken van de diensten van derden.

23 Geheimhoudingsplicht

- 23.1 Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer eisen dat van het op grond van de Raamovereenkomst in te schakelen personeel en/of hulppersonneel dat werkzaamheden uitvoert in gebouwen en/of op terreinen van de Deelnemende diensten, een verklaring omtrent het gedrag wordt overgelegd.
- 23.2 Een Deelnemende dienst is te allen tijde bevoegd personeel en/of hulppersonneel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de Raamovereenkomst is, of zal worden ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek te onderwerpen conform de bij de Deelnemende dienst gebruikelijke regels met inachtneming van de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer zal aan dit onderzoek haar volledige medewerking verlenen. De Deelnemende dienst is gerechtigd op grond van de uitkomst van een dergelijk veiligheidsonderzoek, zonder opgave van redenen te weigeren dat het betrokken personeelslid (verder) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingezet. Opdrachtnemer is in dat geval verplicht terstond dat personeelslid door een ander, qua opleiding, ervaring en deskundigheid gelijkwaardig personeelslid te (doen) vervangen en ten aanzien van het te vervangen personeelslid de geheimhouding als in dit artikel bedoeld in acht te nemen.
- 23.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al zijn personeel en/of hulppersonneel zich bij binnenkomst in gebouwen en/of op terreinen van de Deelnemende diensten kan legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
- 23.4 Personeel en/of hulppersonneel van Opdrachtnemer dat krachtens de Raamovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoert, voor zover die in gebouwen en/of op terreinen van de Deelnemende diensten worden verricht, is verplicht de door de Deelnemende diensten aangehouden huisregels in acht te nemen.
- 23.5 Opdrachtnemer zal ter zake van de uitvoering van de Raamovereenkomst strikte vertrouwelijkheid in acht nemen. Daartoe zal Opdrachtnemer waarborgen dat zijn medewerkers jegens derden geheimhouding zullen betrachten omtrent wat hun in de ruimste zin des woords in de uitoefening van hun functie ter kennis komt met betrekking tot de inhoud van die tot de opdracht behorende producten waarvan geheimhouding in acht dient te worden genomen.
- 23.6 In gevallen dat medewerkers van Opdrachtnemer werkzaamheden in gebouwen van een Deelnemende dienst uitvoeren, is Opdrachtgever gerechtigd te vorderen dat van die medewerkers een geheimhoudingsverklaring bij Opdrachtnemer wordt overgelegd. Een model van deze geheimhoudingsverklaring wordt op verzoek van Opdrachtnemer door de Deelnemende dienst per omgaande toegezonden.

23.7 Het bepaalde in dit artikel geldt mutatis mutandis voor alle door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

23.8 Partijen verplichten zich over en weer aan derden geen vertrouwelijke informatie betreffende de inhoud van de Raamovereenkomst, elkaars bedrijven en bedrijfsprocessen beschikbaar te stellen (behouders indien de verstrekking noodzakelijk is in verband met enig wettelijke verplichting daartoe), tenzij voorafgaand aan de wederpartij schriftelijk toestemming is gevraagd en is verkregen voor een dergelijke terbeschikkingstelling van informatie aan derden, of tenzij in de Raamovereenkomst anders is overeengekomen.

24 Wettelijke vereisten

24.1 Opdrachtnemer waarborgt dat er in alle opzichten wordt voldaan aan alle ter zake toepasselijke eisen die gesteld worden in wetten en/of andere van overheidswege ter zake gegeven voorschriften, die van kracht zijn op het tijdstip van het sluiten van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever en/of de Deelnemende diensten schadelessstellen en vrijwaren van aansprakelijkheid en zal Opdrachtgever en/of de Deelnemende diensten volledig compenseren voor enige schade die door Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van nalatigheid van Opdrachtnemer te voldoen aan de nationale of internationale wettelijke bepalingen die door de overheid gesteld worden.

25 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

25.1 Opdrachtnemer overlegt jaarlijks aan Categoriemanagement Post een MVO-verslag of duurzaamheidsverslag over het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer.

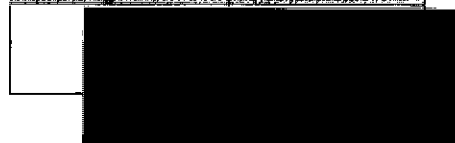
Dit verslag bevat een naast algemene beschrijving van het gevoerde MVO- en duurzaamheidsbeleid van Opdrachtnemer een verantwoording van de wijze waarop is voldaan aan de eisen betreffende de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, van de wijze waarop is voldaan aan de eisen betreffende de naleving van fundamentele arbeidsrechten.

De wijze waarop is voldaan aan de social return-doeistellingen zal tweemaal per jaar aan Categoriemanagement Post worden gerapporteerd conform de eisen als opgenomen in het Beschrijvend document.

26 Opzegging van de Raamovereenkomst

26.1 Buiten hetgeen elders in de Raamovereenkomst is bepaald, is / zijn:

- a) Opdrachtgever en Opdrachtnemer gerechtigd de Raamovereenkomst d.m.v. een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang en buiten rechte op te zeggen, indien da andere partij ook na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld en na ommekomst van de gestelde redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen. In geval de aard en het gewicht van een tekortkoming van een der partijen in de nakoming van de verplichtingen die uit de Raamovereenkomst voortvloeien zo ernstig is, dat instandhouding van de Raamovereenkomst door de andere partij in redelijkheid niet kan worden gevergd, zal de opzegging zonder nadere ingebrekestelling met onmiddellijke ingang kunnen plaatsvinden;

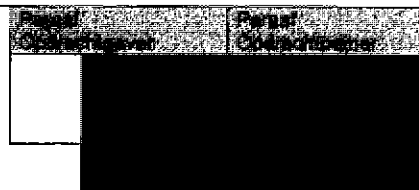


- b) Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, door een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien Opdrachtnemer een beroep doet op een niet-toerekenbare tekortkoming als in artikel 22 bedoeld en de periode van niet-toerekenbare tekortkoming langer dan 15 kalenderdagen heeft geduurd of zodra vaststaat dat deze langer dan 15 kalenderdagen zal duren;
- c) Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, door een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend, zijn faillissement is aangevraagd of hij in staat van faillissement verkeert; de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd; de onderneming van Opdrachtnemer fuseert dan wel wordt overgenomen; Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd, dan wel Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst;
- d) Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, door een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien door of vanwege Opdrachtnemer, diens vertegenwoordiger of het onder hem ressorterende personeel enige vergoeding, beloning, gift of enig ander voordeel, in welke vorm ook, is toegezegd, aangeboden of verschaft aan medewerkers, ressorterend onder de Deelnemende dienst of aan zijn vertegenwoordigers, indien daardoor de houding van dat personeel dan wel die vertegenwoordigers met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de Raamovereenkomst.

26.2 Indien Opdrachtgever gerechtigd is overeenkomstig het in lid 1 bepaalde tot opzegging over te gaan, kan Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechtelijke tussenkomst, de verdere uitvoering van de Diensten aan een derde opdragen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan in kennis stellen. Opdrachtnemer zal zijn medewerking verlenen indien Opdrachtgever en/of de Deelnemende dienst de verdere uitvoering van de Diensten aan een derde opdraagt. Voor zover hieruit (meer)kosten voortvloeien, zullen deze (meer)kosten op Opdrachtnemer worden verhaald.

26.3 In geval van opzegging of beëindiging is Opdrachtnemer verplicht alle in zijn bezit zijnde gegevens, bescheiden of materialen die betrekking hebben op de Raamovereenkomst onverwijld, of op eerste verzoek van Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst, aan Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst ter hand te stellen zonder kopieën daarvan achter te houden. Opdrachtnemer zal voorts alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende rechten, met betrekking tot de gegevens, verliezen. Tevens is Opdrachtnemer bij beëindiging van de Raamovereenkomst verplicht alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om een verantwoorde overdracht van de diensten aan een andere organisatie te doen plaatsvinden.

28.4 Opdrachtgever en Deelnemende dienst zijn niet gehouden Opdrachtnemer op enigerlei wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van opzegging van de Raamovereenkomst overeenkomstig het in lid 1 sub a t/m d bepaalde.



27 Voortdurende verplichtingen

- 27.1 Verplichtingen (en rechten) welke naar hun aard bestemd zijn om ook na (tussentijdse) beëindiging, opzegging of ontbinding van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na (tussentijdse) beëindiging, opzegging of ontbinding van de Raamovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: aansprakelijkheid, geheimhouding, verzekeringspenningen, geschillenbesiechting en domiciliekeuze.
- 27.2 Indien een of meer bepalingen van de Raamovereenkomst nietig zijn of niet-rechtsgeeldig worden, zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet-rechtsgeeldig worden, overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van de Raamovereenkomst behouden blijft.

28 Toepasselijk recht

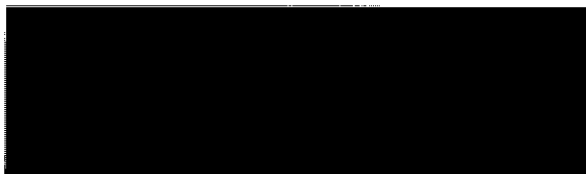
- 28.1 Op de Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing

29 Overige bepalingen

- 29.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer of van derden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing op de Raamovereenkomst.
- 29.2 Met betrekking tot de aantallen en de tijdstippen van de aangeboden Zendingen is de administratie van Opdrachtgever dan wel Deelnemende dienst leidend, behoudens door Opdrachtnemer te leveren tegenbewijs.
- 29.3 Wijziging van, dan wel nadere aanvullingen op de Raamovereenkomst zullen slechts van kracht zijn, indien deze door beide Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 29.4 Het nalaten door een der Partijen om nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de desbetreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.

Aldus overeengekomen en in drievoud ondertekend,

Getekend voor Opdrachtgever

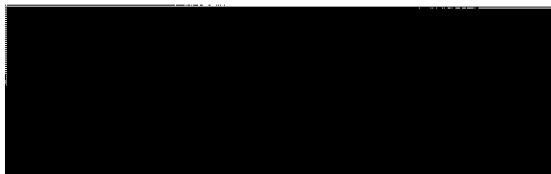


drs A.H. van Luijn

Functie

CFO

Getekend voor Opdrachtnemer



van Zomeren

Functie

Directeur Key Accountmanagement

Raamovereenkomst Post (binnenland)

versie Definitief



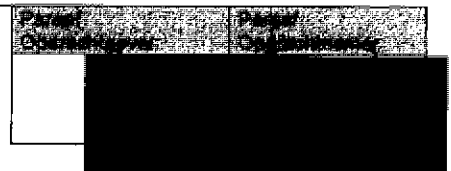
BIJLAGE 1: NOTA VAN INLICHTINGEN 4.0 d.d. 22 mei 2012

Separaat bij partijen aanwezig.



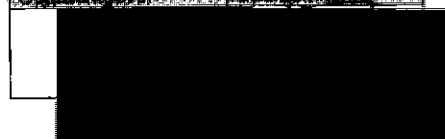
BIJLAGE 2: BESCHRIJVEND DOCUMENT d.d. 5 april 2012.

Separaat bij partijen aanwezig.



BIJLAGE 3: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER d.d. 18 mei 2012.

Separaat bij partijen aanwezig.





Raamovereenkomst

tussen

Ministerie van Financiën

en

Sandd B.V.

inzake

**de collectie, distributie en de bezorging van post
met bestemming binnenland (perceel 1)**

**op basis van de Europese aanbesteding “Post
(binnenland)”**

2012/S 70 - 116690

Datum: 26 juni 2012
Status: Definitief
Versie: 2.1

Inhoudsopgave

1.	Begrippen	4
2.	Onderwerp van de Raamovereenkomst.....	6
3.	Duur van de Raamovereenkomst.....	6
4.	Opdrachten.....	6
5.	Verplichtingen Opdrachtnemer.....	7
6.	Rechten en Verplichtingen Deelnemende diensten.....	7
7.	Adressering Zendingen	7
8.	Aflevering	8
9.	Intellectuele eigendom.....	8
10.	Hulpmiddelen	9
11.	Personeel.....	9
12.	Contactpersonen en overleg.....	9
13.	Escalatieregeling.....	10
14.	Calamiteitenplan	11
15.	Tarieven	11
16.	Beschikbaarheid Webshop Opdrachtnemer.....	11
17.	Kwaliteit en Garanties.....	12
18.	Facturatie en Betaling.....	13
19.	Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming.....	14
20.	Aansprakelijkheid.....	14
21.	Verzekering Opdrachtnemer.....	16
22.	Niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht).....	16
23.	Geheimhoudingsplicht	17
24.	Wettelijke vereisten.....	18
25.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).....	18
26.	Opzegging van de Raamovereenkomst	18
27.	Voortdurende verplichtingen	20
28.	Toepasselijk recht.....	20
29.	Overige bepalingen.....	20

Bijlagen

- Bijlage 1: Nota van Inlichtingen 4.0 d.d. 22 mei 2012
Bijlage 2: Beschrijvend document 2.0 d.d. 5 april 2012 met bijlagen
Bijlage 3: Inschrijving Opdrachtnemer d.d. 23 mei 2012

De ondertekende partijen,

De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te 's-Gravenhage (Ministerie van Financiën) ten deze krachtens mandaat rechtsgeldig vertegenwoordigd door drs. A.H. van Luijn, CFO, mede namens de deelnemende rijksoverheidsinstanties,

hierna te noemen "**Opdrachtgever**",

en

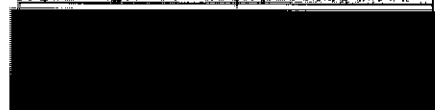
Sandd B.V., statutair gevestigd te Apeldoorn, IJssedijk 2, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door H.H.J. Meijerink, CEO,

hierna te noemen "**Opdrachtnemer**"

nemen het volgende in overweging:

- I. Opdrachtgever wenst de collectie, distributie en de bezorging van de post met bestemming binnenland uit te besteden aan een Opdrachtnemer, die op basis van zijn kennis en ervaring in staat is hieraan op juiste en correcte wijze invulling te geven;
- II. Opdrachtgever heeft op basis van de openbare aanbesteding EG-aanbesteding nr. 2012/S 70-116690 d.d. 5 april 2012, de opdracht inzake de collectie, distributie en bezorging van post met bestemming binnenland uitgezet;
- III. Opdrachtgever heeft voornoemde aanbesteding mede namens de Deelnemende diensten uitgevoerd;
- IV. Opdrachtnemer heeft op grond van het Beschrijvend document (zie Bijlage 2) een inschrijving uitgebracht (zie Bijlage 3)
- V. Opdrachtgever heeft op basis van de inschrijving van Opdrachtnemer met de daarbij behorende bijlagen besloten de opdracht ter zake van perceel 1 zoals genoemd in het Beschrijvend document aan Opdrachtnemer te gunnen;
- VI. partijen wensen onderhavige Raamovereenkomst aan te gaan voor het perceel waarin zij de essentialia van hun samenwerking hebben vastgelegd;

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



1. Begrippen

1.1 De volgende begrippen worden in de Raamovereenkomst met een hoofdletter aangeduid. In het hierna volgende wordt verstaan onder:

1. **Afroeper:** een medewerker van een Opdrachtgever die bevoegd is om op basis van de Raamovereenkomst een Opdracht bij Opdrachtnemer te plaatsen.
2. **Afzendadres:** plaats waar de fysieke Zending ter beschikking wordt gesteld aan Opdrachtnemer.
3. **Beschrijvend document:** de uitnodiging tot inschrijving van Opdrachtgever met alle daarbij behorende bijlagen met daarin onder meer een beschrijving van en toelichting op de aanbestede opdracht, de aanbestedende dienst, de te volgen procedure, de uitsluitingsgronden, de wijze waarop inschrijvers hun geschiktheid dienen aan te tonen en de van toepassing zijnde gunningscriteria.
4. **Bijlagen:** aanhangseis (en eventuele bescheiden) bij de Raamovereenkomst die na door beide partijen te zijn geparafeerd, deel uitmaken van de Raamovereenkomst. In de Bijlagen zijn de voorwaarden vermeld, waarnaar in de Raamovereenkomst wordt verwezen.
5. **Categoriemanagement Post** de organisatie van het Ministerie van Financiën, bestaande uit de contractmanager, contractbeheerder en administratief ondersteuner, die o.a. belast zal worden met het beheer van de Raamovereenkomst en fungeert als intermediair tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de Deelnemende diensten.
6. **Categoriemanager Post** de functionaris behorend tot het Ministerie van Financiën welke leiding geeft aan Categoriemanagement Post.
7. **Deelnemende dienst(en):** De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen imitatieve lijst van overheidsorganen die hebben deelgenomen aan de gemeenschappelijke Europese aanbesteding "Post (binnenland) met referentie 2012/S 70 116690.
8. **Dienst(en) / Dienstverlening:** Het door Opdrachtnemer bij of krachtens de Raamovereenkomst ten behoeve van Deelnemende diensten zorgdragen voor de collectie, distributie en bezorging van post met bestemming binnenland.
9. **DigiInkoop** De digitale voorziening van de rijksoverheid die de bestelling en facturering van goederen en diensten voor het rijk en het

bedrijfsleven ondersteunt.

10. Geadresseerde: de op de Zending vermelde ontvanger van de Zending of diens vertegenwoordiger.
11. Hulpmiddelen: Alle door Opdrachtnemer (daaronder mede begrepen de door hem ingeschakelde derden) in te zetten materialen en materieel die in het kader van de verrichting van Diensten nodig zijn voor de collectie, distributie en bezorging van post met bestemming binnenland zoals bakken, zakken, stickers, formulieren, vrachtbrieven, vermijdbare transportmiddelen voor intern transport en programmatuur voor het aanbrengen van sorteercodes.
12. Inschrijving: de door Opdrachtnemer ingediende aanbieding op basis van het door Opdrachtgever opgestelde Beschrijvend document.
13. Opdracht: het door een Afroeper van de Deelnemende dienst aan Opdrachtnemer gedaan verzoek een Dienst te leveren vallende onder de Raamovereenkomst.
14. Overkomstduur: de termijn, gemeten tussen het moment van collecteren van de Zending tot en met het moment van bezorgen op het adres van de geadresseerde.
15. Overkomstzekerheid: de zekerheid dat een Zending binnen de daartoe gestelde Overkomstduur aankomt op het juiste adres.
16. Raamovereenkomst: Onderhavige overeenkomst, welke de voorwaarden bevat op basis waarvan Deelnemende diensten Opdrachten verstrekken die verband houden met de Diensten en het verrichten van Dienstverlening.
17. Vervangende Diensten: Diensten die niet door of namens Opdrachtnemer worden uitgevoerd, maar door een derde in opdracht van een Opdrachtgever.
18. Zending: Door Afroeper van Opdrachtgever ter collectie, distributie en bezorging aangeboden post met bestemming binnenland.

2. Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever leggen in deze overeenkomst de voorwaarden vast voor de binnenlandse collectie, distributie en bezorging van post -betreffende perceel 1 van het Beschrijvend document (INK 11-210 2.0) -twee bezorgdagen per week, partijen- en bulkpost.

De voorwaarden zijn van toepassing op alle bij of krachtens de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten Diensten. De riavolgende bescheiden maken een onvervreemdbaar en onlosmakelijk deel uit van de Raamovereenkomst. De inhoud van deze bescheiden wordt hier als herhaald en ingelast beschouwd. Voor zover de inhoud van deze bescheiden met elkaar in tegenspraak is, geldt de volgende rangorde waarbij het eerstgenoemde document prevaleert boven die daaronder is/zijn genoemd:

- (1) Raamovereenkomst
- (2) Nota van Inlichtingen versie 4.0 d.d. 22 mei 2012 (zie Bijlage 1)
- (3) Beschrijvend document (zie Bijlage 2)
- (4) Inschrijving van Opdrachtnemer (zie Bijlage 3)

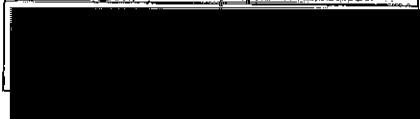
- 2.2 Indien op grond van een lager gerangschikt document hogere eisen aan Opdrachtnemer worden gesteld, gelden die hogere eisen, tenzij in het hoger gerangschikte document is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, van het lager gerangschikte document wordt afgeweken.
- 2.3 Het wijzigen van de Bijlagen of het toevoegen van nieuwe Bijlagen geschiedt uitsluitend met schriftelijke instemming van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

3. Duur van de Raamovereenkomst

- 3.1 De Raamovereenkomst vangt aan op 1 juli 2012 en eindigt op 30 juni 2014 met het eenzijdige recht van Opdrachtgever de Raamovereenkomst tweemaal met 1 jaar te verlengen.
- 3.2 Indien Opdrachtgever de Raamovereenkomst verlengt zal hij dit uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de initiële einddatum schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken.

4. Opdrachten

- 4.1 Opdrachten kunnen onder de Raamovereenkomst slechts worden geplaatst door hiertoe -door Opdrachtgever of een Deelnemende Dienst- aangewezen Afroepers.
- 4.2 In de Opdracht(en) zal/zullen onder meer worden aangegeven: duur, aard en omvang van de Diensten/Dienstverlening, datum van aanvang, plaats van afhalen en bezorgen alsmede de termijn waarbinnen aflevering dient plaats te vinden.
- 4.3 Oprachtgever zal een Opdracht kunnen verstrekken door middel van een papieren orderformulier, per fax, e-mail, webshop of via Diglinkoop.



5 Verplichtingen Opdrachtnemer

- 5.1 Opdrachtnemer is verplicht de Zendingen op de overeengekomen plaats, tijd en wijze in ontvangst te nemen en bezorgen overeenkomstig het bepaalde in artikel 8.
- 5.2 Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van de Dienstverlening in goede technische staat verkerende vervoermiddelen en Hulpmiddelen te gebruiken welke geschikt zijn om de bij de Opdracht gemelde Zendingen te vervoeren.
- 5.3 Opdrachtnemer is gehouden de kosten voor de Vervangende Diensten als bedoeld in artikel 6.2 die de Deelnemende dienst maakt voor zover deze kosten uitkomen boven het tarief dat van toepassing zou zijn indien Opdrachtnemer de Dienst uitgevoerd zou hebben, en / of schade die de Deelnemende dienst lijdt, te vergoeden. Vervangende Diensten zullen zoveel mogelijk marktconform ingekocht worden; de tarieven zullen niet onredelijk hoog zijn.

6 Rechten en Verplichtingen Deelnemende diensten

- 6.1 In afwijking van, c.q. in aanvulling op de regeling omtrent niet nakoming zoals vastgelegd in artikel 20 van de Raamovereenkomst gelden de in dit artikel opgenomen bepalingen ten aanzien van de door de Deelnemende dienst geplaatste Opdrachten.
- 6.2 De Deelnemende dienst is bevoegd een Opdracht op te zeggen indien Opdrachtnemer na tijdige kennisgeving door de Deelnemende dienst niet aan een van de in het vorige artikel bedoelde verplichtingen voldoet. De Deelnemende dienst kan een opdracht voor Vervangende Diensten plaatsen bij een derde die van gelijke aard zijn als de Diensten die Opdrachtnemer zou hebben geleverd. Een Deelnemende dienst zal Opdrachtnemer in het normale geval echter eerst in de gelegenheid stellen om zelf met een passende oplossing te komen.
- 6.3 Artikel 8:1109 BW is van overeenkomstige toepassing met dienverstande dat het Deelnemende dienst vrij staat één enkele Opdracht op te zeggen en niet de gehele Raamovereenkomst.
- 6.4 De Deelnemende dienst zal alle voor de collectie, distributie en bezorging van Zendingen benodigde gegevens bij het plaatsen van een Opdracht of tijdig daarna aan Opdrachtnemer verschaffen.
- 6.5 De Deelnemende dienst is verplicht de geadresseerde Zendingen op de overeengekomen plaats, tijd en wijze alsmede de overige door de wet van de zijde van Opdrachtgever vereiste documenten ter beschikking van Opdrachtnemer te stellen.
- 6.6 De Deelnemende dienst is verplicht de Zendingen op deugdelijke wijze voor verzending gereed te maken.

7 Adressering Zendingen

- 7.1 Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen de Deelnemende dienst duidelijke instructies geven omtrent de wijze van adressering van Zendingen. De Zendingen worden aangeboden met naam, straatadres met huisnummer of postbusnummer, postcode en woonplaats van de Geadresseerde (NAW-gegevens).

- 7.2 Partijen kunnen overeenkomen dat de in het vorige lid bedoelde adressering wordt aangevuld met andere voor de bezorging relevante gegevens.
- 7.3 Opdrachtnemer kan van de Deelnemende dienst verlangen dat ter zake van de Zendingen naast de NAW-gegevens een aanvullende code wordt vermeld ten behoeve van het logistieke proces van Opdrachtnemer. In voorkomend geval zullen Opdrachtnemer en een Deelnemende dienst hierover nadere afspraken hieromtrent maken waarbij geldt dat de aanvullende codes door Opdrachtnemer, zullen worden toegevoegd aan het databestand met NAW-gegevens van Opdrachtgever.
- 7.4 Opdrachtnemer zal de Deelnemende dienst eventuele apparatuur en/of programmatuur, benodigd voor het aanbrengen van een bepaalde wijze van adressering en codering kosteloos ter beschikking stellen, onderhouden, herstellen en eventueel vervangen.
- 7.5 De Deelnemende dienst is verplicht elke te vervoeren Zending deugdelijk te verpakken en te adresseren en indien hem zulks redelijkerwijs mogelijk is, de vereiste gegevens en adressen op of aan de Zending of hun verpakking aan te brengen op zodanige wijze, dat zij in normale omstandigheden tot het einde van het vervoer leesbaar zullen blijven.

8 Aflevering

- 8.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtnemer verplicht de Zendingen te bezorgen in de brievenbus van het adres dat door de Deelnemende dienst is opgegeven.
- 8.2 Het laden en lossen van de Zendingen geschiedt door Opdrachtnemer.
- 8.3 Opdrachtnemer is verplicht de Zendingen binnen de overeengekomen termijn af te leveren met inachtneming van de in het Beschrijvend document opgenomen bepalingen.

9 Intellectuele eigendom

- 9.1 Van alle intellectuele (eigendoms)rechten, die ontstaan specifiek in het kader van het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer, verkrijgt Opdrachtgever hiermee om niet een niet-exclusief en in tijd onbeperkt gebruiksrecht. Voor zover nodig worden deze rechten op grond van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever overgedragen, welke overdracht door de Opdrachtgever bij dezen wordt aanvaard. Voor zover voor de overdracht van dergelijke rechten enige rechtshandeling zou zijn vereist, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van de Opdrachtgever aan de overdracht van zodanige rechten aan de Opdrachtgever zijn medewerking verlenen, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen.
- 9.2 Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op intellectuele (eigendoms)rechten van die derden, daarmee vergelijkbare aanspraken zoals aanspraken met betrekking tot know-how alsmede ongeoorloofde mededinging, voor zover die aanspraken verband houden met het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich tot het, op zijn kosten, treffen van alle maatregelen die kunnen bijdragen tot voorkoming van stagnatie van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever en tot beperking van de

Paraf Opdrachtgever	Paraf Opdrachtnemer

door Opdrachtgever te maken extra kosten en/of te lijden schade, doordat een derde aan hiervoor bedoelde aanspraak geldend maakt.

- 9.3 Onverminderd het in het vorige lid bepaalde, is Opdrachtgever gerechtigd, indien derden Opdrachtgever diensten ter zake van schending van intellectuele (eigendoms)rechten aansprakelijk stellen, de Raamovereenkomst en/of Opdracht(en) schriftelijk, buiten rechte, geheel of gedeeltelijk, al dan niet met terugwerkende kracht, te ontbinden, onverlet latende zijn verdere rechten.

10 Hulpmiddelen

- 10.1 Op verzoek van de Deelnemende dienst stelt Opdrachtnemer in het kader van de verrichting van Diensten uit hoofde van de Raamovereenkomst voldoende Hulpmiddelen gratis in bruikleen ter beschikking aan de Deelnemende dienst. De Hulpmiddelen zullen niet voor andere doeleinden dan uit hoofde van de Raamovereenkomst gebruikt worden.

11 Personeel

- 11.1 Opdrachtnemer zal voor de juiste, correcte en stipte uitvoering van Diensten bekwaam personeel inzetten. Bezorgers, chauffeurs en ander door Opdrachtnemer in te schakelen personeel, waarvan Opdrachtnemer zich bij het verrichten van Diensten bedient, dienen te beschikken over geldige door de wet vereiste bescheiden hieromtrent.
- 11.2 In geval de Deelnemende dienst gegronde reden heeft te twijfelen aan de in het vorige lid bedoelde bekwaamheid van het door Opdrachtnemer in te zetten personeel, is Opdrachtnemer verplicht dit personeel op eerste verzoek van de Deelnemende dienst te vervangen door ander, wel bekwaam personeel.
- 11.3 Opdrachtnemer verbindt zich ten aanzien van het personeel, waarvan hij zich bij het verrichten van Diensten bedient, de verplichtingen voortvloeiende uit Nederlandse wettelijke voorschriften inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden in acht te nemen.

12 Contactpersonen en overleg

- 12.1 Iedere partij zal een of meer personen en/of functionarissen aanwijzen die zal/zullen fungeren als contactperso(o)n(en) voor de andere partij ten aanzien van de Raamovereenkomst. De Deelnemende diensten wijzen één of meer Afroepers aan.
- 12.2 Iedere partij en iedere Deelnemende dienst zal tevens een of meer personen en/of functionarissen aanwijzen die zal/zullen fungeren als operationele contactperso(o)n(en) voor de andere partij ten aanzien van de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden.
- 12.3 Opdrachtnemer voert periodiek, minimaal ieder kwartaal, tactisch overleg met Categoriemanagement Post. Tijdens dit overleg komen de prestaties van Opdrachtnemer aan de orde alsmede de mogelijkheden tot wederzijdse optimalisatie in de uitvoering van de Dienstverlening.



- 12.4 Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar strategisch overleg met de Categoriemanager Post waarin onder andere contractcompliance, strategische (markt)ontwikkelingen alsmede ontwikkelingen op het terrein van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen aan de orde komen.
- 12.5 De genoemde contactpersonen van Opdrachtnemer zijn volledig bevoegd – en voor zover nodig wordt hen daartoe hierbij door Opdrachtnemer uitdrukkelijk volmacht verleend – Opdrachtnemer ter zake van de uitvoering van deze Overeenkomst te vertegenwoordigen.

13 Escalatieregeling

- 13.1 Elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met de Raamovereenkomst zal in eerste instantie worden doorverwezen naar de operationele contactpersonen van Opdrachtnemer en de Deelnemende dienst ter bespreking en oplossing van het geschil (Niveau 1).
- 13.2 Indien het geschil niet op Niveau 1 is opgelost, zal het geschil worden doorverwezen naar Niveau 2 waarbij binnen maximaal 8 Werkdagen na verwijzing overleg dient plaats te vinden tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en Categoriemanagement Post om te trachten het geschil op te lossen. Indien het geschil op dit niveau niet opgelost wordt, zal de verwijzing doorgaan naar een hoger niveau, met telkenmale dezelfde maximale tussentermijn, naar uiteindelijk Niveau 4. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Raamovereenkomst, zullen de partijen zich beide tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing van het geschil te bereiken.

13.3 De verwijzingsniveaus zijn:

Niveau	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
1	Senior Accountmanager	Deelnemende dienst
2	Sales Director	Categoriemanagement Post
3	Directeur Key Accountmanagemant	Categoriemanager Post
4	Commerciële directeur	Portfoliomanager Faciliteiten of de Coördinerend Directeur Inkoop van de Belastingdienst

Partijen zullen zich naar redelijkheid inspannen om een oplossing door overleg en onderhandelingen te bereiken door middel van bovenstaande escalatieprocedure.

- 13.4 Partijen zullen per bespreking die in het kader van deze procedure wordt gehouden, overeenkomen welke partij het schriftelijke verslag van die bespreking maakt, waarbij de wederpartij het recht heeft op- en aanmerkingen op het verslag te leveren alvorens het door beide partijen wordt goedgekeurd. Goedgekeurde verslagen dienen in tweevoud door beide partijen ondergetekend te worden, waarna elke partij 1 exemplaar van het verslag krijgt.
- 13.5 Indien de bovenstaande escalatieregeling niet tot een oplossing van het geschil leidt, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, onverlet het recht van elk der partijen om tijdens de loop van de regeling een rechtsprocedure te beginnen tot behoud van enig wettelijk recht of verhaal, of ter bescherming van enig intellectueel eigendomsrecht of recht op bedrijfsgeheim.

14 Calamiteitenplan

- 14.1 Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat erin voorziet dat in geval van een calamiteit zodanige maatregelen worden getroffen dat de in het kader van de uitvoering van de Dienstverlening essentiële bedrijfsprocessen van de Deelnemende diensten kunnen worden voortgezet. Onder calamiteit wordt verstaan een crisis of gebeurtenis die de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer zodanig in gevaar kan brengen dat daardoor de bedrijfscontinuïteit van Opdrachtnemer bedreigd wordt.

15 Tarieven

- 15.1 De vergoeding aan Opdrachtnemer voor het verlenen van Diensten geschiedt tegen de vaste tarieven zoals door Opdrachtnemer vermeld in zijn Inschrijving. Alle tarieven zijn vermeld in euro's en omvatten de volledige vergoeding voor alle verplichtingen van Opdrachtnemer uit hoofde van de Raamovereenkomst, mede daaronder begrepen vergoeding van reis- en verblijfskosten van medewerkers van Opdrachtnemer, van de kosten voor Hulpmiddelen, alsmede de kosten verbonden aan enige door de overheid opgelegde heffing, belasting (behoudens BTW) en/of recht in verband met de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst.
- 15.2 De tarieven worden vastgesteld voor de periode vanaf 1 juli 2012 tot en met 30 juni 2013. Tussentijdse tariefwijzingen zijn niet toegestaan, behoudens op grond van wettelijke maatregelen aangaande tarifiering van postdiensten.
- 15.3 Per 1 juli 2013 respectievelijk 1 juli 2014 of 1 juli 2015 zal een aanpassing van de tarieven plaatsvinden overeenkomstig de tariefaanpassingsmethode zoals beschreven in het Beschrijvend document.

16 Beschikbaarheid Webshop Opdrachtnemer

- 16.1 Opdrachtnemer garandeert gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag de beschikbaarheid van een betrouwbare en stabiele webshop in overeenstemming met het bepaalde als opgenomen in het Beschrijvend document, waarmee de Afroepers van de Deelnemende diensten op elektronische wijze Opdrachten kunnen plaatsen.
- 16.2 Opdrachtnemer heeft geen verplichtingen ten aanzien van de beschikbaarheid, betrouwbaarheid dan wel andere performance-eisen met betrekking tot telefoonlijnen, het internet en/of andere netwerken buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer en de daaruit voortvloeiende voorzieningen.
- 16.3 Opdrachtnemer verplicht zich tot een naar de laatste stand der techniek afdoende fysieke en logische beveiliging tegen onrechtmatige toegang door derden tot de door Opdrachtnemer gebruikte computerapparatuur en computerprogramma's en/of opgeslagen databestanden.
- 16.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in zijn webshop opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van Opdrachtgever kenbaar maken.

17 Kwaliteit en Garanties

- 17.1 Opdrachtnemer voldoet en blijft voldoen aan de kwaliteitseisen uit het Beschrijvend document.
- 17.2 Opdrachtnemer hanteert een onderzoeksmethode waarmee zijn Overkomstzekerheid wordt gemeten zoals in zijn Inschrijving omschreven. Desgevraagd dient Categoriemanagement Post nadere inzage te krijgen in deze methode.
- 17.3 Opdrachtnemer verplicht zich zijn Overkomstzekerheid maandelijks te laten meten door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Na iedere meting zal Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen nadat de rapportage van het meetresultaat in zijn bezit is gekomen, een digitaal afschrift van het rapport ter beschikking stellen aan Categoriemanagement Post.
- 17.4 Indien het meetresultaat een percentage Overkomstzekerheid laat zien welke in een periode van de afgelopen maand onder de te realiseren percentages ligt van gemiddeld minimaal 98,1% op de bezorgdag en minimaal 99% de eerstvolgende bezorgdag, is Opdrachtnemer verplicht binnen een maand na overhandiging van het meetresultaat aan Opdrachtgever, een hermeting te laten uitvoeren.
- 17.5 Indien het meetresultaat van de in het vorige lid genoemde hermeting wederom onder de afgesproken percentages ligt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare, en niet voor compensatie vatbare boete van € 15.000,- verschuldigd en verplicht zich binnen de daartoe gestelde termijn een tweede hermeting te laten uitvoeren. Indien ook de tweede hermeting een onvoldoende resultaat oplevert is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare, en niet voor compensatie vatbare additionele boete van € 10.000,- verschuldigd en is Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. In aanvulling hierop geldt het gestelde in de inschrijving van Opdrachtnemer.
- 17.6 Indien de voortgang/uitvoering van de Diensten vertraging dreigt te gaan ondervinden c.q. heeft ondervonden, zal Opdrachtnemer hiervan per incident zo spoedig mogelijk mondeling met schriftelijke bevestiging achteraf, aan Afroeper melding maken en daarbij de oorzaak van de vertraging aangeven, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om de (dreigende) vertraging te voorkomen of ongedaan te maken. Tevens zullen de consequenties van deze vertraging worden vermeld. Instemming door Afroeper met de voorgestelde maatregelen laat het recht op schadevergoeding overeenkomstig artikel 20 van de Deelnemende dienst onverlet.
- 17.7 In het geval Opdrachtnemer, ook na schriftelijke aanmaning door de Deelnemende dienst, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet (meer) voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van hetgeen in de Raamovereenkomst is vastgelegd, is de Deelnemende dienst, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtnemer hetzij zelf, hetzij door derden te doen verhelpen. De hieruit voortvloeiende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht zijn medewerking te verlenen en op eerste verzoek van de Deelnemende dienst de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 17.8 Geen der partijen kan aanspraak maken op nakoming van een overeengekomen Overkomstduur voor de dagen dat de overschrijding van die Overkomstduur het gevolg is van:
a) overmacht zoals bedoeld in artikel 22 en/of

- b) hat in gebreke blijven van de andere partij en/of
- c) een tevoren overeengekomen verlenging van de Overkomstduur.

18 Facturatie en Betaling

18.1 Opdrachtnemer dient voor de geleverde Diensten achteraf een factuur in waarbij de wijze van facturatie afhankelijk is van de wijze van bestellen; of al dan niet gekozen is voor Digilnkoop, in overeenstemming met hetgeen hieromtrent is bepaald in het Beschrijvend document.

18.2 Ten aanzien van de Deelnemende diensten die niet kiezen voor Digilnkoop gelden de navolgende bepalingen:

- a) Opdrachtnemer zal de kosten voor de uitgevoerde Diensten in rekening brengen aan het volgende, centrale factuuradres van Opdrachtgever:
Belastingdienst/CFD
t.a.v. SCC Factuurverwerking
Postbus 956
9700 AZ Groningen
- b) Opdrachtnemer zal in de maand volgende op de maand waarin de Diensten zijn uitgevoerd, een totaal-verbruikersoverzicht sturen. Dit totaal-verbruikersoverzicht zal voldoende zijn gespecificeerd. Het bevat minimaal de gegevens als gespecificeerd in het Beschrijvend document, § 4.4.9.6..
Het totaal-verbruikersoverzicht zal worden geadresseerd en verzonden aan het onderdeel van Opdrachtgever welke is aangegeven in lid 2 sub a.
- c) Betaling van de factuur vindt plaats uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur voldoende is gespecificeerd conform het gestelde in dit artikel, en betrekking heeft op deugdelijk geleverde prestaties.
- d) Bij het zonder geldige reden niet nakomen van de betalingsverplichting zoals gesteld in dit artikel, is Opdrachtgever van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd.

18.3 Ten aanzien van de Deelnemende diensten die wel kiezen voor Digilnkoop gelden de navolgende bepalingen:

- a) Opdrachtnemer zal de kosten voor uitgevoerde Diensten rechtstreeks bij de Deelnemende diensten in rekening brengen middels een elektronische handtekening, e.e.a. conform de bij het Beschrijvend document aan Opdrachtnemer verstrekte handleidingen.
- b) De factuur bevat altijd een verwijzing naar de Opdracht middels het bestelnummer.
- c) Opdrachtnemer zal geen verzamelnota's opstellen maar iedere Opdracht apart factureren.
- d) Opdrachtnemer zal zijn factuur niet eerder dan na 5 dagen verzenden.
- e) Indien een Deelnemende dienst niet akkoord gaat met het door Opdrachtnemer uitgebrachte factuurbericht treden de Deelnemende dienst en Opdrachtnemer met elkaar in overleg teneinde het geschil op te lossen. Indien het overleg leidt tot aanpassing van het oorspronkelijke bericht vindt verrekening plaats middels een aangepast factuurbericht. Indien het geschil niet tot overeenstemming leidt zal het geschil op niveau 2 overeenkomstig de bepalingen van de Escalatieregeling zoals vastgelegd in artikel 13. worden geëscaleerd.

- f) Betaling van de factuur vindt plaats uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits de factuur voldoende is gespecificeerd conform het gestelde in dit artikel, en betrekking heeft op deugdelijk geleverde prestaties.

18.4 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of een Deelnemende dienst of niet betaling door Opdrachtgever of een Deelnemende dienst van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

19 Overdracht van rechten en verplichtingen; onderaanneming

19.1 Opdrachtnemer kan zijn uit de Raamovereenkomst (inclusief Bijlagen) voortvloeiende rechten en verplichtingen slechts met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en de Deelnemende dienst overdragen aan derden, welke toestemming niet anders dan op redelijke gronden zal worden onthouden.

19.2 De overdracht zoals bedoeld in lid 1, geldt niet voor derden die reeds in de Inschrijving van Opdrachtnemer als uitvoerende partij voor een deel van de Dienstverlening zijn aangemerkt en waar Opdrachtnemer als hoofduitvoerder voor aanspreekbaar, verantwoordelijk en aansprakelijk is.

19.3 De door Opdrachtgever en Deelnemende dienst gegeven toestemming uit lid 1 laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor de nakoming van de krachtens de Raamovereenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen.

19.4 Personeel dat door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingeschakeld en in dienst is van een onderaannemer, wordt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst tot het eigen personeel van Opdrachtnemer gerekend. Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting- en sociale verzekeringswetgeving, met betrekking tot dit personeel komen derhalve ten laste van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid in dit verband.

20 Aansprakelijkheid

20.1 Indien een der partijen tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Raamovereenkomst kan de andere partij hem in gebreke stellen. De nalatige partij is echter onmiddellijk in verzuim als nakoming van de desbetreffende verplichtingen anders dan door overmacht binnen de overeengekomen termijn reeds blijvend onmogelijk is. De ingebrekestelling geschiedt schriftelijk, waarbij aan de nalatige partij een naar het oordeel van de Deelnemende dienst redelijke termijn, wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn is een fatale termijn. Indien nakoming binnen deze termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.

20.2 De in het vorige lid genoemde ingebrekestelling is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen Diensten verricht had moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd.



Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook gedurende de verlengde termijn uitblijft, is de nalatige partij vanaf dat moment direct in verzuim.

- 20.3 Tenzij anders in deze Raamovereenkomst is bepaald, is de partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tegenover de andere partij slechts aansprakelijk voor de door de andere partij geleden dan wel te lijden directe schade.
- 20.4 Tenzij anders in deze Raamovereenkomst is bepaald, is de aansprakelijkheid van Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst beperkt tot de waarde van de overeenkomstig artikel 18 door de Opdrachtnemer verzonden factuur.
- 20.5 Opdrachtnemer vrijwaart de Deelnemende diensten/Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die ten gevolge van het handelen van Opdrachtnemer, zijn personeel en/of bij de uitvoering van de Raamovereenkomst ingeschakelde derden schade hebben geleden.
- 20.6 Indien door Opdrachtnemer ontvangen Zendingen (in hun eventuele verpakking) niet ter bestemming worden afgeleverd of niet in dezelfde staat verkeren, als waarin de Zendingen door Opdrachtnemer zijn ontvangen – zulks ter beoordeling van Opdrachtgever – , is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade aansprakelijk.
- 20.7 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens het niet nakomen van de op hem uit hoofde van de artikelen 8:1095 en 8:1096 rustende verplichtingen, is onverminderd het overige in de Raamovereenkomst bepaalde, beperkt tot het bedrag per kilogram als bedoeld in artikel 8:1105 BW.
- 20.8 Opdrachtnemer en een Deelnemende dienst kunnen niettemin overeenkomen dat op de vrachtbrief de waarde van de Zending wordt aangegeven, die het in het vorige lid bedoelde bedrag overschrijdt, dan wel dat deze op andere wijze wordt vastgelegd. In dat geval treedt het aangegeven bedrag in plaats van het vorige lid bedoelde maximum. Dit bedrag zal nooit meer bedragen dan het bedrag bedoeld in artikel 8:1103 lid 1 BW.
- 20.9 Het aantal kilogrammen, waarvan ter berekening van het in het zevende lid bedoelde bedrag wordt uitgegaan, is het op de vrachtbrief vermelde gewicht van beschadigde of verloren gegane Zending, ter vaststelling waarvan met lid 8 van dit artikel rekening wordt gehouden.
- 20.10 i. Indien de verpakking door of vanwege Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld of de Zending onverpakt ter bezorging is gesteld en onverschillig of de verpakking al dan niet beschadigd is, wordt uitgegaan van het aantal kilogrammen dat de Zending zonder haar verpakking bij hun terbeschikkingstelling ten vervoer woog.
- ii. Indien de verpakking niet door of vanwege Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld en zij blijkens haar aard bestemd is voor meer dan één bezorging na elkaar te worden gebruikt, wordt ingeval:
- a) de schadevergoeding uitsluitend de Zending betreft, uitgegaan van het aantal kilogrammen, dat de Zending zonder haar verpakking bij haar terbeschikkingstelling ten vervoer woog;
 - b) de schadevergoeding uitsluitend de verpakking betreft, uitgegaan van het aantal kilogrammen, dat de verpakking bij haar terbeschikkingstelling woog;
 - c) de schadevergoeding zowel de Zending als verpakking betreft,

- voor de berekening van het bedrag, waartoe de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van de Zending is beperkt, uitgegaan van uitsluitend het aantal kilogrammen, dat de Zending zonder haar verpakking bij hun terbeschikkingstelling ten vervoer woog en
- voor de berekening van het bedrag, waartoe de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer ten aanzien van de verpakking is beperkt, uitgegaan van uitsluitend het aantal kilogrammen, dat de verpakking zonder de Zending bij haar terbeschikkingstelling ten vervoer woog.
- Indien de verpakking niet door of vanwege Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld en zij blijkens haar aard niet bestemd is voor meer dan één bezorging na elkaar: het aantal kilogrammen, dat de verpakking en de Zending tezamen bij hun terbeschikkingstelling ten vervoer wogen.

21 Verzekering Opdrachtnemer

- 21.1 Opdrachtnemer heeft zich – gedurende de periode dat de Raamovereenkomst van toepassing is – adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden tegen de navolgende bedrijfsaansprakelijkheidsrisico's:
- a) schade aan eigendommen van of zaken die in gebruik zijn bij de Deelnemende diensten en/of van derden;
 - b) de kosten voor het treffen van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere dienstverleners, of het inhuren van derden;
 - c) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht.
- 21.2 Opdrachtnemer verklaart voor de in lid 1 genoemde risico's tot minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis verzekerd te zijn met een minimale dekking van € 2.500.000 per jaar.
- 21.3 Desgevraagd geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een toereikend bewijs van adequate verzekering. De door Opdrachtnemer verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

22 Niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht)

- 22.1 In geval van niet-toerekenbare tekortkoming wordt de nakoming door de betrokken partijen van de uit de Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige tekortkoming, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden.
- 22.2 Van een geval van niet-toerekenbare tekortkoming zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken, schriftelijk aan de andere partij mededeling worden gedaan. Deze mededeling dient terstond na constatering van de niet-toerekenbare tekortkoming te worden gedaan.
- 22.3 Onder niet-toerekenbare tekortkoming wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van materialen, toerekenbare niet-nakoming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Opdrachtnemer. Van een toerekenbare tekortkoming zal wel sprake kunnen zijn in het geval van een pandemie.

- 22.4 Onder niet-toerekenbare tekortkoming wordt evenmin gerekend het niet of niet tijdig nakomen door een derde van de verplichtingen die deze jegens een der partijen op zich heeft genomen, tenzij de desbetreffende partij aantoonbaar dat het niet of niet tijdig nakomen van die verplichting te wijten is aan niet-toerekenbare tekortkoming en nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde redelijkerwijs niet van hem niet kan worden verlangd.
- 22.5 In geval van toepasselijkheid van dit artikel is de Deelnemende dienst gerechtigd voor eigen rekening gebruik te maken van de diensten van derden.

23 Geheimhoudingsplicht

- 23.1 Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer eisen dat van het op grond van de Raamovereenkomst in te schakelen personeel en/of hulppersoneel dat werkzaamheden uitvoert in gebouwen en/of op terreinen van de Deelnemende diensten, een verklaring omtrent het gedrag wordt overgelegd.
- 23.2 Een Deelnemende dienst is te allen tijde bevoegd personeel en/of hulppersoneel van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van de Raamovereenkomst is, of zal worden ingeschakeld, aan een veiligheidsonderzoek te onderwerpen conform de bij de Deelnemende dienst gebruikelijke regels met inachtneming van de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer zal aan dit onderzoek haar volledige medewerking verlenen. De Deelnemende dienst is gerechtigd op grond van de uitkomst van een dergelijk veiligheidsonderzoek, zonder opgave van redenen te weigeren dat het betrokken personeelslid (verder) bij de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt ingezet. Opdrachtnemer is in dat geval verplicht terstond dat personeelslid door een ander, qua opleiding, ervaring en deskundigheid gelijkwaardig personeelslid te (doen) vervangen en ten aanzien van het te vervangen personeelslid de geheimhouding als in dit artikel bedoeld in acht te nemen.
- 23.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al zijn personeel en/of hulppersoneel zich bij binnenkomst in gebouwen en/of op terreinen van de Deelnemende diensten kan legitimeren als zijnde een medewerker van Opdrachtnemer.
- 23.4 Personeel en/of hulppersoneel van Opdrachtnemer dat krachtens de Raamovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoert, voor zover die in gebouwen en/of op terreinen van de Deelnemende diensten worden verricht, is verplicht de door de Deelnemende diensten aangehouden huisregels in acht te nemen.
- 23.5 Opdrachtnemer zal ter zake van de uitvoering van de Raamovereenkomst strikte vertrouwelijkheid in acht nemen. Daartoe zal Opdrachtnemer waarborgen dat zijn medewerkers jegens derden geheimhouding zullen betrachten omtrent wat hun in de ruimste zin des woords in de uitoefening van hun functie ter kennis komt met betrekking tot de inhoud van die tot de opdracht behorende producten waarvan geheimhouding in acht dient te worden genomen.
- 23.6 In gevallen dat medewerkers van Opdrachtnemer werkzaamheden in gebouwen van een Deelnemende dienst uitvoeren, is Opdrachtgever gerechtigd te vorderen dat van die medewerkers een geheimhoudingsverklaring bij Opdrachtnemer wordt overgelegd. Een model van deze geheimhoudingsverklaring wordt op verzoek van Opdrachtnemer door de Deelnemende dienst per omgaande toegezonden.



23.7 Het bepaalde in dit artikel geldt mutatis mutandis voor alle door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

23.8 Partijen verplichten zich over en weer aan derden geen vertrouwelijke informatie betreffende de inhoud van de Raamovereenkomst, elkaars bedrijven en bedrijfsprocessen beschikbaar te stellen (behoudens indien de verstrekking noodzakelijk is in verband met enig wettelijke verplichting daartoe), tenzij voorafgaand aan de wederpartij schriftelijk toestemming is gevraagd en is verkregen voor een dergelijke terbeschikkingstelling van informatie aan derden, of tenzij in de Raamovereenkomst anders is overeengekomen.

24 Wettelijke vereisten

24.1 Opdrachtnemer waarborgt dat er in alle opzichten wordt voldaan aan alle ter zake toepasselijke elsen die gesteld worden in wetten en/of andere van overheidswege ter zake gegeven voorschriften, die van kracht zijn op het tijdstip van het sluiten van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever en/of de Deelnemende diensten schadeloosstellen en vrijwaren van aansprakelijkheid en zal Opdrachtgever en/of de Deelnemende diensten volledig compenseren voor enige schade die door Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van nalatigheid van Opdrachtnemer te voldoen aan de nationale of internationale wettelijke bepalingen die door de overheid gesteld worden.

25 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

25.1 Opdrachtnemer overlegt jaarlijks aan Categoriemanagement Post een MVO-verslag of duurzaamheidsverslag over het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer.

Dit verslag bevat een naast algemene beschrijving van het gevoerde MVO- en duurzaamheidsbeleid van Opdrachtnemer een verantwoording van de wijze waarop is voldaan aan de eisen betreffende de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, van de wijze waarop is voldaan aan de eisen betreffende de naleving van fundamentele arbeidsrechten.

De wijze waarop is voldaan aan de social return-doelstellingen zal tweemaal per jaar aan Categoriemanagement Post worden gerapporteerd conform de eisen als opgenomen in het Beschrijvend document.

26 Opzegging van de Raamovereenkomst

26.1 Buiten hetgeen elders in de Raamovereenkomst is bepaald, is / zijn:

- a) Opdrachtgever en Opdrachtnemer gerechtigd de Raamovereenkomst d.m.v. een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang en buiten rechte op te zeggen, indien de andere partij ook na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld en na ommekomst van de gestelde redelijke termijn in gebreke blijft aan zijn verplichtingen te voldoen. In geval de aard en het gewicht van een tekortkoming van een der partijen in de nakoming van de verplichtingen die uit de Raamovereenkomst voortvloeien zo ernstig is, dat Instandhouding van de Raamovereenkomst door de andere partij in redelijkheid niet kan worden gevergd, zal de opzegging zonder nadere ingebrekestelling met onmiddellijke ingang kunnen plaatsvinden;

- b) Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, door een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien Opdrachtnemer een beroep doet op een niet-toerekenbare tekortkoming als in artikel 22 bedoeld en de periode van niet-toerekenbare tekortkoming langer dan 15 kalenderdagen heeft geduurd of zodra vaststaat dat deze langer dan 15 kalenderdagen zal duren;
- c) Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, door een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend, zijn faillissement is aangevraagd of hij in staat van faillissement verkeert; de onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd; de onderneming van Opdrachtnemer fuseert dan wel wordt overgenomen; Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd, dan wel Opdrachtnemer anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst;
- d) Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist, door een aangetekend schrijven en met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien door of vanwege Opdrachtnemer, diens vertegenwoordiger of het onder hem ressorterende personeel enige vergoeding, beloning, gift of enig ander voordeel, in welke vorm ook, is toegezegd, aangeboden of verschaft aan medewerkers, ressorterend onder de Deelnemende dienst of aan zijn vertegenwoordigers, indien daardoor de houding van dat personeel dan wel die vertegenwoordigers met betrekking tot de totstandkoming of uitvoering van de Raamovereenkomst.

26.2 Indien Opdrachtgever gerechtigd is overeenkomstig het in lid 1 bepaalde tot opzegging over te gaan, kan Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechtelijke tussenkomst, de verdere uitvoering van de Diensten aan een derde opdragen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan in kennis stellen. Opdrachtnemer zal zijn medewerking verlenen indien Opdrachtgever en/of de Deelnemende dienst de verdere uitvoering van de Diensten aan een derde opdraagt. Voor zover hieruit (meer)kosten voortvloeien, zullen deze (meer)kosten op Opdrachtnemer worden verhaald.

26.3 In geval van opzegging of beëindiging is Opdrachtnemer verplicht alle in zijn bezit zijnde gegevens, beschelden of materialen die betrekking hebben op de Raamovereenkomst onverwijld, of op eerste verzoek van Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst, aan Opdrachtgever en/of Deelnemende dienst ter hand te stellen zonder kopieën daarvan achter te houden. Opdrachtnemer zal voorts alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende rechten, met betrekking tot de gegevens, verliezen. Tevens is Opdrachtnemer bij beëindiging van de Raamovereenkomst verplicht alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om een verantwoorde overdracht van de diensten aan een andere organisatie te doen plaatsvinden.

26.4 Opdrachtgever en Deelnemende dienst zijn niet gehouden Opdrachtnemer op enigerlei wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van opzegging van de Raamovereenkomst overeenkomstig het in lid 1 sub a t/m d bepaalde.

Paragraaf Opdrachtgever	Paragraaf Opdrachtnemer

27 Voortdurende verplichtingen

- 27.1 Verplichtingen (en rechten) welke naar hun aard bestemd zijn om ook na (tussentijdse) beëindiging, opzegging of ontbinding van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na (tussentijdse) beëindiging, opzegging of ontbinding van de Raamovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer: aansprakelijkheid, geheimhouding, verzekeringspenningen, geschillenbeslechting en domiciliekeuze.
- 27.2 Indien een of meer bepalingen van de Raamovereenkomst nietig zijn of niet-rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet-rechtsgeldig worden, overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van de Raamovereenkomst behouden blijft.

28 Toepasselijk recht

- 28.1 Op de Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing

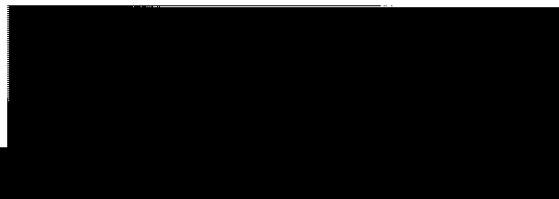

29 Overige bepalingen

- 29.1 De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Opdrachtnemer of van derden, dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn niet van toepassing op de Raamovereenkomst.
- 29.2 Met betrekking tot de aantallen en de tijdstippen van de aangeboden Zendingen is de administratie van Opdrachtgever dan wel Deelnemende dienst leidend, behoudens door Opdrachtnemer te leveren tegenbewijs.
- 29.3 Wijziging van, dan wel nadere aanvullingen op de Raamovereenkomst zullen slechts van kracht zijn, indien deze door beide Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 29.4 Het nalaten door een der Partijen om nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij de desbetreffende partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.

Aldus overeengekomen en in drlevoud ondertekend,

Getekend voor Opdrachtgever

Getekend voor Opdrachtnemer



drs. A.H. van Luijn

P.H.J. Meijerink,

Functie

Functie

CFO

CEO

Raamovereenkomst Post (binnenland)

Paraf
Opdrachtgever

Paraf
Opdrachtnemer

versie Definitief

Pagina 20 van 23



BIJLAGE 1: NOTA VAN INLICHTINGEN 4.0 d.d. 22 mei 2012

Separaat bij partijen aanwezig.

Paraf. Opdrachtgever	Paraf. Opdrachtnemer

BIJLAGE 2: BESCHRIJVEND DOCUMENT d.d. 5 april 2012.

Separaat bij partijen aanwezig.



BIJLAGE 3: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER d.d. 23 mei 2012.

Separaat bij partijen aanwezig.

Parasf Opdrachtgever	Parasf Opdrachtnemer