

TECHNISCHE BEPALINGEN

Voorwerp van de opdracht	Raamovereenkomst met meerdere distributeurs, voor de levering van leermateriaal van door uitgeverijen uitgewerkte leermethodes voor het secundair onderwijs en het buitengewoon secundair onderwijs;
Referentie	DOKO-2023_KDS_005
Type opdracht	Overheidsopdracht voor leveringen
Plaatsingsprocedure	Openbare procedure
Aanbestedende overheid	Diensten ter Ondersteuning van het Katholiek Onderwijs vzw (DOKO)
Contactpersoon	Kristine De Saeger kristine.desaeger@katholiekonderwijs.vlaanderen

1. SCOPE VAN DE OPDRACHT

De opdracht betreft een raamovereenkomst met distributeurs voor de levering/facturatie van leermiddelen zoals leerboeken (nieuw/tweedehands/huur), werkboeken, leerwerkboeken, leesboeken, agenda's, atlassen...handleidingen leerkracht en (aan een methode gekoppeld) (digitaal) leermateriaal voor het secundair onderwijs en het buitengewoon secundair onderwijs. De perceelindeling gebeurt op basis van een intern, gemengd of extern boekenfonds (zie deel I Administratieve bepalingen).

Deze distributeurs moeten instaan voor het leveren van boeken en/of digitaal materiaal en bijhorend didactisch materiaal voor leerlingen van het secundair onderwijs. Dit gaat specifiek om (niet limitatief): - Nieuwe handboeken (met eventuele digitale licentie)- Tweedehandsboeken - Huurboeken - Werkboeken – Leerwerkboeken - Handleidingen - Bordboeken - Verplichte literatuur – woord en leesboeken – didactische boeken en materiaal voor leerkrachten – digitaal leerplatform om zelf als leerkracht een dynamische cursus te maken. De inschrijvers verbinden zich ertoe alle boeken te leveren van de meest courante educatieve uitgeverijen die actief zijn op de Vlaamse onderwijsmarkt. Naast de boeken die door de Vlaamse educatieve uitgeverijen worden uitgegeven kunnen ook andere boeken worden besteld die behoren tot het voorwerp van de opdracht.

Het toevoegen van schoolartikelen, praktijkmaterialen, drukwerk en andere diensten zijn een keuze van de school. Er mogen in geen geval door de distributeur artikelen aangeboden worden via deze raamovereenkomst van volgende artikelgroepen: Knutsel- en educatief materiaal, school- en kantoomateriaal en kantoormeubilair. Hiervoor zijn reeds andere raamovereenkomsten afgesloten.

Voor de leverancier moet duidelijk zijn dat afnemen uit deze raamovereenkomst geen verplichting is voor de scholen/leerling/ouder. Uitsluitend de beschreven producten en diensten kunnen aangeboden worden onder deze raamovereenkomst.

2. ALGEMEEN

2.1. Algemeen

De aanbestedende overheid wenst een raamovereenkomst af te sluiten met een maximale looptijd van 6 jaar, na een periode van 2 jaar kan er maximaal viermaal een verlenging van één jaar gebeuren (3+1+1+1).

Katholiek Onderwijs Vlaanderen is de netwerkorganisatie van de katholieke (hoge)scholen, internaten, centra en universiteit in Vlaanderen en Brussel. Ze vertegenwoordigt haar leden op diverse fora, komt op voor hun belangen en ondersteunen hen bij juridische, administratieve en bestuurlijke vragen.

Ze begeleidt meer dan 2 200 leden bij de realisatie van het project van de katholieke dialoogschool en de verdere uitbouw van een kwaliteitsvol onderwijsaanbod.

Katholiek Onderwijs Vlaanderen is de grootste onderwijsspeler in Vlaanderen en bezielt met haar pedagogisch project meer dan 935 000 kinderen, jongeren en volwassenen.

Meer info is terug te vinden op <https://www.katholiekonderwijs.vlaanderen/>

Hieronder is een overzicht per provincie van het aantal scholen per type van secundair onderwijs met telkens een indicatie van het totaal aantal leerlingen (update 1/5/2023).

Aantal leerlingen (telgegevens 1-2-2023)

Vlaanderen breed telt ongeveer 474.000 leerlingen in het gewoon secundair onderwijs.

Aantal leerlingen per onderwijsvorm:

Rijlabels	1e graad	ASO	BSO	HBO	KSO	OKAN	TSO	Eindtotaal
	963	1187				23	178	2351
Federatie Steinerscholen	820	1060	82				53	2015
GO onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap	31002	24979	20414	1185	1796	2063	17533	98972
Kat.Ond.Vla.	108470	90065	46985	4930	4595	3134	72959	331138
OVSG	6178	3101	5069	222	1505	869	4018	20962
Provinciaal Onderwijs Vlaanderen	3973	651	5087	357	1136	474	4118	15796
VOOP	1041	1008	85			14	237	2385
Eindtotaal	152447	122051	77722	6694	9032	6577	99096	473619

Voor het buitengewoon onderwijs is onderstaande situatie (waarbij de eerste kolom leerlingen zijn die niet ondergebracht worden in aso/tso Omdat ze een ander traject volgen)

Rijlabels	1e graad	ASO	BSO	KSO	OKAN	TSO	Eindtotaal
-----------	----------	-----	-----	-----	------	-----	------------

32

32

Federatie Steinerscholen	140							140
GO onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap	4956	1125	234	758	43	2	452	7570
Kat.Ond.Vla.	11528	1213	67	944	32		474	14258
OVS	1781	191	46					2018
Provinciaal Onderwijs Vlaanderen	411	148	51	57			43	710
VOOP	118							118
Eindtotaal	18966	2677	398	1759	75	2	969	24846

Aantal besturen secundair onderwijs van het Katholiek onderwijs:

Regio	Som van Aantal Besturen
Antwerpen	49
Brugge	35
Gent	53
Hasselt	22
Mechelen-Brussel	45
Eindtotaal	204

Aantal administratieve instellingen secundair (Katholiek onderwijs):

	Buitengewoon onderwijs	Gewoon onderwijs
Regio	Secundair onderwijs	Secundair onderwijs

Antwerpen	21	157
Brugge	19	140
Gent	22	152
Hasselt	12	104
Mechelen-Brussel	16	142
Eindtotaal	90	695

Het adres van de maatschappelijke zetel van een schoolbestuur kan verschillend zijn van de leveringsplaats(en) van de schoolboeken.

Daarnaast voorziet Doko de mogelijkheid dat andere secundaire scholen aan dezelfde voorwaarden kunnen instappen tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.

De vestigingsplaatsen van het secundair onderwijs zijn terug te vinden op:

<https://data-onderwijs.vlaanderen.be/onderwijsaanbod>

3. SITUATIE

De leerlingen/ouders of de boekenverantwoordelijke/schoolbestuur van de (Bu)Secundaire scholen willen bij een distributeur hun jaar- en deelbestellingen kunnen plaatsen, geleverd in bulk op school of als pakket per leerling geleverd op school of thuis. De schoolbesturen zijn onderhevig aan de wet op de overheidsopdrachten en Doko moet, gezien de omvang van de opdracht, Europees aanbesteden.

Omdat elke leermethode uniek is en elke uitgeverij zijn eigen methode heeft, kiezen de meeste scholen om alle methode-gekoppeld leermateriaal van alle uitgeverijen samen te laten distribueren door 1 leverancier. De distributeur zorgt dat alles samen wordt geleverd. Zoals gebruikelijk is in deze markt, zullen de distributeurs hun kortingspercentages die ze kunnen hanteren, bekend maken.

4. UITVOERING VAN DE OPDRACHT

4.1. Definities

Leermiddelen: leerboeken en werk(leer)boeken, abonnementen, licenties (digitaal leermiddel waarbij de opdrachtgever toestemming krijgt om voor een bepaalde periode middels een toegangscode, dan wel een toegangslink, gebruik te maken van de software van de betreffende lesmethode/leesinhoud. Een Licentie heeft een eigen ISBN-nummer. De licentie hangt meestal samen met het leerboek.

Leermiddelenlijst: De lijst met voor leerlingen voorgeschreven schoolboekenlijst die jaarlijks door de boekenverantwoordelijke van de school wordt opgesteld.

Jaarbestelling: De jaarbestelling is de bestelling die de school (voor levering op de school) of de vzw (gecentraliseerd levering op 1 locatie) doet vanaf de maand maart van jaar X tot en met 5 juli van jaar X ten behoeve van schooljaar X - X+1 (bv 2023-2024).

De jaarbestelling wordt bij tijdige bestelling geleverd in juli/augustus "jaar X", tenzij uitdrukkelijk anders wordt gevraagd en overeengekomen bij de bestelling.

Bestelling leerling: Als de leerling zijn/haar boeken zelf bestelt en betaalt. Men streeft in het belang van de leerling naar een korte levertijd, vooral bij de start van het schooljaar. Voor tijdige levering voor de start van het schooljaar legt de inschrijver in zijn plan van aanpak een uiterste besteldatum op. Na deze datum kunnen leerlingen nog bestellen maar is levering voor 1 september niet meer gegarandeerd.

Bijbestelling: elke nieuwe bestelling buiten de jaarbestelling. Op deze bijbestelling wordt hetzelfde kortingspercentage toegepast als bij de jaarbestelling van het overeenkomstige schooljaar.

Nalevering: indien bestelling niet compleet kan worden geleverd en er dus meerdere leveringen zullen plaatsvinden voor de initiële bestelling (vb. uitgeverij kan nieuwe methode niet volledig opleveren en beslist om deze in meerdere delen op te leveren; bij herdruk..). Bij de nalevering wordt een aparte factuur opgemaakt waarin enkel de reeds geleverde producten zijn opgenomen en in aanmerking komen voor betaling. Een nalevering is kosteloos.

Intern boekenfonds (percelen 1+2): De school organiseert alles in eigen beheer en heeft controle over alle processen (financieel, logistiek, administratief). De bestelling bij de distributeur en facturatie door de distributeur gaat via de school.

De school kan bestellen in BULK (geen dienstverlening) of vraagt een extra dienstverlening via FIJN distributie waarbij de levering op school gesorteerd is per leerling.

Gemengd boekenfonds (percelen 3+4): de leerling bestelt en betaalt; de levering gebeurt op school (Bulk en FIJN)

Extern boekenfonds (percelen 4+5): de leerling bestelt en betaalt en de levering gebeurt aan huis. De school kan kiezen:

- * zonder commissie voor de school (perceel 4)

- * met commissie voor de school (perceel 5)

Leerboeken: boeken, al dan niet voorzien van een bijhorende digitale component, die naar hun aard achtereenvolgens meerdere jaren kunnen worden gebruikt en die door opdrachtgever bij de inschrijver worden besteld en in eigendom komen van de opdrachtgever

Huurboeken (percelen 4+5): leerboeken die door de opdrachtgever van opdrachtnemer worden gehuurd en in eigendom van de opdrachtnemer blijven. De boeken moeten in goede staat zijn!

Huurprijs (percelen 4+5): De jaarlijkse vergoeding voor het ter beschikking stellen van de gehuurde leerboeken op de leermiddelenlijst plus de volledige logistieke dienstverlening van de distributeur, te verkrijgen door de officiële boekenprijs te vermenigvuldigen met het afgesproken huurpercentage

Tweedehandsboeken (percelen 4+5): een reeds gebruikt hand/leerboek dat opnieuw kan verkocht of aangekocht worden tegen goedkopere voorwaarden (in verhouding tot de staat van het boek). Bij bestelling moet je kunnen kiezen tussen 'koop' of 'gebruikt' (indien voorradig). In beide gevallen gaat het om leerboeken waarbij je de mogelijkheid krijgt om ze op het einde van het schooljaar terug te verkopen aan de distributeur.

Korting:

- * De prijs voor de gekochte leerboeken, werkboeken en andere boeken wordt bepaald door de officiële boekenprijs (op datum van indienen offerte 1 november 2023) te verminderen met het van toepassing zijnde afgesproken kortingspercentage uit de offerte van de opdrachtnemer. De opgegeven percentages in de inventaris zijn geldig voor de volledige looptijd van de raamovereenkomst én de daaronder afgesloten deelopdrachten.

In de **inventaris** voorzien we **3 categorieën**:

1. leer/handboeken,
2. werk(leer)boeken,
3. andere boeken (Algemene boeken, literatuur, atlanten, woordenboeken, leesboeken voor schoolbibliotheek, didactische boeken ter ondersteuning van de leerkracht en ander educatief didactisch materiaal (handleiding, bordboeken, didactisch materiaal leerkracht).

Abonnement / Methodelicentie

Een abonnement biedt het gebruiksrecht voor een overeengekomen periode op een door de uitgever samengesteld pakket van Leermiddelen voor een bepaalde methode, waarvoor de opdrachtgever per jaar een bedrag per leerling betaalt. De consumentenprijs van een abonnement wordt vastgesteld door de uitgever.

BTW: er zijn 2 Btw-tarieven bij schoolboeken. De meeste schoolboeken (ook digitale boeken) zijn aan 6% en heel soms aan 21% (o.a. digitale tools).

Digitale Licenties

Bij publicatie van dit bestek dient de school de digitale licenties van de leermiddelen verbonden aan de uitgaven rechtstreeks met de uitgeverijen te regelen. Hierin wordt evolutie verwacht, in die mate dat dit kan verschuiven naar de leverancier.

De minimum eisen worden hierna opgedeeld per percelen 1+2, perceel 3 en percelen 4+5

5. INTERN BOEKENFONDS: PERCEEL 1 + PERCEEL 2

5.1. BULKLEVERINGEN

In deze percelen gebeurt de levering van de jaarbestellingen op het adres van de bestellende school in bulk, al dan niet fijn gesorteerd (perceel 2).

Jaarbestellingen: de hand- en werk(leer)boeken bestemd voor het didactisch proces in de klas dienen geleverd te zijn ten laatste 2 dagen voor de start van de boekenbedeling. Deze wordt bepaald door de school die dit aan de leverancier tijdig bekendmaakt. De leverancier is verplicht om de scholen op de hoogte te houden ivm de specifieke leveringsdata. Men dient per uitgave te bundelen.

Bijbestellingen: met een levertermijn van max 5 kalenderdagen. Men streeft in het belang van de leerling naar een zo kort mogelijke levertijd bij de start van het schooljaar (maximum van 3 dagen). De leveringstermijn vangt aan op de dag van de bestelling, indien de bestelling verzonden is voor 14u.

Retourzending:

Wanneer er een retour en vervanging dient te gebeuren omdat er iets niet conform was in de levering, zijn er geen kosten voor de klant. Zowel de verzending van de te ruilen artikelen door de klant als het bezorgen van de vervangende zending zijn kosteloos voor de klant. Mits in dezelfde staat geretourneerd als ontvangen.

Retours, i.v.m. te veel of foutief bestelde boeken door de school, met een maximum van 5% van de orderwaarde van de jaarbestelling, kunnen binnen 20 schooldagen na de start van het schooljaar of 20 schooldagen na ontvangst van de nabestellingen, Franco geretourneerd worden. Mits in dezelfde staat geretourneerd als ontvangen. Op eigen verzoek kan de leverancier de boeken ook zelf ophalen.

De school gaat ook in gesprek met de distributeur wat uiteindelijk haalbaar is via de uitgeverijen. In alle gevallen worden de retours gecrediteerd.

Bij de jaarbestelling wordt de terugname in samenspraak met de boekenverantwoordelijke gecontroleerd en nadien zo snel mogelijk gecrediteerd aan de school.

5.2. Bestelling via webtoepassing

De inschrijver biedt een kosteloze toegang en gebruik van een web platform voor het samenstellen, de verkoop en de opvolging van leveringen t.b.v. de boekenlijsten per school.

De inschrijver licht in zijn offerte de gebruiksmodaliteiten van zijn web toepassing toe met betrekking tot:

- Structuur, beveiliging en gebruiksvriendelijkheid;
- Ondersteuning van de logistieke processen;
- Ondersteuning van de administratieve processen;
- Ondersteuning van de financiële processen;

1. De inschrijver voorziet t.b.v. de boekenverantwoordelijke van de school een volledig overzicht van alle artikelen met ISBN-nr. en met alle eenheidsprijzen conform de boekenbank;
2. De web toepassing voorziet een login per school voor de boekenverantwoordelijke. De boekenverantwoordelijke kan met deze login de boekenlijsten van zijn/haar school samenstellen: aanmaken/importeren/exporteren van leermiddelenlijsten per school, per richting, per klas: De school moet alle aangemaakte boekenlijsten kunnen exporteren naar een digitaal formaat (pdf/xls/word);
3. De inschrijver verzorgt kosteloos op vraag voldoende opleiding voor de scholen voor gebruik van het web platform;
4. Het web platform voorziet een overzicht van bestel- en leveringsbons, retourbons en facturen per school;
5. Tot aan de bestelling van de leverancier naar de uitgeverijen (uiterlijk 1 juli) kan de boekenlijst zonder kosten aangepast worden door de boekenverantwoordelijke. Voor aanpassingen na deze datum is er een administratieve kost voor deze aanpassing per uitgave (zie administratieve bepalingen en inventaris). De inschrijver geeft deze kost op in de inventaris.
6. De leverancier voorziet in een initiatief gebaseerd op de OKI-index, waarmee leerlingen met betalingsmoeilijkheden toch op een schappelijke manier kunnen geholpen worden bij het bestellen en betalen van hun boekenpakket (bv Robinpas of vergelijkbare initiatieven). Het web platform beschrijft dit initiatief in ondubbelzinnige bewoordingen.
Het is aan de inschrijver om ervoor te zorgen dat de werkwijze met de Robinpas of gelijkaardig initiatief niet valt onder de wetgeving op het consumentenkrediet. Daarbij zal er enerzijds een aankoop(factuur) moeten zijn en anderzijds na en afzonderlijk van de aankoop, een afbetalingsplan.
7. Het gebruik van het web platform is gratis. Enkel voor een aanpassing van de boekenlijst na 1 juli kan de leverancier een administratieve kost vragen. De kostprijs hiervan wordt vermeld in de inventaris;
8. De web toepassing moet behoorlijk beveiligd zijn zodat persoonlijke en financiële gegevens van de bestellende school/leerlingen afgeschermd zijn en niet in onbevoegde handen kunnen vallen.
9. De inschrijver voorziet in een digitaal leerplatform waarin leerkrachten hun eigen dynamische interactieve cursussen en oefeningen kunnen maken; het digitaliseren in PDF van de content in dit platform, wordt als meerwaarde beschouwd. De prijs zal mee in de inventaris worden verrekend. De inschrijver vermeldt in de inventaris de forfaitaire kost die hij aanrekent voor het instellen en klaarzetten van het digitaal platform voor de school, prijs op jaarbasis, en de forfaitaire prijs van het gebruiksrecht per leerling per schooljaar voor al het materiaal waarbij het gebruiksrecht voor de leerkrachten gratis is. De forfaitaire kost is allesomvattend ongeacht het aantal dynamische cursussen die door de school op het platform geplaatst worden.

5.3. Uitvoering

1. Een deelopdracht kan jaarlijks worden stopgezet door de school. Deze stopzetting gebeurt aangetekend uiterlijk op 1 februari van het betreffende jaar;
2. De bestellingen en retours worden uiterlijk binnen 24 uur per e-mail bevestigd d.m.v. een order-retourbevestiging;
3. De leveringsvoorwaarden worden duidelijk vermeld in het plan van aanpak dienstverlening.
Leveringen op school: Voor de eerste levering aan een deelnemende school zal er op voorhand of via het web platform met de "contactpersoon" = boekenverantwoordelijke worden afgesproken hoe de distributeur zal leveren;
4. Fijnsortering (perceel 2): inschrijvers voor perceel 2 voor zien in hun plan van aanpak een werkwijze zodat er een duidelijk beeld van de organisatie van de fijnsortering ontstaat. Dit omhelst minstens de opgave van de vereisten van de leverancier voor de leerlingenlijsten per klas naast de boekenlijsten. Hierbij wordt het respecteren van de GDPR-reglementering ten allen tijde gegarandeerd.
5. Alle goederen moeten geleverd worden op het adres aangegeven door de klant;
6. De plaats van de levering is voorbij de schoolpoort/schoolingang of in overleg met de opdrachtgever;
7. Soms is echter een andere ingang gemakkelijker en veiliger en kan op voorhand een afspraak gemaakt worden met de "contactpersoon" van de school. De plaats van de levering is voorbij de schoolpoort/schoolingang of in overleg met de opdrachtgever;
8. Alle ingangen/uitgangen moeten steeds vrij blijven evenals toegangen tot verdiepingen en brandpreventiemiddelen;
9. De leverancier is verplicht om de scholen op de hoogte te houden ivm de specifieke leveringsdata. Er kan niet geleverd worden tussen 6 juli en 16 augustus;
10. De levering van de bestelde boeken moet tijdens de kantooruren van 8u30 tot en met 17u. Een jaarbestelling wordt ten laatste besteld tot en met 5 juli en op school geleverd uiterlijk 2 dagen voor de boekenbedeling ; De exacte leverdatum wordt in samenspraak met de school bepaald en is afhankelijk van de datum van boekenverdeling van de school. Alle beschadigde, onvolledige en verkeerd ingebonden geleverde boeken worden zonder bijkomende kosten teruggenomen en/of geruild;
11. Alle beschadigde, onvolledige of verkeerd ingebonden geleverde boeken worden zonder bijkomende kosten teruggenomen en/of geruild binnen de 30 dagen na retourzending;
12. Men voorziet ook het terugnemen van leerwerkschriften (indien gebundeld, per bundel) die nog volledig intact zijn;
13. Bijbestellingen:
We verwachten goede duidelijke afspraken voor nalevering van bijbestellingen aan school (plan van aanpak- dienstverlening).
Bijbestellingen die niet op voorraad zijn bij de distributeur, maar wel bij de uitgever worden zo spoedig mogelijk geleverd.
14. De distributeur communiceert over reeds uitverkochte titels en boeken in herdruk;
15. Indien de boeken niet tijdig kunnen geleverd worden (niet bij herdruk of uitgeverij kan niet leveren), ziet de school zich genoodzaakt om voor de leerlingen zelf kopieën te voorzien. De school mag alle gemaakte kopiekosten ten gevolge van laattijdige levering doorrekenen aan de opdrachtnemer. Ze zal dit doen door middel van een verkoopfactuur gericht aan de opdrachtnemer.
16. SPOC:

De opdrachtnemer stelt één SPOC aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de scholen via telefoon en e-mail. Bij wijziging van de gegevens van de SPOC, dient de opdrachtnemer, de scholen hiervan onverwijld in te lichten en de gewijzigde gegevens te bezorgen. De maximum reactietijd met het aanbieden van een oplossing om een antwoord te bieden via telefoon of email bedraagt 2 werkdagen. Een kortere reactietijd is een meerwaarde;

17. Elk contact met de klantendienst is gratis;

18. Bij een jaarlijkse evaluatievergadering met Doko worden klachten afgetoetst. AHV een verplichte jaarlijkse bevraging bij de scholen en aan de kwaliteit van uitvoering ten opzichte van de overeenkomst. Indien bijsturing nodig, wordt door de inschrijver een stappenplan voorgelegd om de situatie het volgende schooljaar te verbeteren. Zie concrete omschrijving KPI punt 18;

5.4. Administratie naar aankoopcentrale

19. Alle documenten en communicatie van de inschrijver dienen in het Nederlands beschikbaar te zijn;

20. De distributeur moet per uitgave en uitgeverij aan Doko kunnen bewijzen wanneer er geen korting kan worden toegekend;

21. De inschrijver zal elk schooljaar op 20 januari de volgende informatie aanleveren (*Meet periode jaarlijks):

- een oplijsting van al zijn klanten binnen de raamovereenkomst
- tevredenheidsbevraging: score klantentevredenheid
- Kerncijfers over de klantenservice en responsetijden van de vaste contactpersoon.

We leggen de volgende KPI's op voor de jaarbestellingen, bijbestellingen en retours. Deze KPI's worden cumulatief toegepast:

- KPI 1 de levertijd op alle bestellingen, 98% conform afspraak bij de bestelling*
- KPI 2 factureren juiste prijs, 100% van de facturen is conform bestelling en bestekvoorwaarden
- KPI 3 de reactietijd en gemiddelde oplostijd zowel telefonisch, per mail en schriftelijk gebeurt conform de afspraken in 98% van de werking
- KPI 4 maximum 1% van alle ingediende klachten mag na een week nog openstaan

Verantwoordelijk voor monitoring

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en betrouwbare informatie. De opdrachtgever behoudt zich het recht om de volledige meting met resultaten op te vragen.

Vaststellingen van tekortkomingen

De aankoopcentrale formuleert zijn vaststellingen van de tekortkomingen in een e-mail met ontvangstbevestiging die dezelfde waarde heeft als een formeel PV van ingebrekestelling.

Consequenties bij niet behalen van de KPI's:

De inschrijver bezorgt binnen de maand een verbeterplan. Als de opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan, wordt het plan uitgevoerd in het eerstvolgende werkjaar. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Indien in dat eerstvolgende werkjaar de opgelegde percentages (gemeten per jaar) opnieuw niet behaald zijn, dan zal er een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens onderstaande tabel.

Als de opdrachtgever niet akkoord is met het verbeterplan, dan zijn de opgelegde percentages niet behaald, en zal er voor het betrokken jaar een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens onderstaande tabel. Twee opeenvolgende vaststellingen van tekortkomingen, kunnen aanleiding geven tot het verbreken van de raamovereenkomst.

Percentage per KPI	Bijzondere straf per KPI
90%- opgelegd KPI-percentages	€ 2500
85% - 90%	€ 5000
80% - 85%	€ 7500

< 80%	€ 10.000
-------	----------

5.5. Administratie per deelopdracht

22. De bestellingen worden gefactureerd aan de prijs van toepassing (min de toegestane kortingen) op het moment van de bestelling (en NIET van levering);
23. Bij de schoolbestelling gebeurt de facturatie verplicht via Peppol naar de VZW per adres schoolvestiging;
24. De inschrijver zal elk schooljaar op 20 januari de volgende informatie aanleveren aan de school (*Meet periode jaarlijks):
 - tevredenheidsbevraging: score klantentevredenheid
 - Kerncijfers over de klantenservice en responsetijden van de vaste contactpersoon.

5.6. Klachtenbeheer

De opdrachtnemer krijgt maximaal 2 werkdagen de tijd om een reactie te geven op een klacht. De reactie moet minimaal volgende info bevatten:

- Verklaring/verduidelijking (reden) waarom de klacht zich heeft voorgedaan
- De nodige acties die zullen ondernomen worden om de klacht te verhelpen;
- De termijn waarbinnen deze acties voltooid zullen worden.

Wanneer de klacht niet door de opdrachtnemer wordt geaccepteerd moet deze de nodige toelichting geven waarom hij deze niet wenst te aanvaarden.

De opdrachtnemer dient één centraal elektronisch meldpunt aan te maken waarnaar de klachten kunnen verzonden en behandeld worden.

In zijn offerte legt de inschrijver tevens uit hoe zijn huidige klachtensysteem werkt en in het bijzonder op welke manier zij er voor zullen zorgen dat klachten geen structureel karakter krijgen, m.a.v. zich regelmatig herhalen.

6. GEMENGD BOEKENFONDS: PERCEEL 3

6.1. Bulkleveringen

In dit perceel gebeurt de bestelling en betaling door de leerling en gebeurt de levering in bulk met fjnsortering op het adres van de school waaraan de leerling verbonden is.

Jaarbestelling door de leerling: de hand- en werk(leer)boeken bestemd voor het didactisch proces in de klas dienen besteld te worden ten laatste 5 juli en dient geleverd te zijn ten laatste 2 dagen voor de start van de boekenbedeling. Deze wordt bepaald door de school die dit aan de leverancier tijdig bekendmaakt.

De leverancier is verplicht om de scholen op de hoogte te houden i.v.m. de specifieke leveringsdata.

Bijbestellingen: Ook bijbestellingen worden op de school geleverd. Men streeft in het belang van de leerling naar een zo kort mogelijke levertijd bij de start van het schooljaar (maximum van 5 dagen).

Retourzending:

Wanneer er een retour en vervanging dient te gebeuren omdat er iets niet conform was in de levering, zijn er geen kosten voor de klant. Zowel de verzending van de te ruilen artikelen door de klant als het bezorgen van de vervangende zending op school, zijn kosteloos voor de klant. Mits in dezelfde staat geretourneerd als ontvangen.

6.2. Bestelling via webtoepassing

De inschrijver voorziet een kosteloos web platform voor samenstellen, verkoop, en opvolging van de boekenlijsten per school;

De inschrijver licht in zijn offerte de gebruiksmodaliteiten van zijn web toepassing toe met betrekking tot:

- Structuur, beveiliging en gebruiksvriendelijkheid;
- Ondersteuning van de logistieke processen;
- Ondersteuning van de administratieve processen;
- Ondersteuning van de financiële processen;

25. De inschrijver voorziet t.b.v. de boekenverantwoordelijke van de school een volledig overzicht van alle artikelen met ISBN-nr. en met alle eenheidsprijzen conform de boekenbank;
26. De web toepassing voorziet een login per school voor de boekenverantwoordelijke. De boekenverantwoordelijke kan met deze login de boekenlijsten van zijn/haar school samenstellen: aanmaken/importeren/exporteren van leermiddelenlijsten per school, per richting, per klas: De school moet alle aangemaakte boekenlijsten(met prijzen) kunnen exporteren naar een digitaal formaat (pdf/xls/word) en het hele proces (wie heeft er besteld, hoeveel is er al besteld, ...) online kunnen opvolgen;
27. De boekenverantwoordelijke van de school kan een leermiddelenlijst wijzigen zolang er geen bestellingen zijn geplaatst. Wijzigingen op de leermiddelenlijst moeten instant verwerkt worden (binnen de 24 uur) waardoor leerlingen geen verkeerde boeken kunnen bestellen.
28. Het leerlingenbestand van de school kan worden geïmporteerd vanaf een csv- of xls-bestand. Hierbij worden alleen de meest noodzakelijke gegevens overgenomen (naam, stamboeknummer, structuuronderdeel, klas, adres). Als er buiten deze 3, ev. 4, gegevens nog andere gegevens nodig zijn dan specificeert de inschrijver dit en geeft een verklaring (GDPR) hiervoor;
29. De web toepassing voorziet dat leerlingen hun bestelling op een gebruiksvriendelijke manier kunnen plaatsen binnen de omgeving van de school.

- Een leerling logt in met zijn persoonlijke login en krijgt of kiest een overzicht van de boeken specifiek voor zijn structuuronderdeel (studierichting, basisoptie, pakketten, ...) die hij kan bestellen; Duidelijke vermelding wanneer het een fysiek boek betreft mét of zonder digitale licentie, indien de keuze kan worden aangeboden;
30. De inschrijver verzorgt handleidingen (zoals filmpjes) voor gebruik door de boekenverantwoordelijke en de leerling/ouder;
 31. De web toepassing moet minimum 3 betalingsmogelijkheden (bv overschrijving/online betaling/creditcard/...) voorzien voor de leerlingen/ouders;
 32. De web toepassing voorziet een overzicht van bestel- en leveringsbons, retourbons en facturen voor de leerling/ouder;
 33. De web toepassing voorziet volledige transparantie in alle kosten;
 34. De web toepassing biedt de mogelijkheid aan de klant om te kiezen voor gespreide betaling. Bij gespreide betaling zijn er minstens 3 schijven gelijkmatig gespreid over het schooljaar. Bij gespreide betaling is er geen meerkost voor OKI-leerlingen/ Robinpasleerlingen;
 35. De leverancier voorziet in een initiatief gebaseerd op de OKI-index, waarmee leerlingen met betalingsmoeilijkheden toch op een schappelijke manier kunnen geholpen worden bij het bestellen en betalen van hun boekenpakket (bv Robinpas of vergelijkbare initiatieven). Het webplatform beschrijft dit initiatief in ondubbelzinnige bewoordingen.
Het is aan de inschrijver om ervoor te zorgen dat de werkwijze met de Robinpas of gelijkaardig initiatief niet valt onder de wetgeving op het consumentenkrediet. Daarbij zal er enerzijds een aankoop(factuur) moeten zijn en anderzijds na en afzonderlijk van de aankoop, een afbetalingsplan.
 36. Het gebruik van het webplatform is gratis. Voor een aanpassing van de boekenlijst na 1 juli mag de leverancier een administratieve kost vragen. De kostprijs hiervan wordt vermeld in de inventaris;
 37. Het is de school die beslist of extra schoolmateriaal uit het aanbod van de distributeur kan aangeboden worden aan haar leerlingen. De school heeft inspraak/veto over de inhoud van dit aangeboden materiaal. Het gevraagde schoolmateriaal wordt correct en tijdig op het web platform voorzien. Het toelaten of weigeren door de school van deze dienst kan niet aangerekend worden.
 38. De web toepassing voorziet voor de school een helikopterview van alle klassen en leerlingen ivm een overzicht van boekenlijsten en activatie digitale licenties (indien reeds van toepassing via de distributeur). De school kan opvolgen wie nog niet heeft besteld of wie zijn boek(en) nog niet werd(en)geleverd. Het doel van het vragen naar persoonsgegevens is in dit geval het kunnen verwerken van de bestelling boeken.
 39. De web toepassing moet behoorlijk beveiligd zijn zodat persoonlijke en financiële gegevens van de bestellende leerling/ouders afgeschermd zijn en niet in onbevoegde handen kunnen vallen;
 40. De inschrijver voorziet in een digitaal leerplatform waarbij leerkrachten hun eigen dynamische interactieve cursussen en oefeningen kunnen maken; het digitaliseren in PDF van de content in dit platform, wordt als meerwaarde beschouwd. De prijs zal mee in de inventaris worden verrekend.

6.3. Uitvoering

41. Een deelopdracht kan jaarlijks worden stopgezet door de school. Deze stopzetting gebeurt aangetekend uiterlijk op 1 februari van het betreffende jaar;
42. Al deze aankopen door leerlingen en ouders vallen onder het consumentenrecht voor online aankopen.

De betaling geschiedt bij de bestelling door de leerling/ouder (deelopdracht). Facturatie gebeurt rechtstreeks aan de klant, en de klant betaalt rechtstreeks aan de opdrachtnemer, zonder tussenkomst van de aankoopcentrale.

43. Zodra duidelijk wordt dat een deel van levering dat schooljaar niet meer beschikbaar komt, wordt er een terugbetaling georganiseerd uiterlijk 30 dagen na de bekendmaking van de uitgeverij. Creditering gebeurt rechtstreeks aan de klant zonder tussenkomst van de aankoopcentrale.;
44. Fijnsortering: inschrijvers voor perceel 3 voorzien in hun plan van aanpak een werkwijze zodat er een duidelijk beeld van de organisatie van de fijnsortering ontstaat. Dit omhelst minstens de opgave van de vereisten van de leverancier voor de leerlingenlijsten per klas naast de boekenlijsten. Hierbij wordt het respecteren van de GDPR-reglementering ten allen tijde gegarandeerd.
45. Belangrijk is dat elke leerling die tijdig bestelt, ook op 1 september met al zijn boeken kan starten;
46. De bestellingen en retours worden uiterlijk de volgende werkdag per e-mail bevestigd d.m.v. een order-/retourbevestiging;
47. De leveringsvoorwaarden worden duidelijk vermeld in het plan van aanpak dienstverlening. Voor de eerste levering aan een deelnemende school zal er op voorhand of via het web platform met de "contactpersoon" = boekenverantwoordelijke worden afgesproken hoe de distributeur zal leveren;
48. Alle goederen moeten geleverd worden op het schooladres;
49. Bij aankomst meldt de chauffeur zich standaard aan bij de hoofdingang en verwijst hij/zij naar de "contactpersoon" van de school;
50. De plaats van de levering is voorbij de schoolpoort/schoolingang of in overleg met de opdrachtgever;
51. Alle ingangen/uitgangen moeten steeds vrij blijven evenals toegangen tot verdiepingen en brandpreventiemiddelen;
52. De leverancier is verplicht om de scholen op de hoogte te houden i.v.m. de specifieke leveringsdata. Er kan niet geleverd worden tussen 6 juli en 16 augustus;
53. De levering van de bestelde boeken moet tijdens de kantooruren van 8u30 tot en met 17u. Een jaarbestelling wordt ten laatste besteld tot en met 5 juli en op de school geleverd uiterlijk 2 dagen voor de boekenbedeling (in overleg met de school);
54. Eventuele tekortkomingen/gebreken bij de levering worden gemeld binnen de 30 dagen na levering;
55. Alle beschadigde, onvolledige of verkeerd ingebonden geleverde boeken worden zonder bijkomende kosten teruggenomen en/of geruild binnen de 30 dagen na aanmelding;
56. Men voorziet eveneens het terugnemen van (gebundelde) leerwerkschriften die nog volledig intact zijn;
57. Ook de school kan bij deze percelen besteller zijn aan dezelfde voorwaarden als de leerlingen;
58. De distributeur communiceert over reeds uitverkochte titels en boeken in herdruk;
59. **Bijbestellingen:** We verwachten goede duidelijke afspraken voor nalevering van bijbestellingen aan school (plan van aanpak- dienstverlening). Bijbestellingen die niet op voorraad zijn bij de distributeur, maar wel bij de uitgever worden zo spoedig mogelijk geleverd;
60. Een bijbestelling moet door de leerling zelf kunnen geplaatst worden (cfr. instromers tijdens het schooljaar);

61. Het omruilen van boeken gebeurt soepel voor leerlingen die van richting veranderen; Omruilen kan indien de boeken intact zijn gebleven en dit binnen 20 werkdagen na de start van het schooljaar. Bij het omruilen kan er Franco geretourneerd worden.
62. Bij het retourneren binnen de wettelijke termijn wordt geen enkele vergoeding aangerekend;
63. SPOC: De opdrachtnemer stelt één SPOC aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de scholen via telefoon en e-mail, Bij wijziging van de gegevens van de SPOC, dient de opdrachtnemer, de scholen hiervan onverwijld in te lichten en de gewijzigde gegevens te bezorgen.
EN
64. De opdrachtnemer stelt één vaste SPOC (klantendienst) aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de klanten (ouders/leerlingen) via telefoon en e-mail, gedurende de looptijd van de opdracht;
65. Elk contact met de klantendienst is gratis;
66. De maximum responstermijn om een antwoord te bieden via telefoon, email, brief bedraagt 2 werkdagen. Een kortere responstijd is een meerwaarde (zie ook volgend punt);
67. De bereikbaarheid van de telefonische helpdesk is van cruciaal belang voor scholen, ouders en leerlingen. In drukke periodes (einde, schoolvakantie en start schooljaar) wordt de telefonische bereikbaarheid opgeschaald om langere wachttijden (meer dan 5 minuten) te voorkomen;
68. Bij een jaarlijkse evaluatievergadering met Doko worden klachten afgetoetst ahv een verplichte jaarlijkse bevraging bij de ouders en aan de kwaliteit van uitvoering ten opzichte van de overeenkomst. Indien bijsturing nodig, wordt door de inschrijver een stappenplan voorgelegd om de situatie het volgende schooljaar te verbeteren. Zie concrete omschrijving KPI punt 64;

6.4. Administratie naar aankoopcentrale

69. Alle documenten en communicatie van de inschrijver dienen in het Nederlands beschikbaar te zijn;
70. De distributeur moet per uitgave en uitgeverij aan Doko kunnen bewijzen wanneer er geen korting kan worden toegekend;
71. De inschrijver zal elk schooljaar op 20 januari de volgende informatie aanleveren (*Meet periode jaarlijks):
 - een oplijsting van al zijn klanten binnen de raamovereenkomst
 - tevredenheidsbevraging: score klantentevredenheid
 - Kerncijfers over de klantenservice en responsetijden van de vaste contactpersoon.

We leggen de volgende KPI's op voor de jaarbestellingen, bijbestellingen en retours. Deze KPI's worden cumulatief toegepast:

- KPI 1 de levertijd op alle bestellingen, 98% conform afspraak bij de bestelling*
- KPI 2 factureren juiste prijs, 100% van de facturen is conform bestelling en bestekvoorwaarden
- KPI 3 de reactietijd en gemiddelde oplostijd zowel telefonisch, per mail en schriftelijk gebeurt conform de afspraken in 98% van de werking
- KPI 4 maximum 1% van alle ingediende klachten mag na een week nog openstaan

Verantwoordelijk voor monitoring

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en betrouwbare informatie. De opdrachtgever behoudt zich het recht om de volledige meting met resultaten op te vragen.

Vaststellingen van tekortkomingen

De aankoopcentrale formuleert zijn vaststellingen van de tekortkomingen in een e-mail met ontvangstbevestiging die dezelfde waarde heeft als een formeel PV van ingebrekestelling.

Consequenties bij niet behalen van de KPI's:

De inschrijver bezorgt binnen de maand een verbeterplan. Als de opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan, wordt het plan uitgevoerd in het eerstvolgende werkjaar. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Indien in dat eerstvolgende werkjaar de opgelegde percentages (gemeten per jaar) opnieuw niet behaald zijn, dan zal er een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens onderstaande tabel.

Als de opdrachtgever niet akkoord is met het verbeterplan, dan zijn de opgelegde percentages niet behaald, en zal er voor het betrokken jaar een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens onderstaande tabel. Twee opeenvolgende vaststellingen van tekortkomingen, kunnen aanleiding geven tot het verbreken van de raamovereenkomst.

Percentage per KPI	Bijzondere straf per KPI
90%- opgelegd KPI-percentage	€ 2500
85% - 90%	€ 5000
80% - 85%	€ 7500
< 80%	€ 10.000

6.5. Administratie per deelbestelling binnen de deelopdracht

72. De bestellingen worden gefactureerd aan de prijs van toepassing (min de toegestane kortingen) op het moment van de bestelling en NIET van levering;
73. Men biedt minimum 3 betaalmogelijkheden aan. Betalen kan minimum met een bankkaart (bancontact/Visa/Mastercard) en via overschrijving. Nadat de betaling uitgevoerd wordt, worden de boeken opgestuurd (levering pakketten start vanaf 1 juli) en wordt de leverdatum vermeld;
74. De verschillende betaalopties worden zonder bijkomende administratie of verwerkingskosten aangeboden in het voordeel van ouders;
75. Betalen kan ook via een afbetaalplan in 3 schijven. Een afbetaalplan is gratis voor OKI-leerlingen/Robinpas. De aanvraag moet via het bestelplatform van de distributeur gebeuren (aanvinken) en wordt duidelijk omschreven in het Plan van aanpak dienstverlening. Zie ook GC3 PRIJS 'kosten verbonden aan optionele dienstverlening';
76. Zodra duidelijk wordt dat een deel van de bestelde leermiddelen dat schooljaar niet meer beschikbaar komt, wordt er een terugbetaling georganiseerd en dit uiterlijk 30 dagen na de bekendmaking door de uitgeverij. Creditering gebeurt rechtstreeks aan de klant zonder tussenkomst van de aankoopcentrale. De ouder/leerling heeft de mogelijkheid om de bestelling volledig of gedeeltelijk te annuleren via het online platform of via de klantendienst. Annuleren vóór verzending van het pakket is gratis en wordt aan 100% gecrediteerd;
77. De bescherming van het leerrecht van de kansarme leerlingen en een opwaardering (zelfs vereiste) van de sociale en bemiddelende rol van de school, zonder de rechten van de schuldeiser te schaden. We willen kansarme gezinnen beschermen tegen agressieve inningsmethoden. Armoede mag geen barrière zijn in het onderwijs, en armoede bestrijden is daarom een cruciaal en onmisbaar onderdeel van een zorg brede en kansenrijke school. In het kader van gelijkekansenbeleid worden de gegevens doorgegeven aan de school bij niet-betaling 2 weken na de tweede aanmaning zodat de school samen met de ouders naar een oplossing kan zoeken. Dit doorgeven van de gegevens aan de school wordt bij de tweede aanmaning vermeld aan de ouders/leerling. Zo kan de school in overleg gaan en meewerken aan een oplossing;
78. Voor ouders met vragen of problemen inzake financiële kwesties dient de school steeds het eerste aanspreekpunt te blijven. Wanneer betalingsproblemen opduiken is het noodzakelijk dat deze onverwijld worden gesignaleerd aan de school zodat deze de problemen kan inschatten. Vooral leerlingen/ouders in kansarmoede verdienen bijzondere aandacht. De school dient men onmiddellijk te betrekken bij het zoeken naar een geschikte oplossing. De Commissie Zorgvuldig Bestuur benadrukt dat leerlingen zo weinig mogelijk betrokken worden in de schuldenproblematiek, dat het hoe dan ook niet aanvaardbaar is dat communicatie aangaande onbetaald gebleven facturen via de

leerling verloopt. Bij het tot stand komen van een samenwerking met een externe aanbieder, zullen dan ook rond dit punt de nodige afspraken dienen gemaakt te worden.

79. De school wordt dus ingelicht 2 weken na de 2de aanmaning; de school neemt contact op met de ouder(s). Eventueel bespreken afbetalingsplan door de school; de school brengt de leverancier verder op de hoogte van het voorstel. Een afbetalingsplan is steeds zonder extra kosten voor een (Robin)- leerling (afbetaalplan en/of korting boeken en licenties (Gebaseerd op de OKI-index)).
80. De school neemt een bemiddelende rol in de zorg om tot een correcte betaling te komen. Dit betekent geen vertraging of blokkering op de procedures van inning van de inschrijver.
81. De leverancier zal duidelijk aangeven aan de ouders/leerling dat in het kader van gelijkere kansbeleid de gegevens doorgegeven worden aan de school bij niet-betaling zodat de school samen met de ouders naar een oplossing kan zoeken;
82. De leerling/ouders ontvangen een aanmaning als de betaling niet gebeurt binnen de vastgestelde termijn. Openstaande facturen van een vorig schooljaar of van een broer/zus van het gezin leiden niet tot een blokkering en/of eis tot onmiddellijke afbetaling van de schulden en tot het niet leveren van de nieuwe bestellijst voor het nieuwe schooljaar;
83. Er zijn geen kosten voor de eerste 2 aanmaningen. Indien gelden niet kunnen ingevorderd worden, wordt de school betrokken en wordt er overlegd om oplossingen te bemiddelen;
84. De school moet steeds de mogelijkheid hebben om een invordering te weigeren, waarbij de school zal instaan voor betaling van de factuur ten aanzien van de leverancier, en alsdan de schuldinvordering van de leverancier overneemt, met behoud van wat volgt.
85. Minnelijke invorderingen zijn onderworpen aan de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument;
86. Bij een minnelijke invordering (dit is het inschakelen van een advocaat of incassobureau) bedragen de bijkomende kosten voor de (ouders van de) leerling, maximaal 30% van het basisbedrag.
87. De kosten ten gevolge van een gerechtelijke invordering mogen nooit hoger zijn dan het ingevorderde basisbedrag.

Werken met invorderingsbedrijven

Het gebruik van invorderingsbedrijven door inschrijvers in perceel 3 tem 5 (extern en gemengd boekenfonds) dient minimaal te zijn en enkel als laatste middel gebruikt te worden om de betaling van onbetaalde facturen te bekomen.

Conform de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument moet er een onderscheid gemaakt worden tussen een minnelijke invordering (door een incassobureau of een advocaat) en een gerechtelijke invordering (invordering na een vonnis/ uitvoerbare titel). Beide invorderingswijzen moeten het laatste redmiddel zijn.

Het gebruik van een invorderingsbedrijf door de inschrijver kan enkel maar met behoud van communicatie naar het schoolbestuur over de dossiers.

De inschrijvers voor perceel 3 tem 5 dienen volgende principes te respecteren indien beslist wordt om een invorderingsbedrijf in te schakelen voor de invordering van niet-betaalde facturen.

88. Het minnelijk traject wordt zolang mogelijk aanhouden
 - a. door te kiezen voor bemiddeling, met eventueel doorverwijzing naar lokale welzijnspartners die kosteloos schuldbemiddeling aanbieden. De Robinleerling wordt extra beschermd en de opdrachtnemer zal in dit geval geen incassobureau kunnen aanspreken voor de inning van de gelden
 - b. de schuldenaar wordt zoveel mogelijk betrokken bij het dossier
 - c. er is dialoog tussen school en ouders over schoolkosten: er wordt maximaal ingezet op persoonlijk contact
89. Minimale bijkomende kosten genereren voor de schuldenaar, maar ook voor de schuldeiser:

zolang mogelijk kosten uitstellen en waar mogelijk het volledig vermijden van aanmaning- en andere kosten door

- a. Een duidelijk draaiboek hanteren: transparantie en gelijkheid;
 - b. De context (van schuldenaar) wordt meegenomen: volledig beeld in kaart brengen, inclusief de levenskwaliteit en respect voor het welzijn van het kind;
 - c. In het invorderingstraject wordt de school ondersteund om de ouders in contact met lokale partners te brengen (sociaal netwerk van de school);
90. In elk geval zijn volgende afspraken van toepassing:
- a. Iedere leerling heeft het recht om schoolboeken te bestellen en tijdig geleverd te krijgen; leerlingen worden nooit zonder schoolboeken gezet;
 - b. Openstaande rekeningen van een vorig schooljaar of van een broer/zus van het gezin leiden niet tot een blokkering en eis tot onmiddellijke afbetaling van de schulden;
 - c. De eerste twee aanmaningen zijn altijd gratis;
 - d. Er worden geen kosten aangerekend voor een afbetalingsplan;
 - e. in geen enkele situatie mag een verwijlrentrest worden aangerekend;
- De totale kosten van de invordering (excl. gerechtelijke kosten) kunnen niet hoger oplopen dan het bedrag van de achterstallige betaling;
- f. om een verdere minnelijke of gerechtelijke invordering te vermijden, heeft het schoolbestuur de mogelijkheid – doch nooit de verplichting – om de schuldvordering aan de leverancier te betalen en diengevolgend over te nemen ten opzichte van de leerling. De school betaalt enkel de oorspronkelijke vordering, exclusief reeds gemaakte kosten voor invordering, die alsdan definitief komen te vervallen (dus niet meer verschuldigd zijn).

6.6. Klachtenbeheer

De opdrachtnemer krijgt maximaal 2 werkdagen de tijd om een reactie te geven op een klacht. De reactie moet minimaal volgende info bevatten:

- Verklaring/verduidelijking (reden) waarom de klacht zich heeft voorgedaan
- De nodige acties die zullen ondernomen worden om de klacht te verhelpen;
- De termijn waarbinnen deze acties voltooid zullen worden.

Wanneer de klacht niet door de opdrachtnemer wordt geaccepteerd moet deze de nodige toelichting geven waarom hij deze niet wenst te aanvaarden.

De opdrachtnemer dient één centraal elektronisch meldpunt aan te maken waarnaar de klachten kunnen verzonden en behandeld worden.

In zijn offerte legt de inschrijver tevens uit hoe zijn huidige klachtensysteem werkt en in het bijzonder op welke manier zij er voor zullen zorgen dat klachten geen structureel karakter krijgen, m.a.v. zich regelmatig herhalen.

~~7. EXTERN BOEKENFONDS: PERCEEL 4 + PERCEEL 5~~

~~7.1. Individuele Leveringen~~

~~In dit perceel gebeurt de bestelling en betaling door de leerling en gebeurt de levering op het opgegeven adres door de leerling. In deze percelen zijn het verhuren van leerboeken, aanbieden van tweedehandsboeken en terugkopen van gebruikte boeken (verplichte) opties die dienen aangeboden te worden.~~

Jaarbestelling door de leerling: de hand- en werk(leer)boeken bestemd voor het didactisch proces in de klas dienen besteld te worden ten laatste 5 juli en dient geleverd te zijn ten laatste 2 dagen voor de start het schooljaar.

De leverancier is verplicht om de leerlingen op de hoogte te houden i.v.m. de specifieke leveringsdata. Indien een deel van een bestelling niet geleverd is uiterlijk 1 september, heeft de leerling het recht om het niet geleverde deel van de bestelling te annuleren en bij een andere leverancier te plaatsen, zonder kosten en met creditering binnen de 14 dagen na annulering.

Bijbestellingen: Ook bijbestellingen worden thuis geleverd (tenzij anders wordt overeengekomen met de school). Men streeft in het belang van de leerling naar een zo kort mogelijke levertijd bij de start van het schooljaar (maximum van 5 werkdagen).

Retourzending:

Wanneer er een retour en vervanging dient te gebeuren omdat er iets niet conform was in de levering, zijn er geen kosten voor de klant. Zowel de verzending van de te ruilen artikelen door de klant als het bezorgen van de vervangende zending zijn kosteloos voor de klant. Mits in dezelfde staat geretourneerd als ontvangen.

7.2. Bestelling via webtoepassing

De inschrijver voorziet een gratis web-platform voor samenstellen, verkoop, verhuur en opvolging van de boekenlijsten per school;

De inschrijver licht in zijn offerte de gebruiksmodaliteiten van zijn web-toepassing toe met betrekking tot:

- Structuur, beveiliging en gebruiksvriendelijkheid;
- Ondersteuning van de logistieke processen;
- Ondersteuning van de administratieve processen;
- Ondersteuning van de financiële processen;

91. De inschrijver voorziet t.b.v. de boekenverantwoordelijke van de school een volledig overzicht van alle artikelen met ISBN-nr. en met alle eenheidsprijzen conform de boekenbank;

92. De web-toepassing voorziet een login per school voor de boekenverantwoordelijke. De boekenverantwoordelijke kan met deze login de boekenlijsten van zijn/haar school samenstellen: aanmaken/importeren/exporteren van leermiddelenlijsten per school, per richting, per klas. De school moet alle aangemaakte boekenlijsten (met prijzen) kunnen exporteren naar een digitaal formaat (pdf/xls/word) en het hele proces (wie heeft er besteld, hoeveel is er al besteld, ...) online kunnen opvolgen;

93. De boekenverantwoordelijke van de school kan een leermiddelenlijst wijzigen zolang er geen bestellingen zijn geplaatst en ten laatste tot 1 juli. Wijzigingen op de leermiddelenlijst moeten instant verwerkt worden (binnen de 24 uur) waardoor er nieuwe leerlingen geen verkeerde boeken kunnen bestellen.

94. Het gebruik van het webplatform is gratis. Voor een aanpassing van de boekenlijst na 1 juli kan de leverancier een administratieve kost vragen; deze kost wordt ingevuld in de inventaris.

95. Het leerlingenbestand van de school kan worden geïmporteerd vanaf een csv- of xls-bestand. Hierbij worden alleen de meest noodzakelijke gegevens overgenomen (naam, stamboeknummer, structuuronderdeel, klas, adres). Als er buiten deze gegevens nog andere gegevens nodig zijn dan specificeert de inschrijver dit en geeft een verklaring (GDPR) hiervoor;

96. De inschrijver verzorgt handleidingen (zoals filmpjes) voor gebruik door de boekenverantwoordelijke en de leerling/ouder;

97. De web-toepassing voorziet dat leerlingen hun bestelling op een gebruiksvriendelijke manier kunnen plaatsen binnen de omgeving van de school.

Een leerling logt met zijn persoonlijke login in en krijgt of kiest een overzicht van de boeken specifiek voor zijn structuuronderdeel (studierichting, basisoptie, pakketten, ...) die hij kan bestellen; voorzien van de mogelijkheid aanvinken van huur en tweedehandsboeken; duidelijke vermelding wanneer het een fysiek boek betreft mét of zonder digitale licentie, indien de keuze kan worden aangeboden;

- 98.-De inschrijver verzorgt handleidingen (zoals filmpjes) voor gebruik door de boekenverantwoordelijke en de leerling/ouder;
- 99.-De web-toepassing moet minimum 3 betalingsmogelijkheden (bv overschrijving/online betaling/creditcard/...) voorzien voor de leerlingen/ouders;
- 100.-De web-toepassing voorziet een overzicht van bestel- en leveringsbons, retourbons en facturen per leerling / per school;
- 101.-De web-toepassing voorziet volledige transparantie in alle kosten;
- 102.-De web-toepassing voorziet duidelijkheid bij huurboeken en tweedehandsboeken met volledige transparantie in deze kosten;
- 103.-De web-toepassing voorziet het crediteren huurboeken en tweedehandsboeken bij klaswissel;
- 104.-De web-toepassing biedt de mogelijkheid aan de klant om te kiezen voor gespreide betaling. Bij gespreide betaling zijn er minstens 3 schijven gelijkmatig gespreid over het schooljaar. Bij gespreide betaling is er geen meerkost voor OKI-leerlingen/ Robinpasleerlingen;
- 105.-De leverancier voorziet in een initiatief gebaseerd op de OKI-index, waarmee leerlingen met betalingsmoeilijkheden toch op een schappelijke manier kunnen geholpen worden bij het bestellen en betalen van hun boekenpakket (bv Robinpas of vergelijkbare initiatieven). Het web-platform beschrijft dit initiatief in ondubbelzinnige bewoordingen.
Het is aan de inschrijver om ervoor te zorgen dat de werkwijze met de Robinpas of gelijkaardig initiatief niet valt onder de wetgeving op het consumentenkrediet. Daarbij zal er enerzijds een aankoop(factuur) moeten zijn en anderzijds na en afzonderlijk van de aankoop, een afbetalingsplan.
- 106.-De web-toepassing voorziet voor de school een helikopterview van alle klassen en leerlingen i.v.m. een overzicht van boekenlijsten en activatie digitale licenties (indien reeds van toepassing via de distributeur). De school kan opvolgen wie nog niet heeft besteld of wie zijn boek(en) nog niet werd(en) geleverd. Het doel van het vragen naar persoonsgegevens is in dit geval het kunnen verwerken van de bestelling boeken;
- 107.-De web-toepassing moet behoorlijk beveiligd zijn zodat persoonlijke en financiële gegevens van de bestellende leerling/ouders afgeschermd zijn en niet in onbevoegde handen kunnen vallen;
- 108.-De inschrijver voorziet in een digitaal leerplatform waarbij leerkrachten hun eigen dynamische interactieve cursussen en oefeningen kunnen maken; het digitaliseren in PDF van de content in dit platform, wordt als meerwaarde beschouwd. De optionele prijs zal mee in de inventaris worden verrekend.

7.3. — Uitvoering

- 109.-Een deelopdracht kan jaarlijks worden stopgezet door de school. Deze stopzetting gebeurt aangetekend uiterlijk op 1 februari van het betreffende jaar; Ingeval van huurboeken, gelden de vastgelegde afspraken (zie verder);
- 110.-Al de aankopen door leerlingen en ouders vallen onder het consumentenrecht voor online aankopen. De betaling geschiedt bij de bestelling door de leerling/ouder (deelopdracht). Facturatie gebeurt rechtstreeks aan de klant, en de klant betaalt rechtstreeks aan de opdrachtnemer, zonder

tussenkomst van de aankoopcentrale:

- 111.-Belangrijk is dat elke leerling die tijdig bestelt, ook op 1 september met al zijn boeken kan starten;
- 112.-De bestellingen en retours worden uiterlijk de volgende werkdag per e-mail bevestigd d.m.v. een order-/retourbevestiging;
- 113.-De leveringsvoorwaarden worden duidelijk vermeld in het plan van aanpak dienstverlening;
- 114.-Alle goederen moeten geleverd worden op het adres aangegeven door de leerling/ouder. De leverancier voorziet in zijn contract met zijn logistiek partner dat er maatregelen en afspraken zijn tegen (water-)schade aan of diefstal van de geleverde goederen. De leverancier blijft aansprakelijk voor de goederen tot het ontvangstbewijs werd afgetekend;
- 115.-Eventuele tekortkomingen/gebreken zichtbaar of verbonden met de levering van de producten, worden gemeld binnen de 30 dagen na levering;
- 116.-Alle beschadigde, onvolledige of verkeerd ingebonden geleverde boeken worden zonder bijkomende kosten teruggenomen en/of geruild binnen de 30 dagen na aanmelding;
- 117.-Men voorziet eveneens het terugnemen van (gebundelde) leerwerkschriften die nog volledig intact zijn;
- 118.-De leverancier is verplicht om de leerlingen op de hoogte te houden i.v.m. de specifieke leveringsdata;
- 119.-Ook de school kan bij deze percelen besteller zijn aan dezelfde kortingen en prijzen als de leerlingen;
- 120.-De distributeur communiceert over reeds uitverkochte titels en boeken in herdruk;
- 121.-**Bijbestellingen:** We verwachten goede duidelijke afspraken voor nalevering van bijbestellingen aan school indien de school daarvoor opteert (plan van aanpak dienstverlening). Bijbestellingen die niet op voorraad zijn bij de distributeur, maar wel bij de uitgever worden zo spoedig mogelijk geleverd;
- 122.-Een bijbestelling moet door de leerling zelf kunnen geplaatst worden (cfr. instromers tijdens het schooljaar);
- 123.-Het omruilen van boeken gebeurt soepel voor leerlingen die van richting veranderen; Omruilen kan indien de boeken intact zijn gebleven en dit binnen 20 werkdagen na de start van het schooljaar.
- 124.-Bij het retourneren binnen de wettelijke termijn wordt geen enkele vergoeding aangerekend;
- 125.-Het collectief inleveren van huur- en tweedehandsboeken op het einde van het schooljaar gebeurt in samenspraak met de school en wordt op een vooraf afgesproken datum gepland;

TWEEDEHANDSBOEKEN

- 126.-Omwille van het duurzaamheidsvoordeel is de inschrijver bereid gekochte leer/handboeken op het einde van het schooljaar terug te kopen van de leerling;
- 127.-Enkel wanneer de leerling geen gebruik maakt van de gelegenheden om de te koop aangeboden boeken op school of kantoor aan te bieden, dienen ouders/leerling zelf in te staan voor de portkosten (zie inventaris transportkosten);

- 128.-Indien er boeken niet geaccepteerd worden wegens 'in te slechte staat', kan de verkoper deze op verzoek terugbezorgd krijgen. De kosten zijn dan ten laste van de verkoper;
- 129.-De tweedehandsboeken moeten 'in voldoende goede staat zijn' om opnieuw te gebruiken en mogen geen ontbrekende bladen of onleesbaar geworden teksten of afbeeldingen bevatten; de prijs is in overeenstemming met de staat van het boek; de inschrijver toont aan in zijn plan van aanpak op welke wijze dit tot uiting komt;
- 130.-De leerling kan niet verplicht worden om een boek tweedehands terug te verkopen aan de distributeur;

HUURBOEKEN

- 131.-De gehuurde boeken moeten 'in voldoende goede staat zijn' om opnieuw te gebruiken en mogen geen ontbrekende bladen of onleesbaar geworden teksten of afbeeldingen bevatten. De prijs is in overeenstemming met de staat van het boek; de inschrijver toont aan in zijn plan van aanpak op welke wijze dit tot uiting komt;
- 132.-Huurboeken per titel moet de school minimum 3 jaar (afschrijfperiode) in de lijst houden. Bij een wijziging van het leerplan of de eindtermen vervalt deze termijn en kan de uitgave op de invoerdatum van het leerplan/de eindtermen kosteloos afgevoerd worden. Na 3 jaar huurboekengebruik van een uitgave is het afvoeren van die uitgave kosteloos. De kosten bij vervroegde afvoer van huurboeken van een uitgave moeten per afschrijfjaar minstens 33 %/j zakken voor die uitgave;
- 133.-Ten gevolge van leerlingenfluctuaties of keuzen van leerlingen en andere redenen kunnen de aantallen gehuurde boeken jaar per jaar aan grote veranderingen onderhevig zijn. Er kunnen geen boetes of kosten aangerekend worden voor sterk afwijkende afnames in huurboeken;
- 134.-De inschrijver regelt in samenspraak met de school een collectief inzamelmoment voor de huur- en tweedehandsboeken (op het einde van een schooljaar en na herexamenperiode). Bij retour op eigen initiatief van de leerling/ouder, dus buiten het collectief inzamelmoment, staat de ouder/leerling in voor de portkosten.

De school stelt voldoende ruimte ter beschikking om dit vlot te laten verlopen.

De inschrijver stuurt leerlingen een brief of email met de lijst met leerboeken die ingeleverd kunnen of moeten worden.

De inschrijver stelt containers ter beschikking en regelt het transport van de containers.

Het geniet een meerwaarde als er bij het inleveren controle is zodat de leermiddelen ter plekke en in het bijzijn van de leerling beoordeeld worden op schade en direct na inlevering iedere leerling een inleverbewijs krijgt waarop staat welke Leerboeken wel en niet ingeleverd zijn, of er schade is geconstateerd en wat het eventuele schadebedrag/terugkoopbedrag betreft zodat discussies achteraf kunnen vermeden worden.

Het geniet een meerwaarde als de inschrijver goed geïnstrueerd personeel en goed functionerend materiaal ter beschikking stelt om de inname soepel en correct te laten verlopen.

De maximale wachttijd per leerling, uitgaande van het afgesproken tijdstip van inleveren, mag maximaal 30 minuten bedragen.

We beoordelen het comfort voor school en leerlingen in het plan van aanpak 'dienstverlening' zodat latere discussies van wel/niet inname kunnen vermeden worden;

- 135.-Het geniet een meerwaarde als de inschrijver per leerling de schades en vermissingen registreert. Niet geregistreeerde schades kunnen zonder duidelijk bewijs niet in rekening worden gebracht. De inschrijver stuurt het schadeoverzicht binnen vijf werkdagen na inname van de Leerboeken ter informatie digitaal naar Opdrachtgever. Leerlingen hebben de mogelijkheid om tot uiterlijk 1 augustus niet ingeleverde Leerboeken alsnog zelf in te leveren (op te sturen) bij de inschrijver;

- 136.-De inschrijver beschrijft in zijn plan van aanpak de praktische opvolging, en regeling (afspraken) voor de latere inlevering van de huur- en tweedehandsboeken van leerlingen met bijkomende proeven;
- 137.-Boeken die in de tweedehandsverkoop of huursysteem worden aangeboden, voldoen minimaal aan volgende voorwaarden:
- Er ontbreken geen pagina's of bijlage(n)
 - Geen vochtschade
 - Geen wezenlijke schade aan omslag of rug als alle bladen zijn ingebonden
 - Alle tekst is leesbaar en alle afbeeldingen zijn zichtbaar
 - Maximaal 5% van de bladzijden mogen voor maximaal 2% beschreven zijn
 - Er zijn door eerdere gebruikers geen discriminerende, godslasterende, religieuze en/of seksistische teksten of afbeeldingen evenals scheldwoorden in het betreffende leerboek aangebracht.
 - De leerboeken bevatten geen persoonlijke papieren en zijn niet voorzien van kaftpapier
- Indien de opdrachtnemer nog extra schadeparameters wenst in te roepen, dient dit vermeld te worden in het plan van aanpak 'dienstverlening';
- 138.-Leerlingen die gedurende de zomervakantie extra taken moeten uitvoeren, herexamens hebben of naar de zomerschool gaan, kunnen hun boeken langer houden tot na de schooluitslag zonder dat hier een extra kost is aan verbonden met uitzondering van portkost;
- 139.-Enkel wanneer de leerling geen gebruik maakt van de gelegenheden om de huurboeken op school of kantoor aan te bieden, dienen ouders/leerling zelf in te staan voor de portkosten;
- 140.-Vroege schoolverlaters en late instromers: De inschrijver voorziet een permanent bestelkanaal zodat ook late instromers gedurende het schooljaar aan dezelfde voorwaarden boekenpakketten kunnen bestellen en laten leveren.
Vroege schoolverlaters hebben de mogelijkheid om vervroegd hun boeken (tweedehands en huurboeken) in te leveren zonder extra administratieve kosten met uitzondering van portkost.
Leerlingen/ouders die laat beslissen of van studierichting wisselen worden niet geconfronteerd met een extra administratiekost;
- 141.-SPOC: De opdrachtnemer stelt één SPOC aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de scholen via telefoon en e-mail, Bij wijziging van de gegevens van de SPOC, dient de opdrachtnemer, de scholen hiervan onverwijld in te lichten en de gewijzigde gegevens te bezorgen.
EN
- 142.-De opdrachtnemer stelt één vaste SPOC (klantendienst) aan binnen de onderneming die beschikbaar is voor de klanten (ouders/leerlingen) via telefoon en e-mail, gedurende de looptijd van de opdracht;
- 143.-Elk contact met de klantendienst is gratis.
- 144.-De maximum responstermijn om een antwoord te bieden via telefoon, email of brief bedraagt 2 werkdagen. Een kortere responstijd is een meerwaarde (zie ook volgend punt).
- 145.-De bereikbaarheid van de telefonische helpdesk is van cruciaal belang voor scholen, ouders en leerlingen. In drukke periodes (einde, schoolvakantie en start schooljaar) wordt de telefonische bereikbaarheid opgeschaald om langere wachttijden (meer dan 5 minuten) te voorkomen;
- 146.-Bij een jaarlijkse evaluatievergadering met Doko worden klachten afgetoetst ahv een verplichte jaarlijkse bevraging bij de ouders en aan de kwaliteit van uitvoering ten opzichte van de overeenkomst. Indien bijsturing nodig, wordt door de inschrijver een stappenplan voorgelegd om de situatie het volgende schooljaar te verbeteren. Zie concrete omschrijving KPI punt 150;

7.4. Administratie naar aankoopcentrale

147. Alle documenten en communicatie van de inschrijver dienen in het Nederlands beschikbaar te zijn;
148. De distributeur moet per uitgave en uitgeverij aan Doko kunnen bewijzen wanneer er geen korting kan worden toegekend;
149. De inschrijver zal elk schooljaar op 20 januari de volgende informatie aanleveren (*Meet periode jaarlijks):
- een oplijsting van al zijn klanten binnen de raamovereenkomst
 - tevredenheidsbevraging: score klantentevredenheid
 - Kerncijfers over de klantenservice en responsetijden van de vaste contactpersoon.

We leggen de volgende KPI's op voor de jaarbestellingen, bijbestellingen en retours. Deze KPI's worden cumulatief toegepast:

- KPI 1 de levertijd op alle bestellingen, 98% conform afspraak bij de bestelling*
- KPI 2 factureren juiste prijs, 100% van de facturen is conform bestelling en bestekvoorwaarden
- KPI 3 de reactietijd en gemiddelde oplostijd zowel telefonisch, per mail en schriftelijk gebeurt conform de afspraken in 98% van de werking
- KPI 4 maximum 1% van alle ingediende klachten mag na een week nog openstaan

Verantwoordelijk voor monitoring

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en betrouwbare informatie. De opdrachtgever behoudt zich het recht om de volledige meting met resultaten op te vragen.

Vaststellingen van tekortkomingen

De aankoopcentrale formuleert zijn vaststellingen van de tekortkomingen in een e-mail met ontvangstbevestiging die dezelfde waarde heeft als een formeel PV van ingebrekestelling.

Consequenties bij niet behalen van de KPI's:

De inschrijver bezorgt binnen de maand een verbeterplan. Als de opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan, wordt het plan uitgevoerd in het eerstvolgende werkjaar. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

Indien in dat eerstvolgende werkjaar de opgelegde percentages (gemeten per jaar) opnieuw niet behaald zijn, dan zal er een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens onderstaande tabel.

Als de opdrachtgever niet akkoord is met het verbeterplan, dan zijn de opgelegde percentages niet behaald, en zal er voor het betrokken jaar een bijzondere straf verschuldigd zijn volgens onderstaande tabel. Twee opeenvolgende vaststellingen van tekortkomingen, kunnen aanleiding geven tot het verbreken van de raamovereenkomst.

Percentage per KPI	Bijzondere straf per KPI
90% opgelegd KPI percentage	€ 2500
85% - 90%	€ 5000
80% - 85%	€ 7500
< 80%	€ 10.000

7.5. Administratie per deelbestelling binnen de deelopdracht

150. De bestellingen worden gefactureerd aan de prijs van toepassing (min de toegestane kortingen) op het moment van de bestelling en NIET van levering;
151. Men biedt minimum 3 betaalmogelijkheden aan. Betalen kan minimum met een bankkaart (bancontact/Visa/Mastercard) en via overschrijving. Nadat de betaling uitgevoerd wordt, worden de boeken opgestuurd (levering pakketten start vanaf 1 juli) en wordt de leverdatum vermeld;
152. Deze verschillende betaalopties worden zonder bijkomende administratie, verwerkings- of andere kosten aangeboden in het voordeel van ouders;

153. Betalen kan ook via een afbetaalplan in 3 schijven. Een afbetaalplan is gratis voor OKI-leerlingen/Robinpas. De aanvraag moet via het bestelplatform van de distributeur gebeuren (aanvinken) en wordt duidelijk omschreven in het Plan van aanpak dienstverlening. Zie ook GC3 PRIJS 'kosten verbonden aan optionele dienstverlening';
154. Zodra duidelijk wordt dat een deel van de bestelde leermiddelen dat schooljaar niet meer beschikbaar komt, wordt er een terugbetaling georganiseerd en dit uiterlijk 30 dagen na de bekendmaking door de uitgeverij. Creditering gebeurt rechtstreeks aan de klant zonder tussenkomst van de aankoopcentrale. De ouder/leerling heeft de mogelijkheid om de bestelling volledig of gedeeltelijk te annuleren via het online platform of via de klantendienst. Annuleren vóór verzending van het pakket is gratis en wordt aan 100% gecrediteerd;
155. De bescherming van het leerrecht van de kansarme leerlingen en een opwaardering (zelfs vereiste) van de sociale en bemiddelende rol van de school, zonder de rechten van de schuldeiser te schaden. We willen kansarme gezinnen beschermen tegen agressieve inningsmethoden. Armoede mag geen barrière zijn in het onderwijs, en armoede bestrijden is daarom een cruciaal en onmisbaar onderdeel van een zorg-brede en kansrijke school. In het kader van gelijkekansenbeleid worden de gegevens doorgegeven aan de school bij niet-betaling 2 weken na de tweede aanmaning zodat de school samen met de ouders naar een oplossing kan zoeken. Dit doorgeven van de gegevens aan de school wordt bij de tweede aanmaning vermeld aan de ouders/leerling. Zo kan de school in overleg gaan en meewerken aan een oplossing;
156. Voor ouders met vragen of problemen inzake financiële kwesties dient de school steeds het eerste aanspreekpunt te blijven. Wanneer betalingsproblemen opduiken is het noodzakelijk dat deze onverwijld worden gesignaleerd aan de school zodat deze de problemen kan inschatten. Vooral leerlingen/ouders in kansarmoede verdienen bijzondere aandacht. De school dient men onmiddellijk te betrekken bij het zoeken naar een geschikte oplossing. De Commissie Zorgvuldig Bestuur benadrukt dat leerlingen zo weinig mogelijk betrokken worden in de schuldenproblematiek, dat het hoe dan ook niet aanvaardbaar is dat communicatie aangaande onbetaald gebleven facturen via de leerling verloopt. Bij het tot stand komen van een samenwerking met een externe aanbieder, zullen dan ook rond dit punt de nodige afspraken dienen gemaakt te worden.
157. De school wordt dus ingelicht 2 weken na de 2de aanmaning; de school neemt contact op met de ouder(s). Eventueel bespreken afbetalingsplan door de school; de school brengt de leverancier verder op de hoogte van het voorstel. Een afbetalingsplan is steeds zonder extra kosten voor een (Robin) leerling (afbetaalplan en/of korting boeken en licenties (Gebaseerd op de OKI-index)).
158. De school neemt een bemiddelende rol in in de zorg om tot een correcte betaling te komen. Dit betekent geen vertraging of blokkering op de procedures van inning van de inschrijver.
159. De leverancier zal dit duidelijk aangeven in het contract met de ouders/leerling dat in het kader van gelijkekansenbeleid de gegevens doorgegeven worden aan de school bij niet-betaling zodat de school samen met de ouders naar een oplossing kan zoeken;
160. De leerling/ouders ontvangen een aanmaning als de betaling niet gebeurt binnen de vastgestelde termijn. Openstaande facturen van een vorig schooljaar of van een broer/zus van het gezin leiden niet tot een blokkering en/of eis tot onmiddellijke afbetaling van de schulden en tot het niet-leveren van de nieuwe bestellijst voor het nieuwe schooljaar;
161. Er zijn geen kosten voor de eerste 2 aanmaningen. Indien gelden niet kunnen ingevorderd worden wordt de school betrokken en wordt er overlegd om oplossingen te bemiddelen;
162. De school moet steeds de mogelijkheid hebben om een invordering te weigeren, waarbij de school zal instaan voor betaling van de factuur ten aanzien van de leverancier, en alsdan de schuldinvordering van de leverancier overneemt, met behoud van wat volgt;
163. Minnelijke invorderingen zijn onderworpen aan de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

164. Bij een minnelijke invordering (dit is het inschakelen van een advocaat of incassobureau) bedragen de bijkomende kosten voor de (ouders van de) leerling, maximaal 30% van het basisbedrag.
165. De kosten ten gevolge van een gerechtelijke invordering mogen nooit hoger zijn dan het ingevorderde basisbedrag.

Commissie voor de school (Perceel 5)

De commissie voor de school wordt berekend op de jaaromzet van de school. De jaaromzet omhelst alle bestellingen en retours van een werkjaar dat loopt van 1 maart jaar x tot en met 29 februari jaar x+1.

De inschrijver noteert het percentage commissie dat voor deze berekening wordt gehanteerd in de inventaris. Dit percentage ligt vast voor de looptijd van de raamovereenkomst.

Na akkoord van de school, wordt de commissie uiterlijk 30 maart uitbetaald aan de school.

Werken met invorderingsbedrijven

Het gebruik van invorderingsbedrijven door inschrijvers in perceel 3 tem 5 (extern en gemengd boekenfonds) dient minimaal te zijn en enkel als laatste middel gebruikt te worden om de betaling van onbetaalde facturen te bekomen. Conform de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument t moet er een onderscheid gemaakt worden tussen een minnelijke invordering (door een incassobureau of een advocaat) en een gerechtelijke invordering (invordering na een vonnis/ uitvoerbare titel). Beide invorderingswijzen moeten het laatste redmiddel zijn.

Het gebruik van een invorderingsbedrijf door de inschrijver kan enkel maar met behoud van communicatie naar het schoolbestuur over de dossiers.

De inschrijvers voor perceel 3 tem 5 dienen volgende principes te respecteren indien beslist wordt om een invorderingsbedrijf in te schakelen voor de invordering van niet betaalde facturen:

1. Het minnelijk traject wordt zolang mogelijk aanhouden
 - a. door te kiezen voor bemiddeling, met eventueel doorverwijzing naar lokale welzijnspartners die kosteloos schuldbemiddeling aanbieden. De Robinleerling wordt extra beschermd en de opdrachtnemer zal in dit geval geen incassobureau kunnen aanspreken voor de inning van de gelden
 - b. de schuldenaar wordt zoveel mogelijk betrokken bij het dossier
 - c. er is dialoog tussen school en ouders over schoolkosten: er wordt maximaal ingezet op persoonlijk contact
2. Minimale bijkomende kosten genereren voor de schuldenaar, maar ook voor de schuldeiser: zolang mogelijk kosten uitstellen en waar mogelijk het volledig vermijden van aanmanings- en andere kosten door
 - a. Een duidelijk draaiboek hanteren: transparantie en gelijkheid;
 - b. De context (van schuldenaar) wordt meegenomen: volledig beeld in kaart brengen, inclusief de levenskwaliteit en respect voor het welzijn van het kind;
 - c. In het invorderingstraject wordt de school ondersteund om de ouders in contact met lokale partners te brengen (sociaal netwerk van de school);
3. In elk geval zijn volgende afspraken van toepassing:
 - a. Iedere leerling heeft het recht om schoolboeken te bestellen en tijdig geleverd te krijgen; leerlingen worden nooit zonder schoolboeken gezet;
 - b. Openstaande rekeningen van een vorig schooljaar of van een broer/zus van het gezin leiden niet tot een blokkering en eis tot onmiddellijke afbetaling van de schulden;
 - c. De eerste 2 aanmaningen zijn altijd gratis;
 - d. Er worden geen kosten aangerekend voor een afbetalingsplan;
 - e. in geen enkele situatie mag een verwijlinterest worden aangerekend;De totale kosten van de invordering (excl. gerechtelijke kosten) kunnen niet hoger oplopen dan het bedrag van de achterstallige betaling;
 - f. om een verdere minnelijke of gerechtelijke invordering te vermijden, heeft het schoolbestuur de mogelijkheid — doch nooit de verplichting — om de schuldinvordering aan de leverancier te betalen en diengevolgend over te nemen ten opzichte van de leerling. De school betaalt enkel de oorspronkelijke vordering;

~~exclusief reeds gemaakte kosten voor invordering, die alsdan definitief komen te vervallen (dus niet meer verschuldigd zijn).~~

~~7.6. Klachtenbeheer~~

~~De opdrachtnemer krijgt maximaal 2 werkdagen de tijd om een reactie te geven op een klacht. De reactie moet minimaal volgende info bevatten:~~

- ~~→ Verklaring/verduidelijking (reden) waarom de klacht zich heeft voorgedaan~~
- ~~→ De nodige acties die zullen ondernomen worden om de klacht te verhelpen;~~
- ~~→ De termijn waarbinnen deze acties voltooid zullen worden.~~

~~Wanneer de klacht niet door de opdrachtnemer wordt geaccepteerd moet deze de nodige toelichting geven waarom hij deze niet wenst te aanvaarden.~~

~~De opdrachtnemer dient één centraal elektronisch meldpunt aan te maken waarnaar de klachten kunnen verzonden en behandeld worden.~~

~~In zijn offerte legt de inschrijver tevens uit hoe zijn huidige klachtensysteem werkt en in het bijzonder op welke manier zij er voor zullen zorgen dat klachten geen structureel karakter krijgen, m.a.v. zich regelmatig herhalen.~~