



Programma van Eisen Marktconsultatie Postbezorging

Bevolkingsonderzoek Oost

Mede namens:

- Bevolkingsonderzoek Zuid
- Bevolkingsonderzoek Midden-West
- Bevolkingsonderzoek Noord.
- Bevolkingsonderzoek Zuid-West
- FSB

Deventer,

April 2021

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	4
2 Programma van Eisen	5
2.1 Algemene Kwaliteitseisen	5
2.1.1 Algemene omschrijving Dienstverlening.....	5
2.1.2 Logistiek proces	5
2.1.3 Informatieveiligheid	5
2.1.4 Hulpmiddelen	6
2.1.5 Proactief.....	6
2.1.6 Continuïteit.....	6
2.2 Dekking	6
2.2.1 Dekking	6
2.3 Organisatie ten aanzien van de samenwerking	7
2.3.1 Overlegstructuur en communicatie	7
2.3.2 Managementrapportages.....	8
2.3.3 Klachten bij uitvoering Dienstverlening.....	9
2.3.4 Wijze van factureren	10
2.3.5 Tarieven en indexering	10
2.3.6 Malusregeling	10
2.4 Specifieke kwaliteitseisen	11
2.4.1 Online controle.....	11
2.4.2 Steekproef	11
2.4.3 Specifieke eisen betreffende de postverzending.....	11
2.4.4 Aanmelden van de post.....	12
2.4.5 Ophalen van de post.....	12
2.4.6 Aanleverkader van de post.....	12
2.4.7 Aanvullende Dienstverlening post	12
2.4.8 Ophaallocaties	12
2.4.9 Onbezorgbare stukken	13
2.4.10 Mogelijke scope wijziging in de Dienstverlening	13
2.5 Webapplicatie van Opdrachtnemer.....	13
2.5.1 Eisen met betrekking tot plaatsen van bestellingen en orderbevestigingen .	13
2.5.2 Bestellen via de webapplicatie van Opdrachtnemer	13
2.5.3 Eisen met betrekking tot de helpdesk.....	14
2.6 Personeel en Organisatie.....	14
2.6.1 Algemene kwaliteitseisen met betrekking tot het personeel.....	14
2.6.2 Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel	15
2.6.3 Eisen betreffende personeelsbezetting/vervanging	15
2.7 Implementatie Dienstverlening.....	15
2.7.1 Implementatieplan	15

2.7.2 Communicatiestructuur tijdens implementatie	16
Bijlagen	17
Bijlage 1 Begrippenlijst	18
Bijlage 2 Voorbeeld rapportagemodel	25

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken van de marktconsultatie Post 2021.

Dit Programma van Eisen beschrijft de Toetsingscriteria die van toepassing zijn op onderhavige Opdracht en die Opdrachtnemer in acht dient te nemen ten aanzien van de te leveren Dienstverlening.

De beschreven Toetsingscriteria in dit Programma van Eisen hebben betrekking op de volgende Percelen:

- Perceel 1: 24-uurspost met een landelijke dekking
- Perceel 2: 48/72-uurspost met een landelijke dekking

Begrippen

Gedefinieerde begrippen worden in het onderhavige document geschreven met een hoofdletter. De begrippen en de daaraan toegekende definitie staan opgenomen in Bijlage 1 van dit Programma van Eisen.

2 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk staan de eisen aan de Dienstverlening beschreven.

2.1 Algemene Kwaliteitseisen

2.1.1 Algemene omschrijving Dienstverlening

- a. De Opdrachtgever dient ontlast te worden in de uitvoerende handelingen;
- b. Opdrachtnemer dient de Partijpost en Losse Post in het kader van de Bevolkingsonderzoeken tijdig en op het juiste adres leveren;
- c. Onder Tijdigheid verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer met een zekerheid van gemiddeld minimaal 97,5% (gemeten over een periode van één maand) een Overkomstduur garandeert van de aangeboden poststukken op de overeengekomen Bezorgdag en gemiddeld minimaal 99,5% van de aangeboden poststukken op de eerst daarop volgende Bezorgdag (Overkomstzekerheid). Opdrachtgever heeft een Malusregeling opgenomen om te borgen dat Opdrachtnemer afspraken over Overkomstzekerheid naleeft. Zie paragraaf 2.3.6 voor de Malusregeling.
- d. Poststukken dienen compleet, ongehavend en ongeopend bezorgd te worden.

2.1.2 Logistiek proces

Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging van de poststukken (met inbegrip van eventuele Retourzendingen) zo in te richten dat alle aangeboden poststukken onbeschadigd, tijdig en compleet bij de geadresseerde worden aangeleverd.

2.1.3 Informatieveiligheid

- a. Poststukken mogen tijdens de collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten;
- b. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraken en andere calamiteiten;
- c. Opdrachtnemer zal geen adresgegevens gebruiken of vrijgeven voor andere doeleinden - waaronder, maar niet beperkt tot, promotionele activiteiten - die voortkomen uit deze Overeenkomst, tenzij hiertoe instructies van Opdrachtgever zijn ontvangen;
- d. Opdrachtnemer zal in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en zoals opgenomen in deze Overeenkomst, systemen en procedures gebruiken die waarborgen dat adresgegevens niet vrijgegeven worden dan wel gebruikt worden voor andere doeleinden dan die voortkomen uit de Overeenkomst;

- e. Indien er persoonsgegevens verwerkt worden, sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer te zijner tijd een verwerkersovereenkomst.

2.1.4 Hulpmiddelen

Opdrachtnemer dient hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren en dergelijke) kosteloos ter beschikking te stellen, dan wel in bruikleen te geven zonder bijkomende kosten. Opdrachtnemer dient gebruiksvriendelijkheid voor Opdrachtgever en Overkomstzekerheid in overweging te nemen bij het vaststellen welke hulpmiddelen de Opdrachtgever nodig heeft voor de verzending van de post en het transport van de poststukken. Eventuele voorkeuren van Opdrachtgever voor hulpmiddelen worden, mits geen zwaarwegende redenen anderszins, door Opdrachtnemer ingewilligd.

2.1.5 Proactief

Opdrachtnemer dient:

- a. Proactief problemen bij de postbezorging te melden aan Opdrachtgever;
- b. Proactief mee te werken aan voor de Opdrachtgever noodzakelijke veranderingen om de Dienstverlening te verbeteren of aan te passen aan organisatorische veranderingen;
- c. Indien intern proces, werkwijze of methode van Opdrachtnemer wijzigt, dient Opdrachtnemer dit tijdig te melden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer borgt dat interne veranderingen niet zullen leiden tot veranderingen in de Dienstverlening voor Opdrachtgever, zonder akkoord hiervoor van Opdrachtgever;
- d. Proactief mee te denken over innovatieve ontwikkelingen, oplossingen en mogelijkheden.

2.1.6 Continuïteit

Opdrachtnemer dient voor continuïteit van de Dienstverlening zorg te dragen. Wij verstaan hieronder dat de Opdrachtnemer op een dusdanige wijze zijn werkproces heeft ingericht, dat de afspraken inzake de Dienstverlening elke dag gewaarborgd zijn.

2.2 Dekking

2.2.1 Dekking

Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te hebben. Brieven en poststukken dienen in het binnenland bezorgd te worden door Opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor aankomst van de brieven en poststukken op de plaats van bestemming. Indien Opdrachtnemer voor bepaalde gebieden in Nederland gebruikmaakt van

Onderaannemers, stelt Opdrachtnemer een overzicht op van de Onderaannemers welke hij zal inzetten in het betreffende gebied en informeert Opdrachtgever hierover. Onder alle omstandigheden geldt dat Opdrachtnemer als hoofdaannemer verantwoordelijk blijft voor de te leveren dienstverlening inclusief de gestelde KPI's zoals Overkomstduur en Overkomstzekerheid die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden overeengekomen,

2.3 Organisatie ten aanzien van de samenwerking

2.3.1 Overlegstructuur en communicatie

De Opdrachtgever wil op strategisch-, tactisch- en operationeel niveau bij Opdrachtnemer aanspreekpunten hebben. De Opdrachtgever herkent de volgende overlegstructuur:

Overleg	Onderwerpen	Frequentie	Contactpersoon Opdrachtnemer	Contactpersoon Opdrachtgever
Operationeel niveau	Nader af te stemmen	Op afroep	Contractmanager Binnendienst	Nader af te stemmen
Tactisch niveau	- Prestaties Opdrachtnemer - Wederzijdse optimalisatie van de Dienstverlening - Management informatie	4 x per jaar	Accountmanager	Nader af te stemmen
Strategisch niveau	- Contract-compliance - Strategische ontwikkelingen	Op afroep	Accountmanager/ Directielid	Nader af te stemmen

Tabel 1. Overlegstructuur

Voor de overleggen op alle overlegniveaus gelden onderstaande eisen:

- a. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om per Perceel aanpassingen te maken in het aantal overlegniveaus en de frequentie van de overleggen;
- b. Opdrachtnemer zal een vaste contactpersoon benoemen die het contact zal onderhouden met de contactpersoon van de Opdrachtgever en die bevoegd is om bindende afspraken te maken;
- c. Opdrachtnemer verplicht zich één week voor het overleg agendapunten en informatie voor het overleg aan te leveren;
- d. Opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen;
- e. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf Werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen, welke vervolgens geaccordeerd dient te worden door de Opdrachtgever;
- f. Opdrachtnemer dient de vertegenwoordigers van al de overlegvormen bekend te maken bij de Opdrachtgever.

Voor de overleggen op tactisch niveau gelden onderstaande eisen:

- a. Inzake het onderwerp 'Prestaties Opdrachtnemer' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde:
 - Tevredenheid interne behoeftesteller;
 - Gemelde Klachten en afhandeling;
 - Functioneren Accountmanager en aanspreekpunten;
 - Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie;
 - Kwaliteit van de geleverde informatie (onder andere duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en adequate aanbevelingen);
 - Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken.
- b. Inzake het onderwerp 'Management informatie' komen niet uitsluitend, maar ten minste de volgende aspecten aan de orde:
 - Een toelichting op de managementrapportage;
 - Toelichten resultaten steekproef inzake Overkomstzekerheid en de Overkomstduur.

2.3.2 Managementrapportages

Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer de eerste zes maanden digitaal één keer per maand, uitgesplitst in weken, een managementrapportage aan. Na de eerste zes maanden levert de Opdrachtnemer digitaal één keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een managementrapportage aan. In bijlage 2 is een rapportagemodel opgenomen dat Opdrachtgever wenst te hanteren. In de managementrapportage zijn minimaal de volgende onderdelen opgenomen:

- Een overzicht waarop per Servicekader is aangegeven welk percentage binnen de afgesproken levertermijn is afgeleverd (Overkomstduur) en welk percentage binnen het Servicekader + één Bezorgdag (Overkomstzekerheid) is afgeleverd;
- De totaal gefactureerde kosten en aantallen Poststukken; volledig gespecificeerd en uitgesplitst naar Postsoort, aantallen per soort en gewicht;
- Een rapportage van de gemelde Klachten en (geplande) afhandeling daarvan;
- Een rapportage van de door de Opdrachtnemer gemelde problemen bij de postbezorging.

Deze rapportages dienen de eerste zes maanden binnen één week na afloop van de maand beschikbaar gesteld te worden en daarna binnen één maand na afloop van het kwartaal.

2.3.3 Klachten bij uitvoering Dienstverlening

- a. De Opdrachtnemer dient Klachten, met uitzondering van Klachten die betrekking hebben op Overkomstduur en Overkomstzekerheid, binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de Klacht te verhelpen dient de Opdrachtnemer binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en hoe het probleem wordt verholpen en binnen welke termijn;
- b. Klachten die betrekking hebben op de Overkomstduur en Overkomstzekerheid dient Opdrachtnemer prioriteit te geven en binnen 4 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 4 uur de Klacht te verhelpen, dient de Opdrachtnemer binnen 4 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is. Opdrachtnemer dient aan te geven hoe het probleem wordt verholpen waarbij Opdrachtgever uitgaat van een verwachte oplostijd binnen 24 uur;
- c. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient de daarvoor te gebruiken klachtenformulieren bij aanvang van de Overeenkomst, ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voor te leggen. De procedure dient onderscheid te maken naar de aard van de Klachten, te weten enerzijds de Klachten welke het gevolg zijn van materiële gebreken en anderzijds Klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. Over Klachten dient binnen vijf Werkdagen schriftelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever te worden gerapporteerd. De rapportage zal minimaal de onderstaande elementen bevatten:
 - Een beschrijving van het probleem of de Klacht;
 - De datum van constatering;
 - De wijze waarop de Klacht is ontstaan;
 - Welke personen er bij de Klacht zijn betrokken;
 - De geschatte duur van de Klacht;
 - De voorgenomen oplossing van de Klacht;
 - De geschatte consequenties van de Klacht;
 - De invloed op de levertijden.

De Klachten worden in de overleggen op tactisch niveau met de contactpersoon van de Opdrachtgever besproken.

2.3.4 Wijze van factureren

- a. De volgende eisen gelden inzake de wijze van factureren: Opdrachtnemer dient **per maand** een verzamelfactuur aan de Opdrachtgever te versturen. Opdrachtgever betaalt verzamelfactuur uiterlijk dertig dagen na ontvangst en Opdrachtnemer dient de verzamelfactuur in de vorm van een MS Excelbestand te verstrekken. De factuur moet uitgesplitst zijn naar Productsoort en klantnummers van de verschillende Diensten. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de door Opdrachtnemer uitgebrachte factuurspecificatie treden Partijen binnen tien Werkdagen in overleg met elkaar om het verschil op te helderen. Indien de overeenstemming leidt tot aanpassing van de oorspronkelijke specificatie vindt verrekening plaats met de volgende maandfactuur;

2.3.5 Tarieven en indexering

- a. 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 Overeenkomst, mede daaronder begrepen vergoeding 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 Overeenkomst;
- b. De tarieven worden vastgesteld voor de periode vanaf 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022. Tussentijdse tariefswijzigingen zijn niet toegestaan, behoudens op grond van wettelijke maatregelen en indexatie conform lid c;
- c. Opdrachtnemer kan eenmaal per contractjaar de tarieven conform zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van indexcijfer NEA (fijnmazige distributie collo, 2022=100). De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2023;
- d. Voor het ophalen en Brengservice van de post worden geen kosten in rekening gebracht;
- e. Overige Dienstverlening inzake postverzending wordt door Opdrachtnemer geaccepteerd en tegen de standaard tarieven aangeboden.

2.3.6 Malusregeling

Opdrachtnemer heeft in haar aanbieding een Overkomstzekerheid gegarandeerd (A). Bij een gerealiseerde Overkomstzekerheid lager dan A, treedt een malus in werking ter hoogte van het in onderstaande tabel weergegeven percentage over de waarde van de Dienstverlening per jaar. Eénmaal per jaar wordt vastgesteld of Opdrachtnemer

gegarandeerde Overkomstzekerheid waarmaakt en een eventuele malus voor dit jaar bepaald en verrekend.

	Gerealiseerde Overkomstzekerheid	Malus
A	Tussen 100% en de gegarandeerde Overkomstzekerheid +/- 0,2%	0,00%
B	Tussen A en A +/- 0,1%	%
C	Tussen B en B +/- 0,1%	%
D	Tussen C en C +/- 0,1%	%
E	Tussen D en D +/- 0,1%	%
F	Minder dan E	%

2.4 Specifieke kwaliteitseisen

2.4.1 Online controle

De Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de mogelijkheid om dagelijks het aangeboden en bevestigde aantal Poststukken digitaal te controleren.

2.4.2 Steekproef

- Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplicht worden de Overkomstzekerheid en de Overkomstduur minimaal ieder kwartaal over tenminste één voor Opdrachtgever representatieve poststroom (per Perceel) in totaliteit te laten meten door een onafhankelijk onderzoeksbureau, middels een representatieve steekproef afgezet tegen gegevens van aanbieders met een op Opdrachtgever gelijkend volume;
- De resultaten van de Steekproef worden opgenomen in de managementrapportage;
- De keuze voor het onderzoeksbureau dient door de Opdrachtgever goedgekeurd te worden. Opdrachtgever kan enkel bij gegronde redenen de keuze voor een onderzoeksbureau afwijzen. De steekproef wordt op kosten van Opdrachtnemer uitgevoerd;
- Opdrachtgever kan besluiten jaarlijks een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke en onpartijdige externe Dienst ter verificatie van de juistheid van de door Opdrachtnemer gehanteerde methode ter meting van de Overkomstzekerheid en Overkomstduur en de gerapporteerde resultaten met betrekking tot het Overkomstzekerheidspercentage. Een afschrift van deze audit zal binnen vijf Werkdagen nadat het voor Opdrachtnemer ter beschikking is gekomen, overhandigd worden aan de Opdrachtgever.

2.4.3 Specifieke eisen betreffende de postverzending

- Opdrachtnemer levert zowel aan postbussen als aan straatadressen;

- b. Opdrachtnemer heeft geen alleenrecht op het distribueren van Bulkpost;
- c. Opdrachtnemer verzorgt de distributie van alle soorten poststukken die voldoen aan de kenmerken en Gewichtsklassen zoals beschreven in het bijbehorende prijzenblad;
- d. Opdrachtnemer neemt pakketten post tot 30 kilogram aan;
- e. Opdrachtgever maakt gebruik van enveloppen die met port zijn betaald, derhalve dient Opdrachtnemer ook met port betaalde post te verzenden.

2.4.4 Aanmelden van de post

Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om dagelijks tot één uur voor het Afhaalmoment het aantal poststukken voor betreffende dag aan te melden.

2.4.5 Ophalen van de post

Opdrachtnemer haalt alle poststukken dagelijks tussen 16.30 en 17.00 uur op; op maandag tot en met vrijdag bij de postkamer op de Ophaallocatie van de betreffende screeningsorganisatie.

2.4.6 Aanleverkader van de post

Opdrachtnemer dient de gesorteerde en ongesorteerde post te verwerken. Partijpost wordt aangenomen vanaf hoeveelheden gelijk of hoger dan 250 stuks.

2.4.7 Aanvullende Dienstverlening post

In sommige screeningsregio's is Opdrachtnemer is ook bereid de volgende Dienstverlening te verzorgen:

- a. Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van aangetekende brieven op de volgende werkdag;
- b. Opdrachtnemer verzorgt de bezorging van brieven en poststukken naar het buitenland;
- c. Opdrachtnemer verzorgt de Brengservice van de poststukken gericht aan het postbus-, antwoordnummer- of straatadres van Opdrachtgever.

2.4.8 Ophaallocaties

Ophaallocaties worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de implementatiefase overeengekomen. Opdrachtgever heeft maximaal vijf Ophaallocaties per screeningsregio.

2.4.9 Onbezorgbare stukken

Onbezorgbare stukken dienen kosteloos en voorzien van reden binnen twee Werkdagen te worden geretourneerd naar het afzenderadres zoals vermeld op het Poststuk.

Opdrachtnemer dient Retourzendingen te accepteren en deze te Retourneren zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht.

2.4.10 Mogelijke scope wijziging in de Dienstverlening

- a. Opdrachtnemer accepteert dat - indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de organisatie aangaande de Opdrachtgever ingrijpend wijzigt - de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt de Overeenkomst voortijdig op te zeggen, dan wel aan te passen;
- b. Opdrachtnemer accepteert dat het door wijzigingen in de processen van de Opdrachtgever, al dan niet opgelegd door regelgeving of besluiten door beleid makende organen mogelijk is dat de samenstelling en het volume van de poststukken gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan wijzigen.

2.5 Webapplicatie van Opdrachtnemer

2.5.1 Eisen met betrekking tot plaatsen van bestellingen en orderbevestigingen

De bestelling wordt elektronisch in de webapplicatie aangemaakt en digitaal door Opdrachtnemer in de verkooporder overgenomen.

2.5.2 Bestellen via de webapplicatie van Opdrachtnemer

Opdrachtnemer dient te beschikken over een betrouwbare, stabiele en gebruiksvriendelijke webapplicatie voor het plaatsen van alle bestellingen. Met name als tijdens de piekuren op Werkdagen de orders massaal en tegelijk geplaatst worden vereist de Opdrachtgever een hoge mate van beschikbaarheid. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om al dan niet gebruik te maken van de webapplicatie. Tegen deze achtergrond zijn de volgende eisen geformuleerd.

- a. Opdrachtnemer zal voor het administratieve en logistieke proces voor de webshop een procesbeschrijving opstellen welke niet later dan uiterlijk één maand na aanvang van de Overeenkomst in het bezit zal zijn van Opdrachtgever;
- b. De webapplicatie van Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar zijn. Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker op het systeem kan werken;
- c. Opdrachtnemer beschikt in geval van calamiteiten over een papieren aanmeldingsoptie;
- d. 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 -programmatuur en/of opgeslagen databestanden;
- e. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van de in zijn webapplicatie opgeslagen gegevens en zal de procedures die nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups op verzoek van de Opdrachtgever kenbaar maken.

2.5.3 Eisen met betrekking tot de helpdesk

In voorkomend geval moeten de gebruikers van de webapplicatie terug kunnen vallen op Opdrachtnemer voor support, vragen, Klachten, et cetera. Hiervoor zijn de volgende eisen opgesteld:

- a. Opdrachtgever kan vragen of Klachten met betrekking tot de webapplicatie telefonisch en via elektronische weg (e-mail) bij de helpdesk van Opdrachtnemer indienen;
- b. De telefonische helpdesk van Opdrachtnemer is tijdens Werkdagen tussen 08:00 en 18:00 uur bereikbaar.

2.6 Personeel en Organisatie

2.6.1 Algemene kwaliteitseisen met betrekking tot het personeel

- a. **ARBO** - De Opdrachtnemer dient bij zijn bedrijfsvoering de bepalingen, die bij of krachtens de Arbeidsomstandighedenwet zijn gesteld, in acht te nemen. Daarbij besteedt hij uitdrukkelijk aandacht aan de veiligheid voor eigen personeel en personeel van de Opdrachtgever bij de Werkzaamheden en informeert en instrueert zijn personeel hiertoe. De Opdrachtnemer zorgt ook voor voorlichting en instructie aan nieuw in te zetten medewerkers en herhaling van voorlichting en instructie op regelmatige basis.
- b. **Wet- en regelgeving** - Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en de taakuitvoering, waaronder, maar niet beperkt tot, de Wet bescherming persoonsgegevens. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, et cetera, inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer.
- c. **Postwet** - Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan de bepalingen, die bij of krachtens de Postwet zijn gesteld. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, et cetera, inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.6.2 Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel

- a. **Vakkundig en vakbekwaam** - Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Medewerkers dienen een op de Werkzaamheden afgestemde opleiding of training te hebben gevolgd. Opdrachtnemer dient voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het door u in te zetten personeel in te staan. Medewerkers dienen daarnaast proactief en zelfstandig te zijn. Uit eigen beweging dienen knelpunten gesignaleerd te worden en (in overleg met de voorman/-vrouw) passende vervolgacties ondernomen te worden. De medewerker dient zelf met voorstellen te komen om de kwaliteit van de Dienstverlening te verbeteren;
- b. **Nederlandse Taal** - Alle medewerkers die werkzaam zijn in de ophaaldiensten of als contactpersoon van de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen;
- c. **Geheimhoudingsverklaring** - De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al het geen hem door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever en aan inhoudelijke informatie in de poststukken blijkt en dient daarvoor zorg te dragen, dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen.

2.6.3 Eisen betreffende personeelsbezetting/vervanging

- a. **Stabiele personeelsbezetting** - De Opdrachtnemer dient zorgt te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de Werkzaamheden wordt gegarandeerd;
- b. **Bezwaren bij inzet medewerker** - Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijk recht om bepaalde personen met of eventueel zonder opgaaf van rede af te wijzen.

2.7 Implementatie Dienstverlening

2.7.1 Implementatieplan

Opdrachtnemer maakt als onderdeel van de Inschrijving en ten behoeve van de invoering van de Overeenkomst een Implementatieplan, zoals opgenomen in het Beschrijvend Document. Inzake het implementatieplan geldt het volgende:

- a. Voor het implementatieplan kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden;
- b. Eventuele kosten verbonden aan de implementatie worden gedragen door Opdrachtnemer;
- c. Het implementatieplan wordt direct na voorlopige gunning in nader overleg met de Opdrachtgever verder uitgewerkt tot een definitief plan;

- d. Opdrachtgever moet direct na het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst een beroep kunnen doen op de Dienstverlening van de Opdrachtnemer.

2.7.2 Communicatiestructuur tijdens implementatie

- a. Opdrachtnemer stelt voor de ingangsdatum van de Overeenkomst een digitale werkinstructie op, met daarin minimaal:
 - Tarievenoverzicht;
 - Aanbiedingscodes;
 - Omschrijving Werkzaamheden;
 - Wijze van aanmelden/aanleveren;
 - Productkaart (formaat 1 A4);
 - Contactgegevens.
- b. Opdrachtnemer verzorgt uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst een nadere uitleg en toelichting op het gebruik van zijn webapplicatie in een of meerdere door Opdrachtnemer georganiseerde centrale bijeenkomsten;
- c. Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon met beslissingsbevoegdheid aan die gedurende de implementatiewerkzaamheden verantwoordelijk is voor de uitvoering van het implementatieplan.

Bijlagen

De volgende documenten behoren als Bijlage bij dit document:

- Bijlage 1 : Begrippenlijst
- Bijlage 2 : Voorbeeld rapportagemodel

Bijlage 1 Begrippenlijst

Onderstaand zijn de begrippen uit alle aanbestedingsstukken opgenomen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbesteding	De openbare Aanbestedingsprocedure Overeenkomstig Aanbestedingswet, welke strekt tot verstrekking van de Opdracht en waarvan het verloop en het voorwerp nader is omschreven in de Aanbestedingsstukken.
Aanbestedingsplatform	Het platform van TenderNed waarop de Aanbestedingsstukken worden geplaatst en waarop de communicatie tussen de Opdrachtgever en de Deelnemer plaatsvindt en welke als medium dient voor het indienen van een Inschrijving.
Aanbestedingsstukken	Alle documenten (in schriftelijke of elektronische vorm) die door de Opdrachtgever gedurende de Aanbesteding worden ingebracht, onder andere het Beschrijvend Document, het concept van de Overeenkomst, het Programma van Eisen en de Nota's van Inlichtingen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende herziene regels omtrent Aanbestedingen (gewijzigde Aanbestedingswet 2012), Stb. 2016, 241, inclusief wijzigingen daarvan.
Afhaalmoment	Het moment waar Opdrachtgever haar poststukken overdraagt aan Opdrachtnemer voor verwerking.
Appendix	Aanhangsel bij de Overeenkomst die, na door beide Partijen te zijn getekend, deel uitmaakt van de Overeenkomst.
Beschrijvend Document	De offerteaanvraag inclusief Bijlagen, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet, die door Opdrachtgever aan de Deelnemers is verstrekt en welke een (nadere) omschrijving inhoudt van het voorwerp van Aanbesteding.
Bevolkingsonderzoek	De organisatie die geneeskundig onderzoek van personen (laat) verricht(en) ter uitvoering van een aan de gehele bevolking of aan een categorie daarvan gedaan aanbod dat gericht is op het ten behoeve van de te onderzoeken personen opsporen van ziekten van een bepaalde aard of van bepaalde risico-indicatoren.

Bezorgdag	Is de matdag waar een poststuk op het adres van de geadresseerde moeten vallen.
Brengservice	De Dienstverlening die bestaat uit het bij Opdrachtgever bezorgen van de poststukken gericht aan het postbus-, antwoordnummer- of straatadres van Opdrachtgever.
Bijlage	Een Bijlage bij een van de Aanbestedingsstukken. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsstukken.
Bulkpost	Poststukken, homogeen in formaat en gewicht, die in grote en wisselende aantallen door Opdrachtgever ter verzending worden aangeboden.
Collecteren, distribueren en bezorgen van post	1) Post ophalen bij de locaties van de Opdrachtgever; 2) Post distribueren in het systeem van Opdrachtnemer en het op eigen wijze brengen naar regio/depot/locatie van Opdrachtnemer; 3) Indien noodzakelijk het sorteren en al dan niet in Opdracht van Opdrachtgever bundelen van post; 4) Het bezorgen van post naar geadresseerde.
Deelnemer	Vóór inschrijven, een ieder die een kopie van het Beschrijvend Document heeft opgevraagd en na inschrijven, een ieder die een Inschrijving heeft gedaan.
Dienst(en)/Dienstverlening	De door Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst en Nadere Overeenkomst(en) ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen Diensten, te verrichten Werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. Het gebruik van de termen 'Diensten' en 'Dienstverlening' heeft mede betrekking op eventuele leveringen die in het kader van die Diensten (dienen te) worden gedaan.
Eisen aan Deelnemer	Criteria ten aanzien de Deelnemer, zoals beschreven in hoofdstuk Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. van het Beschrijvend Document. Eisen aan Deelnemer vallen uiteen in (i) Uitsluitingsgronden en (ii) Geschiktheidseisen.
Gewichtsklassen	De klassenindeling van de aangeboden hoeveelheden poststukken op basis van gewicht.

Geschiktheidseisen	Criteria ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Deelnemer moet voldoen, zoals beschreven in paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. van het Beschrijvend Document.
Gids Proportionaliteit	Gids van april 2016 (1e herziening) opgesteld door de Schrijfgroep Gids Proportionaliteit.
Gunningscriteria	Criteria op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld om te komen tot de Deelnemer met de beste prijs-kwaliteitverhouding.
Haalservice	De Dienstverlening die bestaat uit het Collecteren van alle ter bezorging aangeboden poststukken bij de Opdrachtgever.
Herziene Documentatie	De documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: 'Herziene Documentatie'. Herziene Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten aanzien van het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, het concept van de Overeenkomst en de Bijlagen.
Hoeveelheidsklassen	De klassenindeling van de aangeboden hoeveelheden poststukken op basis van de aantallen.
Inschrijving	Het aanbod dat Deelnemer volgens de Aanbestedingsstukken doet aan Opdrachtgever en dat strekt tot het uitvoeren van de Opdracht.
Klacht	Er is sprake van een Klacht als een onvolkomenheid wordt geconstateerd in de gevraagde kwaliteit van de Dienstverlening, als gevolg van het niet juist of niet op tijd nakomen van de overeengekomen afspraken door de Opdrachtnemer.
Losse Post	Ook wel Kantorenpost/Port Betaald Gemengd genoemd; Poststukken, heterogeen in formaat en gewicht, die in wisselende aantallen door Opdrachtgever wordt aangeboden.
Malusregeling	Is een regeling om prestatieprikkels af te geven. Prikkels in de vorm van een boete (malus) bij het niet nakomen van overeengekomen afspraken.

Nota van Inlichtingen	Document dat de antwoorden op vragen van Deelnemers bevat, evenals eventuele wijzigingen van het Beschrijvend Document en/of andere Aanbestedingsstukken. De Nota('s) van Inlichtingen maakt (maken) onderdeel uit van het Beschrijvend Document en prevaleert (prevaleren) boven het overige deel van het Beschrijvend Document en de daarbij behorende Bijlagen. Bij een Nota van Inlichtingen beschikbaar gestelde Herziene Documentatie van de Aanbestedingstukken prevaleert boven eerdere versies van het betreffende document.
Onderaannemer	De derde aan wie een deel van de opdracht in onderaanneming is of zal worden gegeven door de Deelnemer.
Opdracht	De Opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het leveren van de Diensten die zijn beschreven in de Overeenkomst of nader zijn overeengekomen in een Nadere Overeenkomst. Omdat deze Aanbesteding is opgedeeld in meerdere Percelen is er sprake van meerdere afgebakende subopdrachten binnen de totale Opdracht.
Opdrachtgever	Degene die de Opdracht verstrekt (Opdrachtgever). Bevolkingsonderzoek Zuid-West treedt in de uitvoering van deze Aanbesteding mede namens Bevolkingsonderzoek Zuid, Bevolkingsonderzoek Oost en Bevolkingsonderzoek Noord op als Opdrachtgever. Voor de uit deze Aanbesteding voortvloeiende Overeenkomsten zullen Bevolkingsonderzoek Zuid-West, Zuid, Oost en Noord individueel en zelfstandig als Opdrachtgever optreden.
Opdrachtnemer	De leverancier met wie Opdrachtgever de Overeenkomst afsluit in het kader van de Aanbesteding.
Ophaallocatie	Locatie(s) waar Opdrachtnemer de post van de Opdrachtgever ophaalt.
Overeenkomst	De Overeenkomst waarvan het concept is opgenomen in Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. inclusief Appendices tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Opdracht.

Overkomstduur	De termijn tussen het moment dat de poststukken door de Opdrachtgever worden aangeboden bij de Opdrachtnemer tot en met het moment waarop deze zijn bezorgd op het adres van de geadresseerde (ook wel 'matdag' genoemd).
Overkomstzekerheid	De zekerheid dat een poststuk, mits deugdelijk verpakt, onbeschadigd aankomt op het adres dat staat vermeld op het poststuk.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Partijenpost	Een aantal poststukken, homogeen in formaat maar heterogeen in gewicht, welke poststukken gezamenlijk door de Opdrachtgever ter vervoer in wisselende aantallen worden aangeboden.
Perceel	Een afgebakend onderdeel van de Opdracht waarop kan worden ingeschreven.
Postsoort	De verschillende soorten post die in de Dienstverlening worden onderscheiden, zoals uitslagbrieven, uitnodigingsbrieven en herinneringen.
Pro-actief	Anticiperen op mogelijke kansen en bedreigingen en niet wachten tot het laatste moment om tot actie over te gaan.
Productsoort	De verschillende soorten producten die in de Dienstverlening worden onderscheiden, zoals 24 uur gemengd (2821) en basis gemengd 48 en 72 uur (2831).
Programma van Eisen/PvE	Het Programma van Eisen dat is opgenomen in Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. van het Beschrijvend Document, waarin de specificaties ten aanzien van het uitvoeren van de Overeenkomst zijn opgenomen.
Retourneren	Poststukken welke niet door Opdrachtnemer kunnen worden bezorgd op het op het poststuk aangegeven adres zullen eerst Retour komen in het interne proces van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan in overleg met Opdrachtgever besluiten de eerder bedoelde poststukken fysiek dan wel digitaal te Retourneren aan Opdrachtgever.

Retourzending	Zendingen die bestaan uit Retourpost en onbestelbare post. Retourpost betreft zendingen die door de Opdrachtnemer zijn bezorgd en die door derden Retour worden gezonden. Onbestelbare post is post die door de Opdrachtnemer niet kan worden besteld en door de Opdrachtnemer Retour wordt gezonden aan de afzender.
Samenwerkingsverband	Een Samenwerkingsverband van (rechts-)personen die gezamenlijk als één Deelnemer aan de Aanbesteding deelneemt.
Servicekader	De door Opdrachtgever bij aanmelding van poststukken gekozen Dienstverlening ten aanzien van de betreffende poststukken, zijnde 24/48-uurspost of 72-uurspost.
Standaardformulier	Een verplicht door een Deelnemer te gebruiken formulier bij het opstellen c.q. indienen van de Inschrijving, zoals opgenomen bij het Beschrijvend Document.
Stukstarief	Het tarief behorende bij de Servicekader, gewicht en aangeleverde aantallen poststukken.
Toetsingscriteria	Criteria ten aanzien van de te leveren Dienstverlening met een knock-out karakter.
Tijdigheid	Onder Tijdigheid verstaat Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een Overkomstzekerheid van gemiddeld minimaal 97,5% (gemeten over een periode van één maand) garandeert van de aangeboden poststukken op de overeengekomen Bezorgdag en gemiddeld minimaal 99,5% van de aangeboden poststukken op de eerst volgende Bezorgdag, conform het betreffende Servicekader waarin de Opdrachtgever heeft aangeboden.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien Deelnemer daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.
Werkdagen	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.
Werkzaamheden	Dienstverlening die Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht verricht.

Interpretatie van de begrippen

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal in de Aanbestedingsstukken:

- Het aanhalen van het mannelijke genus, onzijdige genus of vrouwelijke genus tevens het aanhalen van ieder van die woordgeslachten omvatten;
- Het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- Het gebruik van woorden zoals 'inclusief', 'mede begrepen', 'waaronder', 'omvattende' en 'met inbegrip van' betekenen 'met inbegrip van, maar niet beperkt tot';
- Het aanhalen van enige (bepaling uit) wet- of regelgeving geacht worden om ook het aanhalen van enige rechtsgeldige modificatie en hernieuwde vaststelling daarvan te omvatten alsmede enige bepaling van wet- of regelgeving die in werking is getreden met het doel de aangehaalde bepaling te vervangen of daarvan een nadere uitwerking te zijn, zulks zonder afbreuk te doen aan het eventueel toepasselijke overgangsrecht.

Bijlage 2 Voorbeeld rapportagemodel

Kwartaalrapportage Qx 20..

Overkomstduur

Contractuele norm	97,5%
Score Q1	
Norm behaald?	Kleurcodering ja/nee

Overkomstzekerheid

Contractuele norm	99,5 %
Score Q1 (Gebaseerd op BVO Oost post)	
Norm behaald?	Kleurcodering ja/nee

Kengetallen:

BK <i>Klantr. 9026068</i>	Q1 2022 Aantal	Q1 2022 Omzet	Q1 2022 BTW	Q1 2022 Omzet incl. BTW
3 20 101				
3 20 102				
3 20 105				
3 20 106				
3 20 107				
3 30 101				
3 40 101				
3 70 101				
3 70 103				
3 70 203				
Eindtotaal				
BMHK <i>Klantr. 9026068</i>				
BMHKuitnodigingMETfolder				
BMHKuitnodigingZONDERfolder				
BMHKbriefDUBBELZIJDIG				
BMHK Huisartsen				
BMHKbriefENKELZIJDIG				
Eindtotaal				
DK <i>Klantr. 9026068</i>				

DKvoor				
DKher				
DKgun				
Eindtotaal				

Onterechte retouren

Maand	Aantal
Januari	26
Februari	27
Maart	20
Totaal	73

Gemelde Incidenten

Datum	Soort brief	Postcodegebied	Niet bezorgde poststukken	Datalek
08-01-2019	DKher		12	Nee
16-01-2019	BKuitnMDATTAOS		3	Nee
22-03-2019	BKuitsNEG, DKher		53	Ja
Totaal			68	

Toelichting incidenten/acties [voorbeelden]

Datum:	Intensiveren wervingscampagne nieuwe bezorgers regio
Datum:	Gesprek postbezorger
Datum:	Aanpassing werkwijze sorteercentrum
Datum:	Post hoofdkantoor -> klantnummer 9026068