

Servicespecificatie	Postbezorging
Versie	Definitief
Datum	29 maart 2023
Ambitie	Een gestructureerde, correcte en bovenal tijdige postbezorging waardoor medewerkers en de ambtelijke organisatie van Gemeente Venlo optimaal wordt ondersteund.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het correct en tijdig bezorgen (brengen/bezorgen en ophalen) en verzenden van brieven en poststukken. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): ▪ De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11. ▪ Brieven en poststukken worden in goede, originele staat bezorgd op maandag tot en met zaterdag. Reguliere post wordt op de eerstvolgende werkdag bezorgd. Hierbij geldt de volgende bezorg- en haalinformatie: ▪ Brengservice: Stadskantoor, Veilingstraat 2, 5912 AG Venlo, tussen 07.45 uur en 08.15 uur. ▪ Haalservice: Stadskantoor, Veilingstraat 2, 5912 AG Venlo, tussen 16.00 uur en 16.15 uur. ▪ Grote mailings (bijvoorbeeld verkiezingspost) worden op afspraak bezorgd. ▪ Dienstverlener maakt in de dienstverlening onderscheid in verschillende categorieën post- en gewichtsklassen. ▪ Mogelijkheid voor traceerbaarheid van de door dienstverlener ontvangen poststukken. ▪ Dienstverlener draagt zorg voor het bundelen en tellen van post en verstrekt dagelijks een overzicht van de aantallen die verzonden worden en hanteert hierbij de volgende categorieën: ▪ Verzonden gewichtsklassen; ▪ Verzonden aangetekende brieven (incl. registratie en terugkoppeling aan Gemeente Venlo); ▪ Verzonden post met bestemmingen Europa; ▪ Verzonden post met bestemmingen buiten Europa; ▪ Verzonden pakketten. ▪ Dienstverlener beschikt over abonnementen voor antwoordnummers. Gemeente Venlo behoudt dezelfde postbus en antwoordnummers. Dienstverlener verzorgt indien gewenst spoedverzendingen. ▪ Gemeente Venlo beschikt over de mogelijkheid om bepaalde zendingen te verzekeren. ▪ Dienstverlener dient jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de serviceniveaus en stelt de resultaten kosteloos aan Gemeente Venlo beschikbaar. Verder is Dienstverlener bereid ten minste eenmaal per jaar na daartoe ingediend verzoek van Gemeente Venlo een extern en onafhankelijk bureau onderzoek naar de bezorgkwaliteit in combinatie met de bezorgtijdigheid te doen. ▪ Zowel bij Dienstverlener als Gemeente Venlo wordt een vast contactpersoon en vaste vervanger van deze contactpersoon ter beschikking gesteld voor alle communicatie tussen Gemeente Venlo en Dienstverlener. ▪ Op facturen van Dienstverlener wordt ten minste de volgende informatie vermeld: ▪ Betreffende afdeling, sector of team;

	▪ Verplichtingsnummer (verstrekt door Gemeente Venlo) ▪ Volume (in grammage) per categorie ▪ Datum/periode van levering
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze servicespecificatie (niet limitatief): ▪ Interne distributie van brieven en poststukken bij de gemeente Venlo.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit. <u>Technische kwaliteit</u> ▪ De bezorgtijdigheid en bezorgzekerheid, zoals onderstaand per categorie is vastgelegd, dient minimaal 95% te zijn, voor aangetekende post is de norm 99%: ▪ Verzonden gewichtsklassen; ▪ Verzonden aangetekende brieven (incl. registratie en terugkoppeling aan Gemeente Venlo); ▪ Verzonden post met bestemmingen Europa; ▪ Verzonden post met bestemmingen buiten Europa; ▪ Verzonden pakketten. <u>Belevingskwaliteit</u> ▪ Medewerkers van Dienstverlener zijn zich bewust van de omgeving, de activiteiten die in de omgeving plaatsvinden en de personen die zich in de omgeving bevinden en spelen hierop in tijdens hun werkzaamheden.
Uitdagingen huidige dienstverlening	Niet van toepassing.
Performance indicatoren	▪ Bezorgtijdigheid is 95% voor reguliere postbezorging ▪ Bezorgtijdigheid is 99% voor aangetekende postbezorging.
Prijsmechanisme	▪ Alle kosten voor postbezorging zijn onderdeel van de vaste dienstverlening en worden aangeboden op basis van een vaste prijs per jaar, dat wil zeggen inclusief administratie-, overhead-, reis-, verzekerings-, transport-, belasting-, overleg- en materiaalkosten. ▪ Frankeerkosten worden op basis van werkelijke aantallen bepaald.
Volumes	▪ Zie bijlage 2.2.6a Volumeoverzicht poststukken
Beleid / protocollen	▪ Dienstverlener houdt zich aan de Postwet 2009 en de Postregeling 2009
Resources /middelen /voorraden	▪ Dienstverlener stelt middelen en materialen ten behoeve van de verzending van post en transport van poststukken in bruikleen ter beschikking.
Systemen	Niet van toepassing.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande eisen: ▪ Alle personeelsleden zijn volgens de Nederlandse Wet en Regelgeving aantoonbaar gerechtigd te werken. ▪ Medewerkers dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal door middel van een digitale management rapportage minimaal de volgende informatie: ▪ Overzicht van aantallen verzonden brieven en poststukken per categorie; ▪ Overzicht van kosten per categorie;



	▪ Overzicht van bezorgtijden en afwijkingen hierop; ▪ Overzicht van klachten inclusief verbetervoorstellen.
Documentatie	▪ Vastlegging traceerbaarheid poststukken.
Bijlagen	▪ Bijlage 2.2.6a Volumeoverzicht poststukken