

Bijlage G - Programma van eisen

Het programma van eis maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert Opdrachtnemer deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

1. Wettelijk/juridisch

- 1.1. Opdrachtnemer zal in overeenstemming met de vigerende wet- en regelgeving, zoals, maar niet beperkt tot, Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) 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.
- 1.2. Opdrachtnemer en al haar medewerkers zullen zich strikt houden aan de bepalingen, die bij of krachtens de Postwet zijn gesteld en op haar van toepassing zijn. Bij het niet naleven zijn de kosten voor boete, herstel, et cetera, inclusief de (imago)schade, voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 1.3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt geregeld in de Postwet, welke regeling dwingendrechtelijk van toepassing is. Opdrachtgever accepteert dwingendrechtelijke regelingen en bepalingen te allen tijde.
- 1.4. Voor zover de Algemene voorwaarden universele postdienst (AVP) en boek 8 BW een aanvulling vormen op de Algemene voorwaarden van Opdrachtgever, zijn deze voorwaarden van toepassing. In gevallen van strijdigheid tussen de AVP en/of boek 8 BW en de algemene inkoopvoorwaarden zal potentiële Opdrachtnemer via de Nota van Inlichtingenprocedure, deze wijzigingen op de algemene inkoopvoorwaarden aanvragen en laten goedkeuren.

2. Communicatie

- 2.1. Het kaderpersoneel van Opdrachtnemer, de contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat op locaties van SGD wordt ingezet dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
- 2.2. Opdrachtnemer dient een vaste accountmanager en vervanger toe te wijzen aan de opdrachtgever, die de totale dienstverlening zoals die wordt geleverd kan overzien en beoordelen en die beschikt over voldoende kennis, vaardigheden en bevoegdheden om, indien noodzakelijk, de dienstverlening bij te sturen.
De opdrachtgever zal eveneens een vaste contactpersoon aanwijzen.
- 2.3. Er vindt minimaal 1 x per kwartaal een periodiek overleg plaats. Indien noodzakelijk kan de frequentie, op verzoek van de opdrachtgever verhoogd worden naar meerdere keren per kwartaal. Opdrachtnemer maakt hiervan kosteloos een verslag, welke uiterlijk 5 werkdagen na het overleg ter goedkeuring aan de opdrachtgever zal worden aangeboden.

- 2.4. Opdrachtnemer zal per kwartaal, kosteloos, uiterlijk 10 dagen na het einde van voorgenoemde periode of na ontvangst van een verzoek daartoe van opdrachtgever digitale managementrapportages overleggen betreffende de uitvoer van deze overeenkomst.
- 2.5. De hierboven bedoelde managementrapportage bevat minimaal de navolgende onderwerpen
- Totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep totaal en per deelnemende klantorganisatie
 - Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep totaal en per deelnemende klantorganisatie
 - Alle aantallen per maand cumulatieve cijfers totaal en per klantdeelnemende organisatie.
 - Klachtenoverzicht (melddatum, type/oorzaak/omschrijving, aantal stuks, postcode, (beoogde)bezorgdatum, oplossing/compensatie/verbetermaatregelen.)
 - Retourenoverzicht (op aanvraag)
 - Kwaliteitsmeting
 - SROI-invulling
 - Duurzaamheid (zie paragraaf 8)

Definitieve onderwerpen worden in onderling overleg vastgesteld.

De rapportage voor de Opdrachtgever dient digitaal verstuurd te worden.

Het moet mogelijk zijn dat opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst nadere aspecten aangeeft die in de managementrapportage worden opgenomen.

- 2.6. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek daartoe van Opdrachtgever 1x per jaar (of zoveel vaker als nodig naar oordeel van de Opdrachtgever) een kwalitatief onderzoek naar het serviceniveau van de bezorgde post (bezorging op het juiste adres en bezorging binnen gestelde overkomstduur van het postproduct) te laten uitvoeren, en stelt de resultaten kosteloos aan Opdrachtgever beschikbaar. Het aantal respondenten moet in verhouding staan tot de onderzochte dienstverlening en een representatief beeld kunnen geven van de kwaliteit. Indien er bij opdrachtgever gereede twijfel bestaat over het serviceniveau en de kwaliteit van de dienstverlening is Opdrachtgever gerechtigd een tegenonderzoek uit te (laten) voeren, de redelijke kosten van een dergelijk onderzoek zullen betaald/doorbelast worden aan de Opdrachtnemer.

3. Haalservice

- 3.1. Opdrachtnemer dient te verzenden poststukken op werkdagen ná 17.00 uur af te halen bij de opdrachtgever op één centrale, door opdrachtgever aan te wijzen, locatie.
- 3.2. Tijden voor de haalservice kunnen gedurende looptijd van de overeenkomst kosteloos door de opdrachtgever worden aangepast.
- 3.3. Het is mogelijk om tijdens de duur van het contract kosteloos de locatie-adressen van de haalservice aan te passen.
- 3.4. Op de door de opdrachtgever erkende feestdagen en enkele verplichte vrije dagen zijn de locaties van de opdrachtgever gesloten. De te bezorgen post wordt dan kosteloos op de eerstvolgende werkdag bezorgd. De opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer door op welke dagen de locaties gesloten zijn.
- 3.5. 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, ongeopend, tijdig en compleet bij de geadresseerde worden aangeleverd.
- 3.6. Poststukken mogen tijdens de collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten.

- 3.7. 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.
- 3.8. Opdrachtnemer dient hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, elastieken, 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.
- 3.9. Indien een 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.
- 3.10. Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te kunnen organiseren. 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 en neemt deze informatie op in Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4. Kwaliteit personeel

- 4.1. Alle personeelsleden van Opdrachtnemer of anderszins in te zetten personeel, inclusief het management, zijn volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd de werkzaamheden voor Opdrachtgever uit te voeren.
- 4.2. Alle personeelsleden van de Opdrachtnemer die werkzaam zijn voor de opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
- 4.3. Vanuit veiligheidsoverwegingen dienen personeelsleden zichtbaar en herkenbaar te zijn als personeel van Opdrachtnemer.
- 4.4. Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de Werkzaamheden representatief, vakbekwaam en betrouwbaar personeel in te zetten. Personeel van Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt in overleg met de contactpersoon nadere afspraken over het aan- afmelden in geval van een locatiebezoek. 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. Opdrachtnemer dient voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het in te zetten personeel in te staan, door de medewerkers gepaste begeleiding te bieden.
- 4.5. Personeel van de Opdrachtnemer moet zich kunnen legitimeren. Indien Opdrachtgever gegronde redenen heeft kan zij aan Opdrachtnemer VOG's opvragen van 1 of meerdere medewerkers van Opdrachtnemer.
- 4.6. Opdrachtnemer dient proactief (mogelijke) problemen bij de postbezorging zo spoedig mogelijk te melden aan Opdrachtgever.
- 4.7. 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.

- 4.8. 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 en/of te laten vervangen.

5. Retourstukken

- 5.1. Retourstukken (door ontvanger retour gestuurd, dan wel onbestelbaar bij bezorging) dienen fysiek afgeleverd te worden op het vermelde retouradres.
- 5.2. Retourstukken dienen uiterlijk binnen 2 dagen te worden afgeleverd op het vermelde retouradres.
- 5.3. Retourstukken dienen te worden geregistreerd en gerapporteerd aan de opdrachtgever.

6. Klachtenafhandeling

- 6.1. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Door middel van een klachtenregeling garandeert u een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. Uw klachtenregeling voldoet minimaal aan de volgende eisen:
- Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd;
 - Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
 - De aangeklaagde persoon mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt;
 - De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug;
 - De klacht wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, volledig afgehandeld;
 - De Opdrachtgever ontvangt per e-mail 4x per jaar, een terugkoppeling van de klachten vergezeld van de maatregelen welke genomen zijn/gaan worden.

7. Factureringen en commercieel

- 7.1. Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten, zoveel mogelijk gespecificeerd en conform het separate prijzenblad. Alle prijzen dienen vermeld te worden in Euro's, inclusief kortingen, exclusief BTW. De tarieven zijn inclusief alle kosten zoals (maar niet beperkt tot): haalservice, administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, enzovoorts.
- 7.2. Opdrachtnemer factureert eenmaal per maand digitaal achteraf, iedere klantorganisatie met een eigen factuur waarop het kenmerk (routennummer) is weergegeven.
- 7.3. Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal (zie bijlage "Factuureisen en factuurvoorwaarden")
- naam per opdrachtgever
 - contractnummer opdrachtgever
 - klantorganisatie (welke organisatie binnen de Drechtsteden)
 - naam contactpersoon
 - de daadwerkelijk geleverde aantallen per gewichtsklasse, soort product en/of dienst
 - afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag
 - de periode
 - het BTW bedrag

- BTW nummer
 - Bankrekeningnummer
 - routenummer
- 7.4. Opdrachtnemer dient altijd het meest gunstige tarief aan opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.5. Retourpost moet worden uitgevoerd zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.
- 7.6. Opdrachtnemer kan eenmaal per contractjaar de tarieven conform zijn Inschrijving indexeren, doch uitsluitend op basis van de NEA index 'Kostenontwikkeling binnenlands wegvervoer, inclusief brandstofkostenontwikkeling / Fijnmazige distributie collo ten opzichte van het voorgaande jaar. De eerste indexering mag plaatsvinden op 1 januari 2026. Voorwaarde hierbij is wel dat u uw indexeringsvoorstel minimaal 2 maanden -voor de door u beoogde datum voor prijsaanpassing- voldoende onderbouwd (incl. herzien prijsoverzicht) ter schriftelijke goedkeuring voorlegt aan opdrachtgever

8. Duurzaamheid

- 8.1. Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de dagelijkse haalservice zero-emissie voertuigen in.
- 8.2. De bij de verdere uitvoering van de opdracht in te zetten eigen voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6.
- 8.2.1. Mogelijke bewijsmiddelen
- 8.2.1.1. Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers).
 - 8.2.1.2. Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet.
 - 8.2.1.3. Of gelijkwaardig.
- 8.3. Opdrachtnemer spant zich in om gedurende de looptijd van het contract maatregelen te nemen waardoor de impact van de dienstverlening op milieu en klimaat (waaronder CO2 voetafdruk) zoveel mogelijk verkleind wordt.
- 8.3.1. Opdrachtnemer levert daartoe éénmaal per jaar een duurzaamheidsverslag aan bij Opdrachtgever. In het duurzaamheidsverslag moet duidelijk worden welke resultaten Opdrachtnemer het afgelopen jaar heeft behaald op het gebied van duurzaamheid (beperken van de impact op het milieu en klimaat).
- 8.3.2. Opdrachtnemer verstrekt daarbij eveneens acties en/of maatregelen die genomen gaan worden om de impact op het milieu en klimaat nog verder te beperken. Denk daarbij o.a. efficiënter plannen, inzet van zero-emissie voertuigen en combineren van vervoersbewegingen).
- 8.4. Opdrachtnemer is op de hoogte van de aankomende Zero Emissie zone in de gemeente Dordrecht en past daar indien nodig zijn in te zetten voertuigen op aan. Zie voor meer informatie de website van de gemeente Dordrecht: [Zero-emissiezone vanaf 2026 - Dordrecht \(https://cms.dordrecht.nl/Ondernemers/Overzicht_Ondernemers/Parkeren_en_verkeer/Zero_emissiezone_vanaf_2026\)](https://cms.dordrecht.nl/Ondernemers/Overzicht_Ondernemers/Parkeren_en_verkeer/Zero_emissiezone_vanaf_2026)