

## Bijlage A1 Programma van Eisen

| Nr.       | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Perceel 1 | Perceel 2 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| <b>A.</b> | <b>Commerciële eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |           |
| ce-1      | Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• betreffende afdeling, sector of team</li> <li>• evt. doorbelasting door externe partij op klantnummer gemeente</li> <li>• een door de betreffende gemeente aan te geven kostenplaats en kostensoort</li> <li>• de daadwerkelijk geleverde aantallen (in grammage en aantallen) en soorten producten en diensten</li> <li>• afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag</li> <li>• de datum van levering</li> <li>• het BTW bedrag</li> <li>• BTW-nummer</li> <li>• KvK-nummer (indien van toepassing)</li> <li>• Bankrekeningnummer</li> </ul> | <b>X</b>  | <b>X</b>  |
| ce-2      | Inschrijver factureert één keer per maand digitaal naar de betreffende gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>X</b>  | <b>X</b>  |
| ce-3      | Retourpost dient te worden uitgevoerd zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>X</b>  | <b>X</b>  |

| B.    | Functionele eisen                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| fe-1  | Opdrachtgever heeft een direct aanspreekpunt/contactpersoon en een vaste vervanger. Deze dient bereikbaar te zijn tijdens kantoor tijden: 08:00 – 17:00 uur. In geval van een calamiteit heeft Opdrachtnemer een telefoonnummer beschikbaar dat na kantoor tijd te bereiken is. | X | X |
| fe-2  | Op erkende feestdagen en door Opdrachtgever bepaalde enkele verplichte vrije dagen is de locatie van Opdrachtgever gesloten. De haal- en brengservice dient in dat geval te geschieden op de eerstvolgende werkdag.                                                             | X |   |
| fe-3  | Inschrijver verricht minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar serviceniveaus en stelt de resultaten kosteloos aan Opdrachtgever beschikbaar.                                                                                                                                | X | X |
| fe-4  | Inschrijver is bereid, indien de dienstverlening hiertoe aanleiding geeft, na een daartoe ingediend verzoek door een extern en onafhankelijk bureau, onderzoek te laten verrichten naar de bezorgkwaliteit i.c. de bezorg -tijdigheid en - zekerheid.                           | X | X |
| fe-5  | De bezorgtijdigheid en bezorgzekerheid, vastgelegd in het rapport van het betreffende bureau dient minimaal 97% te zijn.                                                                                                                                                        | X | X |
| fe-6  | Inschrijver dient klachten binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de klacht te verhelpen dient Inschrijver kenbaar te maken hoe het probleem zal worden verholpen en binnen welke termijn.                                                    | X | X |
| fe-7  | Opdrachtgever mag poststukken gesorteerd of ongesorteerd aanleveren.                                                                                                                                                                                                            | X | X |
| fe-8  | Opdrachtnemer beschikt over een digitaal systeem (website of een webbase systeem) waarbij aan te leveren post door Opdrachtgever geregistreerd kan worden.                                                                                                                      | X | X |
| fe-9  | Het digitaal systeem van Opdrachtnemer is dusdanig ingericht dat Opdrachtgever op een snelle en gebruiksvriendelijke manier een postzending kan invoeren. Indien noodzakelijk verzorgt Opdrachtnemer een instructie.                                                            | X | X |
| fe-10 | Indien het digitale systeem niet beschikbaar is wegens bijvoorbeeld een storing dan is het mogelijk voor Opdrachtgever om kosteloos gebruik te maken van een fysiek aanleverformulier.                                                                                          | X | X |

| C.   | Logistieke eisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| le-1 | Van maandag tot en met vrijdag dienen te verzenden brieven en poststukken te worden afgegeven en opgehaald bij de betreffende gemeenten als aangegeven in § 2.1.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | X | X |
| le-2 | Inschrijver stelt hulpmiddelen die nodig zijn voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren e.d.) gratis ter beschikking dan wel in bruikleen zonder bijkomende kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                | X | X |
| le-3 | Opdrachtnemer dient het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken (met inbegrip van eventuele retourneringen) adequaat te beveiligen. Hierbij dient als minimum gehanteerd te worden dat poststukken in geen geval onbeheerd in een openbare ruimte of op de openbare weg mag worden achtergelaten. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten. | X | X |
| le-4 | Opdrachtnemer dient poststukken veilig en onbeschadigd te bezorgen. Indien er toch sprake is van een beschadigd poststuk dan wordt deze met een schriftelijke verklaring over de beschadiging bij geadresseerde bezorgd. Opdrachtgever wordt digitaal geïnformeerd over de verklaring.                                                                                                                                                                                                                         | X | X |
| le-5 | Poststukken die om wat voor reden ook niet bezorgd kunnen worden (retourneringen) dienen binnen 48 uur (kosteloos) te worden geretourneerd aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | X | X |
| le-6 | De huidige postbussen ( Postbus 1086 en Postbus 400) van Opdrachtgever inclusief postbusnummers dienen gehandhaafd te blijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | X |   |
| le-7 | De status van aangetekende post dient via track & trace te kunnen worden gevolgd. Aangetekende post dient binnen 24 uur te worden afgeleverd met een handtekening van ontvangst van de geadresseerde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X |   |
| le-8 | Opdrachtgever heeft de mogelijkheid via Opdrachtnemer postzendingen te verzekeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | X |   |
| le-9 | Indien er sprake is van onvoldoende gefrankeerde post wordt het betreffende poststuk tezamen met de aanmaningskaart aangeboden zonder boete.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X | X |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |          |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>D.</b> | <b>Technische eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |          |
| te-1      | Brieven en poststukken worden verstuurd middels het postcode systeem of postbus systeem. De verzender geeft op de brief of poststuk een postbusnummer en postcode of een straatnaam met huisnummer en postcode aan, alsmede <b>Port betaald</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>X</b> | <b>X</b> |
| te-2      | De brieven en poststukken worden bezorgd op dinsdag tot en met zaterdag, overeenkomstig de postwet, Indien voornoemde wet wordt aangepast danwel wordt vervangen, houdt Inschrijver zich aan de dan geldende wet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>X</b> |          |
| te-3      | Er zijn minimaal 2 bezorgmomenten per week                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | <b>X</b> |
| <b>E.</b> | <b>Wettelijke eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |          |
| we-1      | Inschrijver houdt zich aan de Postwet 2009, het Postbesluit 2010 en de Postregeling 2010 vastgesteld door de Staatssecretaris Economische Zaken. Indien voornoemde wet, besluit of regeling wordt aangepast danwel wordt vervangen, houdt Inschrijver zich aan de dan geldende wet, besluit of regeling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>X</b> | <b>X</b> |
| we-2      | Medewerkers van de Inschrijver dienen zich te kunnen legitimeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>X</b> | <b>X</b> |
| <b>F.</b> | <b>Duurzaamheids eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |          |
| de-1      | De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro VI norm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>X</b> | <b>X</b> |
| <b>G.</b> | <b>Managements eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |          |
| me-1      | <p>Inschrijver levert, bij bezoek van accountmanager, per half jaar een managementsrapportage aan. In de rapportage dient het volgende te worden opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gespecificeerd overzicht aantallen en omzet per maand, per kwartaal en per jaar.</li> <li>- Overzicht van de klachten, wie ze heeft ingediend en de wijze van afhandelen binnen welk termijn.</li> <li>- Percentage van de bezorgtijdigheid en bezorgzekerheid op basis van periodieke controles.</li> <li>- Het is voor Opdrachtgever mogelijk om digitaal inzicht te krijgen in haar klantgegevens (orders, facturatie, rapportages e.d.).</li> </ul> | <b>X</b> | <b>X</b> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |          |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>H.</b> | <b>Personele eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |          |
| pe-1      | Opdrachtnemer garandeert dat de opdracht wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel dat gerechtigd is om volgens de Nederlandse wet- en regelgeving te mogen werken.                                                                                                                                                                | <b>X</b> | <b>X</b> |
| pe-2      | Het in te zetten personeel is herkenbaar aan bedrijfskleding en dienen zich te houden aan de huisregels die gelden voor de locatie van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                   | <b>X</b> | <b>X</b> |
| Pe-3      | In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) hecht Opdrachtgever er waarde aan dat er kansen geboden worden aan Social Return medewerkers.<br><br>Met betrekking tot de uitvoering van het contract geldt dan ook dat u Social Return dient toe te passen ter hoogte van 5% van de door u ingediende inschrijvingssom. | <b>X</b> | <b>X</b> |
| <b>I.</b> | <b>Klachtenprocedure</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |          |
| kp-1      | Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en stelt deze na gunning beschikbaar aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                               | <b>X</b> | <b>X</b> |
| kp-2      | Klachten van Opdrachtgever worden in principe binnen 24 uur opgelost. Klachten inzake postbezorging worden door Opdrachtnemer geregistreerd en opgenomen in de rapportages. Tijdens de (half-)jaarlijkse evaluatie wordt de afhandeling van klachten besproken                                                                          | <b>X</b> | <b>X</b> |