



Programma van eisen Postdiensten

1. Algemene eisen

- 1.1. Opdrachtnemer is op de hoogte en houdt zich aan de meest recente versie van de Postwet, het Tijdelijk Besluit Postbezorgers en de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 1.2. Opdrachtnemer waarborgt te allen tijde het briefgeheim.
- 1.3. Opdrachtnemer accepteert alle onderstaande beschreven poststukken en pakketpost:
 - a. Poststukken:
 - a. Ongesorteerde post 48 uur;
 - b. Ongesorteerde post 72 uur;
 - c. Aangetekende verzendingen 24 uur;
 - d. Buitenlandse postverzending.
 - b. Pakketpost:
 - a. Pakketpost 48 uur;
 - b. Pakketpost 72 uur;
 - c. Aangetekende pakketpost 24 uur;
 - d. Buitenlandse pakketpost.
- 1.4. Opdrachtnemer garandeert dat de poststukken en pakketpost daadwerkelijk binnen de vooraf kenbaar gemaakte termijn (24/48/72 uur) op het juiste adres afgeleverd wordt. Deze termijn dienen als volgt gelezen te worden: de duur is vanaf het moment van ophalen van de poststukken en pakketpost tot het moment dat deze op het juiste adres bezorgd wordt (ook wel 'matmoment' genoemd). Officiële feestdagen en zondagen worden hier niet in meegenomen.
- 1.5. Opdrachtgever levert alle poststukken en pakketpost zonder enige aanmelding vooraf aan in drie stromingen:
 - a. Poststukken en pakketpost 48 uur;
 - b. Poststukken en pakketpost 72 uur inclusief buitenlandse adressen;
 - c. Aangetekende poststukken en pakketpost.Opdrachtnemer dient dit te sorteren op gewichtsklassen, tellen, (indien nodig) aan te melden bij onderaannemers, etc.
- 1.6. Als er relevante producten zijn die Opdrachtnemer gedurende de looptijd kan aanbieden en die niet in dit programma van eisen zijn geformuleerd, maar passen bij de poststroom van Opdrachtgever, is het mogelijk om deze producten binnen de afgesloten overeenkomst af te nemen.
- 1.7. De poststukken en pakketpost worden zowel in het binnen- als het buitenland bezorgd door Opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor aankomst van de poststukken en pakketpost op de plaats van bestemming, al dan niet door inschakeling van een onderaannemer. Opdrachtnemer garandeert zelfstandig een 100% landelijke (Nederland) dekking.
- 1.8. Als een bezorging van een poststuk of pakketpost niet kan plaatsvinden, krijgt de geadresseerde direct een mededeling op welke wijze en waar hij/zij zich in het bezit van het poststuk of de pakketpost kan stellen. Als de bezorging niet op het adres van de geadresseerde zelf, of in de postbus van de geadresseerde, kan plaatsvinden dan dient degene die het poststuk of pakketpost ophaalt zich te legitimeren en kan aantonen dat hij/zij het poststuk of pakketpost mag ophalen.
- 1.9. Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige, niet-gevouwen en onbeschadigde bezorging in originele staat van de poststukken en pakketpost op het juiste adres.
- 1.10. Opdrachtnemer brengt geen extra kosten aan Opdrachtgever in rekening voor retourzendingen van poststukken (ook als retour gekomen via de brievenbussen langs de openbare weg) of pakketpost.
- 1.11. Retourpost van poststukken of pakketpost (onbestelbaar/retour gezonden) wordt binnen 72 uur daadwerkelijk bij Opdrachtgever geretourneerd.

2. Eisen t.a.v. haal- en brengservice van poststukken en pakketpost

- 2.1. Onder poststukken wordt verstaan post waarvan het adres door Opdrachtgever zelf op de post wordt gezet. Poststukken hebben een maximumformaat van 38 x 26,5 x 3,2 cm en een maximumgewicht van 2 kg zodat die in een straatbrievenbus kunnen worden gedeponneerd.
- 2.2. Onder pakketpost wordt verstaan een pakket waarvan het adres door Opdrachtgever zelf op het pakket wordt gezet. Pakketpost heeft een maximumformaat van 58 x 78 x 176 cm en een maximumgewicht van een pakket is 30 kg.
- 2.3. De overkomstduur van binnenlandse poststukken en pakketpost van Opdrachtgever is regulier een overkomstduur van maximaal 72 uur.
- 2.4. Opdrachtgever verstuurt incidenteel binnenlandse poststukken en pakketpost met een maximale overkomstduur van 48 uur.
- 2.5. Poststukken en pakketpost kan gericht zijn aan zowel postbussen, antwoordnummers als straatadressen.
- 2.6. De levering van de hulpmiddelen (bijvoorbeeld: karrenbakken, postbakken, postzakken, labels, formulieren, stickers, boekjes voor aangetekende poststukken etc.) om de poststukken dagelijks te kunnen aanleveren, vindt binnen 48 uur na aanvraag plaats. Deze hulpmiddelen worden kosteloos beschikbaar gesteld.
- 2.7. Wanneer pakketpost na één week niet wordt afgehaald bij het servicepunt, wordt de pakketpost met eenduidige reden op het pakket retour gestuurd naar de afzender.
- 2.8. De standaard haalservice van de poststukken en pakketpost vindt drie keer per week plaats op:
 - a. Maandag, woensdag en vrijdag tussen 15.30 uur en uiterlijk 16.30 uur.
 - b. Op afroep haalt Opdrachtnemer ook op dinsdag en donderdag poststukken op bij Opdrachtgever.
 - c. Haallocatie:
Hogeschool Windesheim
Postkamer (D-gebouw ten tijde van de aanbesteding)
Campus 2
8017 CA Zwolle
 - d. Op afroep haalt Opdrachtnemer poststukken op bij de locaties in Almere van Opdrachtgever.
- 2.9. De brengservice van alle aan Opdrachtgever gerichte post vindt dagelijks plaats op werkdagen tussen 08.00 uur en uiterlijk 09.00 uur en wordt door Opdrachtnemer bezorgd bij de Postkamer van Opdrachtgever. Alle aan Opdrachtgever gerichte post omvat ook het postbusnummer en antwoordnummer:
 - a. Windesheim postbusnummer: 10090 – 8000 GB – Zwolle;
 - b. Windesheim antwoordnummer: 288 – 8000 WB – Zwolle.
- 2.10. Opdrachtnemer haalt poststukken en pakketpost zonder tussenkomst van Opdrachtgever ook bij een externe relatie op zonder hiervoor kosten in rekening te brengen.
- 2.11. Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 95% van de door Opdrachtgever aangeboden poststukken binnen de gestelde overkomsttijd wordt bezorgd.
- 2.12. Opdrachtnemer garandeert dat minimaal 99% van de door Opdrachtgever aangeboden poststukken op het juiste adres bezorgd wordt.

3. Eisen t.a.v. het digitale portal

- 3.1. Opdrachtnemer stelt kosteloos een digitaal portaal beschikbaar waar Opdrachtgever de volgende onderwerpen kan inzien:
 - a. De ontvangstbewijzen van aangetekende poststukken en pakketpost;
 - b. De volledige specificaties van de facturatie;
 - c. De managementinformatie met betrekking tot de dienstverlening.



4. Eisen t.a.v. CO2-rapportage

- 4.1. Opdrachtnemer rapporteert met betrekking tot de opdracht na het eerste jaar jaarlijks op de volgende onderwerpen:
 - a. De CO2-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht.
 - b. Een analyse van factoren die de CO2-uitstoot hebben beïnvloed.
 - c. Een overzicht van de CO2-uitstoot ten opzichte van eerdere contractjaren.
 - d. CO2-doelstellingen voor het volgende jaar inclusief bijbehorende maatregelen.

5. Eisen t.a.v. Duurzaamheid

- 5.1. Voor bezorging van brievenbuspost op afstanden onder de tien kilometer van postsorteercentrum naar brievenbus ('last mile') wordt gebruik gemaakt van (elektrische) (bak)fietsen.
- 5.2. Alle chauffeurs van Opdrachtnemer worden jaarlijks adequaat opgeleid met aandacht voor de verkeersveiligheid, het sociaal deelnemen aan het verkeer en het zo duurzaam mogelijk gebruik maken van het in te zetten voertuig.
- 5.3. Opdrachtnemer gebruikt gerecycled materiaal voor verpakkingen. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
- 5.4. Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmiddelen die op een eenvoudige manier hergebruikt kunnen worden. Dit kunnen retour- of statiegeldverpakkingen zijn of materialen die op een eenvoudige manier gerecycled kunnen worden. Papier en karton hebben hierbij de voorkeur.
- 5.5. Opdrachtnemer committeert zich aan De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd.
- 5.6. Bestaande lichte voertuigen, ingezet door Opdrachtnemer die lichter dan of gelijk zijn aan 3500kg, voldoen minimaal aan Euro-6 norm.
- 5.7. Bestaande zware voertuigen, ingezet door Opdrachtnemer die zwaarder zijn dan 3500kg, voldoen minimaal aan Euro-V norm.
- 5.8. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst lichte en/of zware voertuigen vervangt of het wagenpark aanvult en deze inzet, dienen deze tenminste te voldoen aan Euro-6 norm.
- 5.9. Opdrachtnemer sluit aan op de Regeling bevordering schone wegvoertuigen van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

6. Eisen t.a.v. Communicatie en service

- 6.1. Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk. De helpdesk is zowel telefonisch als per email bereikbaar tijdens kantooruren (8.00 uur tot 17.00 uur).
- 6.2. De gehele communicatie met Opdrachtgever verloopt in de Nederlandse taal.
- 6.3. Er is een vast contactpersoon beschikbaar voor de contactpersonen van Opdrachtgever. De contactpersoon is op de hoogte van alle lopende zaken en de contractuele afspraken. Bij de contactpersoon kunnen de contactpersonen van Opdrachtgever terecht met vragen en verzoeken voor aanpassingen of afwijkingen in de (contractuele) afspraken. Ook is de contactpersoon de gesprekspartner tijdens periodieke overleggen.
- 6.4. Na beëindigen van deze Overeenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan een soepele overdracht naar een nieuwe overeenkomst.



7. Eisen t.a.v. klachten

- 7.1. Elke klacht is voorzien van een traceerbaar registratienummer om correspondentie erop mogelijk te maken.
- 7.2. Opdrachtnemer neemt alle klachten op in de managementrapportages.
- 7.3. Klachten van Opdrachtgever worden binnen 24 uur opgelost, als dit niet mogelijk is, geeft Opdrachtnemer aan hoe en op welke termijn het probleem wordt opgelost. De terugkoppeling vindt altijd schriftelijk plaats binnen de gestelde termijn.
- 7.4. Opdrachtnemer stelt de contactpersoon van Opdrachtgever op de hoogte van de klacht. Opdrachtnemer houdt de contactpersoon van Opdrachtgever en de betreffende besteller op de hoogte over de voortgang van het verhelpen van de klacht.

8. Eisen t.a.v. Beveiliging

- 8.1. Opdrachtnemer heeft de plicht het gehele logistieke proces, vanaf de collectie, distributie tot en met de bezorging en het transport van poststukken en pakketten (met inbegrip van eventuele retourneringen) adequaat te beveiligen. Hierbij wordt als minimum gehanteerd dat poststukken of pakketpost in geen geval onbeheerd in de 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.

9. Eisen t.a.v. Personeel

- 9.1. Het voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten personeel van Opdrachtnemer:
 - a. Is vakbekwaam en is in bezit van de juiste diploma's of certificaten;
 - b. Draagt herkenbare bedrijfskleding;
 - c. Kan zich legitimeren als medewerker;
 - d. Heeft kennis van wettelijke eisen en voorschriften en handelt hierna;
 - e. Houdt zich aan de huisregels van Opdrachtgever (zie Bijlage - Huisregels Windesheim);
 - f. Houdt zich aan alle weg- en verkeersregels, ook op de terreinen van Opdrachtgever;
 - g. Neemt instructies op welke door personeel van Opdrachtgever worden gegeven;
 - h. Geeft kennelijk verloren voorwerpen van waarde, aangetroffen bij de uitvoering van de Opdracht op het terrein van Opdrachtgever, af bij contractbeheerder van Opdrachtgever.
- 9.2. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van Opdracht een percentage voor social return. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:
 - a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
 - b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
 - c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
 - d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
 - e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
 - f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden;
 - g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
 - h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
 - i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden;
 - j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
 - k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
 - l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

- 9.3. Opdrachtnemer is een goed werkgever (artikel 7.611 BW), wat betekent dat hij een proactief en duurzaam personeelsbeleid voert. Daarbij worden in ieder geval de zes beginselen van goed werkgeverschap (zorgvuldigheidsbeginsel, vertrouwensbeginsel, gelijkheidsbeginsel, motivatie van beslissingen, geen machtsmisbruik en verzekeringsplicht) in acht genomen. Opdrachtnemer waarborgt de instroom, het behoud, de ontwikkeling en de interne en externe arbeidsmobiliteit van medewerkers.
- 9.4. Wanneer Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het personeel en de uitgevoerde werkzaamheden van de onderaannemers.

10. Eisen t.a.v. Werkdagen, openingstijden en bereikbaarheid

- 10.1. Opdrachtgever hanteert een collectieve sluiting van haar locaties (zie bijlage jaarrooster 2026-2027). Voor actuele openingstijden zie www.windesheim.nl.
- 10.2. Parkeren en plattegrond Campus Zwolle - Vanwege de beperkte parkeercapaciteit zijn er kosten verbonden aan het parkeren op de Campus voor studenten, medewerkers en Opdrachtnemers. Meer informatie voor geldende parkeerkosten, zie 'parkeren en plattegrond' op www.windesheim.nl. Kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 10.3. Binnenterrein – Indien laden en lossen op het binnenterrein van de campus dient plaats te vinden, zal Opdrachtnemer voor 8:00 het binnenterrein moeten betreden en uiterlijk voor 9:00 uur weer moeten verlaten. Tussen 8:00 en 18:00 is het binnenterrein gesloten voor gemotoriseerd verkeer. Leveringen tussen 8:00 en 18:00 kunnen via de rondweg geleverd worden aan het Afgifte goederen punt in gebouw D. Tijdens de, door het College vastgestelde, onderwijsluwe weken is het terrein de gehele dag toegankelijk.

11. Contractmanagement

- 11.1. Overlegmomenten - Naast de 'dagelijkse' operationele contacten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever contract- en leveranciersmanagement uitgevoerd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn medewerking hieraan verleend en dat er gewerkt wordt met één vaste contactpersoon. Er vindt (minimaal) tweemaal per jaar (of vaker wanneer de omstandigheden hier aanleiding toe geven) een overleg met Opdrachtnemer plaats over de voorgaande periode. Opdrachtnemer maakt van de overleggen een verslag met actiepuntenlijst en draagt zorg voor de realisatie van de acties. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, bespreking van managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie.
- 11.2. Managementinformatie - Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever ieder kwartaal van managementinformatie in Excel en als PDF-document. Tijdens uitvoering van de Opdracht stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting hiervan af. Opdrachtnemer levert minimaal de volgende managementinformatie aan:
 - a. Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep (72 uur, 48 uur, aangetekende post, buitenland post, etc.);
 - b. Totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep;
 - c. Alle aantallen per maand;
 - d. De cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder;
 - e. Cumulatieve cijfers van het lopende jaar (kosten, aantallen etc.);
 - f. Klachten inclusief status;
 - g. Ureninzet SROI-medewerkers;
 - h. Aantal bezorgfouten/ vertragingen;De rapportage wordt digitaal verstuurd ter attentie van de contactpersoon.
- 11.3. Participatie met het onderwijs - Opdrachtnemer gaat samen met Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst in gesprek om met elkaar afspraken te maken over participatie met het onderwijs. Hierbij kan gedacht worden aan leerwerkplekken,



stageplekken, ervaringsplaatsen, rondleiding/bedrijfsbezoek aan studenten, gastcolleges of kennissessies.

12. Facturatie

- 12.1. Opdrachtgever maakt met Opdrachtnemer nadere afspraken over de facturatie. De facturatie voldoet in ieder geval aan onderstaande eisen.
- 12.2. Opdrachtgever streeft bij voorkeur naar e-facturatie via de beveiligde omgeving van Peppol. Een factuur kan ook digitaal worden verstuurd als PDF naar facturen@windesheim.nl.
- 12.3. De factuur is voorzien van onderstaande gegevens:
 - a. Ordernummer (1 ordernummer per factuur)
 - b. Naam contactpersoon Windesheim
 - c. Factuuradres:
Hogeschool Windesheim
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 10090
8000 GB Zwolle
- 12.4. Facturering geschiedt maandelijks achteraf na uitvoering werkzaamheden. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen.

13. Eisen t.a.v. prijzen

- 13.1. Opdrachtnemer hanteert all-in prijzen (in euro's, inclusief/BTW) in het assortiment. Hiermee wordt bedoeld dat de prijzen van het assortiment alle in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen en door Opdrachtnemer aangeboden invullingen van de subgunnings en toetsingscriteria volledig dekt en dat alle kosten (servicekosten, personele kosten, reiskosten, materiaalkosten, overhead, etc.) in de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn verwerkt.
- 13.2. Facturatie van extra kosten tijdens de uitvoering van de Opdracht is niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming wordt gegeven.
- 13.3. Voor diensten en producten waar geen prijzen binnen de Overeenkomst zijn vastgelegd, biedt Opdrachtnemer te allen tijde marktconforme prijzen aan. Opdrachtgever is gerechtigd deze prijzen te verifiëren bij Opdrachtnemer op marktconformiteit. Indien Opdrachtgever hierover twijfelt, kan Opdrachtgever een marktonderzoek uitvoeren. Indien na het marktonderzoek blijkt dat er geen marktconforme prijzen worden gehanteerd en dit wordt aangetoond door Opdrachtgever, past Opdrachtnemer de prijzen hierop aan.