

## **1. Programma van Eisen Postdiensten**

In dit document zijn de eisen ten aanzien van de opdracht Postdiensten 2022-2025 opgenomen. Door inschrijving verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met de eisen zoals beschreven.

### **1.1 Eisen algemeen**

1. Opdrachtnemer houdt zich aan de Postwet 2009 (BWBR0025572), alsmede aan het Tijdelijk besluit postbezorgers 2011 dat is vastgelegd in de AMvB (BWBR0029800). Daar waar de postwet of het postverdrag tegenstrijdig zijn met de Algemene Inkoopvoorwaarden van gemeente Veenendaal (bijlage 3) prevaleren de Postwet en het Postverdrag.
2. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en waar nodig ook de diverse gebruikers op locatie, tijdig over aanpassingen en wijzigingen m.b.t. wet- en regelgeving, wijzigingen in het servicekader en andere vakmatige zaken.

### **1.2 Eisen Dienstverlening**

3. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze overname van postdiensten vanaf ingangsdatum overeenkomst. De Opdrachtgever dient ontlast te worden in de uitvoerende handelingen.
4. Opdrachtnemer stelt gratis hulpmiddelen ter beschikking voor de verzending van post en transport van poststukken (zoals bakken, zakken, stickers, formulieren, rolcontainers, etc.).
5. Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever geen verdere (verpakkings-)handelingen uitvoert dan de poststukken in de ter beschikking gestelde materialen (bakken, zakken, etc.) te deponeren. Deze materialen (bakken, zakken etc.) worden, voorzien van de poststukken, in pandig op de door Opdrachtgever aan te wijzen centrale locatie aan opdrachtnemer aangeboden. Opdrachtnemer dient vanaf/vanuit die situatie de postdiensten te verzorgen.
6. Opdrachtnemer zorgt voor een adequate beveiliging van het logistieke proces vanaf het verzamelen van alle te verzenden post of pakketten tot en met de bezorging en transport van post en pakketten.
7. Poststukken mogen tijdens de collectie, distributie en bezorging nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten.
8. De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de Opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd tegen inbraken en andere calamiteiten.
9. Opdrachtnemer dient de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij de uitvoering van de opdracht. Post en postpakketten mogen in géén geval worden geopend door opdrachtnemer, diens personeel of derden anders dan geadresseerde. Vertrouwelijkheid van informatie, geheimhouding en veiligheid zijn hier bij geborgd.

10. Opdrachtnemer brengt elke werkdag de bij hen inkomende post (inclusief die van postbussen en antwoordnummers) tussen 07.30 – 9.30, bij de receptie van het gemeentehuis in Veenendaal, Raadhuisplein 1.
11. Opdrachtnemer haalt elke werkdag de post op tussen 17.00 – 19.00 uur, bij de receptie van het gemeentehuis in Veenendaal, Raadhuisplein 1.
12. Opdrachtgever levert de poststukken gefrankeerd, dat wil zeggen met “port betaald” aanduiding, aan.
13. Poststukken die vanuit Opdrachtgever worden verstuurd, worden vijf dagen per week bezorgd (dinsdag t/m zaterdag).
14. Opdrachtnemer heeft een track en trace systeem (of soortgelijk alternatief) waarbij de aangetekende post en pakketten door Opdrachtgever online procesmatig gevolgd kunnen worden.
15. Bezorgkwaliteit en bestelkwaliteit van de post moet minimaal 98% zijn.
16. Bezorgkwaliteit en bestelkwaliteit van aangetekende post moet 100% zijn.
17. Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige, ongeopende en onbeschadigde bezorging van de post op het juiste adres.
18. Indien door Opdrachtnemer geconstateerd wordt dat de brief niet kan worden bezorgd, dient de brief te worden voorzien van een sticker op de enveloppe met aangekruist de reden voor retour en de datum.
19. Post en postpakketten mogen niet gevouwen worden.
20. Indien een bezorging van niet-brievenbuspost niet kan plaatsvinden dient de geadresseerde direct een mededeling te krijgen (een schrijven) op welke wijze en waar hij/zij zich in het bezit van het poststuk kan stellen.
21. Opdrachtnemer brengt retourpost niet in rekening bij Opdrachtgever. Inschrijver levert deze retourpost, met opgave van reden, binnen 5 werkdagen af bij de receptie van het gemeentehuis Veenendaal, Raadhuisplein 1.
22. 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.
23. Opdrachtnemer dient voor continuïteit van de postdiensten zorg te dragen. Opdrachtgever verstaat hieronder dat de Opdrachtnemer op een dusdanige wijze zijn werkproces heeft ingericht, dat de postdiensten conform de eisen in de aanbestedingsdocumenten gewaarborgd zijn.
24. Opdrachtnemer dient met betrekking tot de bezorging van de poststukken een 100% landelijke dekking te kunnen organiseren.
25. De poststukken dienen zowel in het binnen- als het buitenland bezorgd te worden door opdrachtnemer. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor aankomst van de poststukken op de plaats van bestemming, al dan niet door inschakeling van een andere bezorgdienst.

26. Op door Opdrachtgever erkende feestdagen en enkele verplichte adv dagen zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten. Inschrijver dient op deze dagen de post uit de postbus te bewaren en de eerstvolgende werkdag aan te leveren.
27. Ongeadresseerde post:
- a. Opdrachtgever levert voor de ongeadresseerde post een digitaal adressenbestand aan of een postcode gebied.
  - b. De post is gericht aan straatadressen.
  - c. De dag van aanbidding wordt per zending in overleg met Opdrachtnemer bepaald.
  - d. De dag van bezorgen wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
  - e. Ongeadresseerde poststukken dienen ook bezorgd te worden op adressen met een 'ja/nee sticker' en een 'nee/nee sticker'. Deze sticker dient in deze gevallen genegeerd te worden. De poststukken dienen dan ook in werkelijk alle beschikbare brievenbussen bezorgd te worden.
  - f. De poststukken dienen te allen tijde als apart poststuk bezorgd te worden en niet toegevoegd aan een algemene gezamenlijke 'reclamezending'.
  - g. De ongeadresseerde post wordt in overleg met de Opdrachtgever separaat gefactureerd.
28. Opdrachtnemer houdt bij de ontwikkeling, de uitwerking, de keuze en het gebruik van toepassingen, diensten en producten die zijn gebaseerd op de verwerking van persoonsgegevens, rekening met het recht op bescherming van persoonsgegevens en, met inachtneming van de stand van de techniek, ziet erop toe dat voldoen wordt aan de verplichtingen ten aanzien van gegevensbescherming

### **1.3 Digitale omgeving**

29. Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een digitale omgeving beschikbaar met actuele managementrapportages (exporteerbaar naar Excel). Daarin is minimaal het volgende te zien:
- a) de totaal gefactureerde kosten en
  - b) aantallen poststukken en pakketten, uitgesplitst naar postsoort en gewichtscategorie:
    1. gemengd binnenland (48/72 uur);
    2. partijpost (homogeen) binnenland (24 en 48/72 uur);
    3. aangetekende post (24 uur);
    4. postverkeer buitenland;
    5. pakketten (standaard, aangetekend en verzekerd);
    6. postbussen en antwoordnummers;
    7. services (haal- en brengservice maandag t/m vrijdag).

### **1.4 Eisen klachtafhandeling**

30. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken, die haar in staat stelt verantwoording aan Opdrachtgever af te leggen over het ontstaan van de klacht, de oplossing van de klacht, de oplossingstermijn en eventuele mitigerende maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten in de toekomst.

31. Als aanvullende eis geldt dat iedere binnengekomen klacht bij Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen per e-mail kenbaar dient te worden gemaakt aan Opdrachtgever.

32. Escalatie klachten/incidenten:

<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Wanneer</b>
<b>Operationeel</b>	Opdrachtnemer: Accountsupport Opdrachtgever: Teamleider Facilitair, Contractmanager	Indien van toepassing

### 1.5 Eisen communicatie

33. Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon met achtervang, die bereikbaar is tijdens kantooruren (9.00 - 17.00 uur).

34. Communicatie op genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde contactpersoon van de opdrachtgever plaats.

35. Overleg structuur:

<b>Wat</b>	<b>Wie</b>	<b>Wanneer</b>
<b>Operationeel overleg</b>	Opdrachtnemer: Accountsupport Opdrachtgever: Teamleider Facilitair, Contractmanager	<sup>3e</sup> kwartaal 2026 minimaal 1 x per maand, daarna indien nodig
<b>Tactisch/Strategisch overleg</b>	Opdrachtnemer: Accountmanager Opdrachtgever: Teamleider Facilitair , Contractmanager	Minimaal 2 x per jaar

### 1.6 Eisen personeel

36. Er wordt gewerkt conform de voor Opdrachtnemer relevante CAO.

37. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde conform de wettelijke eisen te kunnen legitimeren.

38. Alle door de Opdrachtnemer direct ten behoeve van Opdrachtgever dienst ingezette personeelsleden (met uitzondering van degenen die post- of pakkettenverzending in het buitenland verzorgen) dienen de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.

39. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van Opdrachtgever voldoende opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met voldoende deskundigheid te kunnen uitvoeren.

40. Opdrachtnemer draagt zorg voor het feit dat zijn medewerkers onder werktijd altijd te herkennen zijn aan passende werkkleding en in staat zijn zich te kunnen legitimeren als medewerker.

## **1.7 Eisen Duurzaamheid**

41. De in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro 6/VI-norm.
42. Opdrachtnemer heeft een diversiteitsbeleid waarbij zij thema's, zoals acceptatie en inclusiviteit van andere culturen en seksuele voorkeur stimuleert.
43. Opdrachtnemer bespreekt elk jaar de best practices op het gebied van duurzaamheid.

## **1.8 Toegevoegde waarde/ partnership**

44. Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever tijdens de duur van de Raamovereenkomst bij het zo efficiënt mogelijk aanbieden op basis van beschikbare producten en diensten.
45. Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever tijdens de duur van de Raamovereenkomst bij het digitaliseren van inkomende poststromen. Een voorbeeld is: het verwerken van post-retouren of antwoordkaarten en het automatiseren van data invoer.
46. Tijdens de duur van de Raamovereenkomst houdt Opdrachtnemer Opdrachtgever tenminste jaarlijks op de hoogte van ontwikkelingen binnen de postmarkt en eventuele innovaties binnen haar organisatie, zoals de 'digitale laag', veilig verzenden van verkiezingspost, belastingaanslagen, verhuisservice en andere relevante zaken welke van belang kunnen zijn voor de overheidsdienstverlening.

## **1.9 Exitstrategie**

47. Bij beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de reden, verplicht de Opdrachtnemer zich tot een coöperatieve en volledige medewerking aan een soepele overdracht naar een eventuele nieuwe dienstverlener.
48. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de overdracht van alle relevante data, documentatie en informatie die eigendom is van de Gemeente Veenendaal, in een gangbaar digitaal formaat.
49. De dienstverlening dient op het afgesproken niveau te worden gecontinueerd tot de laatste dag van de overeenkomst.