

Bijlage 6 – Programma van Eisen

1.1. Algemeen

	Inhoud
Eis 1	Uw organisatie, dan wel personeel en/of ingezette derde(n), maakt hetgeen bij de uitvoering van de opdracht ter kennis komt, en waarvan het vertrouwelijke bekend is of redelijkerwijs vermoed kan worden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter tot bekendmaking daarvan verplicht.
Eis 2	Opdrachtgever zoekt een Opdrachtnemer die een proactieve en actief participerende rol invult. Opdrachtnemer sluit met de gevraagde dienstverlening aan op de visie en kaders van Opdrachtgever.
Eis 3	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever.

1.2. Dienstverlening

	Inhoud
Eis 4	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en zorgvuldige bezorging conform de overeengekomen servicelevels.
Eis 5	Opdrachtnemer garandeert regionale dekking binnen de acht Zeeuwse gemeenten: Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Reimerswaal, Sluis, Terneuzen, Tholen en waterschap Scheldestromen. Eventuele uitbreiding van deze dekking is tegen dezelfde tarieven.
Eis 6	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot internationale verzending, met beperkte omvang, zoals voorafgaand aan de opdracht afgestemd.
Eis 7	Opdrachtnemer toont flexibiliteit bij wijzigende postvolumes, waaronder ook het afnemen van fysieke poststromen.
Eis 8	Post mag onder geen enkele omstandigheid onbeheerd in de openbare ruimte worden achtergelaten. Eventuele aanvullende afspraken met bezorgservice worden strikt nageleefd.
Eis 9	Opdrachtnemer verzorgt dagelijkse bezorging binnen het overeengekomen tijdvenster.
Eis 10	Spoedopdrachten (waaronder next-day levering en calamiteitenafhandeling) dienen mogelijk te zijn.
Eis 11	Opdrachtnemer zal wanneer de Overeenkomst wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, actief en zonder het berekenen van kosten meewerken aan de transitie van de dienstverlening naar de nieuwe contractant.

Eis 12	U garandeert telefonisch bereikbaar te zijn tijdens kantooruren (08.30 – 17.00 uur) voor vragen en verzoeken.
Eis 13	Bij hoge/urgentie prioriteit storingen dient de servicedesk 24 uur per dag (24/7) telefonisch bereikbaar te zijn.
Eis 14	Opdrachtnemer stelt één vast operationeel aanspreekpunt aan voor Opdrachtgever. Dit aanspreekpunt is inhoudelijk bekend met de dienstverlening voor Opdrachtgever en is bereikbaar tijdens kantooruren. Voor urgente situaties buiten kantooruren, waaronder in het weekend, stelt Opdrachtnemer een bereikbaarheidsregeling beschikbaar waarbij Opdrachtgever contact kan opnemen met een vervangend aanspreekpunt.

1.3. Privacy en gegevensbescherming

Inhoud	
Eis 15	<p>De systemen en processen van de Opdrachtnemer dienen de Dienstverlening te borgen en te garanderen. Hierbij wordt minimaal het volgende in acht genomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens te allen tijde in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en andere toepasselijke wet- en regelgeving worden verwerkt; • Partijen zullen in het kader van deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst sluiten waarin de kaders worden vastgelegd omtrent de verwerking van de persoonsgegevens door Opdrachtnemer. De verwerkersovereenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. (Verwerkersovereenkomst is als bijlage bijgesloten bij de aanbestedingsdocumenten) • Opdrachtnemer garandeert dat de ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt in de Europese Economische Ruimte en/of in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze een passend beschermingsniveau bieden.
Eis 16	Opdrachtnemer handelt te allen tijde conform het Grondwettelijk briefgeheim.
Eis 17	Documenten en poststukken worden tot het einde van de contractperiode veilig opgeslagen. Na afloop van het contract worden de documenten óf veilig vernietigd, óf volledig en aantoonbaar overgedragen aan Opdrachtgever.
Eis 18	Opdrachtnemer archiveert alle relevante documenten en gegevens conform de Archiefwet 1995.
Eis 19	<p>Opdrachtnemer meldt incidenten en datalekken onverwijld (binnen 24 uur) aan Opdrachtgever.</p> <p>Onder een datalek wordt verstaan: <i>een inbreuk in verband met persoonsgegevens die leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 4 van de AVG.</i></p> <p>De melding bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de aard van het incident of datalek;

	<ul style="list-style-type: none"> • de categorieën en (voor zover mogelijk) het aantal betrokken personen en persoonsgegevens; • de vermoedelijke oorzaak van het incident; • de genomen en voorgenomen maatregelen om het incident te beperken en herhaling te voorkomen.
Eis 20	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor elke vorm van schending van het briefgeheim.
Eis 21	Opdrachtnemer zorgt voor beveiligde opslag, beveiligd transport en beveiligde overdracht van data, inclusief fysieke opslag van poststukken.
Eis 22	Vernietiging van data en documenten gebeurt overeenkomstig de AVG en dient aantoonbaar veilig en volledig te zijn.
Eis 23	Opdrachtnemer accepteert dat zij NAW-gegevens op poststukken verwerkt in de rol van zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke, conform inzichten van de Autoriteit Persoonsgegevens.
Eis 24	Opdrachtnemer accepteert dat voor de inhoud van documenten sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid met Opdrachtgever, conform AVG-artikelen 4 en 26.
Eis 25	Opdrachtnemer werkt actief en aantoonbaar mee aan alle documentatie die noodzakelijk is voor gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid, waaronder RACI-modellen, DPIA's en gezamenlijke afspraken.
Eis 26	De leverancier beschikt over een aantoonbaar ingericht Information Security Management System (ISMS) gebaseerd op ISO/IEC 27001 of een aantoonbaar gelijkwaardig normenkader, inclusief periodieke risicoanalyse en continue verbetering.
Eis 27	De leverancier voldoet aantoonbaar aan relevante bepalingen uit de Cyberbeveiligingswet (NIS2) en BIO2, met bijzondere aandacht voor beschikbaarheid, incidentrespons en ketenbeveiliging.
Eis 28	Autorisaties worden ingericht volgens het least-privilege principe en zijn gebaseerd op rollen of attributen (RBAC/ABAC). Alle relevante acties worden gelogd, waaronder authenticatiepogingen, wijzigingen aan data, configuratiewijzigingen en API-toegang. Logs zijn beschermd tegen manipulatie en gedurende een overeengekomen periode beschikbaar voor analyse.
Eis 29	De oplossing beschikt over adequate bescherming tegen veelvoorkomende kwetsbaarheden, waaronder de OWASP Top 10 en OWASP API Top 10, en wordt periodiek getest op kwetsbaarheden.
Eis 30	Incidenten met impact op vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid worden tijdig gedetecteerd, geregistreerd en afgehandeld conform een formeel incidentresponsproces, inclusief meldplicht indien van toepassing onder NIS2.
Eis 31	De leverancier biedt transparantie over subverwerkers en hostinglocaties, waarbij data binnen de EU/EER wordt opgeslagen en verwerkt, tenzij anders overeengekomen.
Eis 32	Dataretentie en verwijdering zijn configureerbaar en gegevens worden bij beëindiging van de dienstverlening veilig verwijderd of overdraagbaar gemaakt.
Eis 33	De leverancier verleent medewerking aan audits of levert auditrapportages (bijv. ISO-certificaat of assurance rapport) ter onderbouwing van de beveiligingsmaatregelen.
Eis 34	De oplossing biedt mogelijkheden om misbruik of ongebruikelijke patronen in gebruik te detecteren, zoals excessieve downloads of afwijkend API-verkeer.

1.4. Prijzen en facturatie

	Inhoud
Eis 35	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.
Eis 36	U hanteert een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: huur, verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten.
Eis 37	Alle prijzen zoals gespecificeerd bij uw Inschrijving staan vast tot 31 december 2027. Vervolgens bestaat de mogelijkheid om jaarlijks, (eenmaal per jaar) per 1 januari, de prijzen te wijzigen, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de wijzigingsdatum van zijn voornemen schriftelijk op de hoogte heeft gebracht en Opdrachtgever hiermee schriftelijk akkoord geeft. Een eventuele prijswijziging vindt plaats op basis van het CBS Dienstenprijsindexcijfer (DPI), 2015=100. Als basis voor de berekening van de prijsverhoging/-verlaging dient telkens uit te worden gegaan van het gemiddeld indexcijfer van de 4 meest recent gepubliceerde en vastgestelde kwartaalindexcijfers in de kolom 'Jaarmutaties'. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
Eis 38	U dient de facturen, in PDF, te versturen aan crediteuren@sabewazeeland.nl <ul style="list-style-type: none"> • Contractnummer; • Korte omschrijving van de levering; • Ordernummer (indien van toepassing); • Bedrag exclusief BTW; • BTW; • Bedrag inclusief BTW. Facturen die deze informatie niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.
Eis 39	Facturatie vindt maandelijks plaats. Betaling geschiedt binnen 30 dagen na factuurdatum.
Eis 40	U draagt zorg voor één verzamelfactuur per maand (indien van toepassing).
Eis 41	Als de inschrijver signaleert dat er werkzaamheden buiten de scope benodigd zijn, die niet in de opdracht zijn inbegrepen dan wordt hij uitdrukkelijk verzocht dit vroegtijdig te melden, bij voorkeur met een inschatting van de meerkosten.

1.5. Dienstverlenend

	Inhoud
Eis 42	Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette

	medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.
Eis 43	Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren.
Eis 44	Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften, procedures en overige huisregels (ook sociale veiligheid).
Eis 45	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau. Het vervangende personeel voldoet vanzelfsprekend aan dezelfde eisen/certificering als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.
Eis 46	Alle communicatie verloopt in de Nederlandse taal.
Eis 47	Opdrachtnemer communiceert proactief met Opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening. Dit houdt in dat Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeert over afwijkingen, incidenten, vertragingen, mogelijke risico's, veranderingen in processen en andere relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening. Operationele problemen, fouten, vertragingen of incidenten (waaronder diefstal) worden onmiddellijk gemeld aan Opdrachtgever.
Eis 48	Opdrachtnemer stelt één vast aanspreekpunt beschikbaar, inclusief een waarnemer bij afwezigheid.
Eis 49	Een wijziging in contactpersonen wordt vooraf en schriftelijk aan Opdrachtgever gemeld.
Eis 50	Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure.

1.6. Contractmanagement

	Inhoud
Eis 51	U bent verantwoordelijk voor het inplannen van het overleg, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gespreksverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
Eis 52	De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc.
Eis 53	U rapporteert per kwartaal managementinformatie aan Sabewa Zeeland.
Eis 54	U overlegt ieder kwartaal op operationeel niveau met de contractbeheerder van Sabewa Zeeland
Eis 55	Opdrachtnemer neemt proactief initiatief tot periodieke evaluatiemomenten met Opdrachtgever over de uitvoering van de dienstverlening. Tijdens deze evaluaties worden onder meer prestaties, KPI's, eventuele knelpunten en verbetermogelijkheden besproken. Opdrachtnemer

	<p>signaleert tijdig mogelijke verbeterpunten of risico's in de dienstverlening en bespreekt deze actief met Opdrachtgever.</p>
<p>Eis 56</p>	<p>KPI's omvatten ten minste:</p> <p>Tijdigheid van dienstverlening</p> <p>De mate waarin ophaal-, verwerkings- en bezorgmomenten conform planning plaatsvinden. Deze KPI omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdigheid van ophaalmomenten • Tijdigheid van reguliere bezorging • Tijdigheid van spoedleveringen <p>Betrouwbaarheid en kwaliteit van postverwerking</p> <p>De mate waarin poststukken correct, volledig en zorgvuldig worden verwerkt en verzonden. Deze KPI omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foutpercentages in print- en verzendprocessen • Correcte splitsing tussen fysieke en digitale verzending • Juistheid van adressering • Zorgvuldigheid bij aangetekende stukken <p>Beschikbaarheid en continuïteit van digitale dienstverlening</p> <p>De mate waarin het klantportaal, digitale koppelingen en archieffunctionaliteiten beschikbaar en betrouwbaar functioneren. Deze KPI omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid van het portaal • Stabiliteit van systeemkoppelingen • Continuïteit bij storingen • Hersteltijden bij incidenten <p>Bereikbaarheid en service</p> <p>De mate waarin Opdrachtnemer adequaat en tijdig reageert op vragen, meldingen en incidenten. Deze KPI omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaarheid van de servicedesk • Reactietijden • Klachtafhandeling • Escalatieprocedures <p>Samenwerking en klanttevredenheid</p> <p>De mate waarin Opdrachtnemer bijdraagt aan een effectieve samenwerking en kwalitatieve dienstverlening. Deze KPI omvat onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodieke evaluatie van dienstverlening • Klanttevredenheid • Proactieve signalering van verbeterpunten • Naleving van rapportageverplichtingen

Eis 57	Opdrachtnemer toont prestaties aan via steekproeven, rapportages of andere overeengekomen middelen.
Eis 58	<p>Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen. • Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld. • Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. • Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is. <p>Opdrachtgever kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Dienstverlener in verzuim is.</p>

1.7. Juridische eisen

	Inhoud
Eis 59	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Inschrijver zullen schriftelijk middels een overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht. Inschrijver gaat akkoord met deze eis.
Eis 60	Inschrijver mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.
Eis 61	Opdrachtnemer handelt conform de volgende wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> • Postwet 2009 (incl. artikel 29) • Burgerlijk Wetboek Boek 8 (artikel 8:1105) • Grondwettelijk briefgeheim • AVG / UAVG
Eis 62	Aansprakelijkheid voor postvervoer is conform de Postwet en het Burgerlijk Wetboek geregeld.
Eis 63	Opdrachtnemer en haar medewerkers behandelen alle post en persoonsgegevens vertrouwelijk.
Eis 64	Adresgegevens en overige persoonsgegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt dan de uitvoering van de overeenkomst.

1.8. Documentverwerking en controle

	Inhoud
Eis 65	Opdrachtnemer registreert en bewaart een volledige audittrail van alle documentstromen. Deze audittrail bevat minimaal informatie over het moment van aanlevering, verwerking, productie,

	verzending en eventuele retourverwerking van documenten. Opdrachtgever moet deze informatie op verzoek kunnen inzien.
Eis 66	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verzonden poststukken traceerbaar zijn gedurende het productie- en verzendproces. Voor aangetekende of bijzondere poststukken dient volledige trackinginformatie beschikbaar te zijn.
Eis 67	Opdrachtnemer voert controles uit op het productieproces van documenten om te waarborgen dat documenten correct worden geproduceerd, inclusief controle op juiste adressering, correcte documentinhoud en correcte splitsing tussen digitale en fysieke verzending.
Eis 68	Opdrachtnemer verwerkt retourpost en onbestelbare post zorgvuldig en stelt deze digitaal beschikbaar aan Opdrachtgever, inclusief registratie van de reden van retour indien beschikbaar.

1.9. Testen en implementatie ondersteuning

	Inhoud
Eis 69	Opdrachtnemer stelt een testomgeving beschikbaar waarin Opdrachtgever voorafgaand aan productie documentstromen, templates, koppelingen en verzendprocessen kan testen.
Eis 70	Opdrachtnemer faciliteert proefdrukken en digitale proefversies van documenten voordat deze in productie worden genomen.

1.10. Digitale dienstverlening en portaal

	Inhoud
Eis 71	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om inzicht te krijgen in de verwerkingsstatus en stelt deze beschikbaar binnen een SaaSoplossing van aangeleverde documentstromen, waaronder de status van productie, verzending en archivering.
Eis 72	Opdrachtnemer levert periodiek rapportages over documentstromen, waaronder aantallen geproduceerde documenten, verzendwijze, retourpost en eventuele afwijkingen.

1.11. Beveiliging en dataverwerking

	Inhoud
Eis 73	Opdrachtnemer zorgt voor logging en monitoring van alle relevante systemen en processen die worden gebruikt voor de uitvoering van de dienstverlening.
Eis 74	Opdrachtnemer waarborgt dat gegevens van Opdrachtgever logisch gescheiden worden gehouden van gegevens van andere klanten.

1.12. Inkomende post en retourpost

	Inhoud
Eis 75	Opdrachtnemer verwerkt retour ontvangen poststukken zorgvuldig en vertrouwelijk. Retourpost wordt geregistreerd, voorzien van een reden van retour (indien beschikbaar) en gekoppeld aan het oorspronkelijke poststuk.
Eis 76	Opdrachtnemer registreert retourpost in een registratiesysteem, waarbij minimaal wordt vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> • Datum retourontvangst; • Reden van retour (indien vermeld); • Kenmerk/poststuknummer; • Vervolgactie (opnieuw verzenden, archiveren, vernietigen, doorsturen naar Opdrachtgever).
Eis 77	Opdrachtnemer scant retour ontvangen poststukken en stelt deze digitaal beschikbaar aan Opdrachtgever via een beveiligde omgeving/koppeling. De scan dient volledig, goed leesbaar en gekoppeld aan het betreffende dossier/kenmerk te zijn.
Eis 78	Retourpost wordt binnen maximaal 2 werkdagen na ontvangst gedigitaliseerd en beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.
Eis 79	De fysieke retourpost wordt gedurende een nader af te spreken termijn veilig en afgesloten opgeslagen en op verzoek ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.
Eis 80	Indien Opdrachtnemer retourpost ontvangt die reeds geopend is, beschadigd is of waarvan wordt vermoed dat het briefgeheim of de vertrouwelijkheid is geschonden, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld aan Opdrachtgever. Dit wordt aangemerkt als een incident en geregistreerd conform de datalek- en incidentprocedure.
Eis 81	Indien Opdrachtnemer constateert dat retourpost mogelijk door een onbevoegde is geopend of ingezien, wordt dit aangemerkt als een mogelijk datalek en gemeld conform de datalekprocedure zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.
Eis 82	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedigitaliseerde retourpost en inkomende reacties zodanig worden aangeleverd dat deze eenvoudig door Opdrachtgever aan de juiste afdeling of behandelaar kunnen worden toegewezen, bijvoorbeeld door middel van: <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerkherkenning; • Barcodes; • Documentclassificatie; • Zaak- of dossiernummer; • Metadata.
Eis 83	Gedigitaliseerde retourpost wordt aangeleverd in een vooraf afgestemd digitaal formaat (bijvoorbeeld PDF/A) inclusief metadata, zoals: <ul style="list-style-type: none"> • Kenmerk; • Naam; • Adres; • Datum retour; • Reden retour; • Type document.

Eis 84	Digitale retourpost wordt via een beveiligde verbinding/koppeling aangeleverd (bijvoorbeeld via SFTP, beveiligd portaal of API-koppeling).
Eis 85	Indien Opdrachtgever dit verzoekt, draagt Opdrachtnemer zorg voor herverzending van aangepaste poststukken op basis van de retour ontvangen informatie.
Eis 86	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over retourpost, waaronder: <ul style="list-style-type: none">• Aantallen retourpost;• Redenen van retour;• Herverzonden post;• Trends en verbetermogelijkheden (bijvoorbeeld adreskwaliteit).