

Programma van Eisen ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding Postbezorging en postverwerking

Nr.	Categorie	Eisenomschrijving
E1	Voorwaarden	Voldoen aan alle actuele en toekomstige wet- en regelgeving.
E2	Beheer	Aanstelling van een vaste contactpersoon voor de opdrachtgever.
E3	Voorwaarden	Onvoorwaardelijke acceptatie van de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente.
E4	Privacy	Volledige naleving van de AVG en de UAVG.
E5	Scope	Wereldwijde dekking voor de bezorging van post, aangetekende stukken en pakketten.
E6	Algemeen	Verwerking van poststukken ongeacht formaat/gewicht tegen consistente voorwaarden.
E7	Digitaal	Mogelijkheid tot digitaal aanmelden en volgen (Track & Trace) van pakketten en aangetekende post. Beheer van digitale accounts door Opdrachtnemer.
E8	Kwaliteit	Aangetekende post wordt binnen 24 uur afgeleverd met een (digitale) handtekening voor ontvangst.
E9	Retouren	Onjuist bezorgde uitgaande post wordt kosteloos opnieuw aangeboden door de Opdrachtnemer.
E10	Beheer	Proactieve informatieplicht bij wijzigingen in de Postwet, het Postbesluit of de Postregeling.
E11	Service	Standaard bezorging op basis van 24 uur, tenzij door de opdrachtgever expliciet anders aangegeven.
E12	Logistiek	Beschikken over een volledige haal- en brengservice, inclusief afhandeling van postbus- en antwoordnummers.
E13	Logistiek	Brengen: ma t/m vr tussen 08:00–10:00 uur. Halen: ma t/m vr tussen 16:00–17:00 uur. Vertragingen direct melden via e-mail.
E14	Logistiek	Geen dienstverlening op erkende feestdagen/vrije dagen; service vindt plaats op de eerstvolgende werkdag.
E15	Service	Contactpersoon bereikbaar tussen 08:00–17:00 uur; noodnummer beschikbaar voor calamiteiten na kantoor tijd.
E16	Kwaliteit	Veilige en onbeschadigde bezorging. Bij schade: levering met schriftelijke verklaring en digitale melding aan opdrachtgever.
E17	Retouren	Onbestelbare post wordt binnen 48 uur kosteloos geretourneerd aan de opdrachtgever.
E18	Hulpmiddelen	Kosteloze levering van hulpmiddelen (postzakken, bakken, rolcontainers, etiketten en stickers).
E19	Logistiek	Handhaven van de huidige fysieke postbussen en antwoordnummers.
E20	Kwaliteit	Garantie: 95% tijdige bezorging en 99% bezorgzekerheid. Jaarlijkse steekproef op kosten van Opdrachtnemer.
E21	Tarieven	Onvoldoende gefrankeerde post wordt zonder boete bezorgd; naheffing geschiedt rechtstreeks aan opdrachtgever.
E22	Digitaal	Beschikbaarheid van een digitaal portaal voor inzicht in klantgegevens, orders, facturatie en rapportages.
E23	Service	Beschikbaarheid van een formele klachtenprocedure met een centraal aanspreekpunt.

Nr.	Categorie	Eisenomschrijving
E35	Personeel	Inzet van uitsluitend gekwalificeerd personeel dat gerechtigd is om in Nederland te werken.
E36	Personeel	Personeel is herkenbaar (bedrijfskleding), bezit een legitimatiebewijs en volgt de lokale huisregels.
E37	Verkiezingen	Scope: stempassen, kiezerspassen en mailings. Projectmatige afstemming start uiterlijk 3 maanden vooraf.
E38	Verkiezingen	Gezamenlijke projectaanpak met zorgvuldigheidsafspraken, tariefvoorstellen en vaste bezorgdagen.
E39	Verkiezingen	Specifieke vaste contactpersoon en vervanger voor het verkiezingsproject.
E40	Verkiezingen	24/7 bereikbaarheid van de contactpersoon rondom de bezorgdagen van verkiezingspost.
E41	Verkiezingen	Verkiezingspost wordt uitsluitend als apart poststuk bezorgd (nooit in reclamepakketten).
E42	Verkiezingen	Acceptatie van stempassen en kandidatenlijsten rechtstreeks vanaf de drukkerij.
E43	Verkiezingen	100% lokale dekking binnen het gehele postcodegebied van de gemeente zonder uitzonderingen.
E44	Verkiezingen	Directe doorzending bij bekende verhuisservice voor stempassen.
E45	Verkiezingen	Onbestelbare verkiezingspost binnen 2 werkdagen kosteloos retour aan de opdrachtgever.
E46	Verkiezingen	Door Opdrachtnemer beschadigde verkiezingspost direct retour voor herproductie.
E47	Verkiezingen	Norm: 99,8% bezorging op de gewenste dag; restant binnen 48 uur daarna.
E48	Verkiezingen	Waarborgen van de wettelijke Kieswet-termijn (bezorging uiterlijk 14 dagen voor de stemming).
E49	Verkiezingen	Norm: 99,9% bezorging op het juiste adres.
E50	Verkiezingen	Dagelijkse ophaling van vervangende stempassen/volmachten bij de Gemeente (nazendingen).
E51	Verkiezingen	Nazendingen: 99% bezorging dag na ophaling; 100% bezorging binnen 48 uur.
E52	Verkiezingen	Oplevering van digitale eindevaluatie (kwalitatief en kwantitatief) inclusief alle volume- en prestatiestatistieken.
E53	Facturatie	Maandelijkse digitale PDF-factuur, gespecificeerd per product/gewicht en voorzien van verplichtingnummer.
E54	Facturatie	Verkiezingskosten worden apart gefactureerd op een specifiek verplichtingnummer.
E55	Rapportage	Kwartaalrapportages over bedragen, volumes, klachten en cumulatieve jaarcijfers.