

Programma van Eisen

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

1. Algemene en Juridische Eisen

- **Compliance (E1, E4, E35):** De Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder de Postwet, de AVG en de UAVG. Er wordt uitsluitend gekwalificeerd personeel ingezet dat gerechtigd is om in Nederland te werken.
- **Betrouwbaarheid (E20):** De Opdrachtnemer garandeert een bezorgzekerheid van 99%. Minimaal 95% van de post moet binnen de afgesproken termijn bezorgd zijn. Dit wordt jaarlijks aangetoond middels een objectieve steekproef op kosten van de Opdrachtnemer.

2. Accountmanagement & Klantenservice

- **Vaste Contactpersonen (E2, E15, E39):** Er wordt een vast contactpersoon en een vaste vervanger aangewezen voor zowel reguliere post als verkiezingspost.
- **Bereikbaarheid (E15, E40):** De contactpersoon is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. Voor calamiteiten (ook na kantoor tijd) is een specifiek telefoonnummer beschikbaar. Tijdens verkiezingsperiodes realiseert opdrachtnemer een verhoogd serviceniveau, waarbij continuïteit van dienstverlening wordt geborgd en vooraf afgesproken responstijden aantoonbaar worden gehaald.
- **Klachtenprocedure (E23):** De Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure met een centraal aanspreekpunt voor de Gemeente.

3. Operationele Logistiek (Haal- en Brengservice)

- **Tijdschema (E13, E14):**
 - **Brengen:** Dagelijks tussen 08:00 en 10:00 uur op werkdagen.
 - **Halen:** Dagelijks tussen 16:00 en 17:00 uur op werkdagen.
 - Indien tijdstippen niet gehaald worden, wordt de Gemeente direct per e-mail geïnformeerd op een aangewezen adres. Op feestdagen schuift de dienstverlening door naar de eerstvolgende werkdag.
- **Hulpmiddelen (E18):** De Opdrachtnemer stelt alle benodigde materialen (postzakken, rolcontainers, bakken, etiketten en stickers) kosteloos ter beschikking.
- **Postbussen & Antwoordnummers (E12, E19):** De huidige postbussen en antwoordnummers blijven ongewijzigd gehandhaafd en maken integraal deel uit van de haal- en brengservice.

4. Specifieke Eisen Postverwerking

- **Scope & Dekking (E5, E6):** De Opdrachtnemer biedt wereldwijde dekking voor reguliere post, aangetekende stukken en pakketten, ongeacht formaat of gewicht.
- **Aangetekende Post (E8):** Deze dient binnen 24 uur te worden afgeleverd, inclusief digitale handtekening voor ontvangst.
- **Retouren en Schade (E9, E16, E17, E21):**
 - Onbestelbare post wordt binnen 48 uur kosteloos geretourneerd. Foutief bezorgde post wordt zonder extra kosten opnieuw aangeboden.
 - Bij beschadiging wordt het stuk voorzien van een schriftelijke verklaring en wordt de Gemeente digitaal geïnformeerd.
 - Onvoldoende gefrankeerde post wordt zonder boete bij de geadresseerde aangeboden; eventuele kosten worden zonder opslag op de Gemeente verhaald.
- **Track & Trace (E7):** Relevante zendingen kunnen digitaal worden aangemeld door medewerkers van de afdeling digitale informatie en archiefbeheer en gevolgd. De

Opdrachtnemer verzorgt het accountbeheer voor geautoriseerde medewerkers van de Gemeente.

5. Verkiezingspost (Projectmatige Eisen)

- **Projectcoördinatie (E37, E38):** Verkiezingspost wordt als gezamenlijk project opgepakt. Circa drie maanden voor een verkiezing vindt een afstemmingsoverleg plaats over planning en tarieven.
- **Bezorgnormen (E47, E49, E51):**
 - Basisbatch (stempassen): 99,8% bezorgd op de afgesproken dag; 99,9% op het juiste adres.
 - Vervangende stempassen (nazending): Dagelijkse ophaling bij de Gemeente. 99% moet de eerstvolgende dag bezorgd zijn (foutmarge 0% voor 48-uurs levering).
- **Exclusiviteit (E41):** Verkiezingspost wordt als apart poststuk bezorgd en mag nooit worden samengevoegd met reclaimedrukwerk.
- **Lokale Dekking (E43):** Volledige dekking van alle adressen binnen de gemeentegrenzen zonder uitzondering.
- **Rapportage (E52):** Na afloop van elke verkiezing levert de Opdrachtnemer een kwalitatieve en kwantitatieve rapportage over de prestaties en volumes.

6. Facturatie & Rapportage

- **Digitale Facturatie (E53, E54):** Maandelijkse facturatie in PDF-formaat, gespecificeerd naar product, aantal en gewicht. Het door de Gemeente verstrekte verplichtingennummer is een verplicht veld. Verkiezingskosten worden strikt gescheiden gefactureerd.
- **Managementinformatie (E22, E55):** De Gemeente heeft via een digitaal systeem real-time inzicht in orders en verbruik. Per kwartaal wordt een geconsolideerde rapportage overgelegd (inclusief klachtafhandeling en cumulatieve jaarcijfers).
- **Personeel (E36):** Medewerkers van de Opdrachtnemer dragen herkenbare bedrijfskleding, beschikken over een geldig legitimatiebewijs en houden zich aan de lokale huisregels.