

Perceel 1 partijenpost

Bij postbezorging zijn twee aspecten van belang:

- Bezorgkwaliteit: de bezorging binnen de afgesproken bezorgtijd van aanmelding en aanlevering tot bezorging;
- Bestelkwaliteit: de bezorging op het juiste adres.

Deze aspecten zullen tijdens de looptijd van de overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden gecontroleerd door de contractmanager van de gemeente. Eens per kwartaal worden de KPI's opgesteld door de opdrachtnemer in de managementrapportage en besproken met de opdrachtgever.

KPI	Definitie	Meetmethode	Norm	Rapportage	Actie bij afwijking
Bezorg kwaliteit	Percentage poststukken dat binnen de overeengekomen bezorgtermijn wordt bezorgd, gerekend vanaf het moment van aanmelding en aanlevering tot bezorging.	Aantal tijdig bezorgde poststukken ÷ totaal aantal verzonden poststukken × 100%.	≥ 95%	Per kwartaal in managementrapportage.	Bij score < 95% levert opdrachtnemer binnen 2 weken na bespreking een verbeterplan aan de contractmanager.
Bestel kwaliteit	Percentage poststukken dat correct op het opgegeven adres wordt bezorgd.	Aantal correct bezorgde poststukken ÷ totaal aantal verzonden poststukken × 100%.	≥ 95%	Per kwartaal in managementrapportage.	Bij score < 95% levert opdrachtnemer binnen 2 weken na bespreking een verbeterplan aan de contractmanager.

Perceel 2 Verkiezingenpost

Bij postbezorging zijn twee aspecten van belang:

- Bezorgkwaliteit: de bezorging binnen de afgesproken bezorgtijd van aanmelding en aanlevering tot bezorging;
- Bestelkwaliteit: de bezorging op het juiste adres.

Deze aspecten zullen tijdens de looptijd van de overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden gecontroleerd door de contractmanager van de gemeente. Eens per kwartaal worden de KPI's opgesteld door de opdrachtnemer in de managementrapportage en besproken met de opdrachtgever.

KPI	Definitie	Meetmethode	Norm	Rapportage	Actie bij afwijking
Bezorg kwaliteit	Percentage poststukken dat binnen de overeengekomen bezorgtermijn wordt bezorgd, gerekend vanaf het moment van aanmelding en aanlevering tot bezorging.	Aantal tijdig bezorgde poststukken ÷ totaal aantal verzonden poststukken × 100%.	≥ 99%	Per kwartaal in managementrapportage.	Bij score < 99% levert opdrachtnemer binnen 1 maand na bespreking een verbeterplan aan de contractmanager.
Bestel kwaliteit	Percentage poststukken dat correct op het opgegeven adres wordt bezorgd.	Aantal correct bezorgde poststukken ÷ totaal aantal verzonden poststukken × 100%.	≥ 99%	Per kwartaal in managementrapportage.	Bij score < 99% levert opdrachtnemer binnen 1 maand na bespreking een verbeterplan aan de contractmanager.

Perceel 3 pakketten en aangetekende post

Bij postbezorging zijn twee aspecten van belang:

- Bezorgkwaliteit: de bezorging binnen de afgesproken bezorgtijd van aanmelding en aanlevering tot bezorging;
- Bestelkwaliteit: de bezorging op het juiste adres.

Deze aspecten zullen tijdens de looptijd van de overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden gecontroleerd door de contractmanager van de gemeente. Eens per kwartaal worden de KPI's opgesteld door de opdrachtnemer in de managementrapportage en besproken met de opdrachtgever.

KPI	Definitie	Meetmethode	Norm	Rapportage	Actie bij afwijking
Bezorg kwaliteit	Percentage poststukken en pakketten dat binnen de overeengekomen bezorgtermijn wordt bezorgd, gerekend vanaf het moment van aanmelding en aanlevering tot bezorging.	Aantal tijdig bezorgde poststukken en pakketten ÷ totaal aantal verzonden poststukken × 100%.	≥ 95%	Per kwartaal in managementrapportage.	Bij score < 95% levert opdrachtnemer binnen 2 weken na bespreking een verbeterplan aan de contractmanager.
Bestel kwaliteit	Percentage poststukken en pakketten dat correct op het opgegeven adres wordt bezorgd.	Aantal correct bezorgde poststukken en pakketten ÷ totaal aantal verzonden poststukken × 100%.	≥ 95%	Per kwartaal in managementrapportage.	Bij score < 95% levert opdrachtnemer binnen 2 weken na bespreking een verbeterplan aan de contractmanager.