



Gemeente Maastricht



Gemeente *Stein*



Bijlage A. Programma van Eisen

1.1 Definities.....	2
1.2 Scope van de Opdracht	2
1.3 Postzendingen.....	2
Deel 2 Eisen	3
2.1 Voorbehouden Opdracht	3
2.2 Postwet.....	3
2.3 Dienstverlening.....	3
2.4 Communicatie.....	6
2.5 Medewerkers	6
2.6 Facturering.....	7
2.7 Managementinformatie en klachten.....	9

Deel 1 Algemeen

1.1 Definities

Er wordt in dit Programma van Eisen en Wensen uitsluitend gesproken over **Opdrachtnemer**. Daaronder wordt vanzelfsprekend ook Inschrijver en Gegadigde verstaan. Met opdrachtgever wordt bedoeld elke afzonderlijke organisatie, concreet gemeente Maastricht, gemeente Heerlen, gemeente Sittard-Geleen, gemeente Stein en Kredietbank Limburg.

Er wordt in dit Programma van Eisen en Wensen uitsluitend gesproken over Postzending(en). Een **Postzending** kan bestaan uit:

- Post zoals gedefinieerd in de Postwet 2009 (brieven, briefkaarten, aangetekende brieven etc.)
- Postpakketten
- Een geadresseerde mailing
- Een huis-aan-huis bezorging (ongeadresseerd)

Eis: Aan een Eis dient voldaan te worden. Indien niet aan een eis voldaan wordt, wordt de aanbidding terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

1.2 Scope van de Opdracht

De aanbesteding betreft en beperkt zich tot:

- het bezorgen van post en pakketten **die geen**
 - spoedeisend karakter en/of
 - speciale behandeling vereisen die voortvloeit uit de eigenschappen van het post- of pakketzending zoals rechtstreeks vervoer van zender naar ontvanger,
- mailingen en huis-aan-huisbezorgingen **die geen** spoedeisend karakter hebben.
- Eventuele retour-postzendingen die voortvloeien uit bovengenoemde bezorgingen.

Heerlen, Stein en Kredietbank Limburg:

Het ophalen van postzendingen bij de postbus en het bezorgen van postzendingen die naar Opdrachtgever gestuurd worden en eventuele retourstromen die voortvloeien uit de Opdracht.

Sittard-Geleen en Maastricht

Het ophalen van postzendingen bij de postbus en het bezorgen van postzendingen die naar Opdrachtgever gestuurd worden zijn **geen** onderdeel van de opdracht, met uitzondering van eventuele retourstromen die voortvloeien uit de Opdracht.

Buiten de scope van de opdracht vallen de volgende diensten voor de volgende opdrachtgevers:

- Verkiezingspost (Sittard-Geleen, Maastricht, Heerlen, Stein en Kredietbank Limburg)
- Koeriersdiensten (Sittard-Geleen, Maastricht, Heerlen en Stein)
- Lokale/regionale aangetekende post (Sittard-Geleen, Heerlen en Stein)

Het bezorgen van aangetekende post buiten de gemeenten Sittard-Geleen, Beek, Stein, Heerlen en Hoensbroek, maakt wel onderdeel uit van de scope.

Opdrachtgever bepaalt of een Postzending een spoedeisend karakter heeft of dat een speciale behandeling vereist is.

1.3 Postzendingen

De Postkamer van Opdrachtgever verzamelt dagelijks:

- De **Post** binnen haar organisatie en sorteert deze op reguliere Post en aangetekende post. De gemeente Maastricht bundelt deze ook nog op kostenplaats.

Bijlage A. Programma van Eisen, aanbesteding Postbezorging, zaaknummer Z/26/847999

Elke bundel wordt voorzien van een label met daarop:

- o het totaal aantal items (KBL noteert momenteel geen aantal)
- o de desbetreffende kostenplaats (alleen in Maastricht), en
- o of het aangetekende Post betreft

Daarna worden de bundels geplaatst in een zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer handige verzamel- en transportverpakking van Opdrachtnemer.

De Post is voorzien van alle noodzakelijk adresgegevens, echter ongefrankeerd.

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor eventuele frankering als ook voor de administratieve en andere verplichtingen die noodzakelijk zijn voor de verzending en bezorging van aangetekende Post.

- De **Postpakketten** binnen haar organisatie. Deze worden samen met de Post aangeboden aan Opdrachtnemer. Bij de gemeente Maastricht is naast de adresgegevens elk postpakket voorzien van de kostenplaats. De gemeenten Sittard-Geleen en Heerlen werken met 1 kostenplaats. De Postpakketten zijn ongefrankeerd. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor eventuele frankering als ook voor de administratieve en andere verplichtingen die noodzakelijk zijn voor de verzending en bezorging met track and trace.

Geadresseerde **Mailingen** en **Huis-aan-huis bezorgingen** komen niet dagelijks voor en zijn sterk afhankelijk van actuele ontwikkelingen. Indien hiervan sprake is, informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer zo tijdig mogelijk en maakt afspraken binnen welke termijn deze bezorgd dienen te worden. Uitgangspunt is: bij de eerst volgende bezorgingsronde.

Deel 2 Eisen

2.1 Voorbehouden Opdracht

Eis VO1

De organisatie van Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die behoren bij een zogenaamde voorbehouden opdracht. Opdrachtnemer is een sociale en duurzame onderneming die PSO-30+-gecertificeerd (Prestatieladder Socialer Ondernemer) is.

2.2 Postwet

Eis P1

Opdrachtnemer voldoet aan de Postwet 2009 voor zover als deze van toepassing is op de post- en pakketbezorging.

2.3 Dienstverlening

Eis D1:

Op werkdagen haalt Opdrachtnemer dagelijks de Postzendingen op bij Opdrachtgever en verwerkt deze zodanig dat deze enerzijds conform Opdracht bezorgd worden en anderzijds dat de informatie per kostenplaats¹ zodanig verzameld wordt dat deze binnen 24 uur beschikbaar is voor Opdrachtgevers.

Heerlen: tussen 15.00 en 15.30 uur: adres: Doctor Poelsstraat 4, 6411HP Heerlen.

Maastricht: tussen 16.00 en 16.30 uur: huidig adres: Mosae Forum 10, 6211DW Maastricht

Sittard-Geleen: 17.00: Hub Dassenplein 1 te Sittard, gedurende de looptijd van de overeenkomst kan deze locatie wijzigen

Stein: Ophalen en brengen post etc. tussen 15.30 tot 16:00 uur (van maandag t/m donderdag) en op vrijdag van 11:30 tot en 12.00 uur bij de receptie, Stadshouderlaan 200, in Stein

¹ Dit geldt alleen voor Maastricht

Bijlage A. Programma van Eisen, aanbesteding Postbezorging, zaaknummer Z/26/847999

Kredietbank Limburg: Brengen 8.00, uiterlijk 8.30 uur, halen 16.30 uur: adres: Markt 1a - 6161 GE - Geleen

Eis D2:

Voertuigen van Opdrachtnemer voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, en zijn in een goede technische staat.

Eis D3:

Het wagenpark van Opdrachtnemer dat voor de uitvoering van deze opdracht wordt ingezet, dient zo duurzaam mogelijk te zijn. Dit kan betekenen dat er ook met elektrische voertuigen, voertuigen met een waterstof aangedreven motor, bakfietsen, fietsen etc. gewerkt kan worden.

Eis D4:

De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voor transport (ook als dit via een externe transporteur gebeurt), dienen zowel wat betreft

- LDV (light duty vehicle, <3.500 kg), als
- HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg),

te voldoen aan ten minste emissieklasse Euro 6. Opdrachtnemer kan dit voorafgaand (in de verificatiefase) en gedurende de raamovereenkomst aantonen op basis van de volgende bewijsmiddelen:

- Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers);
- Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele externe transporteurs) aan de eis voldoet;

Of gelijkwaardig. Zie ook: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?criterion=6100#/51/6/nl>.

Eis D5:

Opdrachtnemer handelt bij de uitvoering van deze raamovereenkomst conform de wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe wettelijk aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van het milieu in het algemeen en transportdiensten in het bijzonder. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling handelt de Opdrachtnemer met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu.

Eis D6:

Opdrachtnemer dient de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij de uitvoering van de opdracht.

- Postzendingen mogen in géén geval worden geopend door Opdrachtnemer, diens personeel of derden anders dan geadresseerde.
- Indien bij het **ophalen** van een Postzending bij de postbus post of een postpakket beschadigd is, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever.
- Indien tijdens de handling, transport, ophalen of bezorging van de Postzending door Opdrachtnemer onverhoopt schade ontstaat, meldt Opdrachtnemer dit direct aan Opdrachtgever.
- De poststukken dienen altijd als apart poststuk bezorgd te worden en niet toegevoegd aan een algemene gezamenlijke reclamezending

Eis D7:

Vertrouwelijkheid van Postzendingen wordt door Opdrachtnemer geborgd, conform een door Opdrachtgever goedgekeurde procedure voor het vervoer van vertrouwelijke documenten van Opdrachtnemer.

Eis D8:

Postzendingen dienen in goede staat bezorgd te worden. Tijdens de bezorging mag een Postzending nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter gelaten worden. Bezorging mag ook niet bij de burens. Ook als dit het aangegeven voorkeur bezorgadres is bij niet thuis.

Eis D9:

De sorteercentra, de op- en overslagpunten van de inschrijver zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten. Indien er onverhoopt toch poststukken kwijt raken, gestolen worden of anderszins dan dienen de opdrachtgevers hiervan direct telefonisch van op de hoogte te worden gesteld. (i.h.k.v. AVG/datalek).

Eis D10:

Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren (tussen **8.00 uur en 17.30 uur**) binnen 60 minuten te reageren of opdrachten voor diensten binnen de gevraagde termijnen kunnen worden uitgevoerd.

Eis D11:

Aanvullend op eis 10 geldt voor opdrachten dat er binnen 1 dagdeel een bevestigingsmail van de opdracht verstuurd dient te worden aan Opdrachtgever. De uitvoering zal conform opdracht uitgevoerd dienen te worden.

Eis D12:

Levering van de kwaliteitseis ten aanzien van de bezorgkwaliteit (binnen servicekader 24 uur, 48 uur en 72 uur) van minimaal 98%.

Eis D13:

Postzending met handtekening voor ontvangst is mogelijk. Alle aangetekende post dient in webportal, beschikbaar gesteld te worden door opdrachtnemer en zichtbaar te zijn zodat Opdrachtgever 24/7 aangetekende poststukken kan controleren.

Eis D14:

De opdrachtnemer verzorgt retourzendingen naar de contactpersoon van Opdrachtgever, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Als opdrachtnemer PostNL of andere partijen inschakelt voor verzending en brieven/pakketten komen retour, dan worden kosten verzendingen/retourzendingen door PostNL of andere partijen integraal 1 op 1 doorbelast aan Opdrachtgever.

Verkeerd bezorgde post dient – na terug ontvangst bij opdrachtnemer – binnen 2 werkdagen kosteloos geretourneerd te worden. Verder geldt eis D8.

Retour- en onbestelbare post dient met eenduidige reden op het poststuk te worden teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.

In beide gevallen worden contactpersonen van Opdrachtgever geïnformeerd.

Eis D15:

Opdrachtnemer dient verzending van poststukken met een port betaald logo (of vergelijkbaar) te accepteren.

Eis D16:

De opdrachtnemer stelt indien opdrachtgever dit aangeeft, ook tijdens o.a. verkiezingen kosteloos hulpmiddelen ten behoeve van de postverzorging ter beschikking. Hieronder wordt onder andere verstaan: kratten, rolcontainers, postzakken, orderformulieren, stickers etc.

Eis D17

Bij de gemeenten Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen, Stein en Kredietbank Limburg worden de poststukken dicht aangeleverd.

2.4 Communicatie**Eis C1:**

Alle communicatie met en vanuit de Opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal plaats te vinden. De chauffeurs dienen de Nederlandse taal te beheersen.

Eis C2:

Opdrachtgever krijgt een vaste contactpersoon bij Opdrachtnemer en verwacht van Opdrachtnemer dat de contactpersoon, of bij diens afwezigheid de plaatsvervanger, op eenduidige wijze gedurende werkdagen tussen **08.00 uur en 17.30 uur** telefonisch bereikbaar is.

Eis C3:

De Opdrachtnemer accepteert alleen opdrachten of wijzigingen op opdrachten die worden gegeven door de vaste contactpersonen vanuit Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer bij het begin van de opdrachtperiode een overzicht van deze bevoegde contactpersonen. Indien er een wijziging plaatsvindt in de bevoegde contactpersonen communiceert Opdrachtgever dit tijdig.

Eis C4:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer informeren elkaar tijdig over wijzigingen die invloed kunnen hebben op de uitvoering, kwaliteit of continuïteit van de dienstverlening.

Hieronder vallen in ieder geval wijzigingen in de dienstverlening, operationele processen, contactpersonen, eigendomsverhoudingen, fusies en bedrijfsovernames.

Wijzigingen worden uiterlijk binnen 2 werkdagen nadat deze bekend zijn geworden gemeld aan de contractmanager van de andere partij.

Als de wijziging gevolgen heeft of kan hebben voor de dienstverlening, vermeldt de betreffende partij ook de verwachte gevolgen, de duur daarvan en de maatregelen die worden genomen om **de** dienstverlening te waarborgen.

2.5 Medewerkers**Eis M1:**

Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij medewerkers inzet die qua deskundigheid, opleidingsniveau en/of ervaring in staat zijn de vereiste werkzaamheden te verrichten.

Ter bestendiging van de continuïteit zullen zoveel mogelijk dezelfde personen door Opdrachtnemer te worden ingezet.

Eis M2:

De medewerkers van Opdrachtnemer die ingezet worden bij de uitvoering van de Opdracht (o.a. bezorgers, chauffeurs en/of rijder(s)) dienen ten behoeve van herkenbaarheid gekleed te gaan in bedrijfskleding voorzien van logo van Opdrachtnemer **en** zich te kunnen legitimeren met een pasje en dienen representatief te zijn.

Eis M3:

Opdrachtnemer en diens medewerkers voldoen aan alle geldende toepasselijke wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers worden betaald, en kan terugvallen, op de voor de bedrijfstak geldende CAO-normen.

Eis M4:

Opdrachtnemer waarborgt het grondwettelijk briefgeheim. De in te zetten medewerkers zijn altijd verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane bijzondere beveiligings- en aanverwante aangelegenheden. En geven incidenten direct door aan de opdrachtgever.

2.6 Facturering**Eis F1:**

Alle facturen worden digitaal aangeleverd op de volgende e-mailadressen:

Maastricht: crediteuren@maastricht.nl

Sittard-Geleen: facturen@sittard-geleen.nl

Heerlen: inkoopfacturen@heerlen.nl

Stein: facturen@gemeentestein.nl

Kredietbank Limburg: finance@kblb.nl

Eis F2:

Opdrachtnemer zal haar facturen, voorzien van een deugdelijke specificatie overeenkomstig artikel 20 van de "Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Sittard-Geleen 2025", aanleveren.

Eis F3:

Op elke factuur vermeldt Opdrachtnemer naast de gegevens conform Eis F2 voor:

Gemeente Maastricht

- a) Post zoals gedefinieerd in de Postwet 2009 (brieven, briefkaarten, aangetekende brieven etc.)
 - Afdelingsnaam Opdrachtgever: Postbehandeling & Archivering
 - Referentienummer: Reguliere post
- b) Postpakketten, geadresseerde mailing en Een huis-aan-huis bezorging (ongeadresseerd):
 - Afdelingsnaam Opdrachtgever
 - Referentienummer(s) van de desbetreffende opdracht

Gemeente Heerlen

Op de factuur worden de volgende adresgegevens vermeld, samen met het verplichtingnummer dat ieder jaar wordt toegezonden:

Gemeente Heerlen

T.a.v. Crediteurenbeheer

Postbus 3095

6401 DN Heerlen

Bij opdrachten vanuit de drukker, wordt op de verzamelfactuur een referentie van de opdracht beschreven, zodat deze 1-op-1 gecontroleerd kunnen worden

Gemeente Sittard-Geleen

Gemeente Sittard-Geleen

Postbus 18

6130AA Sittard-Geleen

O.v.v. Productnr. 54435002-4044

Gemeente Stein

De facturen die betrekking hebben op deze opdracht dienen bij voorkeur e-facturen te zijn. De e-factuuruitwisseling met de gemeente Stein vindt plaats via het landelijk netwerk van Simplerinvoicing dat via de zogenaamde 'SI full variant' een beveiligde factuurstroom mogelijk maakt.

U kunt de e-factuur via het SI netwerk naar de gemeente sturen op basis van een van de volgende nummers:

•OIN: 00000001001731105000

•KVK: 51984997

•BTW: NL 0017.31.105.B.02

Facturen kunnen ook, digitaal (in pdf), gericht worden aan de crediteurenadministratie van Gemeente Stein:

facturen@gemeentestein.nl

Postbus 15, 6170 AA Stein, onder vermelding van het verplichtingsnummer, en de naam van de contactpersoon.

Zie hiervoor ook www.gemeentestein.nl/financien-en-inkoop

Kredietbank Limburg

Kredietbank Limburg

T.a.v. Finance

Postbus 1183

6160 BD Geleen

Eis F4:

De facturering van de dienstverlening zal conform de overeengekomen tarieven in overeenstemming met het Programma van Eisen aan Opdrachtgever maandelijks in rekening worden gebracht.

Eis F5:

Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten en/of leveringen **per maand, gespecificeerd op datum bezorging als bijlage bij de factuur;**

- Per dienst of levering
 - a. Aantal
 - b. Eenheid
 - c. Eenduidige en consequente beschrijving per artikel/dienst bestaande uit 2 losse delen:
 - i. Product-/dienstcode
 - ii. Tekst
 - d. Eenheidsprijs
 - e. Totaal per factuurregel
- Totaal per categorie
 - a. Post zoals gedefinieerd in de Postwet 2009 (brieven, briefkaarten, aangetekende brieven etc.)
 - b. Postpakketten
 - c. Een geadresseerde mailing
 - d. Een huis-aan-huis bezorging (ongeadresseerd)

- Factuurtotaal (zowel inclusief als exclusief BTW)

Eis F6:

Opdrachtnemer is bereid, indien Opdrachtgever daartoe over gaat, maximaal mee te werken aan:

- De invoering van e-facturering waarbij voldaan wordt aan de eisen zoals geformuleerd door Forum Standaardisatie m.b.t. E-facturering en elektronische uitwisseling van rapportages: <https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht?trefwoord=179>

Standaard	Typering	Versie	Beheerorganisatie
NLCIUS	Elektronische factureren	1.03	NEN (normcommissie e-facturatie)
SETU	Inhuur van flexibele arbeidskrachten	Zie toelichting bij opname	SETU

<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht?trefwoord=181>).

Standaard	Typering	Versie	Beheerorganisatie
NLCIUS	Elektronische factureren	1.03	NEN (normcommissie e-facturatie)
XBRL	Bedrijfsrapportages met een financiële component	XBRL 2.1	XBRL International

2.7 Managementinformatie en klachten

Eis MK1:

Opdrachtnemer dient klachten in beginsel binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de klacht te verhelpen dient Opdrachtnemer kenbaar te maken hoe het probleem zal worden verholpen en binnen welke termijn in overleg met Opdrachtgever. Voeg bij inschrijving uw klachtenprocedure als bijlage toe.

Eis MK2:

Opdrachtnemer levert proactief per kwartaal digitaal een managementrapportage aan Opdrachtgever in Excel, pdf of door middel van login op portal met daarin:

- Per kostenplaats, maand, kwartaal, jaar en per product of dienst:
 - Geleverd aantal
 - Bijbehorende omzet (per product of dienst en totalen)
- Geregistreerde klachten en de afhandeling daarvan:
 - Aantal leveringen gespecificeerd, per maand, year to date
 - Totale omzet gespecificeerd, per maand, year tot date
- De actuele status en score op de eisen zoals gesteld in dit Programma van Eisen.
- De marktontwikkelingen m.b.t. de onderwerpen van dit Programma van Eisen.

Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtnemer nadere analyses van de Postzendingen. Rapportages kunnen gewijzigd worden. Dit gebeurt in onderling overleg.



Gemeente Maastricht



Gemeente *Stein*



Eis MK 3:

Opdrachtnemer evalueert halfjaarlijks met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de raamovereenkomst. Of daar waar nodig 1 maal per kwartaal. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging van deze besprekingen.

Eis MK 4:

Opdrachtnemer volgt de ontwikkelingen op het gebied van Postzendingen proactief en informeert Opdrachtgever hierover tijdens de periodieke evaluaties als ook tussentijds indien de urgentie van de ontwikkeling hierom vraagt.