

Programma van Eisen

Conform SAS-diensten

‘postdiensten’

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector FAO

Datum

18-8-2026

Contractnummer

C1000001765

Versie “concept”

	EIS
ALGEMEEN	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij de inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
4.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
5.	Op de nationaal erkende feestdagen is de locatie van de gemeente gesloten.
DIENSTVERLENING	
6.	Opdrachtnemer levert alle denkbare vormen van (internationale-) post en pakket dienstverlening, waaronder minimaal (maar niet limitatief): - Geadresseerde brievenpost gemengd; - Geadresseerde brievenpost homogeen; - Geadresseerde brievenpost bijzonder; - Geadresseerde brievenpost binnen- en buitenland; - Direct mail binnenland en buitenland; - Belastingpost; - Aangetekende brievenpost binnen- en buitenland; - Bezorgservice inkomende post; - Haalservice uitgaande post (m.u.v. direct mail). - Verkiezingspost bestaat uit geadresseerde post (de stempassen en kandidatenlijsten); - Pakketpost. - Postbussenservice - Antwoordnummers
7.	Haal- en brengservice - De dagelijkse ophaaltijden zijn tussen 16:30 en 18:00 uur. - De dagelijkse brengtijden zijn tussen 07:45 en 08:15 uur. Op dit moment is de locatie van de haalservice de centrale postkamer: Nachtegaallaan 15, 5613 CM Eindhoven. Deze locaties kunnen gedurende de overeenkomst wijzigen.
8.	De Opdrachtgever maakt gebruik van postbusnummers en antwoordnummers. Opdrachtgever eist totaal ontzorgd te worden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het halen en brengen van de poststukken, postbusnummers en antwoordnummers, die niet door de Opdrachtnemer zelf kunnen worden verzorgd (m.u.v. de belastingenpost en verkiezingenpost). Hoe Opdrachtnemer het beheer van deze Overeenkomst invult, dient te worden afgestemd met de Opdrachtgever.

9.	Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, zoals bakken, elastieken, formulieren, kratten, postzakken, stickers, verrijdbare transportmiddelen, zakken en andere benodigdheden, worden kosteloos aan de gemeente beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer biedt de gemeente de mogelijkheid tot het digitaal bestellen van hulpmiddelen.
10.	Retourzendingen dienen te worden uitgevoerd, zonder dat hier kosten voor in rekening worden gebracht. De kosten voor retourzendingen zijn derhalve verdisconteerd in de tarieven. In geval van retourzendingen informeert Opdrachtnemer de gemeente, zodat deze in staat is de adresgegevens aan te passen.
11.	De wijze waarop inschrijver ervoor zorgt dat de werkzaamheden, alsmede de kwaliteit hiervan, altijd conform afspraak doorgang vinden, ook bij mogelijke onvoorziene omstandigheden.
12.	Welke KPI('s) stelt inschrijver voor te gaan toetsen en hoe gaat inschrijver deze KPI('s) inhoudelijk monitoren en terugkoppelen aan opdrachtgever.
13.	De wijze waarop inschrijver een duurzame relatie gaat opbouwen met opdrachtgever en daadwerkelijk invulling gaat geven aan het ondernemerschap.
DIENSTVERLENING "SPECIFIEKE EISEN: BELASTINGPOST"	
14.	De Opdrachtgever en Opdrachtnemer pakken de belastingpost als een gezamenlijk project op, waarbij vooraf zorgvuldigheidsafspraken/prestatieafspraken worden vastgesteld.
15.	Indien bij een bepaald adres een verhuisservice is ingesteld en dit is bekend bij Opdrachtnemer dient de belastingpost richting de gemeente te worden doorgestuurd. Onbestelbare c.q. foutief geadresseerde post dient binnen twee (2) werkdagen bij de gemeente retour te zijn.
16.	Door Opdrachtnemer beschadigde c.q. niet bezorgbare post dient direct kosteloos retour te worden gezonden aan de gemeente.
17.	Door Opdrachtnemer beschadigde c.q. niet bezorgbare post dient direct kosteloos retour te worden gezonden aan de gemeente.
18.	Indien zich, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, wijzigingen voordoen in het gewicht en/of de oplage, dan heeft dit geen consequenties voor de tarieven. Bijvoorbeeld als het standaard gewicht van de stempas verandert.
19.	De externe "drukkerij" van Opdrachtgever (voor verkiezings- en belastingdrukkerwerk) draagt zorgt voor de aanlevering van de verkiezingenpost bij de Opdrachtnemer.
DIENSTVERLENING "SPECIFIEKE EISEN: VERKIEZINGENPOST"	
20.	Door Opdrachtnemer beschadigde c.q. niet bezorgbare post dient direct kosteloos retour te worden gezonden aan de gemeente.
21.	Indien zich, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, wijzigingen voordoen in het gewicht en/of de oplage, dan heeft dit geen consequenties voor de tarieven. Bijvoorbeeld als het standaard gewicht van de stempas verandert.
22.	De externe "drukkerij" van Opdrachtgever (voor verkiezings- en belastingdrukkerwerk) draagt zorgt voor de aanlevering van de verkiezingenpost bij de Opdrachtnemer.
23.	De Opdrachtgever en Opdrachtnemer dienen zich aan de Kieswet te houden.

	• de Kieswet bepaalt dat elke kiezer tenminste 14 dagen voor de stemming van de gemeente een stempas ontvangt; • de Kieswet bepaald dat de kandidatenlijsten uiterlijk op de vierde dag voor de stemming aan het adres van de kiezers zijn bezorgd.
24.	De Opdrachtgever en Opdrachtnemer pakken de verkiezingspost als een gezamenlijk project op, waarbij voorafgaand aan elke verkiezing zorgvuldigheidsafspraken/prestatieafspraken worden vastgesteld.
25.	Op vooraf afgesproken dagen worden de stempassen en kandidatenlijsten bezorgd. De volledige bezorging van de stempassen dient binnen nextweek servicekader te worden bezorgd. Voor de kandidatenlijsten is dit ook nextweek.
26.	Indien bij een bepaald adres een verhuisservice is ingesteld en dit is bekend bij Opdrachtnemer dient de stempas richting de gemeente te worden doorgestuurd. Onbestelbare c.q. foutief geadresseerde post dient binnen twee (2) werkdagen bij de gemeente retour te zijn.
27.	Door Opdrachtnemer beschadigde c.q. niet bezorgbare post dient direct kosteloos retour te worden gezonden aan de gemeente.
28.	Indien zich, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, wijzigingen voordoen in het gewicht en/of de oplage, dan heeft dit geen consequenties voor de tarieven. Bijvoorbeeld als het standaard gewicht van de stempas verandert.
29.	De externe “drukkerij” van Opdrachtgever (voor verkiezings- en belastingdrukkerwerk) draagt zorgt voor de aanlevering van de verkiezingspost bij de Opdrachtnemer.
30.	De verkiezingspost is bestemd voor en wordt aangeboden in het postcodegebied van de gemeente Eindhoven.
BEZORG- EN BESTELKWALITEIT	
31.	Kwaliteit overkomstduur; dit is het percentage poststukken dat binnen de afgesproken tijd wordt bezorgd;
32.	Bestelkwaliteit: dit is het percentage poststukken dat op het juiste adres wordt bezorgd.
33.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige en onbeschadigde bezorging op het juiste adres van de te bezorgen Post.
34.	De eisen voor de bezorgkwaliteit zijn minimaal: 90% op tijd bezorgd met uitzondering verkiezingspost, deze moet minimaal 99,5% op tijd worden bezorgd.
35.	De eisen voor de bestelkwaliteit zijn minimaal: 95% op het juiste adres met uitzondering van verkiezingspost, deze moet > 99,7% op het juiste adres worden bezorgd.
36.	De genoemde percentages voor de Bezorg- en Bestelkwaliteit worden tijdens de looptijd van de Overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gehanteerd. Samenvattend hanteert de Opdrachtgever de volgende service niveaus voor de Bezorg- en Bestelkwaliteit:

	Type post	Bezorgkwaliteit	Bezorg kwaliteit %	Bestel kwaliteit
	geadresseerde post binnenland	< 72 uur	>90%	>99,7%
	geadresseerde post buitenland	< 96 uur	>95%	>95%
	direct mail	< 48 uur en <72 uur	>95%	>95%
	aangetekende post binnenland	< 72 uur	>99,7%	>99,7%
	verkiezingspost – stempassen	< 72 uur	>99,5%	>99,7%
	verkiezingspost - kandidatenlijsten	< 96 uur	>99,5%	>99,7%
	belastingpost	< 72 uur	>99,5%	>99,7%
	Het niet behalen van een KPI betekent dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de vereisten van de Overeenkomst. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt, heeft de aanbestedende dienst het recht de overeenkomst te ontbinden. Ontbinding vindt niet eerder plaats dan dat Opdrachtnemer in gebreke is gesteld en de kans heeft gehad alsnog de verplichtingen na te komen. Zulks geldt overigens niet bij grove nalatigheid of grove fouten van de Opdrachtnemer.			
37.	De belastingenpost dient bezorgd te worden door de opgegeven leverdatum. Hiervan kan niet worden afgeweken			
38.	Opdrachtnemer beschikt over een serviceorganisatie die op werkdagen telefonisch te bereiken is tussen 08.00 uur – 18.00 uur, waar per e-mail en telefoon vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden neergelegd en waar voor beantwoording van de vragen en afhandeling van de klachten wordt zorg gedragen.			
39.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en garandeert een maximale responsetijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van de vraag (het in behandeling nemen van de klacht).			
PERSONEEL				
40.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het personeel dat wordt ingezet voor de gemeente Eindhoven voor de dienstverlening post volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd zijn te werken.			
41.	De beloning van medewerkers dient conform Nederlandse wet- en regelgeving en de van toepassing zijn de cao te zijn.			
42.	Medewerkers dienen zich aan de huisregels, die gelden op de locatie van de gemeente Eindhoven, te houden en zijn bij het betreden van de locatie in het bezit van een geldig legitimatiebewijs en herkenbaar zijn aan de kleding. Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer moet in het bezit zijn van een VOG wanneer ze zonder toezicht/begeleiding van een medewerker van de gemeente Eindhoven werkzaam zijn in één of meerdere gemeentelijke panden van de gemeente Eindhoven, met uitzondering van de (semi)openbare ruimte zoals ontvangstbalie bezoekers of restaurant. Deze eis geldt niet voor werkzaamheden in panden die de gemeente Eindhoven verhuurt aan derden. Voor deze Aanbesteding dient men te voldoen aan het volgende screeningsprofiel VOG aanvragen voor de Transportbranche VOG-aanvraag.nl. Voor meer informatie over (het aanvragen van) de VOG-verklaring en de			

	screeningsprofielen verwijzen wij u naar Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) Justis . Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor de rekening van Opdrachtnemer.
COMMUNICATIE	
43.	Van Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij een vaste contactpersoon (accountmanager) aanwijst voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Naast de vaste contactpersoon wijst Opdrachtnemer een vaste contactpersoon aan voor de dagelijkse gang van zaken.
44.	Op verschillende niveaus zijn er vaste aanspreekpunten met de Opdrachtnemer. Er is zowel op Sector/klantniveau contact als op operationeel niveau. Deze moeten gezamenlijk worden vastgelegd in een communicatiematrix.
45.	Minimaal één keer per kwartaal zal een tactisch-/strategisch overleg plaatsvinden over de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Het initiatief voor het maken van de afspraak ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoekerapportage welke de Contractmanager van de Opdrachtgever ontvangt.
46.	Naar behoefte zal er operationeel overleg plaatsvinden over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en de gemeente. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoekerapportage welke de contactpersoon van de Opdrachtgever ontvangt.
47.	Evaluatie KPI's In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden voor aanvang van de overeenkomst afspraken gemaakt over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's komen minimaal voort vanuit het programma van eisen en de gedane inschrijving door Opdrachtnemer. De KPI's gelden als meetinstrument voor geleverde diensten en de kwaliteit hiervan. De KPI's worden gedurende de gehele contractperiode gemonitord en gemeten en bij het kwartaaloverleg inhoudelijk besproken. Of eerder indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Als blijkt dat Opdrachtnemer onvoldoende scoort op een KPI('s) dan wordt er binnen twee (2) weken een verbeterplan aangeleverd voor deze KPI('s). De verbeteractie(s) dienen binnen vier (4) weken na aanlevering van het verbeterplan daadwerkelijk te zijn geëffectueerd. Indien Opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal binnen een contractjaar een onvoldoende beoordeling op een KPI('s) scoort, dan zal Opdrachtgever een schriftelijke waarschuwing verstrekken aan Opdrachtnemer. Indien deze schriftelijke waarschuwing twee (2) keer afgegeven wordt binnen een contractjaar is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden eenzijdig te ontbinden.
MANAGEMENT RAPPORTAGE	
48.	Opdrachtnemer levert per kwartaal voor de 10e van de maand een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende gegevens inzichtelijk dienen worden gemaakt: • totaal gefactureerde kosten uitgesplitst naar productgroep en afnemer; • aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep; • alle aantallen per maand;

	• de cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder; • cumulatieve cijfers. • de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) over Bestel- en Bezorgkwaliteiten; • Gemelde klachten en afhandeling. Verdere invulling van de rapportage stemt de Opdrachtnemer af met de Contractmanager van Opdrachtgever.
RAPPORTAGE SYSTEEM	
49.	Opdrachtnemer dient kosteloos één digitaal registratiesysteem aan te bieden, bijvoorbeeld via een website of een webbase systeem, waarin aangeleverde post door de Opdrachtgever geregistreerd en gevolgd kan worden (24/7). Daarnaast wil de Opdrachtgever digitaal (real time) haar klantgegevens, zoals orders, facturatie, afnamegegevens, rapportages kunnen zien. Het systeem biedt minimaal de volgende mogelijkheden: Beheren klanten, gebruikers en instellingen: • Het systeem is via internet te benaderen middels daartoe verkregen inloggegevens; • Klant en factuurgegevens wijzigen/aanpassen; • Eigenaar moet meerdere gebruikers kunnen autoriseren; • Algemene en relevante contractgegevens inzichtelijk voor de klant; Gemengde, Homogene, Buitenland en Bijzondere post: • Tarieven inzien; • Partijen invoeren en verzendklaar maken; • Partijen aangeboden door derden inzien. Het definitieve format zal in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever na gunning worden ontwikkeld.
COMMERCIEEL	
50.	Prijzen en tarieven zijn vast tot en met 31-12-2027. Daarna mogen prijzen en tarieven jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2028 door Contractant worden aangepast, mits deze minimaal, op straffe van verval van recht, één maand voorafgaand is aangekondigd. De wijziging volgt de CBS consumentenprijsindex alle huishoudens, reeks 2015=100 (CPI). Per 1 januari van het jaar N is wijziging mogelijk volgens de breuk: (jaarcijfer CPI N-2) / (jaarcijfer CPI N-3) (ter toelichting: het cijfer over het jaar N-1 is per 1 januari nog niet beschikbaar).
FACTURATIE	
51.	Opdrachtnemer is verplicht, altijd, het door Opdrachtgever gegeven ordernummer en contractnummer op te nemen op de factuur en accepteert geen orders die buiten het inkoopstelsel van de Opdrachtgever (nu ProActis) naar Opdrachtnemer worden gestuurd.
52.	Opdrachtnemer stuurt één (1) maal per maand, na het verrichten van de dienstverlening, een (verzamel-) factuur met een specificatie van de verrichte dienstverlening. Externe aanbieders die in opdracht van Opdrachtgever post aanbieden dienen zichtbaar te zijn op de factuur.
53.	Facturen van Opdrachtnemer worden verstuurd in PDF formaat naar: factuurportal@eindhoven.nl (max 10Mb)
BEVEILIGING	

54.

In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst kunnen Partijen persoonsgegevens uitwisselen. Opdrachtnemer is voor zover hij persoonsgegevens verwerkt uit hoofde van de Overeenkomst verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, zevende lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtnemer is verplicht te werken overeenkomstig alle relevante wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens en te voldoen aan algemeen aanvaarde normen binnen de eigen branche ten aanzien van de beveiliging van (persoons)gegevens.

Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Prestatie persoonsgegevens verwerkt zal hij deze zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet op de AVG (UAVG) verwerken. Opdrachtnemer zal deze persoonsgegevens strikt geheimhouden en niet verstrekken aan derden, tenzij dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of de naleving van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding te waarborgen. Opdrachtnemer legt de verplichting tot geheimhouding ook op aan zijn werknemers en door hem ingeschakelde derden.

Wanneer zich bij Opdrachtnemer een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art.4, twaalfde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft voorgedaan waarbij Persoonsgegevens zijn betrokken die in het kader van de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zijn uitgewisseld, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte en staat Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij in eventueel noodzakelijke activiteiten om de gevolgen van de inbreuk zoveel als mogelijk te beperken.