Bijlage 1. Programma van Eisen

De onderstaande eisen gelden voor de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer voldoet hieraan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De aangeboden uitwerkingen van de gunningscriteria gelden aanvullend, voor zover deze verder gaan dan deze minimumeisen.

Algemene eisen

1. De opdrachtnemer verzorgt het ophalen, verwerken, wegen, tellen, frankeren, sorteren, vervoeren, traceren en bezorgen van de door de gemeente aangeboden post, inclusief benodigde transportmateriaal (postzakken en/of postbakken).
2. De dienstverlening omvat bulkpost, reguliere post, aangetekende post, pakketten en brieven naar landen binnen de Europese Unie. Verkiezingspost (stempassen en kandidatenlijsten) valt buiten deze opdracht.
3. De opdrachtnemer voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Postwet 2009, de AVG en relevante regels voor arbeidsomstandigheden en arbeidsvoorwaarden.
4. De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de volledige dienstverlening, ook bij inzet van onderaannemers of andere derden.
5. De opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon en één vervanger aan. Zij zijn op werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar en reageren uiterlijk de eerstvolgende werkdag op vragen van de gemeente.

Eisen aan postverwerking en bezorging

6. De opdrachtnemer richt het proces zo in dat poststukken vanaf ontvangst tot en met bezorging of retourzending te volgen en te verantwoorden zijn.
7. De opdrachtnemer beschermt poststukken tijdens opslag en transport tegen verlies, diefstal, onbevoegde inzage en beschadiging. Post blijft niet onbeheerd achter op openbaar toegankelijke plaatsen.
8. Poststukken worden zorgvuldig behandeld en in goede staat bezorgd. Bij verlies of beschadiging informeert de opdrachtnemer de gemeente direct, met vermelding van de betrokken zending en de genomen maatregelen.
9. Binnenlandse reguliere post wordt uiterlijk binnen twee werkdagen na ophalen voor het eerst ter bezorging aangeboden, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
10. De opdrachtnemer levert minimaal 99% van de poststukken op het juiste adres af en maakt afwijkingen en oorzaken inzichtelijk in de kwartaal-kwaliteitsrapportage.
11. Aangetekende post wordt uiterlijk binnen één werkdag na ophalen voor het eerst ter bezorging aangeboden. Bij aflevering verstrekt de opdrachtnemer op verzoek een bewijs van ontvangst met de relevante aflevergegevens.
12. Niet-bestelbare post wordt met vermelding van de retourreden uiterlijk binnen drie werkdagen na constatering aan de gemeente geretourneerd.
13. De opdrachtnemer kan (aangetekende) pakketpost en brieven binnen de EU verwerken en informeert de gemeente vooraf over afwijkende internationale doorlooptijden en voorwaarden.

Eisen aan haal- en brengservice

14. De opdrachtnemer haalt de uitgaande post op de door gemeente gekozen tijdstip op, en levert tegelijkertijd retourpost af op de door de gemeente aangewezen locatie in Helmond.
15. De vaste haal- en brengmomenten vinden plaats op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. De partijen leggen de tijdvakken vóór de start van de dienstverlening schriftelijk vast.
16. De opdrachtnemer zorgt voor voldoende geschikte hulpmiddelen, waaronder postzakken en postbakken, en vervangt beschadigde hulpmiddelen tijdig en zonder afzonderlijke kosten.
17. Bij de overdracht worden aantallen of partijen aantoonbaar geregistreerd. Verschillen, ontbrekende zendingen en bijzonderheden worden uiterlijk de volgende werkdag gemeld.
18. Bij afwijkende openingstijden, feestdagen of een incidentele extra partij post maakt de opdrachtnemer tijdig praktische afspraken met de gemeente.

Eisen aan kwaliteit, klachten en continuïteit

19. De opdrachtnemer gebruikt een aantoonbare werkwijze voor kwaliteitscontrole en legt de uitkomsten en verbetermaatregelen vast.
20. De opdrachtnemer beschikt over een duidelijke klachtenprocedure. Hij bevestigt de ontvangst van een klacht uiterlijk de eerstvolgende werkdag en informeert de gemeente over de afhandeling.
21. Klachten worden zo mogelijk binnen vijf werkdagen afgehandeld. Als dat niet lukt, deelt de opdrachtnemer vóór het verstrijken van die termijn de oorzaak en een nieuwe afhandeltermijn mee.
22. Bij uitval van personeel, verstoringen in sortering of vervoer en overige calamiteiten treft de opdrachtnemer maatregelen om ophaling en bezorging voort te zetten.

23. Bij voorzienbare piekbelasting kan de opdrachtnemer extra capaciteit inzetten, zodat de overeengekomen bezorgtermijnen en kwaliteit behouden blijven.

24. Bij een ernstige verstoring informeert de opdrachtnemer de gemeente onverwijld over de gevolgen, noodmaatregelen en verwachte hersteltijd.

Eisen met betrekking tot personeel

25. Ingezet personeel, onderaannemers en andere derden beschikken over de bevoegdheden en instructies die nodig zijn voor hun werkzaamheden, en behandelen post incl. persoonsgegevens vertrouwelijk.

26. Medewerkers die de post bij de gemeente ophalen of afgeven zijn herkenbaar als medewerker van de opdrachtnemer en kunnen zich op verzoek legitimeren.

27. De opdrachtnemer organiseert passende instructie, begeleiding en vervanging van medewerkers. De inzet van vervangende medewerkers mag niet leiden tot onderbreking van de afgesproken dienstverlening.

Eisen aan administratie, rapportages en facturatie

28. De opdrachtnemer registreert per maand de aantallen, gewicht, (pakket-)formaat en kosten per postsoort.

29. De gemeente krijgt, wanneer gevraagd, (digitaal) toegang tot verzendgegevens, aflever statussen, retourredenen en relevante kwaliteitsinformatie, voor zover deze gegevens beschikbaar zijn en mogen worden bewaard.

30. De opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf, digitaal, op basis van de daadwerkelijk afgenomen diensten en de overeengekomen tarieven voor haal -en brengservice.

31. Op de factuur staan ten minste de factuurperiode, productgroepen, aantallen, eenheden, tarieven en bedragen, zodat de gemeente de factuur kan controleren.

32. Overleg vindt ieder kwartaal plaats over bezorgprestaties, klachten, afwijkingen en verbeteringen. De opdrachtnemer signaleert proactief mogelijkheden voor efficiëntere en kosteneffectieve dienstverlening.

Eisen aan duurzaamheid en Social Return

33. De opdrachtnemer voert de maatregelen uit die hij in zijn inschrijving voor duurzaamheid heeft aangeboden en maakt de resultaten daarvan, op verzoek, aantoonbaar.

34. De opdrachtnemer levert periodiek inzicht in de milieuprestaties die in de inschrijving zijn toegezegd, waaronder de inzet van emissievrij vervoer, CO_2-reductie en routeoptimalisatie.

35. De opdrachtnemer besteedt 5% van de aanneemsom excl. btw aan Social Return binnen de regionale uitvoeringsregels van Helmond-De Peel 2024–2027.

36. De opdrachtnemer neemt uiterlijk vijf werkdagen na definitieve gunning contact op met de Servicedesk Social Return Helmond-De Peel en verantwoordt de uitvoering met de daarvoor aangewezen monitoringstool Wizzr.

Eisen aan privacy en informatiebeveiliging

37. De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de opdracht en volgens de met de gemeente gesloten verwerkersovereenkomst.

38. De opdrachtnemer beveiligt persoonsgegevens en postgegevens passend tegen onbevoegde toegang, verlies, wijziging of openbaarmaking en past privacy by design en privacy by default toe.

39. De opdrachtnemer werkt mee aan de herbeoordeling van de eerder uitgevoerde DPIA na gunning en voert de daaruit voortvloeiende afgesproken maatregelen uit.

40. Een (vermoedelijk) datalek of beveiligingsincident dat gegevens van de gemeente raakt, wordt onverwijld gemeld volgens de procedure en termijnen in de verwerkersovereenkomst.

41. Bij het einde van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer mee aan een veilige overdracht of verwijdering van gegevens, overeenkomstig de verwerkersovereenkomst en wettelijke bewaartermijnen.

Eisen aan implementatie en samenwerking

42. De opdrachtnemer zorgt dat de dienstverlening vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst volledig operationeel is. De beoogde ingangsdatum is 1 april 2027.

43. Vóór de start stemmen partijen ten minste contactpersonen, ophaal –en brengtijden, overdracht, rapportages, klachtenafhandeling, escalatie en de ingebruikname van (digitale) voorzieningen af.

44. De opdrachtnemer voert de afspraken uit zijn aangeboden plan voor implementatie en samenwerking uit, en meldt risico’s en vertragingen tijdig aan de gemeente.

45. Bij afloop of overgang naar een andere leverancier verleent de opdrachtnemer redelijke medewerking aan een zorgvuldige overdracht, zonder onnodige onderbreking van de postbezorging.