PROGRAMMA VAN EISEN

Postdiensten

1Stroom (gemeenten Duiven en Westervoort), gemeente Zevenaar/RSD en gemeente Doesburg

Documentstatus	Definitief
Versie bronbestand	V1.0

1. Definities en begrippen

Voor dit Programma van Eisen gelden de onderstaande definities en begrippen.

Begrip	Definitie
Postdiensten	Het geheel van handelingen dat bedrijfsmatig wordt verricht om poststukken af te leveren.
Poststuk	Een briefkaart, brief, tijdschrift of pakket dat via een derde, meestal een gespecialiseerd bedrijf, tegen betaling bij de ontvanger wordt bezorgd.
Gemengde post (port betaald)	Homogene en heterogene post van verschillend formaat en gewicht, binnen en buiten de gemeentegrenzen, met een overkomstduur conform wet- en regelgeving van 48/72 uur. De gemeentegrens wordt bepaald door het in het beschrijvend document opgenomen postcodegebied.
Poststukken gefrankeerd	Post die door Opdrachtgever zelf wordt gefrankeerd.
Antwoordnummerpost	Post die wordt verzonden aan een antwoordnummer.
Aangetekende post	Een poststuk waarvoor de verzender een bewijs van verzending ontvangt en dat alleen wordt uitgereikt nadat de ontvanger voor ontvangst heeft getekend.
Partijenpost	Post verpakt in enveloppen, folie of wikkels; homogeen of heterogeen; geadresseerd of ongeadresseerd; met mogelijk verschillende afmetingen en gewichten; vanaf 250 stuks; met een overkomstduur van 48/72 uur.
Buitenlandpost	Alle post die wordt verzonden naar adressen in het buitenland.
Postbuspost	Post die wordt verzonden in of naar een postbus.
Gefrankeerde post	Post voorzien van een postzegel en/of frankeerstempel.
Gesorteerde post	Post gesorteerd op een bepaald kenmerk.
Ongesorteerde post	Post die niet op een bepaald kenmerk is gesorteerd.
Ongetelde post	Post die niet door Opdrachtgever is geteld.
Binnen de gemeentegrenzen	Binnen de grenzen van de gemeenten Duiven, Westervoort, Zevenaar en Doesburg.
Buiten de gemeentegrenzen / Nederland overig	Buiten de grenzen van de gemeenten Duiven, Westervoort, Zevenaar en Doesburg.
Overkomstduur conform wet- en regelgeving (48/72 uur)	De post wordt vanaf het moment van aanlevering bij Opdrachtnemer binnen 48/72 uur bij de ontvanger bezorgd. De dag van aanlevering telt niet mee. De termijn begint om 00:00 uur op de opvolgende dag. Zon- en feestdagen tellen niet mee.
Bezorgdagen	Dagen waarop Opdrachtnemer de post bezorgt.
Homogene post	Post met hetzelfde formaat, gewicht en dezelfde tekstinhoud.
Heterogene post	Post met hetzelfde formaat en gewicht, maar met verschillende tekstinhoud.
Ongeadresseerde post	Een poststuk zonder naam of adres. Opdrachtgever gebruikt de aanhef “Aan de bewoners van dit adres”. Het betreft uitsluitend huis-aan-huisbezorging.

Begrip	Definitie
Geadresseerde post	Een poststuk waarop naam, adres, postcode en woonplaats zijn vermeld.
Bezorgadres	Een postbus, antwoordnummer of straatadres.
Afleverzekerheid	De garantie dat een poststuk op het juiste adres wordt bezorgd.
Aflevertijd	De vooraf per poststuk afgesproken overkomsttijd.
Brengservice	Het bezorgen van poststukken gericht aan een postbus-, antwoord- of straatadres op locatie van Opdrachtgever. Locaties: Duiven, Koning Willem-Alexanderplein 1, 6921 ES; Zevenaar/SDL/RSD, Kerkstraat 27D, 6901 AA; Doesburg, Leigraafseweg 8, 6983 BP.
Haalservice	Het collecteren en ophalen van alle ter bezorging aangeboden poststukken. Locaties: Duiven, Koning Willem-Alexanderplein 1, 6921 ES; Zevenaar/RSD, Kerkstraat 27D, 6901 AA; Doesburg, Leigraafseweg 8, 6983 BP.

2. Overkomstduur en bezorgdagen

Opdrachtgever hanteert in deze aanbesteding uitsluitend een overkomstduur van 48/72 uur. De indicatieve relatie tussen aanlever- en bezorgdag is als volgt:

Aanleverdag	Bezorgdag
Maandag	Donderdag/vrijdag
Dinsdag	Donderdag/vrijdag
Woensdag	Dinsdag/woensdag
Donderdag	Dinsdag/woensdag
Vrijdag	Dinsdag/woensdag

3. Algemene eisen

ID	Eis / omschrijving
ALG-01	Opdrachtnemer levert alle benoemde diensten zoals beschreven in het Beschrijvend document en dit Programma van Eisen.
ALG-02	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en, waar nodig, de gebruikers op locatie tijdig over wijzigingen in wet- en regelgeving, het servicekader en andere vakinhoudelijke zaken.

4. Commerciële eisen

ID	Eis / omschrijving
COM-01	De opdracht wordt uitgevoerd tegen vaste tarieven in euro's, exclusief btw, zoals opgenomen in het prijzenblad.
COM-02	De aangeboden prijzen omvatten alle kosten die verband houden met de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer, waaronder administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, belastingen, heffingen, verpakking, vermenigvuldiging van documenten, mediakosten, beproevingen en analyses, instrumentengebruik, overleg en het gebruik van een eigen frankeermachine.
COM-03	Het tarief per poststuk wordt bepaald door het volledige dagvolume per overkomstduur te wegen, het totale gewicht te delen door het aantal poststukken binnen de betreffende postsoort en het bijbehorende tarief uit het prijzenblad te vermenigvuldigen met het totale aantal poststukken van die dagzending.
COM-04	Alle geoffreerde prijzen en tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 2026. Vanaf 1 maart 2028 mogen de tarieven jaarlijks worden verhoogd met maximaal het percentage van de CBS-index Post- en pakketdiensten, met 2025 als basisjaar. Opdrachtnemer meldt een prijswijziging minimaal twee maanden voor de ingangsdatum schriftelijk. Indexering wordt pas toegepast na akkoord van Opdrachtgever.
COM-05	Als in een jaar wordt afgezien van prijs- of tariefherziening, vindt indexering in het daaropvolgende jaar uitsluitend plaats over één jaar. Indexering over meerdere jaren is niet toegestaan.

5. Facturatie en betaling

ID	Eis / omschrijving
FAC-01	Opdrachtnemer verstuurt per maand per debiteurennummer één gespecificeerde verzamelfactuur, onder verrekening van retouren, emballage en kortingen. Naast de wettelijk verplichte gegevens vermeldt de factuur minimaal: • debiteurennummer; • aantallen per productgroep; • bruto- en nettoprijzen per productgroep; • naam van de contactpersoon bij Opdrachtgever; • kostenplaatsnummer; • opdrachtnummers, indien van toepassing.
FAC-02	Betaling vindt plaats conform de Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten Liemerse gemeenten en SDL 2013.
FAC-03	Opdrachtnemer factureert opdrachten van andere afdelingen binnen de gemeenten Duiven, Westervoort, Zevenaar, Doesburg en SDL, die rechtstreeks naar opdrachtnemer gaan. Deze facturen worden ook rechtstreeks naar die afdeling via het vermelde routenummer gestuurd.
FAC-04	Opdrachtnemer factureert digitaal via de volgende e-mailadressen: • Zevenaar: facturen@zevenaar.nl; • SDL/RSD de Liemers: facturen@rsddeliemers.nl; • Duiven en Westervoort: facturen@1stroom.n • Doesburg: crediteuren-administratie@doesburg.nl.

6. Kwaliteitseisen

ID	Eis / omschrijving
KWA-01	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de post altijd wordt bezorgd, met inachtneming van overmacht situaties. Het is niet toegestaan dat post in het geheel niet wordt bezorgd.
KWA-02	Opdrachtnemer bezorgt de post binnen de gemeenten Duiven, Westervoort, Zevenaar en Doesburg zelf binnen 48/72 uur, met inachtneming van overmacht. Buiten deze gemeentegrenzen mag Opdrachtnemer de postdiensten uitbesteden.
KWA-03	Opdrachtnemer beveiligt het volledige logistieke proces, van collectie en distributie tot bezorging, transport en eventuele retourstromen. Post mag nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg worden achtergelaten. Sorteercentra en op- en overslagpunten zijn adequaat beveiligd tegen inbraak, brand en andere calamiteiten.
KWA-04	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Alle medewerkers zijn met deze procedure bekend en handelen ernaar.
KWA-05	Opdrachtnemer lost klachten binnen 24 uur op. Als dat niet mogelijk is, meldt Opdrachtnemer hoe het probleem wordt opgelost en binnen welke redelijke termijn.
KWA-06	Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen zich legitimeren en zijn gescreend voor het omgaan met vertrouwelijke informatie.
KWA-07	Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het door hem ingezette personeel.
KWA-08	Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever houden zich aan de geldende huis-, veiligheids-, beveiligings- en gedragsregels van Opdrachtgever.

ID	Eis / omschrijving
KWA-09	Alle direct voor Opdrachtgever ingezette medewerkers, met uitzondering van medewerkers die post- of pakketzendingen in het buitenland verzorgen, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
KWA-10	Medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever dragen nette, herkenbare kleding met het logo van Opdrachtnemer.
KWA-11	Opdrachtnemer controleert voorafgaand aan aflevering de tenaamstelling en adressering van alle poststukken uit de postbus. Poststukken die aantoonbaar voor een andere geadresseerde zijn bestemd, worden uitgefilterd en niet aan Opdrachtgever aangeboden.

7. Communicatie en rapportage

ID	Eis / omschrijving
COMR-01	Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen ieder één vaste contactpersoon en één vaste vervanger aan. Voor alle organisaties gezamenlijk wijst Opdrachtgever één vaste contactpersoon aan. De contactpersonen worden in de overeenkomst opgenomen.
COMR-02	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal één keer per jaar een evaluatieoverleg. In onderling overleg kan dit vaker plaatsvinden.
COMR-03	Opdrachtnemer levert gedurende de overeenkomst ieder halfjaar kosteloos een digitale rapportage aan de in de overeenkomst genoemde contactpersoon. De rapportage bevat minimaal: • totaal gefactureerde kosten, uitgesplitst naar productgroep; • aantal poststukken, uitgesplitst naar productgroep; • aantallen per maand; • vergelijking met dezelfde periode in het voorafgaande jaar; • cumulatieve cijfers; • inzet van Social Return.
COMR-04	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar van 08:00 tot 17:00 uur.

8. Logistieke en technische eisen

ID	Eis / omschrijving
LOG-01	Opdrachtnemer stelt alle voor verzending en transport benodigde hulpmiddelen, zoals bakken, zakken, stickers, zegels, formulieren, elastieken en kratten, kosteloos ter beschikking of in bruikleen.
LOG-02	Opdrachtnemer biedt een track-and-tracesysteem voor aangetekende post en pakketten. Voor ieder aangetekend poststuk is digitaal bewijs van aanbieding en/of ontvangst beschikbaar.
LOG-03	Opdrachtnemer haalt alle poststukken op die voor alle organisaties bij een ophaalpunt worden aangeboden.
LOG-04	Op door Opdrachtgever erkende feestdagen en verplichte ADV-dagen zijn locaties gesloten. Opdrachtnemer bewaart op deze dagen de post uit de postbus en levert deze op de eerstvolgende werkdag aan.

ID	Eis / omschrijving
LOG-05	Brieven en poststukken worden in volledig originele staat, ongeopend en onbeschadigd, bezorgd.
LOG-06	Opdrachtgever behoudt dezelfde postbus- en antwoordnummers.
LOG-07	Retour- en onbestelbare post wordt met een eenduidige reden op het poststuk aan Opdrachtgever teruggekoppeld. Verkeerd geadresseerde post wordt binnen zes werkdagen aan Opdrachtgever geretourneerd.

9. Duurzaamheid en Social Return

ID	Eis / omschrijving
DUU-01	Voor de bij de opdracht betrokken organisatieonderdelen beschikt Inschrijver over een managementsysteem waarin minimaal is geregeld: • milieubeleidsuitgangspunten; • concrete maatregelen om de milieubelasting van de opdracht te verminderen of te voorkomen, in elk geval voor CO2-uitstoot en geluidsemissie; • monitoring en herwaardering van milieuaspecten als basis voor continue verbetering; • bewustwording en competentie van medewerkers en toeleveranciers voor relevante milieuaspecten; • borging van naleving van de toepasselijke milieuwetgeving.
DUU-02	Minimaal 75% van de voor de opdracht ingezette voertuigen, zowel LDV (< 3.500 kg) als HDV (> 3.500 kg), voldoet minimaal aan emissieklasse 6. Het resterende deel voldoet minimaal aan emissieklasse 5. Vervangende of aanvullende voertuigen voldoen tijdens de contractperiode minimaal aan emissieklasse 6.
DUU-03	De CO2-uitstoot van de voor de opdracht ingezette voertuigen overschrijdt de onderstaande grenswaarden niet. Als zowel een WLTP- als NEDC-waarde beschikbaar is, is de WLTP-waarde leidend.
DUU-04	Alle voor de opdracht ingezette chauffeurs met een B-rijbewijs van vóór 2008 hebben de training “Het Nieuwe Rijden” of een gelijkwaardige training gevolgd. Voor rijbewijzen afgegeven na 1 januari 2008 is deze aanvullende training niet vereist. Certificaten zijn gedurende de contractperiode beschikbaar voor audit. Een aantoonbaar gebruikt softwaresysteem voor monitoring en verbetering van rijgedrag geldt eveneens als bewijs.
DUU-05	Minimaal 10% van de opdrachtwaarde wordt door Opdrachtnemer ingezet voor Social Return.

Grenswaarden CO2-uitstoot voertuigen

Voertuigtype	CO2 g/km (WLTP)	CO2 g/km (NEDC)
Voertuigen in de L-categorie (behalve vierwielers of lichte vierwielers)	0	0
Personenauto’s (M1)	139	119
Kleine bestelauto’s (N1, klasse I)	140	116
Middelgrote bestelauto’s (N1, klasse II)	171	127
Grote bestelauto’s (N1, klasse III)	162 + 0,096 × (M - 1.766,35)	147 + 0,096 × (M - 1.766,35)

M = de toegestane maximale massa van het voertuig in kg. Gebaseerd op GPP/JRC.

10. Specifieke eisen per locatie

ID	Eis / omschrijving
SPE-01	Haalservice vindt zonder tegenbericht plaats op maandag tot en met vrijdag binnen de volgende tijdvensters: • 1Stroom: maandag tot en met donderdag 16:00-16:30 uur; vrijdag 15:00-15:30 uur. • Doesburg: maandag tot en met vrijdag 15:30-16:00 uur. • Zevenaar/RSD: maandag tot en met donderdag 16:00-16:30 uur; vrijdag 12:00-12:30 uur. • Een tegenbericht wordt uiterlijk 24 uur vooraf per e-mail of telefoon door de contactpersoon kenbaar gemaakt. Opdrachtnemer verstrekt hiervoor een e-mailadres en telefoonnummer.
SPE-02	Brengservice voor postbussen en antwoordnummers vindt op maandag tot en met vrijdag binnen de volgende tijdvensters plaats: • 1Stroom: 08:30-09:00 uur. • Doesburg: 08:00-08:30 uur. • Zevenaar/RSD: 08:30-09:00 uur.
SPE-03	Opdrachtgever levert alle poststukken gesloten aan.
SPE-04	De post is gericht aan postbussen, antwoordnummers en straatadressen.
SPE-05	Retourzendingen worden uitgevoerd zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.
SPE-06	Opdrachtnemer bezorgt poststukken in binnen- en buitenland en draagt zorg voor aankomst op de bestemming, eventueel via een binnen- of buitenlandse bezorgdienst.
SPE-07	Opdrachtgever levert de poststukken ongesorteerd aan.
SPE-08	Opdrachtgever levert de poststukken ongeteld aan.
SPE-09	Opdrachtnemer kan alle post aanbieden bij alle adressen en postbussen.
SPE-10	Opdrachtnemer bezorgt aangetekende brieven binnen de termijn die volgt uit de geldende wet- en regelgeving.