

# Detailontwerp Bezorgen

Staf Operations  
Mei 2018





# Inhoud

---

## Het depot

- Belevering depot
- Inrichting depot

## Bezorgen

- Post bezorgen
- Kleding
- Werktijden

## Het depot



# Kernpunten Beleveren depot (1/2)



Kenmerk	Toelichting
<b>1. TGN, (tijdgebonden netwerk), en V&amp;B bevoorraden depot voor vast tijdstip</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Het depot* wordt dagelijks bevoorradt op vaste afgesproken tijd. Deze tijd staat vermeld op het taslabel. De tijd kan variëren per depot: uiterlijk 13 uur beschikbaar op depot. Bij dit laatste tijdstip bedraagt de werktijd max. 4 uur. De bevoorrading vindt plaats volgens het principe “tijdigheid voor volledigheid”, zie de procesinstructie SPI 8.6.5.</li><li>▪ De chauffeur neemt de beschikbare emballage dagelijks retour, inclusief eventueel aanwezige pakjes die niet in de oranje brievenbus pasten en niet naar een retailer konden worden gebracht. (deze zijn van de vorige dag)</li></ul> <p><i>* Tevens huisbelevering (is minder dan 5 lopen)</i></p>
<b>2. Binnen depot zorgt pbz voor verdelen binnentassen in stellingkast en controle op volledigheid</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Afhankelijk van de omvang van het depot (aantal lopen/hoeveelheid tassen) is er een/zijn er Pbz met Extra Taak (P.E.T.) voor het uitlopen van binnentassen over de stellingkasten.</li><li>▪ Deze pbz verdeelt de tassen per loop, eventueel inclusief de laatste herstelpost, en checkt op juiste aanvoer.</li><li>▪ De pbz meldt een eventuele verstoring direct aan de teamleider of de Administratie. Verkeerde rolcontainer(s) of enkele binnentassen, zowel geadresseerde post als HAH, worden conform herstelprocedure verwerkt (d.m.v. opdracht vanuit admi of teamleider aan TGN, na check op herstelmogelijkheid).</li><li>▪ Er zijn extra werkzaamheden op en rond het depot die een postbezorger met extra taak (PET) kan uitvoeren die niet verbonden zijn aan de loop/lopen die hij/zij moet bezorgen. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van vrijwilligheid en moeten passen binnen de kaders van de CAO. De tijd wordt uitbetaald conform praktijktijden die tussen teamleider en postbezorger worden overeengekomen. Daarbij wordt ook het uitgangspunt “gewerkte tijd = betaalde tijd” gehanteerd.</li></ul>

# Kernpunten inrichting depot



Kenmerk	Toelichting
<b>1. Depot</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Een depot, huisbelevering (is &lt; 5 lopen) of mobiel depot dient te voldoen aan de eisen die in het document “(minimale eisen) depots” zijn vastgesteld.</li><li>▪ <i>Zie document “(minimale eisen) depots” in de proceswijzer voor exacte afspraken, ook m.b.t. wijzigen code toegangscodetastjes e.d.</i></li></ul>

# Bezorgen



# Kernpunten Post bezorgen (1/4)



Kenmerk	Toelichting
<b>1. Beladen hulpmiddel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De bezorger pakt in het depot de te bezorgen binnentassen en belaad de (fiets)tassen van het hulpmiddel met een binnentas per (fiets)tas. Hierbij kan bij de fiets de stuurtas tevens benut worden voor een restant en/of pakjes.</li></ul>
<b>2. Postbezorging voor 17.00 uur in relatie tot het servicekader van 18.00 uur.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ In de externe communicatie naar klanten is het servicekader 18.00 uur.</li><li>▪ De post moet uiterlijk om 17.00 uur bezorgd zijn.</li><li>▪ Leidinggevendenden kunnen, in aansluiting op de cao en op basis van vrijwilligheid van de postbezorger, de afspraak maken om de post tussen 17.00 en 18.00 uur te laten bezorgen.</li><li>▪ De autobestelling moet uiterlijk bezorgd zijn om 18:00 uur.</li></ul>
<b>3. Loopbijzonderheden en extra tijd kunnen worden gerapporteerd via Mijn Werk</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ In Mijn Werk wordt melding gemaakt van loopbijzonderheden, procesklachten en uitloop. Dit gebeurt vooraf aan het stopzetten van de loop. De bezorger kiest één van de oorzaken die vermeld staan in de app.</li><li>▪ Bij het aantreffen van beschadigde post wordt de procedure gevolgd zoals die vermeld staat in het “Zakboekje voor Bezorgen”. Dit zakboekje is beschikbaar via de app. MijnWerk onder “HELP” in het menu.</li></ul>
<b>4. Herstelpost retour via Brievenbus</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Men is zelf verantwoordelijk om de herstelpost op voorgeschreven wijze af te werken. Deze herstelstroom gaat na stickering in de oranje tweelingstraatbrievenbus, in de gleuf “overige postcodes” (Dus niet de eenlingbrievenbus). Indien het niet mogelijk is hier gebruik van te maken, gaat men hiervoor terug naar depot*</li></ul> <p>* Postbodes kunnen ook, indien van toepassing, dit dezelfde dag mee retour nemen naar het VC</p>

# Kernpunten Post bezorgen (2/4)



Kenmerk	Toelichting
<b>5. Retour naar depot</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ondanks de voorgeschreven werkwijze rond herstelpost en de procedure die geldt als een poststuk niet door de brievenbus past* kan het voorkomen dat er teruggegaan moet worden naar het depot. Dit is dan onderdeel van “gewerkte tijd = betaalde tijd”.</li></ul> <p><i>* Deze procedures staan beschreven in het zakboekje voor de bezorgers, dit zakboekje staat in de app. MijnWerk.</i></p>
<b>6. Pakjes en afbundeling</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De bundels in de tas moeten handzaam zijn. Op piekdagen wordt door de voorbereider niet doorgebundeld*, behalve als de post daardoor de kans heeft om te beschadigen.</li><li>▪ Kleine/dunne pakjes zitten in de bundel. Niet in de bundel zitten de pakjes die dikker zijn dan 1,5 cm. Tevens de pakjes waarbij het niet handig is om deze in de bundel op te nemen; bijvoorbeeld door de kans op het beschadigen van de post.</li><li>▪ De pakjes die niet in de bundel zitten worden gesorteerd op loopvolgorde en in één of meerdere separate tassen verpakt. Bij het beladen is de tas direct herkenbaar d.m.v. een “B”, +evt. volgnummer, op het taslabel van de betreffende loop.</li><li>▪ Bij een geringe hoeveelheid post, bijv. op een daldag in combinatie met een enkel pakje, wordt dit natuurlijk wel in één tas verpakt.</li><li>▪ Boven op de bundel waar één of meerdere pakjes voor zijn, zit een (roze) Let op-kaart als teken dat er één of meerdere pakjes bij deze bundel horen. Deze kaarten kunnen weer op het depot in de betreffende bak gedeponereerd worden.</li></ul> <p><i>*Doorbundelen is het samenvoegen van post uit meerdere vakken van een instraatkast in één bundel.</i></p>



# Kernpunten Post bezorgen (3/4)



Kenmerk	Toelichting
<b>7. Scannen van zendingen</b>	Deze zendingen zijn herkenbaar aan een logo en staan als taak vermeld in “Mijn Werk”. Deze dienen conform instructie <u>altijd</u> gescand te worden (ook al staat die niet in je takenlijst). Hierbij geldt tevens de afspraak; “gewerkte tijd = betaalde tijd”
<b>8. Zendingen die niet door de brievenbus kunnen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Als een zending niet door de brievenbus past: A: Dan belt men aan en reikt het poststuk uit aan degene die open doet. B: Bij geen gehoor wordt bij maximaal twee burens aangebeld (links/rechts of overkant van de straat). A en B niet mogelijk? Dan kennisgeving achterlaten, het pakje stickeren en handelen conform de procedure “wat doe je als het poststuk niet in de brievenbus past” in het zakboekje . Ook hiervoor geldt; “gewerkte tijd = betaalde tijd”.</li></ul>
<b>9. Middelen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Als hulpmiddel voor de bezorging kan de postbezorger gebruik maken van een vakkentas/postvest en tevens bij gebruik van de (e-)fiets/scooter, een stuurtas en fietstassen. Autobestelling gebruikt veelal ook nog een bak voor op de bijrijdersplaats.</li><li>▪ In goed overleg met de teamleider Bezorgen kan de postbezorger, indien hij dat wenst, op piekdagen de hulpmiddelen postboy/ postman gebruiken.</li></ul>
<b>10. Oranje kaart</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Voor medewerkers bestaat de mogelijkheid om een (digitale) oranje kaart in te vullen als zij geen overeenstemming hebben bereikt met hun leidinggevende over het uitbetalen van gewerkte tijd.</li><li>▪ Deze oranje kaart is digitaal beschikbaar op Mijn Werk. De melding gaat naar de betreffende manager en de medezeggenschap. De medewerker wordt binnen twee weken geïnformeerd over de afhandeling.</li></ul>

# Kernpunten Post bezorgen (4/4)



Kenmerk	Toelichting
<b>11. Vervoermiddelen</b>	<p>Bij een loop hoort een vervoermiddel dat het meest geschikt is voor het uitvoeren van die loop:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fiets, evt. i.c.m. Postman</li><li>▪ Postboy (te voet)</li><li>▪ E-bike, evt. i.c.m. Postman</li><li>▪ (E-) scooter</li><li>▪ Auto</li><li>▪ E-cargo-bike</li></ul> <p>Voor enkele vervoermiddelen geldt een gebruikersovereenkomst; hierin zijn ook zaken geregeld met betrekking tot onderhoud e.d.</p>

# Kleding postbezorgers\*



Kenmerk	Toelichting
<b>1. Uitgifte</b>	<p><i>Conform huidig kledingbeleid:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tijdens de eerste drie maanden draagt de nieuwe medewerker het daarvoor bestemde PostNL hesje.</li><li>▪ De leidinggevende reikt dit hesje, samen met het regenpak, op de eerste werkdag aan de nieuwe medewerker uit.</li><li>▪ Vlak voor het aflopen van deze drie maanden en bij voortzetting van het dienstverband, bestelt de admie, onder verantwoordelijkheid van de leidinggevende, het vastgestelde kledingpakket via een buiten budgettaire order (startpakket) op naam van de kledingdrager via de kledingbestelsite.</li><li>▪ Deze kleding dient tijdens het werk gedragen te worden.</li></ul>
<b>2. Inname</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bij einde van het dienstverband levert de medewerker de bedrijfskleding in bij zijn/haar leidinggevende.</li></ul>

\* Voor postbodes is dit bij Voorbereiden geregeld

# Afspraken tijd bezorgen (1/4)

- opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
<b>1. Werktijd</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De werktijd van een loop wordt conform Leidraad WTR vastgesteld. Het moment om dit opnieuw vast te stellen is bij een optimalisatie of conform afspraken met betrekking tot “aanpassing bezorgtijden”. Ook bij het muteren van het Depot naar een ander adres, dienen de aanpassingen op de werkdagregeling binnen drie maanden gerealiseerd zijn. In geval van nieuwbouw wordt de werktijd bijgeplust. Bij de volgende WTR-wijziging wordt deze werktijd meegenomen in het instemmingsverzoek.</li></ul>
<b>2. Praktijk check van de (nieuwe) werktijd</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De voorzettijd is het startpunt voor het gesprek.</li><li>▪ Uitgangspunt voor het beoordelen van de werktijd is dat de postbezorger /postbode ten minste 2 “normale” maanden de betreffende wijk heeft gelopen; bij voorkeur op piek- en daldagen. Bij gefragmenteerde ervaring kiest men in bij collega’s met voldoende kennis en ervaring.</li><li>▪ Indien medewerker en leidinggevende geen overeenstemming bereiken in het vaststellen van de nieuwe werktijd wordt de afwijking geanalyseerd door bijvoorbeeld mee te lopen/rijden of gebruik te maken van GPS horloges (op vrijwillige basis).</li><li>▪ Op grond van de analyse worden de vervolgstappen bepaald in overleg met de postbezorger.</li><li>▪ Gedurende dit proces wordt ook het uitgangspunt “gewerkte tijd is betaalde tijd” gehanteerd.</li></ul>

## Afspraken tijd bezorgen (2/4)

- opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
<b>3. Uitlopen tassen / werkzaamheden Postbezorger met extra taak</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De genormeerde tijd voor het uitlopen van de tassen is 15,3 sec. per tas. Deze tijd wordt als apart blok per depot opgenomen onder AC code 43, of, als dit gecombineerd wordt met bijvoorbeeld andere werkzaamheden zoals de Postbezorger met Extra Taak, (P.E.T.) wordt dit separaat binnen het blok in de WTR opgenomen.</li></ul>
<b>4. Huis aan huis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Afspraken conform de geldende uitvoeringsregeling huis-aan-huis.</li><li>▪ Zaterdag is de vaste dag voor verspreiding van huis-aan-huis</li><li>▪ Als er op donderdag wordt verspreid dan wordt dit uiterlijk de donderdag voorafgaand aan de week van bezorging gecommuniceerd.</li></ul>

# Afspraken tijd bezorgen (3/4)

- niet standaard opgenomen in WTR -



Kenmerk	Toelichting
<b>1. Dagelijkse afwijkingen van de basistijd in de WTR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Er kunnen dagelijkse afwijkingen zijn die maken dat de uitvoeringstijd/ praktijktijd afwijkt van de WTR.</li><li>▪ Conform afspraken uit de flyer “Veel gestelde vragen over uren, looptijden, uitbetaling en meer...” wordt deze tijd uitbetaald. Deze flyer is te vinden op Mijn PostNL bij “Werk in de Praktijk”</li><li>▪ Tevens kan de uitvoerings-/praktijktijd afwijken doordat er lopen kunnen worden gecombineerd zonder tussendoor te moeten bijladen op het depot. De totale uitvoeringstijd wordt korter, omdat men van het laatste afgiftepunt van loop X direct door kan naar het eerste afgiftepunt van loop Y. Deze verbindingroute is onderdeel van de gewerkte tijd.</li><li>▪ Als er bijvoorbeeld door een calamiteit, van verschillende depots er op een (piek-)dag lopen worden besteld, kan er tevens aan de orde zijn dat er tijd benodigd is om de afstand tussen de depots te overbruggen. Dit is dan “gewerkte tijd = betaalde tijd”</li></ul>
<b>2. Werkoverleg</b>	Minimaal 2 maal per jaar vindt er werkoverleg plaats. De tijd wordt vergoed in NBW. Voor nadere informatie, zie de “leidraad werkoverleg” die te vinden is op “Mijn Postnl”.

## Afspraken tijd bezorgen (4/4)

- niet standaard opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
<b>3. Wachtijd op Depot t.b.v. postbezorgers</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elke bezorgloop kent een vaste starttijd. Vanaf dit moment kun je starten met je werk. Dat betekent dat jouw binnentassen met post op dat tijdstip beschikbaar moeten zijn. Zijn ze dat niet, dan krijg je in sommige gevallen je “wachtijd” betaald.</li> <li>• Is de vertraging minimaal een uur voor je starttijd, (van je eerste bestelloop), aan jou gemeld, en is de wachtijd (Vanaf de starttijd) maximaal 30 minuten? Dan wordt de wachtijd* niet betaald</li> <li>• Is de vertraging minimaal een uur voor je starttijd, (van je eerste bestelloop), aan jou gemeld, en is de wachtijd (Vanaf de starttijd) langer dan 30 minuten? Dan wordt de wachtijd vanaf 30 minuten na starttijd betaald. Stel, de vertraging vanaf starttijd is 45 minuten, dan krijg je 15 minuten wachtijd betaald.</li> <li>• Is de vertraging vooraf niet aan jou gemeld, of minder dan een uur voor je starttijd? Dan wordt de volledige wachtijd** uitbetaald. De volledige wachtijd is de tijd die je moet wachten vanaf je starttijd totdat je binnen tassen beschikbaar zijn.</li> </ul> <p>* Deze wachtijd vermeld je niet in MijnWerk</p> <p>** Vermeld deze wachtijd in MijnWerk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij extreme weersomstandigheden geldt een andere werkwijze. Zie hiervoor de “handreiking weersomstandigheden”.</li> </ul> <p><a href="https://postnl.sharepoint.com/sites/GroupHR/HRzakenvoormanagers/Lists/Wiki/Kou%20en%20winterse%20omstandigheden.aspx">https://postnl.sharepoint.com/sites/GroupHR/HRzakenvoormanagers/Lists/Wiki/Kou%20en%20winterse%20omstandigheden.aspx</a></p>