



# Detailontwerp Bezorgen 2017

Procesontwerp staf Operations

Versie definitief 12 juli 2017

# 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>▪ Depot* wordt dagelijks bevoorrad op vaste afgesproken tijd. Tijd kan variëren per depot: uiterlijk 13 uur beschikbaar op depot – zie <i>leidraad Werktijdregeling V&amp;B</i> – (bij dit laatste tijdstip, bedraagt de uitvoeringstijd max. 4 uur)</li><li>▪ TGN /V&amp;B, (chauffeur ‘scant’ depot), neemt beschikbare emballage dagelijks retour, inclusief eventueel aanwezige pakjes die niet in de oranje brievenbus pasten/ niet naar een retailer konden worden gebracht. (deze zijn van de vorige dag)</li></ul> <p>* Tevens huisbelevering (is &lt; 5 lopen)</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 depot grootte (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, evt. incl. laatste herstelpost, en checkt op juiste aanvoer.</li><li>▪ De pbz meldt een eventuele verstoring direct aan teamleider of Administratie. Verkeerde rolcontainer(s) of enkele binnentassen, zowel geadresseerde post als HAH, worden conform herstelprocedure verwerkt (d.m.v. opdracht aan TGN / chauffeur Bezorgen, na check op herstelmogelijkheid).</li><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 door de Postbezorger met Extra Taak, (P.E.T.) wordt dit separaat binnen het blok in de WTR vermeld. Hierbij wordt ook het uitgangspunt “gewerkte tijd = betaalde tijd” gehanteerd</li></ul>

# Kernpunten Beleveren depot (2/2)



Kenmerk	Toelichting
<b>3. Extra werkzaamheden op en rond het depot</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Er zijn extra werkzaamheden op en rond het depot die een postbezorger met extra taak, P.E.T., kan uitvoeren, die niet verbonden zijn aan de loop/lopen die hij/zij moet bezorgen.</li><li>▪ Deze werkzaamheden moeten passen binnen de kaders van de cao Postbezorgers; denk bijvoorbeeld aan het uitlopen van tassen, incl. de laatste herstelpost.</li><li>▪ Deze werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van vrijwilligheid en 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” voor exacte afspraken, ook m.b.t. wijzigen code toegangscodetekstjes 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>▪ Pbz/postbodes pakken in het depot de te bezorgen binnentassen en beladen de (fiets)tassen van hun hulpmiddelen 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>▪ Leidinggevenden kunnen, in aansluiting op de cao en op basis van vrijwilligheid, de afspraak maken om de post tussen 17.00 en 18.00 uur te laten bezorgen.</li><li>▪ Binnen het Herontwerp Autobedrijf is de afspraak dat de autobestelling uiterlijk bezorgd moet 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 maak je melding van loopbijzonderheden, procesklachten en uitloop. Dit doe je bij het stopzetten van je loop.</li><li>▪ Bij het aantreffen van beschadigde post; zie “Zakboekje voor Bezorgen”.</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; “overige postcodes”. (Dus niet de eenlingbrievenbus). Indien het niet mogelijk is hier gebruik van te maken, gaat men hier voor terug naar depot*</li></ul> <p>* Postbodes kunnen ook, indien van toepassing, dit 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 “Herstelpost retour via brievenbus” en “(bus-)pakjes naar retailer” kan het voorkomen dat er teruggegaan moet worden naar het depot. Dit is dan onderdeel van “gewerkte tijd = betaalde tijd”.</li></ul>
<b>6. Pakjes</b>	<ul style="list-style-type: none"><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>▪ Deze pakjes worden gesorteerd op loopvolgorde en in (een) separate tas(sen) 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 (zeer) geringe hoeveelheid post, bijv. op een daldag i.c.m. een enkel pakje, wordt dit natuurlijk wel in 1 tas verpakt.</li><li>▪ Boven op de betreffende bundel waar één of meerdere pakjes voor zijn, zit een (roze) Let op-kaart als teken dat er (een) pakje(s) bij deze bundel hoort/horen. (Deze kaarten kun je als je weer op het depot bent in de betreffende bak deponeren)</li><li>▪ Indien de brievenbus te klein is: A: Dan belt men aan en reikt het poststuk uit aan degene die open doet. B. Handelen conform burenbefleving. A en B niet mogelijk? Dan kennisgeving achterlaten, het pakje stickeren en handelen conform “(bus-)pakjes naar retailer”/ deponeren in de oranje tweelingstraatbrievenbus.</li></ul> <p>(Voor alle details, raadpleeg procedure “wat doe ik als post niet in brievenbus past” in het “Zakboekje voor Bezorgen”)</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). De afhandeling van de zending verloopt daarnaast volgens de geldende werkwijze. (zie zakboekje). Hierbij geldt tevens de afspraak; “gewerkte tijd = betaalde tijd”
<b>8. Zendingen die niet door de straatbrievenbus kunnen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Indien er na het volgen van de procedure “wat doe ik als post niet in brievenbus past” toch te grote pakjes/zendingen over zijn gebleven, zal men dit de zelfde dag af moeten geven bij de retailer of naar een depot moeten brengen* Door de Pbz./Postbode wordt een kennisgeving achter gelaten bij de geadresseerde. Ook hiervoor geldt; “gewerkte tijd = betaalde tijd”.</li></ul> <p>* Als de retailer gesloten is of voor de betreffende loop aangegeven is dat de zending niet bij de retailer afgegeven wordt, dan wordt deze naar het depot gebracht. Postbodes kunnen ook, als dit aan de orde is, de zending mee retour nemen naar het VC</p>
<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 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. Dit wanneer 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. Bij het aankiezen verschijnt er een scherm met het formulier dat de postbezorger kan invullen en verzenden.</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>O.b.v. geldende criteria wordt het te selecteren vervoermiddel vastgesteld. (zie ook “9. Middelen”)</p> <p>Voor enkele vervoermiddelen geldt een gebruikersovereenkomst; hierin zijn ook zaken geregeld m.b.t. 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 buitenbudgettaire 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 (1/2)

- 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 m.b.t. aanpassing bezorgtijden. Ook bij het muteren van het Depot naar een ander adres, dienen de aanpassingen op de werktijdregeling binnen drie maanden gerealiseerd zijn.</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, kunnen de volgende interventies worden gedaan:<ul style="list-style-type: none"><li>Meelopen/ meerijden met medewerker (door een collega postbezorger/postbode, teamleider of stafmedewerker en desgewenst, een oc-lid)</li><li>Uitvoeren van de loop met GPS horloge op vrijwillige basis</li></ul></li><li>De afwijking van de werktijd wordt geanalyseerd. De uitkomst kan zijn:<ul style="list-style-type: none"><li>Medewerker voert loop niet goed/slim genoeg uit waardoor hij/zij langer over de loop doet:<ul style="list-style-type: none"><li>Bijscholing/bijsturing noodzakelijk om tijd wel te halen</li></ul></li><li>Er ontbreken elementen in de loop of er zijn reële argumenten waardoor uitvoering in de basis langer duurt: tijd toekennen.</li><li>Medewerker is wellicht niet geschikt voor de baan.</li></ul></li><li>Gedurende dit proces wordt ook het uitgangspunt “gewerkte tijd is betaalde tijd” gehanteerd.</li></ul>

# Afspraken tijd bezorgen (2/2)

- 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 huis-aan-huis regeling.</li><li>Bij alle landelijke, regionale of lokale partijen HaH op donderdag worden de medewerkers één week van tevoren geïnformeerd.</li></ul>
<b>5. Werkoverleg voor postbodes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Werkoverleg voor Postbodes is conform Leidraad in de WTR opgenomen; in de basis is dit vier maal per jaar: Zie ook hiervoor de Leidraad Werkoverleg, welke te vinden is op “Mijn Postnl.”</li></ul>



# Afspraken tijd bezorgen (1/2)

## - 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 “uren en uitbetaling”</li><li>▪ Tevens kan de uitvoerings-/praktijktijd afwijken doordat er (meerdere) 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. De oorspronkelijke aan- en aflooproutes van de lopen die door het combineren (gedeeltelijk) niet meer worden uitgevoerd, maken geen deel meer uit van de gewerkte tijd. Deze tijd wordt in OWS in mindering gebracht.</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>	<p>Minimaal 2 maal werkoverleg per jaar. In principe in Q2 en Q4 waarbij ordentelijk d.m.v. een uitnodiging en agenda de Pbz in de gelegenheid gesteld wordt dit bij te wonen bij voorkeur op Postnl-locatie. Er vindt verslaglegging plaats. Zie hiervoor ook de leidraad Werkoverleg die te vinden is op “mijn postnl.”</p>

# Afspraken tijd bezorgen (2/2)

## - 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.<ul style="list-style-type: none"><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></li></ul> <p>* Deze wachtijd vermeld je niet in Mijn Werk</p> <p>** Vermeld deze wachtijd in Mijn Werk</p>