



# Detailontwerp Bezorgen 2016 (versie april 2016)

Procesoptimalisatie V & B

20 april 2016 versie definitief

# Het depot



# Kernpunten Beleveren depot (1/2)



Kenmerk	Toelichting
<b>1. Autobedrijf 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>▪ Het Autobedrijf / V&amp;B (IT-systeem ‘scant’ depot) neemt beschikbare emballage dagelijks retour, inclusief eventueel aanwezige buspakjes die niet in de oranje brievenbus pasten. (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 en checkt op juiste aanvoer.</li><li>▪ De pbz meldt een eventuele verstoring direct aan teamleider of Administratie. Verkeerde rc’s of enkele binnentassen, zowel geadresseerde post als HAH, worden conform herstelprocedure verwerkt (d.m.v. opdracht aan autobedrijf / 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, welke 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.</li><li>▪ Deze werkzaamheden zijn:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Uitlopen tassen</li><li>▪ Controleren of alle tassen zijn afgehaald. Dit laatste kan in voorkomende gevallen een reden zijn om terug naar het depot te gaan na het uitvoeren van de eigen bestelloop</li></ul></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</i></li></ul>

# Bezorgen



# Kernpunten Post bezorgen (1/3)



Kenmerk	Toelichting
<b>1. Beladen hulpmiddel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pbzs/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.</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>▪ Het melden van loopbijzonderheden (procesklachten), gebeurt via Mijn Werk.</li><li>▪ Omdat we vaak in de praktijk de (uitloop-) tijd naar boven afronden, wordt voor het invullen van Mijn Werk geen extra tijd vergoed.</li><li>▪ Het rapporteren van loopbijzonderheden en extra tijd via Mijn Werk wordt doorgegeven als onderdeel van de praktijktijd.</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. 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 (2/3)



Kenmerk	Toelichting
<b>5. Retour naar depot</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De voorgeschreven werkwijze “Herstelpost retour via brievenbus” maakt het niet meer noodzakelijk om na afloop van de bestelling terug te keren naar het depot*.</li><li>▪ In samenspraak met de teamleider kan op vrijwillige basis gekozen worden om dan ook niet meer terug te gaan naar depot de tijd die hier voor nodig was is dan geen onderdeel meer van de gewerkte tijd.</li></ul>
<b>6. Buspakjes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kleine/dunne buspakjes zitten in de bundel. Niet in de bundel zitten de buspakjes die dikker zijn dan 1,5 cm. Tevens de buspakjes waarbij het niet handig is om deze in de bundel op te nemen; bijvoorbeeld door de kans op beschadigen.</li><li>▪ Deze buspakjes 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 buspakje, wordt dit natuurlijk wel in 1 tas verpakt.</li><li>▪ Boven op de betreffende bundel waar één of meerdere buspakjes voor zijn, zit een (roze) Let op-kaart als teken dat er (een) buspakje(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 reik het poststuk uit aan degene die open doet. B. Handelen conform burenbeflevering. A en B niet mogelijk? Dan kennisgeving achterlaten, het buspakje stickeren en 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 (3/3)



Kenmerk	Toelichting
<b>7. Buspakjes die niet door de straatbrievibus kunnen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Indien er na het volgen van de procedure “wat doe ik als post niet in brievibus past” incidenteel toch een keer te grote buspakjes over zijn gebleven, zal men in ieder geval terug moeten naar het depot*. Deze tijd wordt vergoed. In enkele grote steden is nu de werkwijze de buspakjes geheel niet meer in de straatbrievibus te deponeren maar deze buspakjes de zelfde dag af te geven bij een retailer in de buurt. Hiervoor wordt door de Pbz./Postbode een kennisgeving achter gelaten bij de geadresseerde. Ook hiervoor geldt “gewerkte tijd = betaalde tijd”. Als deze werkwijze van toepassing wordt voor een bepaald gebied dan worden Pbz. tijdig geïnstrueerd m.b.t. de exacte werkwijze hiervoor.</li></ul> <p>* Postbodes kunnen ook, indien van toepassing, dit mee retour nemen naar het VC</p>
<b>8. Middelen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Als hulpmiddel voor de bezorging kan de postbezorger gebruik maken van een vakkentas en tevens bij gebruik van de fiets, een stuurtas en fietstassen.</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>9. Oranje kaart</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Voor medewerkers bestaat de mogelijkheid om een oranje kaart in te vullen. Dit wanneer zij geen overeenstemming hebben 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. Daarnaast, voor medewerkers die geen gebruik kunnen maken van Mijn Werk, blijft de fysieke oranje kaart bestaan. Deze kaarten liggen zichtbaar/ op bekende plaats op ieder depot/VC.</li></ul>

# 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 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. Basistijd</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De basistijd 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. actualisatie code 62. Ook bij het muteren van het Depot naar een ander adres, dienen de aanpassingen op de basistijd binnen drie maanden gerealiseerd zijn.</li></ul>
<b>2. Praktijk check van de (nieuwe) basis tijd</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>De voorzettijd is het startpunt voor het gesprek.</li><li>Uitgangspunt voor het beoordelen van de basistijd 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, die namens de groep participeren in het gesprek.</li><li>Indien medewerker en leidinggevende geen overeenstemming bereiken in het vaststellen van de nieuwe basistijd, kunnen de volgende interventies worden gedaan:<ul style="list-style-type: none"><li>Meelopen 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 <u>basistijd</u> 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 niet geschikt voor de baan: er wordt afscheid genomen.</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></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 “mijnpostnl.”</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 harmony 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 voor postbezorgers 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 welke 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>