

Detailontwerp Bezorgen

Afdeling Transformatie
Juni 2019



postnl

Kennisplein



Kenmerk	Toelichting
Kennisplein	Op het kennisplein kan een zoekterm ingevuld worden waarmee de instructie, vragen en antwoorden of werkwijze weergegeven wordt. Het kennisplein wordt regelmatig bijgewerkt met de nieuwste ontwikkelingen. Het kennisplein is te vinden in de Mijn Werk app.

Roosters



Kenmerk	Toelichting
Roosters	<ul style="list-style-type: none">• Het rooster voor de volgende week is zichtbaar op donderdag na 18 uur voor postbezorgers. Voor postbodes, chauffeurs en zaterdagbezorgers is het rooster zichtbaar op vrijdag na 14 uur.• Het bevestigen van het rooster kan tot zaterdag 14 uur, er wordt een herinnering gestuurd op zaterdag 12 uur als er nog geen bevestiging binnen is.• Uitgangspunt is dat, na publicatie, wijzigingen in het rooster in onderling overleg plaatsvinden en niet eenzijdig worden vastgesteld.

Het depot



Kernpunten beleveren depot



Kenmerk	Toelichting
1. TGN, (TijdGebonden Netwerk) en Operations bevoorraden depot voor vast tijdstip	<ul style="list-style-type: none">▪ Het depot wordt dagelijks bevoorrad op een vaste afgesproken tijd. De tijd kan variëren per depot: maar de post is uiterlijk 12 uur beschikbaar op het depot. Bij dit laatste tijdstip bedraagt de werktijd max. 5 uur. De bevoorrading vindt plaats volgens het principe “tijdigheid voor volledigheid”.▪ 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 werkdag). Verstoringen of het niet houden aan de afspraken kunnen gemeld worden in de app.
2. Binnen depot zorgt pbz voor verdelen binnentassen in stellingkast en controle op volledigheid	<ul style="list-style-type: none">▪ Afhankelijk van de omvang van het depot (aantal lopen/hoeveelheid tassen) zijn er één of meer (post)bezorgers met Extra taak (P.E.T.) voor het uitlopen van binnentassen over de stellingkasten.▪ Deze bezorger verdeelt de tassen per loop, eventueel inclusief de laatste herstelpost, en checkt op juiste aanvoer.▪ Er zijn extra werkzaamheden op en rond het depot die een bezorger 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 bezorger worden overeengekomen. Daarbij wordt ook het uitgangspunt “gewerkte tijd = betaalde tijd” gehanteerd.▪ De bezorger meldt een eventuele verstoring direct aan de teamleider of de Administratie . Verkeerde rolcontainer(s) of binnentassen worden conform herstelprocedure verwerkt (d.m.v. opdracht vanuit admi of teamleider aan TGN, na check op herstelmogelijkheid).

Kernpunten inrichting depot



Kenmerk	Toelichting
1. Depot	<p>Op een depot, huisbelevering of mobiel depot moet minimaal een starterstoolkit aanwezig zijn. De starterstoolkit op het depot bestaat uit de volgende middelen/voorwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">fietspomp;bandenplakset;pen;strooizout;lijstje met telefoonnummers (naast de communicatie hierover via Mijn PostNL);EHBO-set. <p>PostNL draagt zorg voor het beheer van de EHBO set en telefoonnummers (o.a. van leidinggevende en medezeggenschap). De bezorgers hebben zelf de verantwoordelijkheid om de compleetheid van deze kit te checken. Wanneer de starterskit niet meer compleet is, wordt dit doorgegeven aan de teamleider.</p> <p>De afmetingen van de stellingkasten op een depot zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">Hoogte: 2 m;Breedte: 0,9 m - 1 m;Diepte: 0,4 m; <p>In verband met het tillen, wordt de hoogste legplank op een maximale hoogte van 1,5 m bevestigd.</p>

Bezorgen



Kernpunten Post bezorgen (1/5)



Kenmerk	Toelichting																		
1. Indeling X-Y lopen	<ul style="list-style-type: none">Per depot zijn de voet-fietslopen ingedeeld in X- en Y-lopen. Depots die slechts 1 bestelloop hebben zijn over het algemeen als X ingedeeld. De autobestellingen en scooterbestellingen hebben per dag een X- deel en een Y-deel. 18.00 uur.De niet-24 uurspost wordt verdeeld volgens het onderstaande schema. <table border="1"><thead><tr><th>NRP</th><th>dinsdag</th><th>woensdag</th><th>donderdag</th><th>vrijdag</th><th>zaterdag</th></tr></thead><tbody><tr><td>X- bestelloop</td><td>meer post</td><td>minder post</td><td>meer post</td><td>minder post</td><td>meer post</td></tr><tr><td>Y-bestelloop</td><td>minder post</td><td>meer post</td><td>minder post</td><td>meer post</td><td>minder post</td></tr></tbody></table>	NRP	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag	X- bestelloop	meer post	minder post	meer post	minder post	meer post	Y-bestelloop	minder post	meer post	minder post	meer post	minder post
NRP	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag														
X- bestelloop	meer post	minder post	meer post	minder post	meer post														
Y-bestelloop	minder post	meer post	minder post	meer post	minder post														
2. Beladen hulpmiddel	<ul style="list-style-type: none">De bezorger start de wijk, pakt de binnentassen in het depot en belaad de (fiets)tassen van het hulpmiddel met één binnentas per (fiets)tas. Hierbij kan bij de fiets de stuurtas en bij een scooter de middenkoffer gebruikt worden voor een restant en/of pakjes.																		
3. Postbezorging voor 17.00 uur in relatie tot het servicekader van 18.00 uur.	<ul style="list-style-type: none">In de externe communicatie naar klanten is de uiterlijke bezorgtijd 18.00 uur.De post moet uiterlijk om 17.00 uur bezorgd zijn.Leidinggevenden kunnen, zoals in de cao beschreven staat en op basis van vrijwilligheid van de bezorger, de afspraak maken om de post tussen 17.00 en 18.00 uur te laten bezorgen. De maximale bestelduur per dag mag 5,5 uur (jonger dan 55 jaar) bedragen voor max 3 dagen per week, overige dagen max 5 uur.De autobestelling moet uiterlijk bezorgd zijn om 18:00 uur.																		

Kernpunten Post bezorgen (2/5)



Kenmerk	Toelichting
3. Laatste herstelpost uit de voorbereiding	<p>Het kan voorkomen dat er herstelpost is in het voorbereidingsproces nadat de tassen zijn ingepakt. Een deel van deze post wordt afgevoerd naar het depot in een rode bak zodat deze alsnog bezorgd kan worden. In de rode bak gaat uitsluitend de volgende post, voor meer uitleg hierover zie het kennisplein:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rouwpost2. Spoed/medische post3. Postzegelpost4. Roodfrankering5. Binnenlandse (bus-) pakjes6. Gepersonaliseerde post* <p>(* post met op de geadresseerde gerichte inhoud: Facturen, polissen, verzekeringen, bancaire post, post afkomstig van gemeente, overheid)</p>
4. Loopbijzonderheden en extra tijd kunnen worden gerapporteerd via Mijn Werk	<ul style="list-style-type: none">▪ In Mijn Werk wordt melding gemaakt van loopbijzonderheden, procesklachten en meer-/minder tijd. Meer/mindertijd per wijk geef je aan door te plussen of te minnen. Dit gebeurt vooraf aan het stopzetten van de loop. Bij uitloop kiest de bezorger één van de oorzaken die vermeld staan in de app. Bij meer redenen kiest de bezorger de reden die de meeste uitloop heeft gekost.▪ Bij het aantreffen van beschadigde post wordt de procedure gevolgd zoals die vermeld staat in het “Kennisplein”.
5. Herstelpost retour via Brievenbus	<ul style="list-style-type: none">▪ De bezorger 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). Als de post niet in de brievenbus past, gaat de bezorger hiervoor terug naar het depot*. <p>* Postbodes kunnen dit ook, indien van toepassing, op dezelfde dag mee retour nemen naar het VC</p>
6. Retour naar depot	<ul style="list-style-type: none">▪ Ondanks de voorgeschreven werkwijze rond herstelpost en de procedure die geldt als een poststuk niet door de brievenbus past kan het voorkomen dat er terug gegaan wordt naar het depot, bijvoorbeeld om lege tassen terug te brengen. Dit is dan onderdeel van “gewerkte tijd = betaalde tijd”.

Kernpunten Post bezorgen (3/5)



Kenmerk	Toelichting
7. Pakjes en afbundeling	<ul style="list-style-type: none">▪ De combibundels in de tas moeten handzaam zijn zowel op dagen met meer, als op dagen met minder post. De bundeldikte is maximaal 10 cm. Als een bundel dikker wordt dan 10 cm dan moet deze gesplitst worden. Op dagen met meer post wordt door de voorbereider niet doorgebundeld. Doorbundelen is het samenvoegen van post uit meerdere vakken van een instraatkast in één bundel.▪ 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. De Chinese ofwel Aziatische pakjes die qua gewicht erg licht en klein van formaat zijn worden boven op de combibundel geplaatst. Er kunnen meerdere van dit soort pakjes bovenop de combibundel worden geplaatst. De combibundel zonder pakjes mag niet dikker zijn dan 10 cm, inclusief de pakjes wel maar de bundel wordt niet heel veel zwaarder.▪ 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.▪ Bij een geringe hoeveelheid post, bijv. op een dag met minder post in combinatie met een pakje, wordt dit natuurlijk wel in één tas verpakt. Op het label wordt dan vermeld “geen B” om aan te geven dat er geen aparte tas met buspakjes is.▪ Poststukken die door de voorbereider worden gesorteerd (zoals bv. Kampioen) horen met de gesloten kant naar boven in de bundel te zitten.▪ Boven op de bundel waar één of meerdere pakjes voor zijn, zit op een dag met meer post 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 daarvoor bestemde bak gedeponneerd worden.
8. Scannen van zendingen	Scanzendingen zijn herkenbaar aan een logo en staan als taak vermeld in “Mijn Werk”. Deze horen conform instructie <u>altijd</u> gescand te worden (ook als die niet in je takenlijst staan). Hierbij geldt tevens de afspraak; “gewerkte tijd = betaalde tijd”.

Kernpunten Post bezorgen (4/5)



Kenmerk	Toelichting
9. Zendingen die niet door de brievenbus kunnen	<p>Als een zending niet door de brievenbus past:</p> <ul style="list-style-type: none">A. Dan belt men aan en reikt het poststuk uit aan degene die open doet. Bij flats ga je alleen naar boven indien je het veilig genoeg acht om je fiets onbeheerd achter te laten.B. Bij geen gehoor wordt bij maximaal twee burens aangebeld (links/rechts of overkant van de straat). <p>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 kennisplein.</p> <p>Ook hiervoor geldt; “gewerkte tijd = betaalde tijd”.</p>
10. Bezorgen van de combibundel	<p>De combibundel kan op verschillende manieren worden bezorgd:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Met een postvest. Dit kan een loopvest of een scootervest zijn2. Vanuit de stuurtafel3. In de auto vanuit een autobak4. Op de arm met behulp van een vakkentas <p>Zie hiervoor het kennisplein.</p> <p>De ‘restpost’ ook wel de 0100 post genoemd ligt op de laatst ingepakte bundel zodat de bezorger deze als eerste ziet.</p>
11. Looproute of bundelgrenzen aanpassen	<p>Een bezorger die regelmatig een wijk loopt kan de loopwijzer laten aanpassen. De wijziging kan aangevraagd worden via de Mijn Werk-app via ‘Overige meldingen’ bij de leidinggevende. Zie hiervoor op het kennisplein: Looproute of bundelgrenzen aanpassen.</p>

Kernpunten Post bezorgen (5/5)



Kenmerk	Toelichting
12. Middelen	<p>Er zijn 2 soorten vesten. Een scootervest en een loopvest. In het kennisplein staan de verschillende werkwijzen beschreven met daarbij de hulpmiddelen die daarvoor gebruikt kunnen worden. Naast postvesten zijn er 3 verschillende scheidingskaarten:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Een harde blauwe scheidingskaart (kunststof) voor in het postvest om het Huis aan Huis te scheiden.2. Een harde oranje scheidingskaart (kunststof) die kleiner is dan variant 1. Deze wordt geplaatst in het postvest of de stuurtas om de combibundel te kunnen scheiden.3. Een flexibele oranje kleine scheidingskaart. Deze wordt gebruikt om de combibundel te kunnen scheiden als ervoor wordt gekozen de combibundel vanaf de arm te bezorgen. <p>In overleg met de teamleider Bezorgen kan de bezorger, indien hij dat wenst, op dagen met meer post de hulpmiddelen postboy/ postman gebruiken.</p>
13. Vervoermiddelen	<p>Bij een loop hoort een vervoermiddel dat het meest geschikt is voor het uitvoeren van die loop. Daarbij wordt gekeken naar de afstand tussen afgiftepunten, aan- en afloop en de trefkans (dit is de kans dat je post moet bezorgen op een adres) :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Fiets, evt. i.c.m. Postman▪ Postboy (te voet)▪ E-bike, evt. i.c.m. Postman▪ (E-) scooter▪ Auto▪ E-cargo-bike <p>Voor de scooter en e-bike geldt een gebruikersovereenkomst; hierin zijn ook zaken geregeld met betrekking tot onderhoud e.d.</p>

Kleding bezorgers*

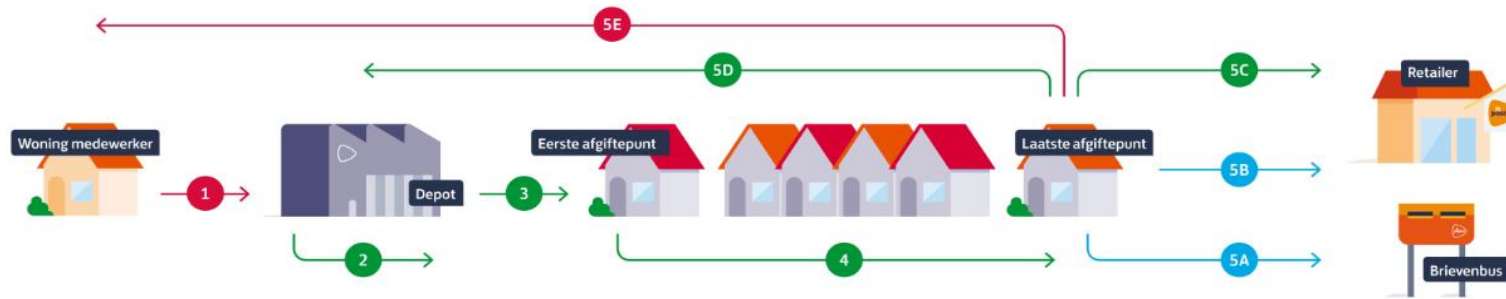


Kenmerk	Toelichting
1. Uitgifte	<p><i>Conform huidig kledingbeleid:</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Tijdens de eerste drie maanden draagt de nieuwe medewerker het daarvoor bestemde PostNL hesje.▪ Door of namens de leidinggevende wordt het hesje, samen met het regenpak, op de eerste werkdag aan de nieuwe medewerker uitgereikt.▪ 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. Deze kleding dient tijdens het werk gedragen te worden.▪ Na drie jaar ontvangt de medewerker budgetpunten om zelf nieuwe kleding te bestellen. Gaat er eerder een kledingstuk kapot dan kan dit in overleg met leidinggevende vervangen worden.
2. Inname	Bij einde van het dienstverband levert de medewerker de bedrijfskleding en de overige bedrijfshulpmiddelen in bij zijn/haar leidinggevende. De leidinggevende ziet erop toe dat dit gebeurt.

**Voor postbodes is dit bij Voorbereiden geregeld*

Nieuwe route van de Post

Tijd wel/niet in je werktijdregeling:



→ Tijd die binnen de WTR valt

- 2 Beladen hulpmiddel
- 3 Van depot naar eerste afgiftepunt
- 4 Van eerste afgiftepunt t/m laatste afgiftepunt
- 5C Van laatste afgiftepunt naar retailer (structureel)
- 5D Van laatste afgiftepunt vrijwillig terug naar depot: als aflooproute separaat opgenomen in de WTR. Bij bijladen/meerdere wijken bezorgen: tijd opgeven via 'Mijn werk'.

→ Tijd die niet binnen de WTR valt

- 5A Van laatste afgiftepunt naar brievensbus: tijd opgeven via 'Mijn werk'
- 5B Van laatste afgiftepunt naar retailer (niet structureel): tijd opgeven via 'Mijn werk'

→ Woon-werkverkeer (geen werktijd)

- 1 Van woning medewerker naar depot
- 5E Van laatste afgiftepunt terug naar woning medewerker

Werktijd Bezorgen



Afspraken tijd bezorgen (1/4)

- opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
1. Werktijdregeling	<p>De uitvoeringstijd van een loop wordt volgens de Leidraad Werktijdregeling (WTR) vastgesteld. Het moment om dit opnieuw vast te stellen is bij een optimalisatie (bijvoorbeeld bij het aanpassen van scooter-/fietslopen of inhuizing), of volgens afspraken die gemaakt worden bij landelijke aanpassing van de bezorgtijden. Ook bij het veranderen van het depot naar een ander adres, horen de aanpassingen op de werktijdregeling binnen drie maanden gerealiseerd te zijn. In geval van nieuwbouw wordt de uitvoeringstijd bijgeplust. Eventueel wordt het cyclisch rooster hierop aangepast. Bij de volgende WTR-wijziging wordt deze uitvoeringstijd meegenomen in het instemmingsverzoek. “In de praktijk blijft gelden: betaalde tijd is gewerkte tijd en gewerkte tijd is betaalde tijd”.</p>
2. Praktijk check van de (nieuwe) werktijd	<ul style="list-style-type: none">▪ Uitgangspunt voor het beoordelen van de werktijd is dat de bezorger de wijk kent en een voldoende aantal keer de wijk heeft gelopen om de voorgestelde tijd goed te kunnen beoordelen.▪ Indien medewerker en leidinggevende geen overeenstemming bereiken over de nieuwe werktijd wordt de afwijking geanalyseerd door bijvoorbeeld mee te lopen/rijden.▪ Op grond van de analyse worden de vervolgstappen bepaald in overleg met de bezorger. Lukt het niet om het eens te worden dan vindt er overleg plaats met leidinggevende en zijn of haar leidinggevende.▪ Gedurende dit proces wordt ook het uitgangspunt “gewerkte tijd is betaalde tijd” gehanteerd.

Afspraken tijd bezorgen (2/4)

- opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
3. Uitlopen tassen / werkzaamheden bezorger met extra taak	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 (post)bezorger met Extra Taak, (P.E.T.) wordt dit separaat binnen het blok in de WTR opgenomen.
4. Overheidsverspreiding	<ul style="list-style-type: none">Afspraken over overheidsverspreiding gelden volgens de uitvoeringsregeling verspreiding niet geadresseerde overheidspost.

Afspraken tijd bezorgen (3/4)

- niet standaard opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
1. Dagelijkse afwijkingen van de basistijd in de WTR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Er kunnen dagelijkse afwijkingen zijn die maken dat de uitvoeringstijd/ praktijktijd afwijkt van de WTR. ▪ 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”. ▪ Als er meerdere lopen worden besteld, kan het nodig zijn om terug te fietsen naar het depot en is de tijd om terug te gaan naar het depot ook betaalde tijd. ▪ 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 de ene loop direct door kan naar het eerste afgiftepunt van de andere loop. Deze verbindingsroute is onderdeel van de gewerkte tijd.
2. Reistijd	<p>Als de bezorger tijdelijk wordt uitgeleend naar een ander depot dan wordt de reistijd vanaf huis heen en terug vergoed als deze minimaal enkele reis 15 minuten bedraagt.</p> <p>Dit geldt ook wanneer er geboden is op een openstaande loop, op een ander depot, en de loop door de admie gehonoreerd is.</p>
3. Werkoverleg	<p>Minimaal 2 maal per jaar vindt er werkoverleg plaats. De tijd wordt vergoed in Noodzakelijk Bijzonder Werk (NBW). Voor nadere informatie, zie “leidraad werkoverleg” die te vinden is op “Mijn Postnl”.</p>

Afspraken tijd bezorgen (4/4)

- niet standaard opgenomen in WTR -

Kenmerk	Toelichting
3. Wachtijd op depot t.b.v. bezorgers	Elke bezorgloop kent een vaste starttijd. Dit is de tijd waarop de tassen in het rek staan. De aflevertijd moet op het depot hangen. Als de tassen niet op tijd worden geleverd dan wordt de wachtijd die ontstaat betaald vanaf de starttijd.
4. Bijzondere weersomstandigheden	Er zijn afspraken gemaakt over het werken bij bijzondere weersomstandigheden, zie hiervoor: https://mijnpostnl.mijnpostnl.nl/hr-zaken/images/143795_werken-bij-bijzondere-weersomstandigheden-012019.pdf
5. Oranje kaart	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alleen medewerkers die niet eens kan worden met leidinggevende over de gewerkte tijd, bijvoorbeeld over afgekeurde plustijden en de uitbetaling daarvan, dan kan de medewerker gebruik maken van de 'oranje kaart'. ▪ De Regiomanager en een vertegenwoordiger van de Medezeggenschap uit jouw regio behandelt de oranje kaart. Binnen twee weken nadat de oranje kaart is ingestuurd volgt een reactie.