

Nota van Inlichtingen 2

Nota van inlichtingen	
Aanbestedende dienst:	IUC Belastingdienst
Aanbesteding:	Pakketdiensten binnen- en buitenland
Referentienummer:	IUC21-602

Nr.	Document / Bijlage	Pagina	Paragraaf / UE	Vragen / Opmerkingen	Antwoord (invullen door IUC)
1	Bijlage A	22	Pakketdiensten bestemming buiten de EU	Bij alle andere bestemmingen noemt u een maximaal gewicht tot 31,5 kilo. Voor buiten de EU noemt u een gewicht van 2 kilogram tot 32 kilogram. Is dit een typefout en wordt hier eveneens 31,5 kilo bedoeld?	Dat is correct, dit wordt aangepast naar 31,5. Het servicekader in paragraaf 5.1 wordt hierop aangepast.
2	Bijlage A	33	UE 99	Wat verstaat u onder de noemer 'training'?	De aanbestedende dienst verstaat onder training het verbeteren van de rijvaardigheid welke is gericht op het zuiniger, duurzamer en veiliger rijden. Bewijs voor het volgen van de training dient in de vorm van een certificaat of een gelijkwaardig document te worden aangetoond.
3	N.a.v het antwoord op vraag 67 van de nvI			Het voorstel voor artikel 3.8 is niet volledig. Kunnen wij de gehele tekst ontvangen?	Bij het omzetten naar PDF is helaas een deel van de tekst weggevallen. Dank dat u ons hierop wijst. De volledig weggevallen tekst luidt: <i>3.8 Opdrachtgever kan de betaling van een factuur of een deel daarvan, waarover tussen Partijen geen overeenstemming bestaat, opschorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid maakt Opdrachtgever uitsluitend gebruik, indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur.</i> <i>3.9 Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.</i>

4	N.a.v. het antwoord op vraag 131 van de NvI	21		U geeft aan "Aanbestedende dienst wil afspraken kunnen maken met opdrachtnemer. De contactpersoon dient daarom bevoegd te zijn beslissingen te nemen en afspraken te maken." Bij Opdrachtnemer is het vaste aanspreekpunt niet in alle mate bevoegd voor het nemen van beslissingen en maken van afspraken. In overleg met zijn of haar leidinggevende kan hij of zij dat wel. Kunt u dit toestaan?	Doel van de aanbestedende dienst is dat indien afspraken gemaakt worden, de contactpersoon van opdrachtnemer niet eerst akkoord moet halen binnen de eigen organisatie. Aanbestedende dienst wil een discussie over een afspraak of beslissing niet meermaals voeren. In het incidentele geval dat een afspraak of een beslissing buiten het mandaat van de contactpersoon valt geeft deze dat direct aan en heeft een redelijke termijn (welke in het overleg zelf nog afgestemd wordt) om de afspraak te laten bevestigen of een beslissing te nemen. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat in de verschillende overleggen een contactpersoon aanwezig is die tenminste kan beslissen over de onderwerpen die in dat overleg op de vooraf afgestemde agenda staan.
5	N.a.v. het antwoord op vraag 17 van de NvI			Indien u van opdrachtnemer verwacht om alle pakketten zelf volledig in te klaren brengt dit veel meerwerk met zich mee. Het proces omvat veel administratieve werkzaamheden en dit moeten we ook verdisconteren in de tarieven. Kunt u aangeven waarom u afwijkt van een werkwijze waarin u zelf verantwoordelijk bent hiervoor?	Opdrachtgever wil op dit punt ontzorgd worden en maakt hierbij gebruik van de expertise van opdrachtnemer. Het is voor de deelnemende dienst niet mogelijk om zelf de zendingen in te klaren. De aanbestedende dienst heeft ten tijde van de marktconsultatiegesprekken aangegeven dat opdrachtnemer dient in te klaren. Hier is door geen enkele partij bezwaar op gemaakt.
6	N.a.v. het antwoord op vraag 170 van de NvI	26		U geeft aan "Opdrachtnemer moet wel toestaan dat er door deelnemende dienst verzendlabels worden gedrukt, omdat het niet mogelijk is om vanuit bijvoorbeeld oorlogsgebieden in te loggen op het systeem van opdrachtnemer en verzendlabels uit te draaien en op de pakketten te plakken." Hoe moet dit proces er volgens u uitzien?	Het proces behorend bij UE 34 ziet er volgens opdrachtgever als volgt uit: Volgens de parameters van de opdrachtnemer worden verzendlabels door deelnemende dienst opgesteld en bekostigd. Deze stickers worden naar de oorlogsgebieden gestuurd. Aldaar worden deze labels op het pakket gestickerd. De deelnemende dienst meldt de zending voor in het online systeem van de opdrachtnemer. Daarna wordt de zending ter inklaring en voor verzending aangeboden aan de opdrachtnemer. Het is aan opdrachtnemer om te voldoen aan gestelde eis.
7	N.a.v. het antwoord op vraag 172 van de NvI	26		Ter verduidelijking: pakketten met labels met pakketnummer van andere pakketdiensten kunnen niet door Opdrachtnemer worden verwerkt. Deze worden voor bezorging naar de desbetreffende pakketdienst gebracht voor bezorging. Deze vallen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Kunt u dit toevoegen aan de gestelde eis	Nee, aan deze eis wordt dit niet toegevoegd, omdat de aanbestedende dienst van oordeel is dat dit niet van toepassing is. De aanbestedende dienst benadrukt dat er geen barcodes van andere vervoerders zullen worden gebruikt. Zie ook antwoord op vraag 171 en 172 van Nota van Inlichtingen 1.

8	N.a.v. het antwoord op vraag 177 van de NvI	27		Dit is voor Opdrachtgever geen standaard werkwijze. Zonder aantallen is het lastig inschatten wat dit voor Opdrachtnemer betekent. Hoe is dit nu georganiseerd? Wie zorgt voor de initiële aanschaf en wie is administratief verantwoordelijk voor wat er waar nodig/ in omloop is?	De opdrachtnemer kan zich baseren op de indicatieve volumes. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij bij de implementatie voor initiële aanschaf zorgt en is hiermee eigenaar van de hulpmiddelen. Tijdens de implementatie wordt bepaald hoeveel per deelnemende dienst nodig zal zijn. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dit proces.
9	N.a.v. het antwoord op vraag 182 van de NvI	27		U geeft aan "Aanbestedende dienst heeft deze informatie niet op detailniveau beschikbaar. Wij zien een beperkt aantal deelnemers met een groot volume, zoals Belastingdienst, MPO, Politie en UWV, daarnaast een fors aantal deelnemers met meer dan 1.000 pakketten op jaarbasis en een groep deelnemers met minder pakketten." Deze informatie is opvraagbaar bij uw huidige pakketdienst. Wat is uw definitie van "een groot volume"? Op hoeveel locaties dient er "een groot volume" te worden opgehaald?	UWV heeft in 2019 13k pakketten en in 2020 17,5k pakketten. De grootste locaties zijn Den Haag, Rotterdam, Amsterdam en Utrecht. De Belastingdienst heeft in 2019 18k pakketten en in 2020 15K pakketten, waarvan Apeldoorn de grootste locatie. Ook Amsterdam, Utrecht en Arnhem zijn grote locaties. MPO Bunnik heeft 63,5k pakketten in 2019 en 92K pakketten in 2020. De Politie heeft in 2019 8,5K pakketten en in 2020 19,7k pakketten, waarvan circa 5,6k in december. De grote locaties zijn Amsterdam, Den Haag, Limburg en Odijk. Alle afgegeven aantallen zijn indicatief en bieden geen garantie voor toekomstige afname.
10	N.a.v. het antwoord op vraag 183 van de NvI	28		U geeft aan: "Niet private contractpartners zijn alleen organisaties die gedelegeerd worden door een deelnemende dienst. De deelnemende dienst kan bijvoorbeeld een fulfilmentpartij in de arm nemen om door hun het pakket te laten aanbieden op het contract aanbiednummer van opdrachtgevende deelnemende dienst." Inloggegevens van de bestelomgeving van Opdrachtgever mogen niet worden gedeeld met derden. Als private contractpartners gebruik maken van het contract uit naam van deelnemende dienst, dan blijft de deelnemende dienst communicatiepartij. Kunt u dit toevoegen aan de eis?	Ja, de deelnemende dienst zal dit toevoegen aan UE48. Toegevoegd wordt: <i>Als niet private contractpartners gebruik maken van het contract uit naam van deelnemende dienst, dan blijft de deelnemende dienst communicatiepartij. Opdrachtnemer dient de contractpartners (die gebruik maken van het contract uit naam van een deelnemende dienst) altijd eigen inloggegevens te verstrekken waarmee zij dezelfde dienstverlening kunnen afnemen.</i>

11	N.a.v. het antwoord op vraag 22 van de NvI	4		Opdrachtnemer werkt niet met aanbiedcode 'alleen huisadres'. Om de bezorging zo efficiënt mogelijk in te richten, heeft de ontvanger in de fase voor de bezorging ruimte om naar eigen behoefte datum of locatie van ontvangst te wijzigen. Als het pakket dan alsnog na 1 bezorgpoging aan de bij ons bekende ontvangstlocatie niet bezorgd kan worden, wordt het pakket naar een retaillocatie gebracht, waar de ontvanger het pakket kan ophalen. Waarom houdt u hierin vast aan de huidige wijze van werken? Andere pakketdiensten kennen een ander type dienstverlening. Staat u hiervoor open?	Indien de aard en inhoud van een pakket hier aanleiding toe geeft heeft deelnemende dienst behoefte aan de dienst 'alleen huisadres'. De verzender van een pakket bepaalt altijd wat er met het pakket moet gebeuren (bijv. handtekening vragen, alleen op huisadres bezorgen, niet bij een retaillocatie afgeven als 1e bezorging niet kan plaatsvinden). Dit houdt in dat indien de verzender de dienst "alleen huisadres" kiest, deze aanleiding heeft om te voorkomen dat het pakket op een retaillocatie terecht komt. Dit betekent in de praktijk dat er minimaal twee bezorgpogingen zijn en indien die niet slagen, het pakket retour afzender zal gaan.
12	N.a.v. het antwoord op vraag 30 van de NvI	5		Wat bedoelt u met "het aanmaken van eigen unieke productcodes"? Opdrachtnemer kent standaard productcodes. Bedoelt u dat u hiervan wilt afwijken? Indien dat het geval is, kunt u een voorbeeld delen van een eigen unieke productcode?	Opdrachtgever verwacht dat er unieke tarieven worden aangeboden voor deze opdracht en daarmee ook unieke productcodes verbonden aan correcte tarieven. Naar verwachting wijkt dit af van openbare productcodes. Aanbestedende dienst wil dat het niet mogelijk is om een standaardcode met standaardprijs aan te klikken. Voorbeelden van een eigen unieke code zijn: handtekening voor ontvangst of standaard zending alleen huisadres.
13	N.a.v. het antwoord op vraag 33 van de NvI			Ons kwaliteitsstandaard ligt hoog. Gezien de complexiteit van uw uitvraag is het echter niet realistisch om een overkomstduur van 97% te eisen, wij adviseren een percentage van 95% te hanteren. Kunt u dit aanpassen?	De aanbestedende dienst is bereid om dit percentage aan te passen naar 96,5%, een percentage dat aanbestedende dienst op basis van resultaten uit het verleden haalbaar acht. UE 57 en het servicekader worden hier op aangepast. De opdrachtgever en deelnemende diensten gaan ervan uit dat uitschieters onder dit percentage bij één of meerdere deelnemende diensten (maar nog binnen de norm voor de gehele categorie) separaat aandacht van de opdrachtnemer heeft. Gezamenlijk zal worden gezocht naar de oorzaak teneinde deze minimale norm te halen.
14	N.a.v. het antwoord op vraag 33 van de NvI	5		U stelt het percentage van de overkomstduur en overkomstzekerheid bij. Kunt u nog aangeven wat u bedoelt met "Overkomstduur buiten de EU = 7 en 14 werkdagen"?	De overkomstduur voor pakketten buiten de EU met een gewicht tot 2 kg is binnen 7 werkdagen. De overkomstduur voor pakketten buiten de EU met een gewicht tussen 2 kg en 31,5 kg is binnen 14 werkdagen. Afhankelijk van het gewicht wordt het aantal werkdagen gehanteerd.

15	N.a.v. het antwoord op vraag 49			U vraagt inzet van nieuwe kandidaten uit het doelgroepenregister. Uit eigen onderzoek en navraag bij gemeenten en SW-bedrijven blijkt dat verdere groei hierin niet mogelijk is. Hoe verwacht u van inschrijver dat we nieuwe proeftuinen inzetten, zonder arbeid te verdringen? Ons inziens schiet de huidige eis daarmee het doel voorbij.	Op basis van het bijwonen van netwerkbijeenkomsten Social Return heeft de aanbestedende dienst ondervonden dat er blijvende behoefte aan iedere vorm van hulp aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt bestaat. Omdat het nieuwe proeftuinen betreft, kunnen hier ook nieuwe kandidaten voor worden ingezet. De aanbestedende dienst is van mening dat hier geen sprake van verdringing hoeft te zijn. Hoewel het wel de voorkeur geniet om de kandidaten in te zetten op processen (gerelateerd aan) de core dienstverlening, benadrukt aanbestedende dienst dat de nieuwe proeftuinen niet per sé een connectie dienen te hebben met de core dienstverlening. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst continu in gesprek blijven met opdrachtgever over voorstellen zodat aan deze eis kan worden voldaan.
16	N.a.v. het antwoord op vraag 50 van de NvI			Inschrijver heeft bij ruim 95 SW-bedrijven geïnventariseerd naar de mogelijkheden voor pakketbezorging. Er zijn echter geen SW-bedrijven die op grote schaal werknemers hiervoor kunnen leveren. Door de aard van de werkzaamheden van de pakketbezorger, zijn deze niet geschikt voor medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. De eis die u uitvraagt - ook met het bijgestelde percentage - is derhalve onrealistisch. Naar onze mening kan geen enkele partij hieraan voldoen. Kunt u deze eis schrappen?	Nee, de aanbestedende dienst gaat deze eis niet schrappen. De aanbestedende dienst is van mening dat pakketbezorging onder begeleiding uit te voeren is door mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. De aanbestedende dienst attendeert er op dat de doelgroep groter is dan alleen Sociale Werkplaats organisaties, te denken valt aan herintreders, schoolverlaters, vluchtelingenstatushouders, etc. Zie ook antwoord op vraag 15.
17	N.a.v. het antwoord op vraag 51 van de NvI			We hebben duurzaamheid hoog in het vaandel staan, dit wordt ook bevestigd door onze hoge notering in de Dow Jones Sustainability index. Ons inziens is er echter geen enkele partij – met een landelijk dekkend netwerk en aan de capaciteitseisen kan voldoen - die aan deze eis tegemoet kan komen. Kunt u deze eis aanpassen naar minimaal Euronorm 3 voor onderaannemers en Euronorm 5 voor eigen voertuigen?	Nee, de aanbestedende dienst past deze eis niet aan. De invulling van deze eis draagt in grote mate bij aan de invulling van de duurzaamheidsdoelstellingen vanuit de EU en in het verlengde daarvan die van het Rijk. Hiermee wordt voorgesorteerd op doelen zoals die onder meer te vinden zijn in het Clean Vehicles Directive (de Richtlijn schone en energiezuinige voertuigen).
18	N.a.v. het antwoord op vraag 72/79/86			Inschrijver kan niet akkoord gaan met deze ruime aansprakelijkheidsbepaling (voor schade anders dan aan zendingen). De maxima voor deze aansprakelijkheid staat niet in verhouding tot de opdrachtwaarde per jaar. Kan Opdrachtgever bevestigen dat het CMR verdrag (en dus niet het wereldpostunie verdrag dat ziet op UD zendingen) op de Internationale Zendingen van toepassing is - nu het CMR Verdrag dwingend recht is?	Dit lijken twee vragen in één. Allereerst: de aansprakelijkheidsbepaling voor schade anders dan zendingen zoals opgenomen in artikel 7.2 ROK is expliciet gekoppeld aan de opdrachtwaarde. Aanbestedende dienst is niet bereid de aansprakelijkheid verder in te perken, dit past bij het beleid dat Aanbestedende dienst op soortgelijke en voorgaande aanbestedingen heeft toegepast. Ten tweede: De aansprakelijkheid voor schade anders dan aan zendingen is geregeld via het artikel in de raamovereenkomst en de daarin van toepassing verklaarde ARVODI 2018, niet via CMR of wereldpostunieverdrag.

19	N.a.v. het antwoord op vraag 75 en 91			Indien u de raamovereenkomst te allen tijd op kan zeggen en daarbij maar drie maanden opzegtermijn in achtneming neemt, is dit een onacceptabel groot risico voor Inschrijver. Inschrijver moet de mogelijkheid krijgen om alle gedane investeringen redelijkerwijs terug te verdienen. Bent u voorts bereid om de opzegtermijn te verruimen tot 6 maanden?	Artikel 22.6 houdt reeds rekening met investeringen. Aanbestedende dienst wel bereid de opzegtermijn te verruimen naar zes maanden. Artikel 7.11 van de Raamovereenkomst wordt hier op aangepast.
20	N.a.v. het antwoord op vraag 78			Gezien de omvang van onze beide partijen, is artikel 28.2 niet te handhaven en te controleren. Is Opdrachtgever bereid om dit artikel alsnog te laten vervallen.	Nee, aanbestedende dienst is hier niet toe bereid. Aanbestedende dienst zegt toe zich slechts op dit artikel te beroepen indien de nevenfunctie invloed had op de totstandkoming van de overeenkomst. Het personeel van opdrachtgever dat betrokken is bij deze aanbesteding heeft geen nevenfunctie bij een marktpartij.
21	N.a.v. het antwoord op vraag 8 van de NvI			U wenst te kunnen opschalen tot 200% in de piekperiodes. In dergelijke periodes is capaciteit echter schaars in de markt. Wij kunnen wel opschalen alleen willen hiervoor wel een forecast ontvangen. Hoe zorgt opdrachtgever voor een betrouwbare forecast?	Categoriemanagement is continue in contact met de deelnemende diensten. Onderdeel van de gesprekken die met de deelnemende diensten gevoerd worden is ook de verwachtingen voor de toekomst. Dit leidt tot een forecast. In aanvulling daarop attendeert categoriemanagment de deelnemende diensten ook op de impact van het verzenden van veel pakketten in vooraf bekende piekmomenten en adviseert waar mogelijk de behoefte te verplaatsen of te spreiden.
22	N.a.v. het antwoord op vraag 88			Is Opdrachtgever dan bereid om de vrijwaring te beperken tot de maximum aansprakelijkheid (voor de schade aan zendingen)?	Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.
23	Raamovereenkomst		Artikel 3.2	Wij kunnen niet akkoord gaan met artikel 3.2 uit de overeenkomst. Het wel of niet aanrekenen van btw aan onze klanten is afhankelijk van de soort dienstverlening die wij leveren. Indien een klant een pakket afneemt die onder de universele dienstverlening (UD) valt, dan wordt deze dienst als "btw vrijgesteld" gefactureerd. Indien de klant een pakket afneemt dat niet onder de universele dienstverlening valt, dan wordt deze dienst als "btw belast" (= 21% btw) gefactureerd. Hierin hebben wij geen keuze. Bij het leveren van niet-UD pakketten zijn wij wettelijk verplicht om 21% btw aan te rekenen aan onze klant. Dit is ongeacht de 'hoedanigheid' van onze klant. Dus ook als een klant niet de hoedanigheid van ondernemer heeft (en hij de door ons aangerekende btw niet kan terugvorderen bij de Belastingdienst) moeten wij 21% btw factureren als wij niet-UD pakketten aan de klant leveren. Kunt u dit artikel derhalve verwijderen?	Dit artikel blijft gehandhaaft. Het artikel bepaalt dat wanneer geen BTW in rekening wordt gebracht, maar dit wel had gemoeten, deze niet voor rekening van Opdrachtgever is. Brengt u in één keer het juiste in rekening, dan heeft dit artikel geen gevolgen voor u.