

Bijlage 2 Programma van Eisen en wensen

De Inschrijving dient te voldoen aan minimum eisen. Indien de Inschrijver niet aan deze Eisen voldoet neemt de Aanbestedende Dienst de Inschrijving niet in beoordeling.

2.1 Beschrijving Opdracht

2.1.1 Aanleiding

De huidige postcollectie en -bezorging wordt uitgevoerd door Post NL en de Diamant-Groep. De postbezorging in de regio Tilburg wordt uitgevoerd door de sociale werkvoorziening Diamant-Groep van de gemeente Tilburg met als doel werk te genereren voor mensen die een sociaal-maatschappelijke achterstand tot de arbeidsmarkt hebben. De overige postcollectie en -bezorging wordt uitgevoerd door Post NL. Het huidige contract met PostNL verloopt van rechtswege op 1 juli 2023.

2.1.2 Doelstelling

Het doel is om te komen tot een Overeenkomst met één Inschrijver. Het gaat daarbij om een Europees aanbesteed contract ten behoeve van de inkoop van Postbezorging buiten regio Tilburg tegen de economische meest voordelige condities en conform Programma van Eisen.

Daarnaast is een doelstelling dat de postbezorging uitermate betrouwbaar moet zijn. De leverancier dient een full service leverancier te zijn die de gemeente zo veel mogelijk werk uit handen neemt rond postbezorging en de dienstverlening hieromtrent. Dit moet gezien worden binnen het kader van onderstaande doelstellingen:

- Optimaliseren van de prijs-/kwaliteitverhouding van de dienstverlening
- Optimalisatie van de dienstverlening door efficiency in processen
- Het niveau van dienstverlening mag niet verlagen als gevolg van ontwikkelingen binnen de postmarkt en ontwikkelingen mogen daarnaast nooit leiden tot een verminderde dienstverlening
- Maatschappelijk verantwoord inkopen

De Inschrijver dient daarnaast aan te geven op welke wijze hij bijdraagt aan de optimalisering van interne poststromen die leidt tot een kostenbesparing. De Inschrijver dient rekening te houden met dalende postvolumes als gevolg van verdere digitalisering. Een prognose van de dalende volumes is niet bekend.

Er is voor gekozen om in één perceel aan te besteden omdat er, kijkend naar de CPV-code, grote, logische samenhang bestaat tussen de diverse onderdelen. De Aanbestedende Dienst ziet deze daarom als onlosmakelijk verbonden. Ook in het kader van duurzaamheid wenst de Aanbestedende Dienst slechts met één Inschrijver een Overeenkomst aan te gaan voor het halen, bezorgen en brengen van post.

2.1.3 Scope

De aanbesteding heeft betrekking op de in dit Aanbestedingsdocument genoemde poststromen van homogene en heterogene brieven/pakketten niet groter dan 38 x 26,5 x 3,2 cm voor binnen- en buitenland van de gemeente Tilburg. De sociale werkvoorziening voor Tilburg wordt uitgevoerd door de Diamant-Groep. De postcollectie en -bezorging van de gemeente Tilburg in een geselecteerd postcodegebied in het postcodegebied met de onderstaande postcodes is inbesteed bij de Diamant-Groep en derhalve **niet** betrokken in deze aanbesteding:

TILBURG	5011	TILBURG	5037	BERKEL-ENSCHOT	5056
TILBURG	5012	TILBURG	5038	BERKEL-ENSCHOT	5057
TILBURG	5013	TILBURG	5041	UDENHOUT	5071
TILBURG	5014	TILBURG	5042	BIEZENMORTEL	5074
TILBURG	5015	TILBURG	5043	DONGEN	5101
TILBURG	5017	TILBURG	5044	DONGEN	5102
TILBURG	5018	TILBURG	5045	DONGEN	5103
TILBURG	5021	TILBURG	5046	DONGEN	5104
TILBURG	5022	TILBURG	5047	RIJEN	5121
TILBURG	5025	TILBURG	5048	RIJEN	5122
TILBURG	5026	TILBURG	5049	GILZE	5126
TILBURG	5032	GOIRLE	5051	RIEL	5133
TILBURG	5035	GOIRLE	5052		
TILBURG	5036	GOIRLE	5053		

Bovengenoemde postcodegebieden zijn variabel. Dit kan niet leiden tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht. Een gemeentelijke herindeling is een mogelijk voorbeeld van een wijziging in postcodes. Indien onze inbestedende partij voor de bezorging van streekpost, de Diamant-Groep, een bepaalde postcode niet meer kan uitvoeren dan dient de Inschrijver de bezorging binnen dit postcodegebied over te nemen. De Diamant-Groep verzorgt, voor wat deze dienstverlening betreft, de bezorging van geadresseerde en ongeadresseerde post in de regio Tilburg (althans bovengenoemd postcodegebied). Daarnaast verzorgen zij de (jaarlijkse) bezorging van de verkiezingspost (stempassen en kieskranten).

2.1.4 Volume poststromen

Op jaarbasis worden er door de gemeente Tilburg circa 1,2 miljoen poststukken ter bezorging aangeboden. Het overgrote deel daarvan heeft een bestemming binnen de gemeente. Deze worden bezorgd door de Diamant-Groep. De uitgaande post van de gemeente bestaat voor 95% uit enveloppen en andere poststukken die minder dan 50 gram per stuk wegen.

Op jaarbasis verstuurt de gemeente Tilburg circa 230.000 poststukken met een adressering buiten bovengenoemd postcodegebied (bron: interne cijfers), bestaande uit post van verschillende formaten, post waarvan de partijen qua uiterlijk en gewichtsklasse hetzelfde zijn, buitenland post en aangetekende post. De opgegeven aantallen zijn zuiver indicatief. Inschrijvers kunnen hieraan geen rechten ontleen.

2.1.5 Geadresseerde post

Geadresseerde post is een post(stuk) met vermelding van naam,-adres en/of woonplaats, postbussen of antwoordnummers, waarbij het uitgangspunt is dat post zoveel mogelijk binnen 24 uur wordt bezorgd, tenzij bezorging op de vaste bezorgdag verlangd wordt. Het gaat hierbij om brieven welke, door de interne afdelingen of door onze drukker worden geproduceerd. Hierbij kan gedacht worden aan correspondentie met burgers, uitspraken op bezwaren, facturen, ontvangstbevestigingen, et cetera. Deze post wordt dagelijks door medewerkers van de postkamer of de Diamant-groep, bij de afdelingen -en enkele aan de gemeente gerelateerde organisaties- op verschillende locaties opgehaald en aangeleverd op een centrale locatie.

2.1.6 Partijenpost

Partijenpost zijn hoeveelheden post die homogeen zijn qua uiterlijk, formaat en gewicht en in dezelfde gewichtsklasse vallen. De minimaal aantallen zijn per poststroom variabel.

2.1.7 Post(stuk)

Een kaart of envelop die per post is vervoerd of daarvoor is bestemd, gericht aan een postbus, antwoordnummer of straatadres met een maximum gewicht van drie kilogram dat niet groter is dan 38 x 26,5 x 3,2 cm.

2.1.8 Direct mail

Direct mail zijn poststukken die uit reclame-, marketing- of publiciteitsmateriaal bestaan en die dezelfde boodschappen bevatten, met uitzondering van de naam, het adres en het identificatienummer van de geadresseerde, alsmede andere veranderingen die de aard van de boodschap niet wijzigen. Huis aan huis bezorgingen dienen ook in brievenbussen bezorgd te worden. Het formaat en gewicht kan verschillend zijn.

2.1.9 Aanmaningen en dwangbevelen

De aanmaningen en dwangbevelen dienen binnen 24 uur te worden geleverd bij de geadresseerden.

2.1.10 Serviceniveaus postbezorging

Opdrachtgever zal van de in 2.2.17 genoemde KPI's gebruik maken. De serviceniveaus gelden de bovengenoemde postsoorten. Voor de bepaling van de KPI's geldt dat de zondag en de nationale feestdagen niet meetellen bij de tijdsbepaling. Bezorging dient plaats te vinden van dinsdag tot en met zaterdag. De poststukken kunnen gesorteerd of ongesorteerd worden aangeleverd en kunnen gericht zijn aan zowel postbussen als straatadressen. Retourzendingen dienen te worden uitgevoerd zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.

Bezorgdagen:	Opdrachtgever verstaat onder bezorgdagen geen zon- en feestdagen.
Bezorgtijdigheid:	Percentage dat bezorgd is volgens gevraagde bezorging.
Bestelkwaliteit:	Percentage dat bezorgd is op het juiste adres.

2.2 Dienstverlening

2.2.1 Postwet

Inschrijver dient te handelen conform de Postwet 2009, het postbesluit 2009 en de postregeling 2009, dan wel door nieuwe regelingen of wijzigingen hierop, vastgesteld door het ministerie van Economische Zaken. Daarnaast dient Inschrijver te handelen conform het Tijdelijk besluit postbezorgers 2011 welk is vastgelegd in de AMvB (BWBR0029800).

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en waar nodig ook diverse gebruikers op locatie tijdig over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot wet- en regelgeving, wijzigingen in de dienstverlening en andere vakmatige zaken.

2.2.2 Globale dekking

Brieven en poststukken dienen in het binnen- en buitenland bezorgd te worden door Opdrachtnemer.

2.2.3 Afhalen poststukken

Opdrachtnemer dient de te verzenden poststukken op werkdagen ná 17.30 uur, en vóór 18.30 uur af te halen bij de Opdrachtgever op in principe één centrale, door Opdrachtgever aan te wijzen, locatie. Dit betreft de locatie dáár waar de postkamer is gelokaliseerd. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het voorkomen dat poststukken op een andere gemeentelijke locatie óf een locatie van een leverancier van de gemeente Tilburg.

De belangrijkste ophaallocaties tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zijn vermeld in dit Programma van Eisen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat er sprake kan zijn van wijziging van deze locaties of aanvulling van meerdere locaties tijdens de duur van de Overeenkomst, zonder dat hier extra kosten voor in rekening gebracht kunnen worden voor de locaties binnen de gemeentelijke grenzen.

2.2.4 Wijze van aanbieden poststukken

Opdrachtnemer dient te accepteren dat Opdrachtgever de poststukken ongefrankeerd, voorzien van port betaald stempel aanbiedt en verder dat Opdrachtgever geen verdere sorteerhandelingen uitvoert dan sorteren op bestemming: Streekpost – Overige bestemmingen (indien gewenst). Opdrachtnemer dient voorts te accepteren dat Opdrachtgever geen verdere (verpakings-)handelingen uitvoert dan de poststukken in de ter beschikking gestelde materialen (bakken, karren etc.) te deponeren. Deze materialen (bakken, karren etc.) worden, voorzien van de poststukken, in pandig op de door Opdrachtgever aan te wijzen centrale locatie aan Opdrachtnemer aangeboden. Opdrachtnemer dient vanaf/vanuit die situatie handling, transport, bezorging etc. te verzorgen.

Opdrachtnemer dient daarnaast te accepteren dat Opdrachtgever poststukken ongestempeld kan aanbieden, waarbij de Inschrijver verantwoordelijk is voor het port betaald stempelen van de poststukken.

2.2.5 Haal- en Afleveradres

Iedere werkdag van de week dienen te verzenden brieven en poststukken te worden opgehaald en afgeleverd op één locatie. Tot medio juni 2023 is dit de personeelsingang van Stads Kantoor 6, Spoorlaan 181, 5038 CB, Tilburg. Na medio juni 2023 dienen te verzenden brieven en poststukken te worden opgehaald en afgeleverd bij de leveranciersingang van de Stadswinkel, Koningsplein 8, 5038 WG, Tilburg.

De aanleverdagen en -tijdstippen voor poststukken is van maandag tot en met vrijdag (07.30 -08.30 uur). Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het voorkomen dat poststukken op een andere gemeentelijke

locatie óf een locatie van een leverancier van de gemeente Tilburg dienen te worden opgehaald. Het betreft in alle gevallen locaties binnen de gemeente Tilburg.

2.2.6 Wijze van aanbidding aan Opdrachtnemer

De poststukken kunnen gesorteerd of ongesorteerd, mét of zónder stempel 'port betaald' worden aangeleverd en kunnen gericht zijn aan zowel postbussen als straatadressen.

2.2.7 Bezorgdagen

De bezorging van de poststukken aan de geadresseerde vindt plaats van dinsdag tot en met zaterdag.

Aangetekende brieven die op vrijdag in het tijdvak zoals weergegeven in 2.1.2 worden aangeleverd dienen uiterlijk op de daarop volgende zaterdag te worden bezorgd.

2.2.8 Aangetekende brieven

Aangetekende brieven dienen binnen 24 uur bezorgd te worden door Opdrachtnemer.

2.2.9 Track en trace

Opdrachtnemer heeft een track en trace systeem (of soortgelijk alternatief) waarbij de aangetekende post door Opdrachtgever online procesmatig gevolgd kunnen worden.

2.2.10 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 07.30 uur en 19.30 uur telefonisch of via e-mail bereikbaar. Gebruik van betaalde telefoonnummers, zoals bijvoorbeeld 0900-nummers, is daarbij uitgesloten.

2.2.11 Communicatie

Opdrachtgever wenst twee keer per jaar een tactisch overleg met een vaste contactpersoon van Opdrachtnemer.

2.2.12 Rapportage

Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten wil de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst over de volgende managementinformatie kunnen beschikken. De Opdrachtgever verlangt in de derde week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage (in Excel en/of met een digitale inlogcode) van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:

- Opdrachtnummer;
- Totaal gefactureerde kosten uitgesplitst en aantallen voor de gehele gemeente, uitgesplitst naar productgroep en afnemer;
- Aantal poststukken uitgesplitst naar productgroep;
- Alle aantallen per maand (aantal zendingen, aantal stuks, gewicht);
- De cijfers van afgelopen periode ten opzichte van dezelfde periode een jaar eerder;
- Cumulatieve cijfers;
- De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) over Bestel- en Bezorgkwaliteiten, en duurzaamheidsprestaties;
- Gemelde klachten en afhandeling.

Het definitieve format zal in overleg met Opdrachtnemer en contractmanager na gunning worden ontwikkeld en schriftelijk worden vastgelegd.

2.2.13 Serviceniveau

Inschrijver dient minimaal 1x per jaar kwalitatief onderzoek naar het serviceniveau van de bezorgde post (bezorging op het juiste adres en bezorging binnen gestelde overkomstduur van het postproduct) te laten uitvoeren, en stelt de resultaten kosteloos aan Opdrachtgever beschikbaar. Het aantal respondenten moet in

verhouding staan tot de onderzochte dienstverlening en een representatief beeld kunnen geven van de kwaliteit.

2.2.14 Beschikbaarheid informatie

Inschrijver dient een digitaal systeem aan te bieden, bijvoorbeeld via een website of een webbased systeem, zodat de gemeente digitaal haar klantgegevens, zoals orders, facturatie, afnamegegevens, management rapportages kan zien. Van Inschrijver wordt verwacht dat deze uitleg geeft over dit systeem bij start van de Overeenkomst. Tijdens Inschrijving dient Inschrijver ter informatie aan te geven welk systeem en mogelijkheden leverancier aanbiedt en wat de mogelijkheden zijn door bijv. printscreens, een toelichting en/of een tijdelijke inlogcode, zodat Aanbestedende Dienst reeds een indruk heeft van uw systeem.

2.2.15 Bezorgkwaliteit

De eisen voor de bezorgkwaliteit zijn minimaal 95% op tijd bezorgd. Gemeentelijke belastingen, verkiezingspost en andere mailingen die op dagtekening worden verzonden moeten minimaal 99,5% op tijd worden bezorgd.

2.2.16 Bestelkwaliteit

De eisen voor de bestelkwaliteit zijn minimaal 95% op het juiste adres. Gemeentelijke belastingen, verkiezingspost en andere mailingen die op dagtekening worden verzonden moeten minimaal >99,9% op het juiste adres worden bezorgd.

2.2.17 KPI's bezorg- en bestelkwaliteit

De genoemde percentages voor de Bezorg- en Bestelkwaliteit en duurzaamheidscriteria worden tijdens de looptijd van de Overeenkomst als Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI) gehanteerd. Samenvattend hanteert de Opdrachtgever de volgende service niveaus voor de bezorg- en bestelkwaliteit:

KPI's bezorg- en bestelkwaliteit

Type post	Bezorgkwaliteit	Bezorgkwaliteit %	Bestelkwaliteit
Geadresseerde post binnenland	< 24 uur, vaste bezorgdagen	> 95 %	> 95 %
Geadresseerde post buitenland	< 96 uur	> 95 %	> 95 %
Ongeadresseerde post	< 24 uur, vaste bezorgdagen	> 95 %	> 95 %
Direct mail	< 48 uur, vaste bezorgdagen	> 95 %	> 95 %
Poststuk	< 24 uur, vaste bezorgdagen	> 95 %	> 95 %
Aangetekende post binnenland	< 24 uur	> 99,9 %	> 99,9 %
Aangetekende post buitenland	< 96 uur	> 99,9 %	> 99,9 %
WOZ-beschikkingen	< 24 uur, vaste bezorgdagen	> 95 %	> 99,9 %
Aanmaningen en dwangbevelen	< 24 uur	> 95 %	> 99,9 %

Indien één van de bovenstaande KPI's wordt overschreden treedt artikel 15 van de Algemene Inkoopvoorwaarden in werking.

2.2.18 Tarieven

De Aanbestedende Dienst conformeert zich aan de door de Inschrijver geoffreerde markttarieven ten aanzien van onderstaande diensten:

- Bezorging van post buiten regio Tilburg

Optioneel:

- WOZ-beschikkingen

Indien de bezorging van de WOZ-beschikkingen samenvalt met de bezorging van de verkiezingspost zal de Diamant-Groep zich maximaal inspannen om zoveel mogelijk post zelf te bezorgen. Indien door capaciteitsgebrek niet alle post door de Diamant-Groep bezorgd kan worden zal in overleg met de Opdrachtgever een deel van de postbezorging worden uitbesteed aan Opdrachtnemer.

2.2.19 Controle gewicht en aantal t.b.v. factuur

Opdrachtgever geeft bij iedere levering een overzicht van het aantal poststukken en totaal gewicht (per soort). Deze gegevens worden gebruikt bij controle van de facturen. Het is derhalve van belang dat de gegevens overeenkomen met de bevindingen van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer/ontvanger bij ontvangst andere aantallen of een ander gewicht registreert, dient hij terstond (uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst) hiervan een melding te maken met een gedetailleerde vermelding van het verschil. Na deze termijn kan er geen beroep meer worden gedaan door Opdrachtnemer op verschillen in de gegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Er wordt dan uitgegaan van de juistheid van de gegevens van Opdrachtgever.

2.2.20 Kosteloze retourzendingen

Retourzendingen dienen te worden uitgevoerd zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever. Hier worden retourzendingen bedoeld die in eerste instantie door de Inschrijver op een adres zijn bezorgd en voorts door de ontvanger zijn geweigerd óf aan de Opdrachtgever zijn geretourneerd.

2.2.21 Facturatie

Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever middels één verzamelfactuur per maand achteraf, die de totalen per categorie bevat. Opdrachtnemer factureert onder vermelding van het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer. Opdrachtnemer factureert uiterlijk 7 kalenderdagen na afloop van de maand van dienstverlening. Opdrachtnemer stelt aan Opdrachtgever een webportal beschikbaar waarin minimaal alle gedurende de Overeenkomst verstuurd facturen raadpleegbaar zijn en in PDF-formaat te downloaden zijn. Daarnaast biedt deze webportal de mogelijkheid tot het downloaden van een specificatie bij iedere factuur in CSV-formaat of Excel-formaat, waaruit minimaal blijkt hoeveel poststukken van welke categorie, met welk gewicht en tegen welke kosten, inclusief en exclusief BTW, er per dag door Opdrachtgever zijn aangeboden ter verzending. Daarnaast bevat deze specificatie een detaillering van de bij Opdrachtgever in rekening gebrachte kosten tot op een zo laag mogelijk detailniveau.

2.2.22 Indexatie

De tarieven kunnen jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden volgens de jaarlijkse NEA-prognose met betrekking tot de kostenontwikkelingen, zoals dat door het kennisinstituut NEA wordt gepubliceerd. Het indexeringscijfer is de procentuele stijging/daling die wordt afgegeven door het kennisinstituut NEA voor het te indexeren jaar. Het betreft hier de NEA-index fijnmazige collo en wordt afgerond op één decimaal. Opdrachtnemer deelt zijn voornemen tot indexering schriftelijk mede aan de contractmanager van onderhavige Overeenkomst van Opdrachtgever, uiterlijk per 1 december voorafgaand aan het te indexeren jaar. Slechts na schriftelijk akkoord door de hierboven bedoelde contractmanager van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de indexering doorvoeren in haar tarieven en deze vanaf 1 januari van het te indexeren jaar in rekening brengen. Opdrachtnemer verstrekt aan de contractmanager van Opdrachtgever een nieuw tarievenoverzicht voor het nieuwe kalenderjaar, minimaal voor alle op het Prijzenblad vermelde tarieven. Van indexering met terugwerkende kracht kan nimmer sprake zijn. Eerste indexering is toegestaan per 1-1-2024.

2.2.23 Loon onderaannemers

De beloning van de in te zetten onderaannemers van de Opdrachtnemer dient eerlijk en sociaal te zijn. Aanbestedende Dienst streeft naar een eerlijke beloningwijze. De Opdrachtnemer dient daarom aan zijn onderaannemers in dit kader minimaal het wettelijk minimumloon te verstrekken.

2.2.24 Hulpmiddelen

Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de dienstverlening, zoals bakken, elastieken, formulieren, kratten, postzakken, stickers, verrijdbare transportmiddelen, zakken en andere benodigdheden, worden kosteloos aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid tot het digitaal bestellen van hulpmiddelen.

2.2.25 Veiligheid

Uit hoofde van veiligheid, voor Medewerkers van de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle in te zetten Medewerkers voor deze Opdracht die locaties van Opdrachtgever betreden. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn Medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd. Medewerkers die locaties van Opdrachtgever betreden dienen in het bezit te zijn van een VOG gericht op de aard van de dienstverlening en op de hoogte te zijn van de huisregels van de gemeente Tilburg zoals weergegeven in de Bijlage.

2.2.26 Schade veroorzaakt door Medewerkers Opdrachtnemer

Schade aan goederen van de Opdrachtgever en/of derden, door onzorgvuldig handelen van de Opdrachtnemer, zal bij de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de Medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door Medewerkers van Opdrachtnemer, te melden bij Opdrachtgever.

2.2.27 Scholing

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat Medewerkers de vaktechnische ontwikkelingen volgen en zich eigen te maken en dient zo nodig te voorzien in scholing, conform functievereisten, om dit doel te bereiken.

2.3 Duurzaamheid

Aanbestedende Dienst heeft zich geconformeerd aan het 'Programma Duurzaam Inkopen' van de Nederlandse Rijksoverheid. De gemeente heeft hiertoe het Manifest MVI 2016-2020 ondertekend, om voor de komende jaren de ambities opnieuw scherp te stellen. In deze ambitie streeft Tilburg naar 100 % duurzaam inkopen, waarbij de gestelde minimumeisen in de milieucriteria documenten van de Rijksoverheid (website PIANOo; expertisecentrum aanbesteden) gelden als absolute ondergrens.

2.3.1 CO2-neutraal

De dienstverlening dient zoveel als mogelijk aantoonbaar CO2-neutraal uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer levert een jaarlijkse rapportage in uiterlijk het derde kwartaal waaruit de totale uitstoot en de eventuele compensatie blijkt.

2.3.2 Voertuigen voldoen ten minste aan emissieklasse 6

De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, < 3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, > 3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6.

2.3.3 Opleidingsprogramma milieubewust rijden

Het personeel van Opdrachtnemer voldoet aan de volgende voorwaarden:

Minimaal een persoon die vanuit het management betrokken is bij het logistieke gedeelte van de uitvoering van de dienst voor de duur van de contractperiode zal:

- opgeleid zijn in het identificeren en evalueren van de beschikbare technologieën en maatregelen om de emissies van broeikas- en luchtvervuilende gassen te verminderen;
- opgeleid zijn in het monitoren en rapporteren van broeikasgassen.

Alle chauffeurs die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst voor de duur van de contractperiode zullen:

- opgeleid zijn en jaarlijks bijgeschoold worden bij een erkend instituut in milieubewust rijden om brandstofverbruik te verminderen;
- tenminste eens per maand informatie ontvangen over hun brandstofverbruik;
- stimulans ontvangen om brandstof te besparen.

Nieuwe Medewerkers (chauffeurs) zullen binnen vier (4) weken na indiensttreding een adequate opleiding ontvangen, met voor het groot rijbewijs een minimum duur van 16 uur en voor chauffeurs met uitsluitend een B-rijbewijs een minimum duur van 8 uur. Indien de nieuwe Medewerker in de drie jaar voorafgaand aan indiensttreding reeds een adequate opleiding heeft gevolgd, vervalt de opleidingseis. Het overige personeel zal tenminste eens per jaar een opfriscursus krijgen van tenminste 8 uur.

2.3.4 Milieuzone

In Tilburg geldt binnen de Ringbanen een milieuzone voor dieselvrachtwagens (voertuigcategorie N2 en N3). Zij moeten tenminste voldoen aan emissieklasse 6. Er zijn echter uitzonderingen. Sommige voertuigen hoeven niet aan deze klasse te voldoen. Op www.milieuzones.nl/vrijstellingen-en-ontheffingen is informatie te vinden over de ontheffingen en is een on-line kentekenchecker te vinden.

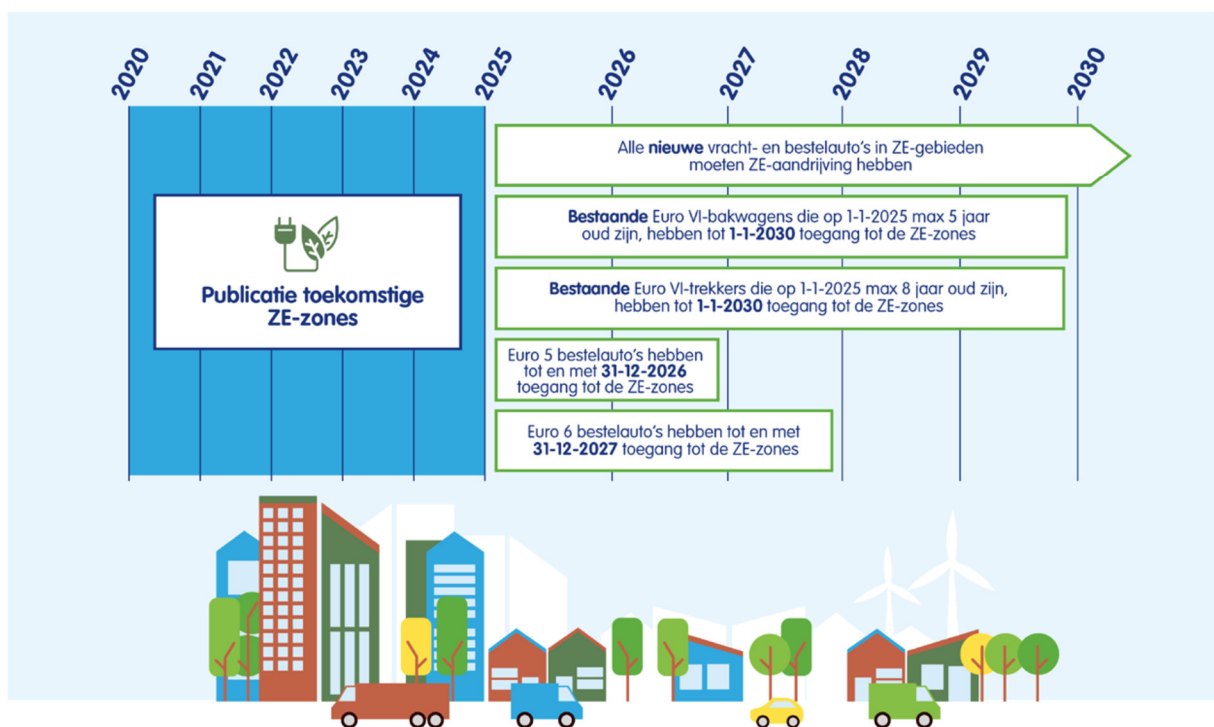
Lokale ontheffingen zijn aan te vragen op www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone.

2.3.5 Nul-emissiezone

Per 1 januari 2025 gaat de milieuzone over in een nul-emissiezone (ook wel zero-emissiezone genoemd). Er gaan dan emissie-eisen gelden voor alle bestelvoertuigen en vrachtwagens (voertuigcategorieën N1, N2 en N3), ongeacht de brandstof. De eisen zijn op onderstaande infografic weergegeven.



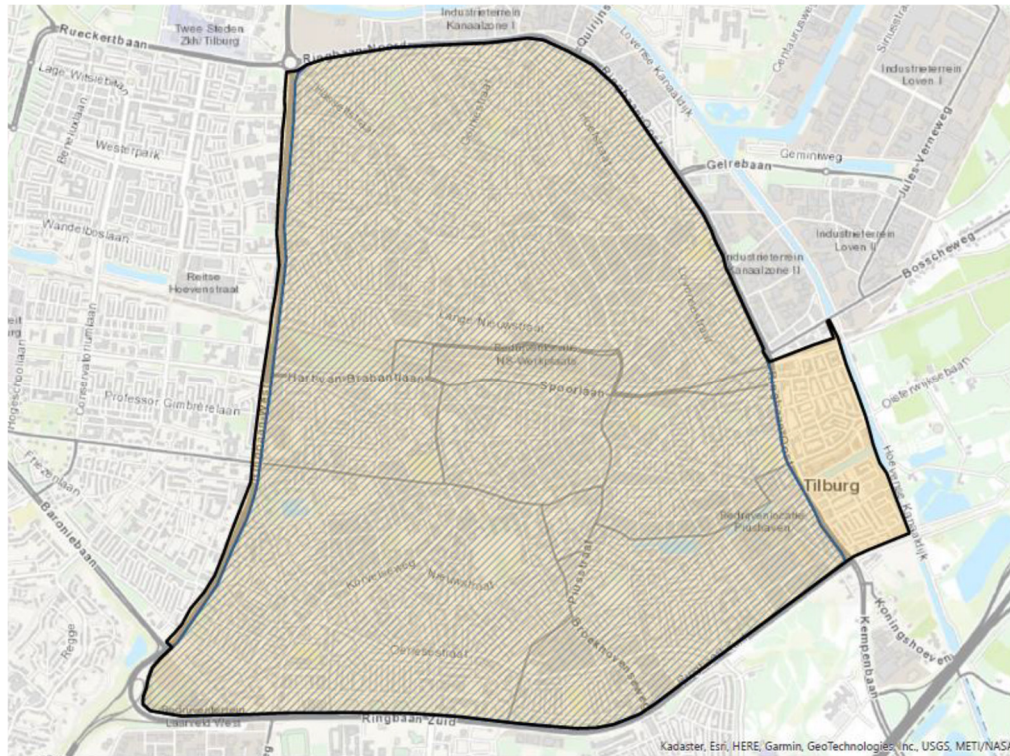
Toegang tot zero emissie zones voor vracht- en bestelauto's



De eisen gelden landelijk, voor elke nul-emissiezone. Op www.opwegnaarzes.nl is een kentekencheck te vinden of een voertuig toegelaten is binnen de zone. Speciaal gericht op bedrijven geeft www.doehetzero.nl meer informatie over de zone (Site in ontwikkeling). Voor de nul-emissiezone komen er vrijstellingen ontheffingen,

vergelijkbaar als voor de milieuzone. Het aanvragen en verlenen van de vrijstellingen en ontheffingen zal via een Centraal Loket plaatsvinden.

De nul-emissiezone wordt (waarschijnlijk) groter dan de huidige milieuzone. De Ringbaan West en de Ringbaan Oost ten zuiden van de Spoorbrug én de wijken Armhoefse Akkers en Jerusalem worden toegevoegd. Het college van Burgemeester en wethouders van Tilburg neemt in 2023 een besluit over de definitieve ligging van de zone. In concept gaat het er als volgt uitzien:



2.3.6 Geen gebruik van plastic voor eenmalig gebruik

Alle gebruikte materialen voor de dienstverlening dienen vaker gebruikt te kunnen worden. Het gebruik van plastic voor eenmalig gebruik is niet toegestaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verpakkingsmateriaal met plastic sluitbanden en krimpfolie. Hier vallen ook biologisch afbreekbare plastics, plastics van hernieuwbare bronnen en andere varianten onder.

2.4 Social Return

2.4.1 Minimaal 5 % Social Return

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 5 % van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten. Nadere uitwerking en voorwaarden van deze norm is weergegeven in artikel 3.7 van de Overeenkomst.

2.5. Gunningswensen.

Zoals beschreven in hoofdstuk 4 van het Aanbestedingsdocument vindt gunning plaats aan de Inschrijver met de Beste Prijs Kwaliteitsverhouding. In dit onderdeel van de Inschrijving worden 4 kwaliteitsonderdelen beoordeeld. Inschrijver dient daartoe te beschrijven op welke wijze invulling wordt gegeven aan het gevraagde. De aangeleverde documenten worden beoordeeld door de Aanbestedende Dienst. De aangeleverde documenten in dit deel van de Inschrijving moeten naar oordeel van de Aanbestedende Dienst gestructureerd en zeker “to the point zijn”. Het ontbreken in een antwoord van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur, innovatie en creativiteit zal leiden tot punten aftrek overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld. Een antwoord dat naar oordeel van de Aanbestedende Dienst bovendien iets extra's, zonder additionele kosten voor de Aanbestedende Dienst, met zich mee brengt, komt in aanmerking voor de maximale score. Elementen welke de Inschrijver benoemt, naast de reeds in de vraagstelling genoemde elementen, worden als extra beoordeeld. U dient voor alle gunningswensen tezamen in maximaal tien (10) A4 enkelzijdig (lettertype Calibri, puntgrootte 10, regelafstand 1,5) een beschrijving te geven waarin omschreven wordt hoe onderstaande gunningswensen door de Inschrijver uitgevoerd zullen worden. U dient uw beschrijving bij uw Inschrijving aan te leveren.

De beoordelaars hanteren naast boven genoemde criteria ook onderstaande criteria.

Oordeel	Score
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven waarin alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is maximaal en/of onderbouwing voor realisatie is uitstekend toegelicht.	10
Inschrijver heeft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven waarin vrijwel alle in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is aanzienlijk en/of de onderbouwing voor realisatie is goed toegelicht.	9
Inschrijver heeft een voldoende inhoudelijk relevant, toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen ten dele rekening zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Er is enigszins sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie voldoende toegelicht.	8
Inschrijver heeft een beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde is voldoende en/of de onderbouwing voor realisatie is beperkt toegelicht.	7
Inschrijver heeft een zeer beperkt inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, waarin de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen slechts zeer beperkt zijn uitgewerkt en/of toegelicht. Toegevoegde waarde wordt als neutraal ervaren en/of de onderbouwing voor realisatie zeer beperkt toegelicht.	6
Inschrijver heeft geen inhoudelijk relevant toepasselijk antwoord gegeven, en/of gaat niet in op de in aanmerking te nemen uitgangspunten/elementen. Er is niet sprake van toegevoegde waarde en/of onderbouwing voor realisatie wordt niet toegelicht.	5 of lager
Antwoord ontbreekt.	0

Score berekening.

Voorbeeld. Bij GW 2 haalt u de score 8. Het aantal behaalde punten is $8 \times 12 \text{ punten} / 100 = 9,6$ punten.

U wordt verzocht om onderstaande kwaliteitsaspecten welke wij als gunningscriterium hebben benoemd te beantwoorden.

Kwaliteitsaspect 1. Bezorgkwaliteit.

Beoordeeld wordt de mate waarin het voorstel van Inschrijver voorziet in bezorgen op een veilige, beschermde, zekere en gestructureerde wijze van alle poststukken en de mate waarin de Opdrachtgever wordt ontzorgd. Beschrijf en beargumenteer SMART uw voorstel tot invulling van het criterium en verwerk hierin in ieder geval:

- Een volledige beschrijving van elke stap in het logistieke proces (inclusief de breng- en haalservice) vanaf aanbieden poststukken door Opdrachtgever tot en met poststuk bezorgd door Opdrachtnemer. Hierbij dient duidelijk en volgtijdelijk aangegeven te worden welke actie, op welke wijze en door wie wordt uitgevoerd, met daarbij per stap duidelijk uitgewerkt:
- Op welke wijze en in welke mate u deze bezorgkwaliteit kunt en zult garanderen.
- Op welke wijze en in welke mate u beschadigingen van poststukken voorkomt en poststukken beschermd en veilig transporteert.
- Op welke wijze en in welke mate u handling van de zijde van de Opdrachtgever bij het proces van verzendklaar maken, sorteren en aanbieden van de poststukken beperkt.

Kwaliteitsaspect 2. Duurzaamheid.

De Inschrijver levert een plan van aanpak voor duurzame uitvoering van de Opdracht en beschrijft daarin hoe er maatregelen voor duurzame uitvoering van de Opdracht in de praktijk brengt. Bij het uitwerken van het plan van aanpak dient Inschrijver in ieder geval de eisen zoals gesteld in deze Bijlage 2 mee te nemen.

In het plan van aanpak dient Inschrijver in te gaan op de volgende aspecten:

- Inzet van zero-emissievoertuigen (of fietsen) en in welke mate die worden opgeladen met energie uit eigen hernieuwbare energiebronnen (zoals zonnepanelen) of groene stroom.
- Maatregelen op gebied van circulair materiaalgebruik. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om hergebruik of op verantwoorde wijze afvoeren van werkmateriaal (postzakken, bakken, rolwagens, etc.) en af te voeren materiaal (afval, verpakkingsmaterialen, etc.).

Kwaliteitsaspect 3. **Onbestelbare poststukken.**

Met onbestelbare poststukken wordt de post bedoeld die door de postbezorger niet afgeleverd kan worden. Beoordeeld wordt de mate waarin het voorstel van Inschrijver voorziet in het fysiek retour leveren van onbestelbare poststukken. Beschrijf en beargumenteer SMART uw voorstel tot invulling van het criterium en verwerk hierin in ieder geval:

- Hoe u deze onbestelbare poststukken fysiek zult retourneren op het vermelde retouradres.
- Op welke wijze (op welke dagen per week, binnen welk tijds kader op de dag, binnen hoeveel tijd na oorspronkelijke verzending) u deze onbestelbare poststukken zult aanbieden aan Opdrachtgever.

Kwaliteitsaspect 4. **Klachtenafhandeling.**

Beoordeeld wordt de mate waarin het voorstel van Inschrijver voorziet in het afhandelen van klachten. Beschrijf en beargumenteer SMART uw voorstel tot invulling van het criterium en verwerk hierin in ieder geval:

- Op welke wijze de Opdrachtgever eventuele klachten ten aanzien van bijvoorbeeld dienstverlening door Opdrachtnemer kenbaar kan maken.
- Binnen welke termijn en hoe Opdrachtnemer ontvangst van klachten bevestigt aan Opdrachtgever.
- Binnen welke termijn en hoe door Opdrachtnemer een probleemoplossing voor klachten aan Opdrachtgever geboden wordt inclusief oplostermijn en of voor het afwerken van de klacht toestemming aan Opdrachtnemer wordt gevraagd (of niet).