

Extern verslag marktconsultatie Dienstverlening Post

Ten behoeve van

Cluster Facility Management

Gemeente Haarlemmermeer

Registratienummer : 2024-476

Gepubliceerd op www.Tenderned.nl op 18 oktober

Inhoud

Aanleiding.....	3
Thema 1: Ontwikkeling.....	4
Thema 2: Duurzaamheid	4
Thema 3: Perceelindeling	5
Thema 4: Mogelijkheden Dienstverlening	5
Thema 5: Bezorg en ophaaltijden.....	7
Thema 6: Voorwaarden aanleveren post	8
Thema 7: Indexatie	8
Thema 8: Overige vragen.....	8

Aanleiding

Op de oproep om deel te nemen aan de marktconsultatie voor Europese aanbesteding dienstverlening Post gepubliceerd op www.TenderNed.nl d.d. 14 juni 2024 is door 2 marktpartijen gereageerd. Zoals aangegeven in het marktconsultatiedocument zullen de uitkomsten van de consultatie worden gedeeld met de markt via www.TenderNed.nl. met dit extern verslag. In lijn met de agenda van de ze consultatie zal ook dit verslag per thema worden uitgewerkt.

De volgende thema's zijn aan bod gekomen:

1. Ontwikkeling
2. Duurzaamheid
3. Perceel indeling
4. Mogelijkheden dienstverlening
5. Bezorg en ophaal tijden
6. Voorwaarden aanleveren post
7. Indexatie
8. Overige vragen

Thema 1: Ontwikkeling

Thema 1, vraag 1

Welke belangrijkste ontwikkelingen op gebied van onder andere duurzaamheid/social return en welke innovaties ziet u voor de komende jaren in het kader van postverzending en postontvangst?

Er wordt ingezet voor verdere verduurzaming activiteiten, met als doel om tegen 2040 alle post en pakketten uitstootvrij te bezorgen in Nederland. Momenteel wordt 95% van de post al emissievrij bezorgd, dankzij fiets- en voetbezorging. Voor pakketvervoer wordt gewerkt aan de elektrificatie van het wagenpark, hoewel netcongestie een uitdaging vormt.

Op sociaal vlak heeft een van de bedrijven het hoogste PSO-certificaat behaald en streeft het naar meer instroom van werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt, ondersteund door jobcoaches. Door krimp in de postmarkt is verdere groei op dit gebied echter beperkt.

Innovaties richten zich op digitalisering van postdiensten, AI mogelijkheden en de mogelijkheid om post digitaal te ontvangen of terug te sturen. Daarnaast biedt het bedrijf nu een digitaal alternatief voor de aangetekende brief. De app wordt verder ontwikkeld om gebruikers meer inzicht en informatie te bieden over hun post.

Thema 2: Duurzaamheid

Thema 2, vraag 1

Wat verstaat u onder duurzame postverzending, postontvangst inclusief de logistiek/transport?

Duurzaamheid vormt een kernonderdeel van de bedrijfsstrategie, waarbij er gestreefd wordt naar een reductie van 90% in CO₂-uitstoot tegen 2040, conform de net zero-norm van de SBTi-standaard. Dit omvat niet alleen vermindering van emissies, maar ook initiatieven voor biodiversiteit en efficiënt gebruik van hulpbronnen. Samenwerking samen met klanten om verpakkingen te optimaliseren en zetten technologieën zoals AI in voor het plannen van efficiënte routes om onnodige ritten te vermijden.

Daarnaast streving naar behoud en herstel van biodiversiteit, onder andere door de aanleg van groendaken, beplanting, en het plaatsen van insectenhôtels en nestkasten op onze locaties. Onze sorteercentra zijn BREEAM-NL-gecertificeerd en voldoen aan milieuvorschriften, zonder negatieve impact op nabijgelegen natuurgebieden. In 2023 introduceerden we pakketautomaten met stadstuinen om lokale flora en fauna te ondersteunen.

Ons streven naar 'zero waste' betekent dat we in 2040 volledig circulair zullen werken, waarbij alle afvalstromen worden hergebruikt of gerepareerd om afval tot een minimum te beperken.

Thema 3: Perceelindeling

Thema 3, vraag 1

Wij overwegen om naast de reguliere post ook het versturen van verkiezingspost (geen drukwerk) in deze aanbesteding mee te nemen. Zou het uw voorkeur hebben om dit in één of een apart perceel onder te brengen?

Zowel een voorkeur voor één perceel als voor een apart perceel. Voordelen voor één perceel zijn; u heeft dan voor zowel de reguliere als de verkiezingspost hetzelfde aanspreekpunt. Daarnaast zijn de processen voor dagdagelijkse en verkiezingspost vergelijkbaar, dat vergroot de kans op goede verwerking en bezorging van uw verkiezingspost. Door de volumes in één perceel op te nemen kunt u bovendien een hogere jaarvolume korting behalen.

Thema 4: Mogelijkheden Dienstverlening

Thema 4, vraag 1

Maakt het scannen van inkomende post onderdeel uit van uw dienstverlening? Zo ja wat adviseert u op het gebied van privacy- en geheimhoudingregels?

Het scannen van inkomende post kan onderdeel zijn van aangeboden diensten. Bij het waarborgen van privacy wordt geadviseerd te voldoen aan de BIO-richtlijnen en te zorgen dat de leverancier beschikt over relevante certificeringen, zoals ISO27001. De leverancier moet daarnaast voldoen aan de eisen van de AVG en UAVG. Privacy- en veiligheidsafspraken dienen te worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

Voor geheimhouding wordt geadviseerd dat medewerkers die betrokken zijn bij de verwerking beschikken over een VOG en een geheimhoudingsverklaring. Naast formele certificeringen en overeenkomsten is het belangrijk om te letten op de cultuur en het gedrag binnen de organisatie van de leverancier. Aanbevolen wordt een leverancier te kiezen die actief programma's heeft gericht op bewustwording van cultuur, normen en waarden, privacy en cyberbeveiliging onder medewerkers.

Thema 4, vraag 2

Wat is de relevante informatie om mee te nemen in deze aanbesteding indien we de inkomende post laten inscannen?

Voor een succesvolle en kwalitatief hoogwaardige uitbesteding van de digitalisering is een grondige inventarisatie van de huidige en gewenste situatie essentieel. Belangrijke stappen hierbij zijn: het vaststellen van kwaliteitseisen voor digitalisering en vernietiging, het in kaart brengen van verschillende poststromen (zoals vertrouwelijke post, officiële documenten, retourpost en goederen), en het gedetailleerd bespreken van de gewenste verwerking met de leverancier. Verder is het belangrijk om medewerkers en burgers te informeren over eventuele wijzigingen, duidelijke afspraken te maken over verwerkingstijden en logistieke aspecten zoals betrokken adressen en postdiensten in kaart te brengen. Voor het scannen van inkomende post wordt een apart traject aangeraden.

Thema 4, vraag 3

Wat zijn volgens u kritische succes factoren aan zowel opdrachtnemer kant als opdrachtgevers kant om de dienstverlening te laten slagen, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst? Kunt u hierbij ook motiveren waarom u dit kritische succes factoren vindt?

Duurzaamheid, transparantie en innovatie staan centraal bij het streven naar een betrouwbare en betaalbare postbezorging met landelijke dekking gedurende de hele week. Een duurzame relatie met de opdrachtgever wordt opgebouwd via vaste contactpersonen, waarbij wordt meegedacht over efficiënte en innovatieve oplossingen voor poststromen, zoals digitalisering en aanvullende diensten.

Eenvoudige instructies voor postverwerking worden gestimuleerd, zodat de post snel en efficiënt kan worden verwerkt. Specialistische taken worden waar mogelijk intern gehouden om de complexiteit te verminderen. Een succesvol samenwerkingsproces vereist de vorming van een dedicated team, dat zowel de voorbereiding als de uitvoering zorgvuldig begeleidt, met vaste aanspreekpunten voor een hogere tevredenheid na de livegang.

Thema 5: Bezorg en ophaaltijden

Thema 5, vraag 1

Welke verschillende overkomstijden hanteert u voor de reguliere dienstverlening van geadresseerde post?

Hieronder treft een weergave aan van de huidige Service Kaders. Daar dient wel bij vermeld te worden dat er voornemens zijn om de servicekader bij 24 uur service aan te passen naar “binnen 48 uur”.

Servicekader	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR
24-Uurspost												

Servicekader	MA	DI	WO	DO	VR	ZA	ZO	MA	DI	WO	DO	VR
Vaste bezorgdagen (voorheen 48/72)												

Aanleverdag	
Bezorgdag	

Thema 5, vraag 2

Worden er vaste bezorg en- ophaaltijden gehanteerd? Zijn er voordelen als er afgeweken wordt van de standaardtijden (bijv. 09:00 uur en 16:00 uur)?

We kunnen haal- en brengritten inregelen met diverse tijdsvensters, van 30 minuten, 1 uur of 2 uur. Indien uw een langer tijdsvenster kunt hanteren krijgt u een lager tarief voor de haal- en brengservice. U kunt de haal- en brengrit ook combineren tot één rit. Dat scheelt uiteraard ook in de kosten.

Thema 6: Voorwaarden aanleveren post

Thema 6, vraag 1

Op welke manieren kunnen we post aanbieden en wat zijn de invloeden van verschillende aanbiedwijzen op de prijsstelling?

Er zijn twee opties voor postverwerking: je kunt de post zelf voorbereiden en aanbieden via een online portal, of kiezen voor een service waarbij het bundelen, labelen en invullen van het orderformulier wordt verzorgd. Voor deze extra service geldt een toeslag per brief of pakket.

Thema 7: Indexatie

Thema 7, vraag 1

Welke prijsindex adviseert u om op te nemen in de overeenkomst en waarom adviseert u deze?

De NEA-indexatie voor fijnmazige distributie. Deze indexatie voor loon- en brandstofkosten wordt jaarlijks op algemeen aanvaarde wijze uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Panteia. De NEA sluit over het algemeen redelijk goed aan bij de prijsontwikkelingen in de post branche.

Als alternatief kunnen wij ook een vaste indexatie van 7,5% aanbieden. Dit geeft de aanbestedende dienst meer zicht vooraf op de kostenontwikkeling gedurende de contractduur.

Thema 8: Overige vragen

Thema 8, vraag 1

Wat is een reden voor u om niet in te schrijven op de aanbesteding?

De contractvoorwaarden zijn deels afhankelijk van de inkoopvoorwaarden en de bereidheid om eventuele wijzigingen te accepteren. De gewenste contractduur kan een belangrijk punt zijn, waarbij de voorkeur uitgaat naar een looptijd van maximaal 3 jaar, met een optie voor verlenging van 2x1 jaar, liefst wederzijds.

De postmarkt is dynamisch, met dalende volumes en veranderende klantbehoeften, en wetgeving kan eveneens veranderen. Om flexibel en marktconform te blijven, kunnen aanpassingen in de dienstverlening nodig zijn, zoals bij de aanlevering, herkenbaarheid, registratie, bezorging of bezorgdagen. Het is wenselijk dat er binnen een contract ruimte is voor dergelijke aanpassingen.

Thema 8, vraag 2

Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

Wij adviseren de gemeente om voor de haal- en brengservice separaat een tarief aan te vragen binnen het prijzenblad. Soms vragen aanbestedende partijen om deze service een onderdeel te maken van de tarieven. Echter, dat heeft als negatief bijeffect dat de totale kosten niet verminderen als de gemeente in de toekomst (bijvoorbeeld uit duurzaamheidsoverweging of door dalende postvolumes) besluit om het aantal haal- en brengritten te reduceren.

Thema 8, vraag 3

Welke veranderingen in de postwet verwacht u en kunt u aangeven of dit invloed heeft op uw(toekomstige) dienstverlening?

Vanwege de sterke afname in de vraag naar postbezorging, met een daling van 70% in de afgelopen 20 jaar, wordt er overlegd over mogelijke aanpassingen aan de Postwet. De postvolumes blijven jaarlijks met 7 tot 9% dalen en de behoefte aan snelle bezorging neemt af. Stijgende kosten door inflatie en loonstijgingen, evenals personeelstekorten, maken dagelijkse bezorging steeds duurder. Daarom wordt voorgesteld de bezorgtijd te verlengen naar 2 tot 3 dagen, met spoedbezorging tegen een hogere prijs. Brievenbuspakjes blijven echter vijf dagen per week bezorgd worden.