

Dit is de Nota van Inlichtingen waarbij de gestelde vragen van geïnteresseerde Inschrijver(s), naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken beantwoord worden.

Vraag 1	We kennen geen servicekader binnen 72 uur, maar het servicekader 'Vast' (zie afbeelding hieronder). Kunt u dit aanpassen?
Vindplaats	Bijlage 3 - Prijzenblad
Antwoord	U heeft gelijk dat er geen servicekader van 72 uur bestaat. Dit passen wij aan. Het servicekader betreft 'Vast', zoals weergegeven in de schematische weergave. Het prijzenblad wordt hierop aangepast.
Vraag 2	Kan de AD dit artikel zo aanpassen dat de AD slechts de bevoegdheid tot ontbinding heeft als de overtreding de uitvoering van de overeenkomst met de AD raakt?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 25.1 eerste bullet
Antwoord	Wij begrijpen uw verzoek, maar willen dit artikel niet aanpassen. Artikel 4.4 gaat over voor ons essentiële verplichtingen. Daarom moet de aanbestedende dienst altijd de mogelijkheid hebben om de overeenkomst te ontbinden als dit artikel wordt geschonden. Wel geldt dat wij zorgvuldig en proportioneel omgaan met dit recht. Bij een kleine overtreding die de uitvoering niet direct raakt, zullen wij in de praktijk eerst kijken naar een passende maatregel in plaats van direct ontbinden.
Vraag 3	Inschrijver heeft een personeelsbestand van meer dan 34.000 werknemers. Het is dus praktisch niet uitvoerbaar om voor iedere vervanging van medewerkers toestemming te vragen. Dit artikel zou ertoe leiden dat in het geval de Inschrijver een postbezorger vervangt of ergens anders inplant, dat zij toestemming moet vragen. Dit kan niet de bedoeling zijn. Kan de AD dit artikel verwijderen of zo aanpassen/opvatten dat dit artikel zich beperkt tot de contactpersonen van de AD bij Inschrijver?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 2.4
Antwoord	Artikel 2.4 betreft: Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af. Ik vermoed dat u doelt op artikel 23.3 en 23.4 van de algemene voorwaarden. Deze artikelen hebben betrekking op de vervanging van voor de uitvoering van de overeenkomst relevante medewerkers (zoals projectleiding, contactpersonen of andere sleutelfunctionarissen), en niet op de vervanging of inzet van reguliere medewerkers zoals individuele postbezorgers. Toestemming is dus alleen vereist voor vervanging van medewerkers die in de uitvoering van de overeenkomst een essentiële rol vervullen.
Vraag 4	Zie ook bovenstaande opmerking. Vanwege het wisselende en flexibele netwerk van subcontractors en bezorgers is het niet altijd mogelijk om personeel te vervangen. Als er een gegronde klacht is jegens een medewerker zal Inschrijver uiteraard in overleg treden met Aanbestedende Dienst. Is dat afdoende voor u?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 2.4
Antwoord	Artikel 2.4 betreft: Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden af. Vermoedelijk doelt u op 23.3 Voor reguliere bezorgers en subcontractors geldt geen verplichting om vooraf toestemming te vragen voor vervanging. De verplichting tot toestemming uit artikel 23.3 ziet uitsluitend op de vervanging van medewerkers die een essentiële rol hebben in de uitvoering van de overeenkomst, zoals projectleiding, accountmanagement en contactpersonen richting de aanbestedende dienst. Voor reguliere bezorgers is het afdoende dat Inschrijver bij klachten in overleg treedt met de aanbestedende dienst.
Vraag 5	Er is geen acceptatie- en/of keuringsmoment mogelijk in de logistieke dienstverlening van Inschrijver. Doorgaans gebeurt een keuring of acceptatie in het geval een opdrachtnemer een product (bijvoorbeeld een machine) levert welke eerst gekeurd moet worden voordat deze wordt geaccepteerd. Dit artikel is om die reden niet toe te passen op de dienstverlening van Inschrijver. Immers, zodra een poststuk of pakket is bezorgd dan is de opdracht of levering daarmee voltooid. Kan de AD bevestigen dat dit artikel niet relevant is/buiten toepassing kan worden gelaten en/of toelichten hoe zij dit voor zich ziet en wat eventuele consequenties zouden zijn van een afkeuring?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 22.3 en 22.4
Antwoord	U doelt op artikel 21.1 en 21.2, die zien op de levering van goederen. Deze bepalingen zijn niet van toepassing op de dienstverlening voor post- en pakketbezorging. Voor de geleverde dienst geldt dat de opdracht is voltooid zodra het poststuk of pakket conform de afspraken is bezorgd. Bij gebreken of klachten kan de aanbestedende dienst uiteraard herstel of passende maatregelen verlangen.

Vraag 6	Zie eerdere opmerking m.b.t. termijnen. Gaat de AD ermee akkoord dat Inschrijver werkt met indicatieve termijnen en eventueel aangegeven termijnen niet als fatale termijnen zullen gelden?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 22.1
Antwoord	Nee. De door de aanbestedende dienst opgenomen termijnen zijn noodzakelijk voor een tijdige uitvoering van de dienstverlening en gelden daarom als fatale termijnen. Het werken met indicatieve termijnen achten wij voor deze opdracht niet passend. Wel geldt dat bij incidentele kleine afwijkingen niet direct formeel wordt opgetreden. Indien sprake is van structurele of consequente overschrijdingen, dan zal de aanbestedende dienst hierover het gesprek aangaan met de opdrachtnemer.
Vraag 7	Inschrijver levert geen goederen aan de AD. Dit hoofdstuk in de algemene inkoopvoorwaarden ziet juist op het leveren van goederen en behandelt onderwerpen zoals de levering, keuring, verpakking (waarvoor de AD verantwoordelijk is), transport (het stuk waar de AD Inschrijver voor inschakelt) en eigendomsoverdracht (wat in deze dienstverlening niet plaatsvindt). Door dit hoofdstuk op te nemen ontstaat er verwarring en onduidelijkheid. Gaat de AD ermee akkoord dat dit hoofdstuk niet van toepassing is op de Overeenkomst en kan zij dit hoofdstuk buiten toepassing verklaren?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, Hoofdstuk 4
Antwoord	Hoofdstuk IV (“Bepalingen betreffende de levering van goederen”) van de algemene inkoopvoorwaarden is geschreven voor opdrachten waarbij sprake is van de levering van fysieke goederen. Omdat het hier een dienstverleningsovereenkomst betreft, zijn deze bepalingen naar hun aard niet van toepassing. Alle overige bepalingen van de algemene voorwaarden blijven onverminderd van toepassing.
Vraag 8	Inschrijver heeft een dekkende verzekering voor alle klanten/gevallen. Wel is het van belang dat Inschrijver de vrijheid heeft om haar verzekeringen te kunnen wijzigen/verlagen/verhogen. Het is daarbij niet te doen om aan ál haar klanten voor een dergelijke wijziging toestemming te vragen. Eén klant zou een wijziging dan tegen kunnenhouden. Dit is niet wenselijk. Kan de AD met deze achtergrond dit artikel buiten toepassing verklaren? De AD mag ervan uitgaan dat de verzekering van Inschrijver voldoende dekkend blijft.
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 14.3
Antwoord	Nee, artikel 14.3 blijft van toepassing. Wel verduidelijken wij dat de verplichting ziet op wijzigingen die leiden tot een verlaging van de dekking of anderszins een beperking van de verzekeringsvoorwaarden ten nadele van de GGDrU. Zolang de verzekeringsdekking in lijn blijft met de minimumnormen genoemd in artikel 14.2 en de belangen van de GGDrU hierdoor niet worden geschaad, is geen toestemming van de aanbestedende dienst vereist.
Vraag 9	In het vervoers- en transportrecht geldt er een ander aansprakelijkheidsregime dan bij een overeenkomst tot het leveren van goederen/diensten. Zo wordt bij het vervoersrecht de aansprakelijkheid geregeld in Boek 8 BW en het dwingendrechtelijke CMR-verdrag (bij internationaal vervoer). Daarnaast zijn er standaard regelingen van toepassing zoals de AVC 2002. Omdat in dit geval de dienstverlening ziet op het postvervoer en de postmarkt gereguleerd is, is de aansprakelijkheid ook geregeld in de Postwet2009. Gelet op het bovenstaande en de toepasselijke wettelijke kaders is niet redelijk om een vervoerder aansprakelijk te laten zijn voor directe schade die niet rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van post en pakketten. Daarnaast is het ook niet redelijk en disproportioneel om Inschrijver aansprakelijk te maken voor schade van derden (de geadresseerden). Voor Inschrijver brengt een dergelijke aansprakelijkheid een enorm risico met zich mee. Dit zit in het feit dat Inschrijver in verband met het briefgeheim (artikel 13 Grondwet) niet weet wat de inhoud is van een poststuk of pakket. Kan de AD gelet op het bovenstaande akkoord gaan dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor indirecte schade, immateriële schade en schade van derden die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst? (En dus slechts aansprakelijk is voor de(directe) schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van poststukken of pakketten).
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 14.1
Antwoord	De aanbestedende dienst erkent dat voor het vervoer van post en pakketten dwingendrechtelijke wettelijke regimes gelden (zoals Boek 8 BW, het CMR-verdrag en de Postwet 2009). Voor zover deze regimes van toepassing zijn, hebben zij voorrang. De aanbestedende dienst is bereid de aansprakelijkheid van opdrachtnemer uit te sluiten voor indirecte en immateriële schade. Aansprakelijkheid voor directe schade en de verplichting tot vrijwaring van de aanbestedende dienst tegen aanspraken van derden blijven onverminderd van toepassing.
Vraag 10	Voor Inschrijver is het niet akkoord dat gebrek aan personeel, ziekte van personeel en transportproblemen niet vallen onder overmacht. Deze zaken betreffen de kern van de dienstverlening van Inschrijver en zijn juist situaties die onder overmacht voor Inschrijver vallen.

	Daarbij komt ook dat Inschrijver te kampen heeft met personeelstekorten, zoals de meeste sectoren in Nederland. Kan de AD bevestigen dat deze situaties onder overmacht kunnen vallen?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 13.2
Antwoord	Nee Artikel 13.2 blijft van toepassing: gebrek aan personeel, ziekte en transportproblemen worden in beginsel niet aangemerkt als overmacht, aangezien dit ondernemersrisico's zijn. Uitzonderlijke omstandigheden die buiten de invloedssfeer van de contractant liggen en niet voorzienbaar waren (bijvoorbeeld landelijke stakingen of overheidsmaatregelen), kunnen wel als overmacht worden aangemerkt.

Vraag 11	Volgens dit artikel zijn termijnen – zoals de overkomstduur – fatale termijnen. Dit brengt met zich mee dat in het geval een poststuk een dag te laat bezorgt zou worden dat Inschrijver direct in verzuim is, met alle gevolgen van dien. Voor Inschrijver is dit niet wenselijk. Zeker niet omdat de AD bij het overschrijden van een fatale termijn op grond van artikel 9 lid 2 sub I van de Concept Raamovereenkomst de overeenkomst ontbinden. Om die reden hanteert inschrijver bij haar overkomstduur slechts streeftermijnen. Daarbij kan de AD Inschrijver altijd in gebreke stellen en/of het gesprek met Inschrijver voeren als Inschrijver de streeftermijnen vaker niet haalt of de gehele dienstverlening van Inschrijver onvoldoende is.
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 11.1
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft dat de overeengekomen termijnen van toepassing zijn. Het uitlopen van een termijn leidt in beginsel tot verzuim. In de praktijk zal de aanbestedende dienst bij incidentele afwijkingen proportioneel handelen, waarbij pas bij structurele of herhaalde overschrijdingen aanvullende maatregelen worden overwogen.

Vraag 12	Inschrijver is van mening dat dit artikel buiten toepassing gelaten kan worden. Kunt u anders toelichten aan welke IE rechten gebruiksrechten u denkt?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 8
Antwoord	Artikel 8 betreft een standaardbepaling in de algemene inkoopvoorwaarden. In het kader van deze opdracht verwachten wij niet dat er IE-rechten ontstaan die relevant zijn, met uitzondering van bijvoorbeeld rapportages of overige documenten die specifiek voor de aanbestedende dienst worden opgesteld. Voor zover dergelijke resultaten tot stand komen, is het uitgangspunt dat de aanbestedende dienst daarover de IE-rechten bezit.

Vraag 13	In de arbeidsovereenkomsten van Inschrijven staat standaard een geheimhoudingsbepaling opgenomen. Daarnaast legt Inschrijver geheimhoudingsverplichtingen op aan haar onderaannemers en verwacht zij dat de onderaannemers deze ook doorleggen. Echter, Inschrijver kan dit niet garanderen omdat een garantie een 100% nakoming impliceert. Is het voor de AD akkoord dat dit wordt opgevat als een inspanningsverplichting?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 7.5
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft dat geheimhouding door personeel en onderaannemers geborgd moet zijn. In de praktijk kan dit worden ingevuld door het opnemen van een geheimhoudingsbepaling in de arbeidsovereenkomst en in overeenkomsten met onderaannemers. Daarmee geldt voor de contractant een inspanningsverplichting om geheimhouding door te leggen en te handhaven, maar blijft de contractant jegens de aanbestedende dienst verantwoordelijk voor naleving.

Vraag 14	Inschrijver accepteert geen boetes. Voor Inschrijver zijn boetes niet de juiste prikkel om geheimhouding af te dwingen. Kan de AD deze boete verwijderen?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 7.2
Antwoord	De aanbestedende dienst acht het van groot belang dat geheimhouding wordt nageleefd en handhaaft daarom de mogelijkheid tot het opleggen van een boete. Wel kan de aanbestedende dienst besluiten de boete niet toe te passen in geval van een geringe overtreding of wanneer herstel direct plaatsvindt.

Vraag 15	Er is geen acceptatie- en/of keuringsmoment mogelijk in de logistieke dienstverlening van Inschrijver. Doorgaans gebeurt een keuring of acceptatie in het geval een opdrachtnemer een product (bijvoorbeeld een machine) levert welke eerst gekeurd moet worden voordat deze wordt geaccepteerd. Dit artikel is om die reden niet toe te passen op de dienstverlening van Inschrijver. Immers, zodra een poststuk of pakket is bezorgd dan is de opdracht of levering daarmee voltooid. Kan de AD bevestigen dat dit artikel niet relevant is/buiten toepassing kan worden gelaten en/of toelichten hoe zij dit voor zich ziet en wat eventuele consequenties zouden zijn van een afkeuring?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 6.2
Antwoord	Het artikel ziet in de praktijk vooral op de levering van goederen. Voor deze dienstverlening geldt dat er geen formeel acceptatie- of keuringsmoment plaatsvindt. De prestatie is voltooid zodra het poststuk of pakket conform afspraak is bezorgd. Dit laat onverlet dat de aanbestedende dienst prestaties kan beoordelen en klachten kan indienen indien de dienstverlening niet conform de overeenkomst wordt uitgevoerd.

Vraag 16	Inschrijver geeft in beginsel geen garanties af op haar dienstverlening omdat een garantie per definitie een verplichting van 100% oplegt. Gelet op de grootte van de organisatie van Inschrijver en het grootte aantal personeelsleden is een garantie praktisch niet vol te houden. Kan de AD dit artikel om deze reden aanpassen naar een inspanningsverplichting? Zo niet, is de AD akkoord om Inschrijver eerst in gebreke te stellen in het geval Inschrijver niet aan dit artikel voldoet zodat Inschrijver niet direct in verzuim verkeerd?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 6.1
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft de garantie. Het is noodzakelijk dat de geleverde prestaties te allen tijde voldoen aan de overeenkomst en de toepasselijke normen en wet- en regelgeving. Dit kan niet worden teruggebracht tot een inspanningsverplichting. Uiteraard geldt dat de aanbestedende dienst bij een tekortkoming proportioneel zal handelen en Inschrijver in de regel eerst in gebreke zal stellen, tenzij sprake is van een ernstige of niet-herstelbare tekortkoming.
Vraag 17	Een vrijwaring houdt in dat Inschrijver alle schade die de AD lijdt als gevolg van een strafrechtelijke of bestuursrechtelijke boete volledig moet vergoeden. In beginsel geeft Inschrijver geen vrijwaringen af. Kan de AD de vrijwaring verwijderen?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 4.5
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft de vrijwaringsbepaling, maar verduidelijkt dat deze uitsluitend ziet op strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die verband houden met de overeenkomst en die het gevolg zijn van toerekenbaar handelen of nalaten van de contractant of zijn onderaannemers.
Vraag 18	Bij Inschrijver werken meer dan 34.000 medewerkers. Inschrijver is van mening dat dit artikel niet zo ver kan reiken dat alle medewerkers onder dit artikel zouden vallen. Kan de AD dit artikel daarom zo aanpassen dat dit artikel slechts uitstrekt tot de personen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van deze Overeenkomst?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 4.4
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft artikel 4.4, maar verduidelijkt dat de garantie ziet op gedragingen die verband houden met deze aanbesteding en de uitvoering van de overeenkomst. Het is daarmee niet vereist dat de contractant instaat voor gedragingen van medewerkers die geen enkele relatie hebben met deze overeenkomst.
Vraag 19	Inschrijver maakt voor de bezorging van poststukken en pakketten gebruik van een groot en flexibel netwerk aan onderaannemers. Daarbij stelt Inschrijver hoge eisen aan haar onderaannemers en wisselt Inschrijver haar onderaannemers als deze niet (meer) aan de eisen voldoen. Akkoord gaan met een dergelijk artikel zou niet werkbaar zijn. Inschrijver schakelt deze onderaannemers om ervoor te zorgen dat zij een landelijke dekking heeft. Het is echter op voorhoofd niet duidelijk welk deel van de opdracht door een onderaannemer uitgevoerd wordt. Inschrijver zou dan voor iedere nieuwe onderaannemer die zij op landelijk niveau inschakelt, beëindigd of wisselt toestemming moeten vragen aan al haar klanten. Dit is praktisch niet uitvoerbaar. Daarnaast geldt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de onderaannemers die zij inschakelt. Kan de AD dit artikel om deze reden buiten toepassing verklaren?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 4.3
Antwoord	Wij begrijpen dat het niet praktisch is om voor iedere wisseling van onderaannemers toestemming te vragen. Daarom geldt deze bepaling alleen voor de uitbesteding van een substantieel of structureel deel van de dienstverlening. Voor reguliere onderaannemers binnen het dagelijkse netwerk is geen toestemming nodig. Wel verwachten wij dat belangrijke wijzigingen worden besproken tijdens de periodieke overleggen. Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de prestaties van haar onderaannemers.
Vraag 20	Voor Inschrijver is dit – gelet op de specifieke dienstverlening van Inschrijver – voor individuele zendingen niet mogelijk. Inschrijver kan de AD wel informeren indien vertragingen van de gehele dienstverlening van Inschrijver dreigt. Is dit voor de AD akkoord?
Vindplaats	Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 4.2
Antwoord	Voor individuele zendingen geldt dat de aanbestedende dienst via het verplichte digitale volgsysteem zelf inzage heeft (bij pakketten en aangetekende post) of via rapportages of partijniveau (bij partijenpost). De informatieplicht uit artikel 4.2 ziet primair op omstandigheden die leiden tot structurele of significante vertragingen in de dienstverlening.
Vraag 21	Inschrijver begrijpt deze eis niet en gaat voor Inschrijver ook erg ver. Het is voor de AD niet nodig om inzage te krijgen in productie- en technische capaciteit, of op andere processen en systemen van Inschrijver. Inschrijver is ook niet bereid om een dergelijk uitgebreide inzage te geven. Inschrijver is slechts bereid inlichtingen te verstrekken. Is dit voor de AD voldoende?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 5.12
Antwoord	De aanbestedende dienst wil de mogelijkheid behouden om de uitvoering van de overeenkomst te controleren. Dit recht zal alleen in redelijkheid worden gebruikt en

	vooral door middel van het opvragen van informatie en documenten. Alleen als er twijfel is over de kwaliteit of capaciteit kan een controle ter plaatse plaatsvinden.
Vraag 22	Het ACM heeft akkoord bevonden dat wij onze cijfers op landelijk niveau presenteren. Het uitvoeren van onderzoeken voor individuele opdrachtgevers naar de overkomstduur van poststukken zijn daarnaast ontzettend duur. Uiteraard staat het de AD vrij om zelf – op eigen kosten – zulke steekproeven uit te (laten) voeren. Kan de AD deze eis aanpassen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 5.10
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft het belang van inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening. Wij verduidelijken dat Inschrijver kan volstaan met het beschikbaar stellen van landelijke cijfers die reeds door ACM worden geaccordeerd, aangevuld met rapportages uit het digitale volgsysteem die betrekking hebben op de dienstverlening aan GGDrU. Het uitvoeren van een aparte onafhankelijke steekproef specifiek voor GGDrU is daarmee niet vereist. Indien de aanbestedende dienst aanvullende zekerheid nodig acht, kan zij zelf een steekproef laten uitvoeren.
Vraag 23	Momenteel zijn wij bezig ons haal- en brengproces te optimaliseren met als doel een positieve impact op het milieu te realiseren. Belangrijk hiervoor is dat onze opdrachtgevers dit zien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid en zich flexibel opstellen. De window voor de haalservice in deze eis is variërend 30 en 60 minuten over de 4 locaties. Inschrijver ziet deze graag verruimd worden naar 120 minuten. Waarom? - Het stelt inschrijver in staat haar ritten efficiënter te plannen. Inschrijver heeft een groot haalnetwerk en zodoende hoeven er niet aparte ritten ingezet te worden. - Door de haal/brengvensters te verruimen naar 2 uur i.p.v. een half uur levert een positieve impact op het milieu op. Om u een beeld te geven: uit onderzoek in een middelgrote Nederlandse stad bleek dat het tijdsvenster met een half uur verruimen, een CO2-reductie van ruim 500 kilogram per jaar betekende. - Het verruimen van de tijdsvensters is bovendien goedkoper voor u. Bent u bereid om met voorgaande toelichting de vensters te verruimen? Zo niet graag uw toelichting?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 5.6
Antwoord	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het verruimen van de tijdsvensters voor de haalservice naar maximaal 120 minuten. Tijdens de implementatie geven wij per locatie een voorkeurstijdstip door, zodat inschrijver kan aansluiten bij de aanwezigheid van onze medewerkers en onze praktische wensen. Inschrijver dient vooraf helder te communiceren binnen welk tijdslot de haalservice plaatsvindt en te garanderen dat dit binnen de aanwezigheid van de medewerkers gebeurt.
Vraag 24	Inschrijver biedt – conform de wet en haar proces – een aangetekend poststuk slechts éénmaal aan. Hier kan Inschrijver voor individuele klanten geen uitzondering in maken. Ook is het voor Inschrijver niet duidelijk waar een aangetekend poststuk wel opgehaald kan worden als dit niet op een servicepunt kan. Kan de AD deze eis aanpassen en verduidelijken?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.31
Antwoord	Ja, wij passen de eis aan. Indien de bezorging van een aangetekend poststuk niet slaagt, mag dit worden aangeboden op een servicepunt. Voorwaarde is wel dat Opdrachtnemer de geadresseerde hierover duidelijk en daarbij het exacte servicepunt vermeldt. De aanbestedende dienst moet dit goed kunnen monitoren.
Vraag 25	Inschrijver gaat in de komende jaren uit van een doelstelling van 92%. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.26
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft eis 2.26: minimaal 95% van de poststukken dient tijdig en correct te worden bezorgd. Wij benadrukken wel dat deze norm in redelijkheid wordt toegepast. Indien prestaties incidenteel iets onder de 95% liggen, leidt dit niet direct tot maatregelen. Alleen bij structureel lage prestaties wordt dit nadrukkelijk onderwerp van gesprek met de opdrachtnemer.
Vraag 26	Inschrijver gaat – o.a. in verband met privacywetgeving – niet de naam van bezorgers noteren in het geval een poststuk niet kan worden bezorgd. De AD heeft bovendien ook niets aan deze informatie. Kan de AD dit verwijderen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.18
Antwoord	Ja. De aanbestedende dienst zal de eis aanpassen: op retourstukken moet de reden voor retour en de datum worden vermeld. Het opnemen van de naam van de individuele bezorger is niet vereist.

	De eis wordt dan als volgt: Wanneer door Opdrachtnemer wordt geconstateerd dat de brief niet kan worden bezorgd, moet de brief worden voorzien van een sticker op de enveloppe met daarop: • de reden voor retour, en • de datum.
Vraag 27	Niet geregistreerde post (zoals partijenpost) kan niet online worden gevolgd. Deze post heeft immers geen barcode of track&trace. Dit toevoegen zou leiden tot ontzettend hoge prijzen. Kan de AD deze eis laten vallen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.17
Antwoord	We verduidelijken deze eis. De eis ziet op poststukken die in de markt gebruikelijk voorzien zijn van track&trace (zoals pakketten en aangetekende post). Voor partijenpost zonder track&trace geldt dat Inschrijver rapportages beschikbaar stelt waarmee de verwerking en aflevering op partijniveau inzichtelijk worden gemaakt. Wij zijn daarnaast benieuwd welke informatie Inschrijvers in de praktijk wél kunnen tonen (bijvoorbeeld het moment van "aangeboden aan de post").
Vraag 28	Deze eis is om twee redenen niet uitvoerbaar: 1. Inschrijver heeft in het geval van onbestelbare poststukken een rechterlijke machtiging om poststukken te kunnen openen om zo een bezorg- of afzendadres te achterhalen. 2. Inschrijver heeft er geen invloed op dat derden, anders dan de geadresseerden, poststukken openen. Kan de AD beide punten in de eis wijzigen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.14
Antwoord	We handhaven deze eis, maar hebben wel twee uitzondering die we zullen toevoegen: 1. Opdrachtnemer mag onbestelbare post openen indien dit gebeurt op basis van een wettelijke regeling of rechterlijke machtiging, en uitsluitend om een bezorg- of afzendadres te achterhalen. 2. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige behandeling van post, maar is niet aansprakelijk voor het openen van poststukken door derden buiten zijn invloedssfeer.
Vraag 29	In het kader van duurzaamheidsdoelstellingen wil Inschrijver het aantal (fysieke) retouurstukken zoveel mogelijk beperken. Om die reden vragen we voor fysieke retouren een opslag van 0,20 Euro per retouurstuk. Inschrijver biedt u kosteloos digitale retouren aan. Door digitale retouren ipv fysieke retouren aan te bieden beperken wij het aantal transportbewegingen en zo de Co2-uitstoot. Inschrijver ziet dat u in het prijzenblad al een component hebt opgenomen voor toeslag retourpost. Kunt u daarom deze eis laten vallen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.7
Antwoord	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat digitale retouremeldingen kosteloos moeten worden aangeboden. Voor fysieke retourzendingen geldt de in het prijzenblad opgenomen toeslag retourpost.
Vraag 30	Niet altijd is de reden van retour duidelijk. Als Inschrijver de reden van retour niet weet, dan kan Inschrijver deze ook niet terugkoppelen. Kan de AD deze eis aanpassen naar: De reden van retour dient – indien bekend – te worden gemotiveerd?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.7
Antwoord	Ja. De aanbestedende dienst past de eis aan. De reden van retour dient door opdrachtnemer zoveel mogelijk te worden gemotiveerd. Alleen in die gevallen waarin de reden objectief niet bekend is, kan hiervan worden afgeweken.
Vraag 31	Als een poststuk niet als een geregistreerd poststuk wordt verstuurd, bijvoorbeeld een aangetekend poststuk, dan weet Inschrijver over het algemeen niet dat een poststuk vermist is. Is de AD zich hiervan bewust?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.5
Antwoord	We verduidelijken deze eis. De aanbestedende dienst is zich hiervan bewust. Van opdrachtnemer kan niet worden verwacht dat vermissingen altijd worden gedetecteerd. Wel geldt dat opdrachtnemer: 1. volledig transparant meldt zodra hij weet dat er sprake is van vermissing, en 2. processen inricht om de risico's op vermissing te beperken en klachten serieus en snel te behandelen.
Vraag 32	Opdrachtnemer spant zich in wat betreft het niet onbeheerd laten en laten beschadigen van poststukken, maar kan niet afspreken dat dit 'nooit' gebeurt. Zo is het bijvoorbeeld denkbaar dat een postbezorger de bezorgkar een ogenblik onbeheerd laat staan terwijl hij zijn ronde loopt. Kan Opdrachtgever akkoord gaan dat deze eis wordt opgevat als inspanningsverplichting?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 2.4

Antwoord	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat eis 2.4 geldt als inspanningsverplichting. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat het logistieke proces zo wordt ingericht dat onbeheerd achterlaten van post in openbare ruimten wordt voorkomen. Incidentele situaties die zich in de praktijk voordoen (zoals een postbezorger die zijn kar kort onbeheerd laat staan) worden hiermee niet bedoeld.
Vraag 33	Inschrijver kan niet beloven dat alle werknemers te allen tijde bedrijfskleding dragen. Wel kunnen werknemers zich altijd legitimeren als werknemer van Inschrijver. Kan de AD deze eis aanpassen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 1.12; eis 5.1
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft dat medewerkers zich altijd moeten kunnen legitimeren als medewerker van opdrachtnemer. Voor wat betreft herkenbaarheid door werkkleding geldt dit als uitgangspunt, maar wordt erkend dat dit in de praktijk niet in alle gevallen realiseerbaar is.
Vraag 34	Inschrijver begrijpt dat eventuele boetes die opgelegd worden in verband met deze eis voor rekening komen van Inschrijver. Echter, een aansprakelijkheid voor Imagoschade gaat voor Inschrijver veel te ver. Dergelijke schade is nauwelijks uit te drukken in een bedrag aan schade. Inschrijver kan hier dan ook niet mee akkoord gaan. Daarnaast is het voor Inschrijver ook niet akkoord dat zij naast een boete ook andere schade voor haar rekening dient te nemen. Kan de AD de tekst: “en (imago)schade” verwijderen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 1.10
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst acht het van belang dat zij beschermd is tegen de gevolgen van het niet naleven van wet- en regelgeving door opdrachtnemer. De bepaling, inclusief (imago)schade, blijft daarom gehandhaafd. Wel geldt dat eventuele aansprakelijkheid proportioneel wordt toegepast en dat de aanbestedende dienst hierover altijd eerst in gesprek gaat met opdrachtnemer, waarbij de omstandigheden van het geval worden meegewogen.
Vraag 35	De eis dat Inschrijver binnen één dag van betrokken werknemers een VOG moet kunnen overleggen is niet realistisch gelet op het grote aantal personeelsleden dat betrokken kan zijn. Kan Inschrijver hiervoor meer tijd krijgen?
Vindplaats	Bijlage B – Programma van Eisen, eis 1.9
Antwoord	Ja, wij passen dit aan. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van de aanbestedende dienst binnen 5 werkdagen de gevraagde VOG's te kunnen overleggen, voorzien van een overzicht van de datum waarop de betreffende medewerker voor het eerst toegang heeft gekregen tot de data of werkzaamheden op locatie heeft uitgevoerd.
Vraag 36	Gelet op het grote personeelsbestand van ongeveer 34.000 werknemers van Inschrijver is niet uitvoerbaar om voor iedere wijziging in personeel dat betrokken is bij de uitvoering van de dienstverlening toestemming te vragen als er personeel wijzigt of wordt vervangen. Kan de AD dit artikel verwijderen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 18 lid 3; Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 23.3 en 23.4
Antwoord	Zie de beantwoording van vraag 3
Vraag 37	Inschrijver geeft dergelijke garanties niet af. Inschrijver verwerkt jaarlijks tientallen miljoenen poststukken en pakketten. Een garantie zou betekenen en inhouden dat Inschrijver geen fouten maakt. Dit is – hoe graag Inschrijver dit ook zou willen – niet realistisch. Inschrijver kan derhalve slechts een inspanningsverplichting afspreken op de diensten. Is dit voor de AD akkoord?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 18 lid 1 tweede bullet; Bijlage B – Programma van Eisen, eis 1.2
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft eis 1.2. en artikel 18 van de raamovereenkomst. Met de garantie wordt bedoeld dat opdrachtnemer instaat voor het leveren van de overeengekomen dienstverlening en het voldoen aan de eisen uit de offerteaanvraag, waaronder de in het PvE opgenomen normen. Daarmee wordt niet beoogd te garanderen dat er nooit een individueel poststuk fout kan gaan, maar wel dat de dienstverlening als geheel aan de afgesproken kwaliteitsniveaus voldoet.
Vraag 38	Het recht voor de AD om een audit uit te laten voeren, waarbij de AD inzage krijgt in verschillende onderwerpen, processen en systemen van Inschrijver gaat voor Inschrijver erg ver. Mogelijk krijg de AD hierbij inzage in bedrijfsvertrouwelijke informatie. Gelet op de overeengekomen dienstverlening is een auditrecht overbodig en onnodig. Inschrijver gaat hiermee dan ook niet akkoord. Kan de AD dit artikel verwijderen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 17
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft het auditrecht. Dit recht is noodzakelijk om te kunnen controleren of opdrachtnemer de overeengekomen dienstverlening conform de afspraken uitvoert. Het auditrecht zal in redelijkheid worden toegepast en ziet uitsluitend op onderwerpen die relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij geldt

	dat bedrijfsvertrouwelijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld en niet verder zal worden verspreid.
Vraag 39	Vanwege het grote personeelsbestand en daarbij het gebruik van een wisselend en flexibel netwerk van onderaannemers en bezorgers is het niet altijd mogelijk om op verzoek personeel te vervangen. Als er een gegronde klacht is jegens een medewerker zal Inschrijver uiteraard in overleg treden met Aanbestedende Dienst. Is dat afdoende voor u? Kan de AD dit artikel aanpassen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 13 lid 3; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 19 lid 4; Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 23.2 en 23.4
Antwoord	Zie de beantwoording van vraag 3, dat de Inschrijver in overleg treedt met de Aanbestedende Dienst is daarbij ook afdoende.
Vraag 40	Inschrijver heeft een groot klantenbestand en kan doorgaans niet voor iedere afzonderlijke klant verschillende huisregels hanteren. Inschrijver gaat er echter vanuit de huisregels over het algemeen redelijke huisregels zijn die zij ook zelf aan haar personeel oplegt. Om niet voor verrassingen komen te staan wenst Inschrijver de huisregels op voorhand te ontvangen zodat zij weet waar zij akkoord mee gaat. Kan de AD de huisregels delen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 13 lid 2; Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 23.1
Antwoord	De huisregels van de aanbestedende dienst houden in dat opdrachtnemer en haar medewerkers zich gedragen naar redelijke en billijke normen en waarden die in Nederland algemeen gelden. Daarbij vragen we dat opdrachtnemer en haar medewerkers zich bij werkzaamheden op de locaties van de aanbestedende dienst houden aan redelijke en billijke gedragsnormen, in lijn met de algemeen geldende normen en waarden in Nederland.
Vraag 41	Inschrijver kan niet garanderen dat alle werknemers de Nederlandse taal machtig zijn. Inschrijver heeft immers een personeelsbestand van 34.000 werknemers. Wel kan Inschrijver aangeven dat werknemers in ieder geval Engels spreken. Voor de accountmanager van de AD geldt in principe wel dat die persoon Nederlands spreekt. Kan de AD dit artikel aanpassen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 13 lid 1; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 19 lid 5; Bijlage B – Programma van Eisen, eis 5.3
Antwoord	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de taaleis geldt voor medewerkers van opdrachtnemer die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst in direct contact staan met medewerkers of bezoekers van de aanbestedende dienst of die op locatie werkzaamheden uitvoeren. Voor deze medewerkers blijft vereist dat zij zich mondeling in het Nederlands kunnen uitdrukken op minimaal niveau B1. Dit betekent dat zij zich in gewone situaties begrijpelijk kunnen maken en eenvoudige gesprekken kunnen voeren; foutloos Nederlands is daarbij niet vereist. Voor overige medewerkers van opdrachtnemer geldt deze eis niet.
Vraag 42	Kan de AD de gepubliceerde vragen en antwoorden/Nota's van Inlichtingen in alle documenten in de rangorde boven de overeenkomst plaatsen, of in ieder geval boven het verslag van de verificatiebespreking? In het geval er in de NvI's wordt afgeweken van de overeenkomst en/of de AIV dan prevaleren de NvI's met daarin de opgenomen wijzigingen. Op die manier zijn overeengekomen wijzigingen direct van toepassing op alle documenten en hoeven de wijzigingen niet handmatig overgenomen te worden. Door deze praktische oplossing wordt er niets over het hoofd gezien en voorkomen partijen dat er fouten worden gemaakt. Bovendien worden er concrete wijzigingen afgesproken in de NvI's die voor dienen te gaan en door dienen te werken in de daar onderliggende documenten.
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 3 lid 2 sub d
Antwoord	De aanbestedende dienst bevestigt dat wijzigingen en verduidelijkingen uit de Nota's van Inlichtingen voorrang hebben boven de aanbestedingsstukken, overeenkomst en overige documenten, conform de Aanbestedingswet. Daarnaast verwerkt de aanbestedende dienst de relevante aanpassingen uit de Nota's van Inlichtingen in de definitieve stukken, zodat deze consistent en volledig zijn.
Vraag 43	Inschrijver is in het kader van de AVG verwerkingsverantwoordelijke. De toezichthouder (de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft aangegeven dat een logistiek dienstverlener voor wat betreft het vervoer van post en pakketten in opdracht van haar klanten niet kan worden aangemerkt als een 'verwerker'. Dit geldt ook voor wat betreft de verwerking van de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de logistieke dienst. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet nodig in het kader van de logistieke dienstverlening van Inschrijver. Kan de AD akkoord gaan met het buiten toepassing laten van de verwerkersovereenkomst?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 3 lid 2 sub b; Bijlage B – Programma van Eisen, eis 4.2; Bijlage C – Verwerkersovereenkomst

Antwoord	Ja. Conform de uitleg van de Autoriteit Persoonsgegevens is een logistiek dienstverlener in dit kader geen verwerker maar een zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke. Een verwerkersovereenkomst is daarom niet nodig.
----------	--

Vraag 44	Verder is het niet redelijk om Inschrijver aansprakelijk te laten zijn voor schade, voor zover deze is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover zij de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen en die niet krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting aan Inschrijver kunnen worden toegerekend. Inschrijver kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan derden welke ontstaat als gevolg van de inhoud van het Poststuk of pakket. Tot slot kan Inschrijver ook geen aansprakelijkheid accepteren voor schade die is ontstaan: - Uit de aard of een gebrek aan de inhoud van het poststuk; - Door ondeugdelijke verpakking; - Door aanhouding of inbeslagname op last van daartoe bevoegd gezag; - Door onjuiste of onvolledige adressering; Kan de AD hiermee akkoord gaan en dit in de algemene voorwaarden/overeenkomst overnemen
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst – algemeen
Antwoord	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer beperkt is in lijn met de wettelijke kaders voor vervoersdiensten. Dit betekent onder meer dat de opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor schade die is veroorzaakt door omstandigheden die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden of waarvan de gevolgen niet konden worden verhinderd, noch voor schade die voortvloeit uit de aard of gebrekkige verpakking of adressering van het poststuk, of uit aanhouding of inbeslagname door bevoegd gezag. De opdrachtnemer blijft aansprakelijk voor schade die het gevolg is van toerekenbare tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst.

Vraag 45	Voor zover het gaat om (directe) schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van pakketten dan is de aansprakelijkheid van PostNL beperkt tot de waarde van het poststuk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8:1103 BW, met dien verstande dat die aansprakelijkheid ten hoogste het bedrag als bepaald op grond van artikel 8:1105 BW zal bedragen. Bij internationaal vervoersweg geldt dwingendrechtelijk het CMR-verdrag. Kan de AD hiermee akkoord gaan en dit in de algemene voorwaarden/overeenkomst overnemen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst – algemeen
Antwoord	Zie antwoord vraag 44

Vraag 46	Inschrijver mist een bepaling die de aansprakelijkheid van Inschrijver regelt voor de schade die voortvloeit uit de uitvoering van de overeenkomst. Voor zover Inschrijver aansprakelijk is voor (directe) schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van poststukken of pakketten, dan geldt voor poststukken die vallen onder de Universele Postdienstverlening zoals bedoeld in de artikelen 16 en 17 van de Postwet 2009 is de aansprakelijkheid van PostNL uitgesloten op grond van artikel 29 van de Postwet 2009. Voor zover het gaat om partijenpost Buszendingen of brievenbuspakjes dan is de aansprakelijkheid van PostNL beperkt tot de waarde van het poststuk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8:1103 BW, met dien verstande dat die aansprakelijkheid ten hoogste het bedrag als bepaald op grond van artikel 8:1105 BW zal bedragen. Bij internationaal vervoersweg geldt dwingendrechtelijk het CMR-verdrag. Kan de AD hiermee akkoord gaan en dit in de algemene voorwaarden/overeenkomst overnemen?
Vindplaats	Bijlage A – Concept Raamovereenkomst – algemeen
Antwoord	De aanbestedende dienst bevestigt dat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer wordt geregeld conform de toepasselijke wettelijke kaders. Dit betekent dat voor poststukken die vallen onder de Universele Postdienstverlening (art. 16 en 17 Postwet 2009) aansprakelijkheid is uitgesloten conform art. 29 van de Postwet 2009. Voor partijenpost, buszendingen en brievenbuspakjes geldt de aansprakelijkheidsbeperking conform art. 8:1103 en 8:1105 BW. Bij internationaal wegvervoer geldt het dwingendrechtelijke CMR-verdrag.

Vraag 47	Bij overeenkomsten die zien op vervoer en transport is het in Nederland zeer gebruikelijk om de Algemene Vervoerscondities 2002 (de AVC 2002) van toepassing te verklaren en op te nemen in een overeenkomst. De AVC 2002 regelen verscheidene onderwerpen die specifiek zien op vervoer/transport, welke normaal gesproken in algemene inkoopvoorwaarden van aanbestedende diensten niet goed geregeld worden. Gelet op het feit dat de AVC 2002 marktconform zijn en
-----------------	---

	eigenlijk altijd worden overgenomen, kan de AD voor het vervoer van pakketten de AVC 2002 van toepassing verklaren op de overeenkomst en opnemen in de rangorde?
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.3; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel lid 4; artikel 11 lid 2; Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 2.4
Antwoord	De aanbestedende dienst stemt in met het van toepassing verklaren van de AVC 2002 voor het vervoer van pakketten. De AVC 2002 zullen worden opgenomen in de rangorde van documenten, waarbij zij onderaan in de rangorde worden geplaatst en uitsluitend aanvullend gelden voor zover deze niet in strijd zijn met de hierboven genoemde documenten. De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst: a. de Raamovereenkomst; b. de Verwerkersovereenkomst van [datum]; c. het Verslag Verificatiebespreking van [datum]; d. de Nota('s) van Inlichtingen van [data's]; e. het Beschrijvend Document van 29 augustus 2025; f. de Inkoopvoorwaarden GGDru, versie 006; g. de door de Opdrachtnemer uitgebrachte Inschrijving van [...datum] met kenmerk [...kenmerk]; h. de Algemene Vervoerscondities 2002 (AVC 2002).

Vraag 48	Omdat inschrijver jaarlijks vele miljoenen poststukken en pakketten moet verwerken heeft Inschrijver specifieke Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden opgesteld om de verwerking zo efficiënt mogelijk plaats te laten vinden. Bij vormgevings- en aanlevervoorwaarden moet u denken aan zaken als bijvoorbeeld het gebruik van de juiste formaten enveloppen, plaatsing van het adres en eventueel barcode op de daarvoor bestemde plaats op een zending of het correct aanbieden van de post, zodat onze sorteermachines zo efficiënt mogelijk werken. In het geval poststukken of pakketten niet aan deze voorwaarden voldoen dan bestaat het risico dat poststukken of pakketten niet worden verwerkt, worden vertraagd, geretourneerd of vastlopen. Dit kan ook voor de AD niet wenselijk zijn. Hoewel het de verwachting is dat veel poststukken van de AD al aan de Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden voldoen, is het voor Inschrijver wel van groot belang om deze voorwaarden op te nemen. Kan de AD om deze reden akkoord gaan om de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden op te nemen in de overeenkomst en van toepassing te verklaren? De AD kan desgewenst de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden op voorhand ontvangen.
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.3; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel lid 4; artikel 11 lid 2; Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 2.4
Antwoord	De aanbestedende dienst staat er in beginsel voor open de Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden van opdrachtnemer op te nemen, voor zover deze zien op praktische specificaties voor een efficiënte verwerking van de post. Wij ontvangen deze voorwaarden graag vooraf, zodat deze beoordeeld kan worden en we hier een definitief antwoord op kunnen geven. Daarbij geldt dat deze voorwaarden geen afbreuk doen aan de toepasselbaarheid van de algemene inkoopvoorwaarden van GGDru.

Vraag 49	Inschrijver merkt op dat algemene inkoopvoorwaarden van aanbestedende diensten vaak niet goed toe te passen zijn op overeenkomsten die zien op het bezorgen van post- en pakketten (wat eigenlijk vervoers-/transportovereenkomsten zijn). Hierdoor worden bepaalde onderwerpen niet of onvoldoende geregeld. Inschrijver wenst daarom om de specifieke voorwaarden voor de postdienstverlening (de Algemene voorwaarden universele postdienst, "AVP") van Inschrijver op te nemen in de rangorde. Daarbij geldt bovendien ook dat de AVP een uitvloeisel van de Postwet 2009 dat behoort binnen het wettelijke kader waarbinnen Inschrijver dient te handelen. Deze zijn dwingendrechtelijk van toepassing en de Postwet verwijst ook naar de algemene voorwaarden van de postdienstverlener. Deze zijn hierdoor een onlosmakelijk onderdeel van een overeenkomst voor postdienstverlening. Kan de AD akkoord gaan om de AVP van toepassing te verklaren op de overeenkomst en op te nemen in de rangorde?
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 2.3; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel lid 4; artikel 11 lid 2; Bijlage D – Algemene Voorwaarden, artikel 2.4
Antwoord	De aanbestedende dienst handhaaft dat op deze overeenkomst de Algemene inkoopvoorwaarden van GGDru van toepassing zijn. Wel geldt dat voor zover bepalingen uit de Postwet 2009 en de daaruit voortvloeiende Algemene Voorwaarden Universele Postdienst (AVP) dwingendrechtelijk van toepassing zijn, deze uiteraard worden gerespecteerd. Deze bepalingen gelden aanvullend en onverlet de toepasselbaarheid van de inkoopvoorwaarden van GGDru.

Vraag 50	Omdat de postmarkt op dit moment erg verandert, is het voor Inschrijver van belang om een bepaalde flexibiliteit te behouden. Het is namelijk zeer aannemelijk dat de postmarkt er over vier jaar anders uit ziet. Inschrijver wenst om die reden inspraak in de verlenging van de overeenkomst.
-----------------	--

	In het geval het vanwege een wijziging op de postmarkt nodig is om bepaalde producten of processen aan te passen dan is het voor Inschrijver van belang dat zij de overeenkomst kan wijzigen of kan beëindigen. Als inschrijver deze vrijheid niet heeft kan het voorkomen dat zij voor de AD bepaalde wijzigingen niet kan doorvoeren of een product of dienst in stand moet houden. Dit is niet wenselijk. Kan de AD wijzigen dat de verlenging plaatsvindt in het geval beide partijen daarmee akkoord gaan?
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 1.3; Bijlage A – Concept Raamovereenkomst, artikel 4
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft dat de verlenging van de overeenkomst een eenzijdig recht van de aanbestedende dienst is. Tegelijk vinden wij het belangrijk dat opdrachtnemer inspraak heeft: ontwikkelingen in de postmarkt kunnen daarom altijd worden ingebracht en besproken in de periodieke overleggen. Op die manier kan gezamenlijk tijdig worden geanticipeerd op veranderingen, terwijl de aanbestedende dienst de nodige zekerheid behoudt en niet voor verrassingen komt te staan bij verlenging.

Vraag 51	U vraagt om post met een servicekader van maximaal 24 uur (mogelijkheid tot een incidentele spoedbezorging in gunningscriterium 3). Inschrijver wijst de AD er op dat zakelijke post binnen 48 uur bezorgd wordt. Voor een spoedbezorging binnen 24 uur kunt u een postzegel plakken. Bent u zich daarvan bewust? Zo ja, kunt u dit uit het prijzenblad en gunningscriterium 3 halen?
Vindplaats	Bijlage 3 - Prijzenblad
Antwoord	Ja, de aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat zakelijke post in de markt doorgaans binnen 48 uur wordt bezorgd en dat voor spoedbezorging binnen 24 uur een postzegel kan worden gebruikt. Wij laten het gunningscriterium ongewijzigd, en staan open voor alternatieve oplossingen die inschrijvers binnen hun aanbod kunnen voorstellen om incidentele spoedbezorging te realiseren. Vandaar dat we dit ook laten staan in het prijzenblad, maar onder het kopje 'Onderdelen die niet worden beoordeeld'.

Vraag 52	Het is ongewoon om postzegelvellen en antwoordenvelopen in een aanbesteding uit te vragen. Deze kunt u online bestellen. Kunt u dit uit het prijzenblad halen?
Vindplaats	Bijlage 3 - Prijzenblad
Antwoord	Ja dit halen we uit het prijzenblad.

Vraag 53	Inschrijver ziet in het programma van eisen en beschrijvend document nergens iets staan over de brengritten. In het prijzenblad wordt er echter wel een prijs uitgevraagd. Klopt dit? Zo ja, op welke locaties, op welke tijdstippen en op welke termijnen dienen deze plaats te vinden?
Vindplaats	Bijlage 3 - Prijzenblad
Antwoord	Het is juist dat inkomende post via de doorzendservice bij de externe scanstraat terechtkomt, waardoor de aanbestedende dienst vrijwel geen fysieke post meer ontvangt op de GGD-locaties. Onze zienswijze is daarom dat een aparte brengservice/brengritten niet meer nodig zijn. Wij vragen inschrijvers dit beeld te bevestigen in de tweede Nota van Inlichtingen of, indien gewenst, via een bericht op TenderNed.

Vraag 54	U gaat in het prijzenblad uit van 240 fictieve haalritten per jaar. In het beschrijvend document spreekt u van 4 haallocaties, waarvan er 2 locaties 2 dagen in de week een haalrit hebben en 2 locaties 5 dagen. 240 haalritten lijkt inschrijver dan ook geen recht te doen aan deze opdracht. Kunt u dit aantal toelichten/ aanpassen?
Vindplaats	Bijlage 3 - Prijzenblad
Antwoord	U heeft terecht opgemerkt dat het aantal van 240 haalritten in het prijzenblad niet in lijn is met de beschrijving in het PvE. Bij 4 haallocaties, waarvan 2 locaties 2 dagen per week en 2 locaties 5 dagen per week een haalrit hebben, komt dit neer op circa 728 ritten per jaar. Wij passen het prijzenblad hierop aan en gaan uit van 750 ritten per jaar.

Vraag 55	U geeft aan dat de beantwoording in bijlage 2 gedaan dient te worden. Normaliter krijgt inschrijver vormgevingsvoorschriften (lettertype, grootte, etc.) vanuit de Aanbestedende Dienst en heeft vervolgens vrije hand in de uitwerking. Is het toegestaan voor de opmaak en leesbaarheid dat er per gunningscriterium een separaat document wordt ingediend en bijlage 7 wordt losgelaten? Zo niet, kunt u toelichten waarom dit voor u belangrijk is?
Vindplaats	Bijlage 2
Antwoord	Ja dat is prima, we nemen geen vormvereisten op, maar vragen u om een normale lettertype en grootte. Het totaal van 8 pagina's A4 (exclusief aanbestedingsbrief) blijft wel gehandhaafd.

Vraag 56	U vraagt in subgunningscriterium 3 hoe inschrijver het Aanbieden van poststukken en het bezorgen van (medische) post verzorgt. Graag uw bevestiging dat het hier alleen gaat om verschillende soorten uitnodigingen in de leeftijdscategorie 0-4 jaar en 4-18 jaar, bijvoorbeeld een vaccinatie, of bevindingen van bezoeken, schoolonderzoeken, verwijsbrieven en vragenlijsten en dat de post geen 'fysieke' medische inhoud heeft?
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad Postdiensten – gunningscriterium 3

Antwoord	Ja, dit is toegestaan. Er worden geen specifieke vormvereisten opgelegd; wij vragen uitsluitend om een normaal leesbaar lettertype en grootte. Het maximum van 8 pagina's A4 (exclusief aanbestedingsbrief) blijft daarbij wel gehandhaafd.																			
Vraag 57	"Kerncompetentie 4: Minimale ervaring met het uitzetten van enquêtes onder specifieke doelgroepen." Inschrijver ziet niet de relevantie van het uitvragen van deze kerncompetentie. Bent u bereid deze te laten vallen? Zo niet, kunt u toelichten waarom inschrijver bovenstaande kerncompetentie moet overleggen?																			
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad Postdiensten - referentie																			
Antwoord	Nee. De aanbestedende dienst handhaaft deze kerncompetentie. Wij erkennen dat de term "enquêtes" wellicht niet de juiste benaming is; hiermee doelen wij meer op gerichte mailings, zoals bijvoorbeeld verkiezingspost en stembiljetten. Dit vraagt om specifieke ervaring en capaciteit om dergelijke zendingen zorgvuldig en betrouwbaar uit te voeren.																			
Vraag 58	Kerncompetentie 3: Minimale ervaring met het verwerken, vervoeren en bezorgen van poststukken met medische inhoud. Inschrijver ziet het nut van het uitvragen van deze kerncompetentie niet in, aangezien het in uw opdracht gaat om uitnodigingen en inlichten van de ontvangers met medische informatie. Deze dienst is in wezen niet anders dan reguliere partijenpost en de inhoud is in die zin niet medisch (zoals bv, een bloedmonster oid). Kunt u deze kerncompetentie daarom verwijderen of samenvoegen met kc2? Zo niet graag uw toelichting waarom dit uitgevraagd wordt?																			
Vindplaats	Referentie																			
Antwoord	De aanbestedende dienst heeft besloten kerncompetentie 2 en kerncompetentie 3 samen te voegen. Wij erkennen dat de gevraagde ervaring in beide kerncompetenties in de praktijk sterk samenhangt. Met de samenvoeging blijft de inhoudelijke bedoeling in stand: wij vinden het van belang dat opdrachtnemer ervaring heeft met het grootschalig en zorgvuldig verwerken, vervoeren en bezorgen van poststukken, waaronder post met medische informatie. Kerncompetentie 2: Minimale ervaring met het bezorgen van post binnen een vergelijkbare geografische omvang als provincie Utrecht en met poststukken met medische inhoud. Opdrachtnemer heeft in de afgelopen drie jaar (te rekenen van uiterste datum indienen inschrijving) aantoonbare ervaring gehad met het naar tevredenheid van publieke opdrachtgever(s), bezorgen en retourneren van minimaal 87.000 poststukken waaronder poststukken met medische inhoud. Onder een vergelijkbare geografische omvang wordt verstaan dat opdrachtnemer ervaring heeft opgedaan met het ophalen van poststukken op verschillende, verspreid liggende locaties, waarbij het noodzakelijk is te schakelen tussen deze locaties en een strakke planning te hanteren. De medische inhoud bestaat uit: verschillende soorten uitnodigingen in de leeftijdscategorie 0-4 jaar en 4-18 jaar. Dit voor bijvoorbeeld een vaccinatie of de groei en ontwikkeling in de gaten te houden. Daarnaast worden bevindingen verstuurd van bezoeken, schoolonderzoeken, verwijsbrieven en vragenlijsten verstuurd.																			
Vraag 59	Gezien de sterk afnemende (post)volumes, de krapte op de arbeidsmarkt, hoge inflatie en dito personeelskosten stijgingen, wenst Inschrijver inspraak te hebben op de verlenging van de overeenkomst om zo voor beide partijen goed in te kunnen spelen op eventuele veranderingen. Is de AD bereid om de verlengingsopties wederkerig te maken? Zo niet graag uw toelichting.																			
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad 1.3 Looptijd van de Raamovereenkomst																			
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 50																			
Vraag 60	In de huidige postmarkt wordt 72 uren bezorging niet meer aangeboden. In de huidige markt gaat dit volgens het servicekader 'vast'. Zie hieronder de schematische weergave. Kunt u dit aanpassen in het prijzenblad? <table> <tr> <td>Aanlevering</td><td></td><td>Bezorging</td></tr> <tr> <td>Maandag</td><td>--></td><td>Donderdag Vrijdag</td></tr> <tr> <td>Dinsdag</td><td>--></td><td>Donderdag Vrijdag</td></tr> <tr> <td>Woensdag</td><td>--></td><td>Dinsdag Woensdag</td></tr> <tr> <td>Donderdag</td><td>--></td><td>Dinsdag Woensdag</td></tr> <tr> <td>Vrijdag</td><td>--></td><td>Dinsdag Woensdag</td></tr> </table>		Aanlevering		Bezorging	Maandag	-->	Donderdag Vrijdag	Dinsdag	-->	Donderdag Vrijdag	Woensdag	-->	Dinsdag Woensdag	Donderdag	-->	Dinsdag Woensdag	Vrijdag	-->	Dinsdag Woensdag
Aanlevering		Bezorging																		
Maandag	-->	Donderdag Vrijdag																		
Dinsdag	-->	Donderdag Vrijdag																		
Woensdag	-->	Dinsdag Woensdag																		
Donderdag	-->	Dinsdag Woensdag																		
Vrijdag	-->	Dinsdag Woensdag																		
Vindplaats	Prijzenblad / A1 en A5																			
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 1																			

Vraag 61	Er wordt hier gevraagd om minimale ervaring met het uitzetten van enquêtes onder specifieke doelgroepen. Wij merken op dat deze eis naar ons inzicht niet relevant is voor de scope van de opdracht, aangezien een postvervoerder geen kennis heeft van de inhoud van poststukken en daardoor geen doelgroepselecties kan uitvoeren. Kunt u bevestigen dat deze kerncompetentie niet van toepassing is op de onderhavige opdracht, of overweegt u deze eis te laten vervallen of aan te passen?
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad/ 3.4/ kerncompetentie 4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 57

Vraag 62	Wij verzoeken u de gewichtsstaffels van 100–250 gram en 250–2000 gram aan te passen naar de gebruikelijke staffels van 100–350 gram en 350–2000 gram, en ons hiervoor een aangepast prijsblad te verstrekken.
Vindplaats	Bijlage 3 Prijzenblad/ A5
Antwoord	De aanbestedende dienst constateert dat de gewichtsstaffels in de markt verschillen per aanbieder. Wij hebben deze vraag echter niet van meerdere inschrijvers ontvangen en zien dit daarom niet als reden om de staffels in het prijzenblad aan te passen. Wij handhaven de opgenomen staffels zodat voor alle inschrijvers een gelijk speelveld geldt. Mocht dit voor de gehele markt toch een wezenlijk verschil opleveren, dan verzoeken wij u dit in de tweede Nota van Inlichtingen opnieuw aan de orde te stellen.

Vraag 63	Wij verzoeken u de gewichtsstaffels van 100–250 gram en 250–2000 gram aan te passen naar de gebruikelijke staffels van 100–350 gram en 350–2000 gram, en ons hiervoor een aangepast prijsblad te verstrekken.
Vindplaats	Bijlage 3 Prijzenblad/ A4
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 62

Vraag 64	Inschrijver kan geen garanties geven inzake postbezorging. Bezorgkwaliteit wordt jaarlijks en landelijk gemeten en is dus indicatief. Kan de aanbestedende dienst accepteren dat het een inspanningsverplichting betreft? Kunt u bevestigen dat het 'keuren' in onderhavige overeenkomst niet van toepassing is, gezien de aard van de prestatie?
Vindplaats	Algemene Voorwaarden/ Art 6.2
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 15

Vraag 65	Eventuele aangegeven termijnen zijn indicatieve termijnen en expliciet niet te kwalificeren als fatale termijnen. Kunt u bevestigen dat als uitgangspunt geldt dat in geval van het niet halen van een termijn opdrachtnemer altijd eerst een redelijke termijn krijgt voor nakoming alvorens sprake is van verzuim? Postwet/ AVP en Boek 8 BW zijn dwingendrechtelijk van toepassing op de levering/bezorging.
Vindplaats	Algemene Voorwaarden/ Art 11.1
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 11

Vraag 66	In de stukken wordt gesproken over 'incidentele spoedbezorging binnen 24 uur'. Kunt u bevestigen dat dit uitsluitend betrekking heeft op brievenbusdoosjes, aangetekende post en/of pakketten? Overige poststromen kennen geen overkomstduur van 24 uur.
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad/ 5.1/ subgunningscriterium kwaliteit 3: dienstverlening poststukken/ pag. 31
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 51.

Vraag 67	In de stukken wordt gesproken over 'extra aandacht voor betrouwbaarheid, tijdigheid en veiligheid bij medische post'. Kunt u aangeven wat onder medische post wordt verstaan en welke definitie hiervoor wordt gehanteerd? Daarnaast verzoeken wij u te verduidelijken welke procedure hierbij geldt en of deze poststromen gescheiden worden aangeleverd.
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad/ 5.1/ subgunningscriterium kwaliteit 3 : dienstverlening poststukken
Antwoord	De medische inhoud bestaat uit: verschillende soorten uitnodigingen in de leeftijdscategorie 0-4 jaar en 4-18 jaar. Dit voor bijvoorbeeld een vaccinatie of de groei en ontwikkeling in de gaten te houden. Daarnaast worden bevindingen verstuurd van bezoeken, schoolonderzoeken, verwijsbrieven en vragenlijsten verstuurd. Er geldt geen aparte procedure voor deze post. De medische poststromen worden vanuit De Dreef 21 in Zeist aangeboden en gaan mee in de reguliere haalservice. Deze stromen worden dus niet gescheiden aangeleverd. Indien gescheiden aanlevering of een afwijkende procedure noodzakelijk is, wordt dit vooraf in overleg met de dienstverlener afgestemd.

Vraag 68	De postmarkt is volop in beweging: volumes dalen, klantbehoeften veranderen en we verwachten tijdens de looptijd van de overeenkomst mogelijk wijzigingen in de dienstverlening. Inschrijver wil graag flexibel en marktconform zijn en meebewegen met ontwikkelingen. Hiervoor zullen we soms
-----------------	--

	aanpassingen in onze dienstverlening aanbrengen die betrekking hebben op bijvoorbeeld overkomstduur of het aantal bezorgdagen van uw poststukken. Gaat u akkoord met dergelijke toekomstige wijzigingen? Wij zullen die uiteraard tijdig communiceren.
Vindplaats	Algemeen
Antwoord	De aanbestedende dienst begrijpt dat de postmarkt in beweging is en dat bepaalde marktontwikkelingen, zoals het stoppen van 24-uurs bezorging, zich tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen voordoen. Marktconforme wijzigingen die hieruit voortvloeien zullen wij accepteren, mits deze tijdig en volledig worden gecommuniceerd en in overleg besproken. Niet-marktconforme of eenzijdige wijzigingen in de dienstverlening accepteren wij niet.

Vraag 69	Kunt u toelichten wat wordt bedoeld met de term 'onderdelen die worden beoordeeld'? Wij constateren dat er geen koppeling zichtbaar is met de totalen in kolom G en H. Nieuwe vraag: 24 uursbezorging is in de huidige postmarkt niet mogelijk.
Vindplaats	Bijlage 3 Prijzenblad/ Onderdelen die worden beoordeeld
Antwoord	Correct, hierbij is het woord <i>niet</i> weggefallen. Er had moeten staan: "onderdelen die niet worden beoordeeld". Daarnaast merken wij op dat wij ons ervan bewust zijn dat 24-uurs bezorging in de huidige postmarkt niet meer mogelijk is. Om die reden is dit opgenomen als wens in de subgunningscriteria. Indien partijen hier toch invulling aan kunnen geven, kunnen zij dit aangeven en hun tarieven hiervoor opnemen in het prijzenblad.

Vraag 70	Betreffen UPD diensten en moet worden verwijderd uit prijsblad In het prijzenblad zijn de posten Antwoordnummer en Postbus opgenomen. Dit betreffen UPD-diensten. Aangezien antwoordnummerbrieven altijd gekoppeld zijn aan een postbus, verzoeken wij u om deze twee posten niet in het prijzenblad op te nemen. Kunt u bevestigen dat deze onderdelen geen onderdeel hoeven uit te maken van de inschrijving?
Vindplaats	Bijlage 3 Prijzenblad/ A3
Antwoord	De aanbestedende dienst constateert dat de posten <i>Antwoordnummer</i> en <i>Postbus</i> niet zijn opgenomen in het prijzenblad. Wel zijn daarin antwoordenvoloppen en postzegels benoemd. Deze onderdelen zullen wij uit het prijzenblad verwijderen. Indien hiermee niet wordt bedoeld wat inschrijver voor ogen had, verzoeken wij inschrijver dit in de tweede Nota van Inlichtingen nader te verduidelijken.

Vraag 71	U stelt dat de tarieven jaarlijks geïndexeerd worden conform CBS-indexering commerciële dienstverlening. Het is gebruikelijk om in de post- en fijnmazige distributie de Panteia/ NEA-index te hanteren. Graag zien we dat de indexering conform het Panteia/NEA fijnmazige distributie hanteert, welke jaarlijks wordt verstrekt aan logistiek dienstverleners. Kunt u hiermee akkoord gaan?
Vindplaats	Bijlage A Concept Raamovereenkomst/ Artikel 7/
Antwoord	Ja. De aanbestedende dienst past dit aan. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd conform de Panteia/NEA-index fijnmazige distributie, zoals jaarlijks gepubliceerd en beschikbaar gesteld aan logistiek dienstverleners.

Vraag 72	In de eerste paragraaf wordt als doelstelling genoemd dat het postproces transparant, traceerbaar en proactief dient te worden ingericht, met onder andere digitale ondersteuning bij klachtenafhandeling en inzet van innovatie en digitalisering. Kunt u nader specificeren welke concrete functionele eisen of prestatie-indicatoren u hierbij voor ogen heeft? Wij merken hierbij op dat reguliere post (met uitzondering van pakketten en aangetekende post) in de praktijk niet digitaal traceerbaar is. Hoe verhoudt deze doelstelling zich tot de feitelijke mogelijkheden binnen de postmarkt?
Vindplaats	Aanbestedingsleidraad/ 5.1/ subgunningscriterium kwaliteit 1: innovatie en digitalisering/ pag. 29
Antwoord	We willen meer grip hebben op waar poststukken blijven. Dat het duidelijk is waar het probleem zit. Wij hebben deze doelstelling bewust ambitieus geformuleerd om meer grip te krijgen op het postproces. Inschrijvers zijn hierin de experts en wij verwachten dat zij aangeven welke mogelijkheden zij zien om de dienstverlening zo transparant, traceerbaar en proactief mogelijk in te richten. Dit kan wellicht door duidelijke afspraken over klachten, meer transparantie over hoe de klachtenafhandeling werkt en hoe klachten zo spoedig mogelijk worden opgelost en oplossingen om beter inzicht te krijgen in de verwerking van poststukken. Wij verwachten dat inschrijvers met hun expertise en creativiteit voorstellen doen die de aanbestedende dienst hierin ontzorgen.

