

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Postdiensten  
**Aanbestedende Dienst:** GGD regio Utrecht  
**Referentie:** -

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

**Ref.nr.** 73  
**Onderwerp:** NVI 1 / antwoord vraag 53

### Vraag:

Inschrijver bevestigt de zienswijze van de aanbestedende dienst dat, gelet op de doorzendservice en verwerking via de externe scanstraat, een aparte brengservice niet langer noodzakelijk is.

### Antwoord:

Akkoord, wij zullen de brengservice/brenritten uit het prijzenblad halen.

### Fase:

Inschrijffase

### Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

### Vragenronde:

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.** 74  
**Onderwerp:** NVI 1 / antwoord vraag 64

### Vraag:

Kan de aanbestedende dienst nader toelichten op welke wijze de kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld, nu er geen formeel acceptatie- of keuringsmoment plaatsvindt?

### Antwoord:

De kwaliteit van de dienstverlening wordt beoordeeld op basis van de mate

waarin opdrachtnemer de overeengekomen termijnen en afspraken nakomt. Hierbij wordt onder andere gekeken naar tijdige en correcte bezorging, aanwezigheid en inzet conform planning, en de wijze waarop opdrachtnemer klachten en meldingen afhandelt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

75

**Onderwerp:**

Tav vraag 50 en 59

**Vraag:**

Inschrijver kan helaas niet Inschrijven in het geval zij geen inspraak krijgt op de verlenging van de overeenkomst. Specifieker, in de postmarkt verwachten wij in de komende jaren ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld servicekaders en het aantal bezorgdagen. Met eenzijdige verlengopties zit inschrijver vast aan een contract voor 4 jaar, waarbij wij niet de wijzigingen kunnen implementeren in onze dienstverlening die wij wel noodzakelijk achten. Zeker waar het nodig is om noodzakelijke kostenbesparende maatregelen te nemen kan Inschrijver geen uitzonderingen maken voor individuele klanten. Daarbij begrijpt Inschrijver ook dat de AD gehouden is aan de aanbestedingswet. Zo zou het voor kunnen komen dat er sprake zou zijn van een wezenlijke wijziging waardoor de AD niet mee zou kunnen werken. In zo'n geval is er voor Inschrijver geen andere optie om de overeenkomst te beëindigen. Kortom, de inspraak van Inschrijver op de verlenging is voor Inschrijver zeer van belang. Kunt u met bovenstaande toelichting akkoord gaan met het wederkerig maken van de verlengopties? Anders kunnen wij. Zoals gezegd, namelijk niet inschrijven. Zo niet, kunt u toelichten waarom dit volgens u een eenzijdige beslissing moet zijn?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst begrijpt dat ontwikkelingen in de postmarkt voor opdrachtnemer impact kunnen hebben. Daarom geldt als uitgangspunt dat de aanbestedende dienst de mogelijkheid heeft om de overeenkomst te verlengen. Tegelijkertijd erkennen wij dat zich omstandigheden kunnen voordoen die het voor opdrachtnemer onmogelijk of onredelijk maken om de

overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden voort te zetten.

In dat geval kan opdrachtnemer, met een minimale opzegtermijn van zes (6) maanden vóór afloop van de initiële looptijd of verlengingsperiode, aangeven geen gebruik te kunnen maken van de verlenging inclusief een heldere en goede onderbouwing. Daarbij geldt als voorwaarde dat opdrachtnemer de dienstverlening onverkort voortzet tot uiterlijk de ingangsdatum van een opvolgende overeenkomst die via een nieuwe aanbesteding tot stand is gekomen. Indien dit betekent dat de oorspronkelijke einddatum van de overeenkomst reeds is verstreken, zal de dienstverlening worden voortgezet op basis van een addendum/wijzigingsovereenkomst waarin de tijdelijke overbruggingsperiode formeel wordt vastgelegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

76

**Onderwerp:**

Tav vraag 23

**Vraag:**

Dank voor het verruimen van de haalvensters naar 120 minuten. U geeft in de beantwoording ook aan dat de inschrijver moet garanderen dat zij aan het voorkeurstijdstip van uw medewerkers kan voldoen. Een voorkeurstijdstip wat bij inschrijver nog niet bekend is. Inschrijver wil voorkomen dat het een aparte rit speciaal voor een voorkeurstijdstip moet inzetten. Dat schiet het doel van het verruimen juist voorbij. Kunt u aangeven wat deze tijdstippen zijn of in ieder geval een concreter venster delen (bijvoorbeeld tussen 09:00 en 11:00)?

**Antwoord:**

De locaties in Zeist moeten voor 16.30 uur opgehaald worden. Het is dan wenselijker dat post tussen 16.00 – 16.30 uur wordt opgehaald, dan dat ze om 14.30 uur al voor de deur staan. Hiermee verlies je waardevolle tijd om post te verzamelen en zo snel mogelijk te verzenden.

In Amersfoort hebben we het liever om 11.00 uur dan om 09.00 uur en in Utrecht eerder 16.00 uur dan 14.00 uur.

De locaties in Amersfoort en Utrecht zijn afhankelijk van aanwezigheid van GGDrU-medewerkers om de post te kunnen aanleveren. Anders is de toegang lastig te regelen vanwege de wisselende aanwezigheid,

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

77

**Onderwerp:**

Tav vraag 25

**Vraag:**

Inschrijver kan niet akkoord gaan met een overkomstduur van 95%. Momenteel wordt de doelstelling van 95% door Inschrijver al niet gehaald. Door uitdagingen op de arbeidsmarkt en binnen de postmarkt verwacht Inschrijver ook niet dat 95% een reële doelstelling kan blijven. Inschrijver vraagt daarom om de doelstelling te verlagen naar 92%. Kunt u hiermee akkoord gaan? Of anders van dit percentage een inspanningsverplichting maken? Zo niet graag uw toelichting?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst handhaaft eis 2.26: minimaal 95% van de poststukken dient tijdig en correct te worden bezorgd. Dit betreft een inspanningsverplichting die in redelijkheid wordt toegepast. Wij begrijpen dat er binnen de postmarkt uitdagingen bestaan; daarom hanteren wij 92% als absolute ondergrens. Indien prestaties onder dit percentage uitkomen, wordt dit als niet-acceptabel beschouwd.

Prestaties tussen 92% en 95% worden gezien als een signaal dat aanleiding kan geven tot overleg en het maken van verbeteraafspraken. Bij structureel lage prestaties, dat wil zeggen wanneer gedurende drie opeenvolgende maanden onder de 92% wordt gescoord, zal de aanbestedende dienst dit nadrukkelijk met opdrachtnemer bespreken en passende maatregelen overwegen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

78

**Onderwerp:**

Tav vraag 56

**Vraag:**

U geeft hier geen antwoord op de vraag. Kunt u deze alsnog beantwoorden?

**Antwoord:**

Het klopt dat de post geen fysieke medische inhoud heeft.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

79

**Onderwerp:**

Tav vraag 3

**Vraag:**

Bedoelt de AD met deze bepaling bijvoorbeeld: de accountmanager? In dat geval kan Inschrijver akkoord gaan met de bepaling.

**Antwoord:**

Hier bedoelen we met name de accountmanager of de andere collega's waar veel contact mee is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**

80

**Onderwerp:**

Tav vraag 6

**Vraag:**

Zie ook aanvullende vraag bij ref. nr. 11. In het geval bij de bezorging van poststukken fatale termijnen worden gehanteerd, dan zou Inschrijver bij het te laat bezorgen van één poststuk al in verzuim zijn. Dit heeft vergaande juridische en ook praktische implicaties en is om die reden erg onwenselijk. Bovendien zou dit een zwaardere bezorgverplichting met zich meebrengen dan op grond van de wet zou gelden. Kan de AD bevestigen dat er bij de overkomstduur geen sprake is van een fatale termijn?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat de overeengekomen termijnen noodzakelijk zijn en daarom in beginsel als fatale termijnen gelden. Dit betekent echter niet dat de opdrachtnemer bij het incidenteel te laat bezorgen van één poststuk direct in verzuim is. Van verzuim is pas sprake indien structureel of gedurende meerdere weken achtereenvolgens niet aan de overeengekomen termijnen wordt voldaan.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
81

**Onderwerp:**  
Tav vraag 9

**Vraag:**

Inschrijver kan niet volledig akkoord gaan met het antwoord van de AD. Inschrijver kan immers geen aansprakelijkheid accepteren voor schade van derden. Met derden bedoelt Inschrijver in dit geval de geadresseerden. De reden hierachter is dat dit voor een postvervoerder een buitenproportioneel risico met zich mee zal brengen wat voor een postvervoerder niet val te verzekeren. Bovendien weet een postvervoerder niet wat de inhoud is van de poststukken die zij vervoert. Zij mag dit ook niet weten in verband met het briefgeheim. Deze vrijwaring zou met zich meebrengen dat Inschrijver een onbeperkte aansprakelijkheidsrisico zou lopen die bijvoorbeeld d vertraging of een vermissing van een poststuk met zich mee zou brengen.

Kortom, Inschrijver kan niet inschrijver in het geval de AD hieraan vasthoudt. Kunt u de aansprakelijkheid voor schade van derden, meer specifiek de geadresseerden, uitsluiten?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst erkent dat opdrachtnemer geen onbeperkt aansprakelijkheidsrisico kan dragen ten aanzien van geadresseerden. Daarom wordt de aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens derden beperkt in die zin dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor schade die door geadresseerden wordt geleden als gevolg van vertraging of vermissing van poststukken of pakketten.

Ten aanzien van boetes en aansprakelijkheid geldt dat de aanbestedende dienst dit instrument alleen in uiterste situaties toepast. Wij beoordelen daarbij altijd de context en proportionaliteit. In de praktijk is het tot op heden nog niet voorgekomen dat dergelijke boetes zijn opgelegd, maar wij achten het noodzakelijk om deze mogelijkheid contractueel te borgen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
82

**Onderwerp:**  
Tav vraag 11

**Vraag:**

Voor Inschrijver is niet akkoord dat zij bij het te laat bezorgen van één poststuk al in verzuim is. Dit leidt al snel tot praktische en juridische vergaande consequenties. Dit is onwenselijk. Inschrijver kan simpelweg niet garanderen of toezeggen dat 100% van de poststukken die zij voor de AD vervoert. Bovendien zou het overeenkomen van een fatale termijn voor alle poststukken een zwaarder bezorgplicht opleggen voor Inschrijver dan de wettelijke kwaliteitseisen. Dit kan niet van Inschrijver worden gevraagd. Kortom, kan de AD akkoord gaan dat Inschrijver slechts indicatieve termijnen hanteert?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst handhaaft dat de overeengekomen termijnen van toepassing zijn. Dit betekent niet dat het incidenteel te laat bezorgen van één poststuk direct tot verzuim leidt. Van verzuim is pas sprake bij structurele of herhaalde overschrijdingen. In die gevallen kan de aanbestedende dienst aanvullende maatregelen treffen. Zie ook het antwoord op vraag 8.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
83

**Onderwerp:**  
Tav vraag 14

**Vraag:**

Het antwoord van de AD werkt voor Inschrijver twee kanten op. Inschrijver is ook gebaat bij geheimhouding door de AD. Hoewel wettelijk verankerd in het aanbestedingsrecht, zou de boete wederkerig gemaakt moeten worden. Voor Inschrijver spelen er immers commerciële belangen. Daarnaast begrijpt Inschrijver welke prikkel de AD wil geven om de geheimhouding na te

leven, maar achter een boete niet het juiste middel. Indien de AD vasthoudt aan de boete, dan verzoekt Inschrijver de boete wederkerig te maken? Een andere oplossing zou zijn om de boete te laten vervallen, dan wel te matigen.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst onderkent dat geheimhouding voor beide partijen van belang is en dat hier ook commerciële belangen van opdrachtnemer mee gemoeid zijn. Daarom zal de boetebepaling wederkerig worden toegepast: ook de aanbestedende dienst is gehouden tot geheimhouding en loopt bij schending daarvan risico op dezelfde boete.

De aanbestedende dienst benadrukt dat boetes uitsluitend als uiterste middel worden ingezet. In de praktijk zal bij een (dreigende) schending altijd eerst worden gekeken naar de context en wordt herstel gevraagd. Alleen wanneer sprake is van herhaaldelijke of ernstige schendingen, kan dit leiden tot toepassing van de boete of in uiterste gevallen tot opschorting of beëindiging van de overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**

84

**Onderwerp:**

Tav vraag 21

**Vraag:**

De AD is welkom op een sorteercentrum te komen kijken en kan uiteraard documenten opvragen. Echter, voor zover het vertrouwelijke of commercieel gevoelige informatie betreft, geeft Inschrijver op voorhand aan dat zij deze niet zal delen. Ook deel Inschrijver geen vergaande informatie over processen. Inschrijver gaat ervan uit dat de AD hiermee akkoord is.

**Antwoord:**

Dat is akkoord

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten**Beantwoord op:** 1 okt 2025**Ref.nr.**

85

**Onderwerp:**

tav vraag 34

**Vraag:**

Inschrijver kan niet meegaan in het antwoord van de AD. Inschrijver is op grond van de wet reeds aansprakelijk voor haar werknemers en alles wat daar bij komt kijken. Inschrijver is dan ook niet bereid om tegenvoer de AD ook nog een aansprakelijkheidsrisico aan te nemen voor haar werknemers. Zeker zoiets als imagoschade is zeer abstract en moeilijk in waarde uit te drukken. Inschrijver is niet bereid om dergelijke schade te vergoeden, voor zover zulke schade zich al zou verwezenlijken. Bovendien zou deze eis met zich mee kunnen brengen dat wanneer er ergens in de organisatie van Inschrijver zich iets voordoet, de AD in theorie zou kunnen claimen dat zij daardoor (imago)schade loopt. Dit gaat erg ver. Inschrijver verzoekt opnieuw om af te zien van deze eis.

**Antwoord:**

Wij hebben eis 1.10 aangepast. De boetes en (imago)schade zijn verwijderd. Dit betekent dat bij het niet naleven de daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van opdrachtnemer komen. Indien zich een situatie voordoet, zal de aanbestedende dienst altijd eerst in gesprek gaan met opdrachtnemer en de omstandigheden van het geval meewegen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten**Beantwoord op:** 1 okt 2025

**Ref.nr.**  
86

**Onderwerp:**  
tav vraag 38

**Vraag:**

De toelichting dat het auditrecht slechts ziet op relevante onderwerpen om te controleren hoe Inschrijver de dienstverlening uitvoert, zal al snel het gehele proces van Inschrijver omvatten. Dit gaat voor Inschrijver echt te ver. Het is over het algemeen zeer ongebruikelijk dat een aanbestedende dienst of een klant een dergelijk auditrecht uitvraagt. Van Inschrijver kan niet worden gevergd dat zij hiermee akkoord gaat en zeker niet dat zij vertrouwelijke informatie zou moeten delen. Bovendien heeft Inschrijver de relevante (ISO-) certificeringen. De AD kan er dus vanuit gaan dat het proces van Inschrijver in orde is. Nogmaals verzoek Inschrijver om dit artikel te verwijderen.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst handhaaft het auditrecht. Dit recht geldt uitsluitend als noodmiddel en wordt alleen benut wanneer er concrete aanleiding bestaat om te vermoeden dat processen niet goed verlopen en de door opdrachtnemer aangeleverde informatie of weerlegging onvoldoende is.

Een audit heeft uitsluitend betrekking op onderwerpen die direct relevant zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Voordat een audit plaatsvindt, treedt de aanbestedende dienst altijd in overleg met opdrachtnemer om scope en aanpak af te stemmen. Bedrijfsvertrouwelijke informatie waarvan aannemelijk is dat dit niet gedeeld kan worden, wordt gerespecteerd.

Daarnaast onderkent de aanbestedende dienst de waarde van reeds behaalde certificeringen (zoals ISO). Bij aanwezigheid van relevante certificeringen kan dit voor de aanbestedende dienst aanleiding zijn om af te zien van of de omvang van een audit te beperken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:**

P1 Postdiensten

**Beantwoord op:**

1 okt 2025

**Ref.nr.**  
87

**Onderwerp:**  
tav vraag 41

**Vraag:**

Ter verduidelijking: u bedoelt hier de sleutelfiguren zoals de accountmanager? En niet de medewerker in het sorteercentrum of de postbode?

**Antwoord:**

De taaleis geldt uitsluitend voor medewerkers die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst direct contact hebben met de aanbestedende dienst, zoals de accountmanager en de medewerkers van de klantenservice.

Voor overige medewerkers, zoals personeel in sorteercentra, geldt deze eis niet. Voor postbezorgers die post komen ophalen bij de aanbestedende dienst is het wenselijk dat zij zich inzetten om het Nederlands te kunnen begrijpen en zich kunnen uitdrukken op een basisniveau, zodat communicatie over praktische zaken mogelijk is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 2

**Percelen:** P1 Postdiensten

**Beantwoord op:** 1 okt 2025