



Nota van Inlichtingen 1

Aanbesteding Nationale Pakketdiensten IUC24-683

Publicatienummer van de aanbesteding: TN554990

Datum publicatie nota van inlichtingen: 21-11-2025

In het kader van bovengenoemde aanbesteding zijn tot en met vrijdag 14 november 2025 (sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen) de onderstaande vragen gesteld in het kader van de Nota van inlichtingen 1, zie ook de tabel op pagina 2 (en verder). Bij elke vraag is door de Aanbestedende dienst het onderwerp en bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen 1 een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

Vanaf de volgende pagina staan de gestelde vragen en antwoorden behorend bij de Nota van Inlichtingen 1.

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	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 verpakkingen, plaatsing van het adres en eventueel barcode op de daarvoor bestemde plaats op een zending of het correct aanbieden van het pakket, 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. Gaat de AD om deze reden akkoord om de Vormgevingsvoorwaarden en Aanlevervoorwaarden van Inschrijver, welke Inschrijver op voorhand kan delen, te accepteren en van toepassing te verklaren op de overeenkomst?	Aanbestedende dienst (hierna: AD) kan kennisnemen van voorwaarden mits deze niet strijdig zijn met de aanbestedingsdocumenten en de contractuele voorwaarden zoals opgenomen in de Raamovereenkomst in bijlage 4. Verder wordt verwezen naar het antwoord op vraag 6 van deze Nota van inlichtingen.
2	2.2. Omvang van de Opdracht	Onderwerp 2.2 Uitgangspunten en visie: Wordt hier bedoeld dat de Opdrachtnemer kritisch naar het eigen proces kijkt? Indien het antwoord daarop positief is, staat de Aanbestedende dienst er voor open om ook met de Opdrachtnemer te kijken naar hoe het aanleverproces verbeterd kan worden? Hoe stelt de Aanbestedende dienst in beide gevallen voor dat dit gemonitord wordt? Indien structurele CO ₂ vermindering gerealiseerd kan worden en dit impact heeft op de overkomstduur, wat heeft dan voor de Aanbestedende dienst prioriteit; CO ₂ vermindering of betere overkomstduur?	AD bevestigt dat tijdens de uitvoering gezamenlijk wordt gekeken naar kansen om de logistieke keten te verbeteren. AD denkt hierbij aan o.a. verhogen van de aanleverkwaliteit, het beoordelen van ophaalschema's, het verlagen van de retourstroom, verhogen van klanttevredenheid. Dit sluit aan bij de doelen van een efficiënte keten en een betere klantbeleving zoals uitgevraagd in de wensen. AD kent geen absolute voorrang toe aan CO ₂ -reductie of overkomstduur. Beide zijn belangrijke doelstellingen en worden in samenhang bekeken. Indien maatregelen voor structurele CO ₂ -vermindering impact hebben op de overkomstduur, dan wordt per situatie bepaald welke aanpak het meest passend is. Opties zoals best day delivery kunnen daarbij voor bepaalde stromen een passende oplossing zijn.
3	2.3. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	Beschrijvend document. Kenmerken van de opdracht. 2,3,3: Hoe vaak komt het voor dat pakketten van ad-hoc locaties moeten worden opgehaald? Kunt u dat uitdrukken in een percentage?	AD beschikt niet over betrouwbare percentages van ad hoc afhaallocaties. Het aantal ad hoc collecties varieert per deelnemende organisatie en per periode en wordt niet structureel geregistreerd. Deze verzoeken komen voor, maar vormen geen substantieel aandeel van het totale volume.

4	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE2: De AD eist dat het logistieke proces zo is ingericht dat pakketten onbeschadigd, volledig en binnen overeengekomen termijn worden afgeleverd. Qua overeengekomen termijn: hiermee zou juridisch de indruk gewekt kunnen worden dat eventuele termijn fatale termijnen zijn. Mochten in de Overeenkomst termijnen worden genoemd, dan zijn dat evenwel indicatieve termijnen. Kan de AD bevestigen dat zij daarmee akkoord gaat? Verder bepalen de Servicekaders van Inschrijver (zie hiervoor al eerder benoemd), welke dus standaard onderdeel vormen van het juridisch kader van Inschrijver voor het vervoer van pakketten, aan welke voorwaarden/ eisen pakketten moeten voldoen. Hiermee wordt deels dit aspect dus ondervangen. Voor het overige geldt het algemene aansprakelijkheidsregime als bepaald in de Algemene Voorwaarden van Inschrijver/de AVC 2002. Gaat de AD hiermee akkoord?	Termijnen zijn indicatief, tenzij expliciet anders overeengekomen.
5	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE9: Niet akkoord. Wanneer er aanvullende kosten zijn gaan partijen met elkaar in gesprek. Kunt u hiermee instemmen?	De eis wordt aangepast in die zin dat op locatie, waar ladingdragers waarde toevoegen voor een efficiëntere afhandeling, kosteloos maximaal twee (2) ladingdragers beschikbaar worden gesteld. Indien meer dan twee ladingdragers benodigd zijn en hiervoor een aparte rit moet worden ingepland, zal dit uitsluitend plaatsvinden na overleg en overeenstemming tussen partijen.
6	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE10: Zie algemene opmerking bij vraag 1. Inschrijver heeft eigen aanlevervoorwaarden en verpakkingsvormen. Deze zullen nagenoeg gelijk zijn aan hetgeen in de branche geldt echter de eigen Aanlevervoorwaarden en verpakkingsspecificaties zoals bij vraag 1 aangegeven zijn leidend voor PostNL vanwege de interne processen en systemen die hierop zijn ingericht. Dit geldt voor alle klanten van PostNL. Kan de AD hiermee akkoord gaan?	Tijdens de implementatie worden aanlevervoorwaarden en verpakkingsafspraken afgestemd. Er is ruimte om specifieke voorwaarden van inschrijver te accepteren, zolang deze het operationele proces ondersteunen en niet in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten, en dan met name het Programma van eisen en de Raamovereenkomst.
7	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE: UE11: Voor wijzigingen in de standaard routes gaat opdrachtnemer standaard uit van 10 werkdagen waarbij in overleg en op basis van beschikbaarheid gekeken wordt of dit sneller kan. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord. Voor wijzigingen in standaard routes geldt een termijn van 10 werkdagen, waarbij in overleg en afhankelijk van beschikbaarheid een kortere termijn mogelijk is.

8	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE13: Afhankelijk van de reden van de verstoringen worden er wel of geen kosten in rekening gebracht. Volledige traceerbaarheid is niet mogelijk bij relabelling. Kunt u hiermee akkoord gaan?	AD neemt kennis van uw opmerking dat afhankelijk van de reden van verstoringen wel of geen kosten in rekening worden gebracht en dat volledige traceerbaarheid bij relabelling niet mogelijk is. De aanbestedende dienst kan hiermee op dit moment geen akkoord geven. AD verzoekt u om deze vraag opnieuw te stellen in de tweede ronde van de nota van inlichtingen en daarbij, voor zover mogelijk, inzicht te bieden in de kosten die in dergelijke situaties worden gemaakt. Wilt u daarbij concreet aangeven welke prijsonderdelen hierbij relevant zijn, zodat de aanbestedende dienst hierop een passend antwoord kan formuleren?
9	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE19: In onze processen werken wij niet meer standaard met fysieke kennisgevingen. Alle informatie is via de App of track & trace pagina, inclusief diverse digitale notificatie mogelijkheden, beschikbaar. Fysieke kennisgeving zullen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer besproken moeten worden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Akkoord. Het doel van de eis is het informeren van de geadresseerde over de bezorgstatus. Digitale communicatie via app of track & trace is passend en wordt geaccepteerd. Fysieke kennisgeving kan indien nodig in overleg worden besproken.
10	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE20: Opdrachtnemer weet niet wat er in een Pakket zit aangezien wij de inhoud niet controleren, conform uw eigen eis (PvE 2.3). Wij gaan er vanuit dat u garandeert dat er geen ADR zendingen worden verstuurd of dat minimaal op het Pakket zichtbaar is dat het om ADR zending gaat waardoor Opdrachtnemer de zending kan weigeren	Akkoord. ADR-zendingen worden niet via dit contract verstuurd.
11	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE21: Opdrachtnemer maakt geen onderscheid tussen zakelijk en consumentenleveringen. Levering zal tussen 8:00 - 21:30 uur plaatsvinden (maandag-zaterdag). Er zijn diverse bezorgopties beschikbaar om levering in tijdsvensters of met bepaalde uitsluitingen in te richten.	Voor zakelijke adressen geldt levering uitsluitend op werkdagen tijdens reguliere kantooruren. Operationeel hoeft geen onderscheid te worden gemaakt, maar opdrachtnemer dient binnen de beschikbare bezorgopties zoveel mogelijk te borgen dat levering tijdens kantooruren plaatsvindt. AD heeft eveneens een inspanningsverplichting om bij het plaatsen van orders de juiste bezorgopties te selecteren
12	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE22: Opdrachtnemer kan niet toezeggen dat bij interne afleverlocaties wordt afgeleverd. Indien er geen burenbbezorging of pakketkluis gewenst is, dan dient alleen huisadres als optie meegenomen te worden.	Alleen huisadres indien burenbbezorging/pakketkluis niet gewenst.

13	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE23: Opdrachtnemer kan tijdige bezorging niet zonder meer garanderen bij afwijkende adresvormen. Opdrachtnemer verwacht van opdrachtgever vooraf eenduidige instructies over de verzendinstructies per deelnemende dienst. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	Akkoord. De opdrachtgever levert hiervoor eenduidige informatie aan. Opdrachtnemer zorgt voor correcte en tijdige bezorging op basis van door de deelnemende organisatie aangeleverde locatie-informatie. Tijdens implementatie worden afleverinstructies vastgelegd
14	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE EU24: Opdrachtnemer kan de adressen bezorgen die redelijkerwijs goed te bereiken zijn. Opdrachtnemer kan zich niet bij voorbaat committeren aan aanvullende beveiligingseisen. Alles zal in redelijkheid met elkaar besproken worden. Opdrachtnemer kan geen tweede bezorgpoging garanderen. Kunt u hiermee akkoord gaan?	De oorspronkelijke eis wordt aangepast en geldt voortaan als een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer spant zich in om de aanvullende beveiligingsvereisten te accepteren en deze in het bezorgproces te verwerken. Waar nodig worden gezamenlijk nadere afspraken gemaakt om een soepele levering te realiseren. Hoewel het streven is om een tweede bezorgpoging te vermijden, doet opdrachtnemer een inspanningsverplichting om deze uit te voeren indien de eerste door beveiligingsmaatregelen niet kan worden afgerond
15	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE27: Opdrachtnemer hanteert voor bemande afhaallocaties 5 werkdagen en voor Pakketautomaten 3 werkdagen. Kunt u daarmee akkoord gaan.	Akkoord.
16	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE32: Opdrachtnemer registreert alle retourzendingen, maar kan geen retourredenen registreren aangezien wij niet weten waarom een zending door de ontvanger retour wordt verzonden.	De eis blijft van kracht. Het gaat om het registreren van algemeen gangbare retourredenen zoals: geweigerd, onjuist adres, niet thuis, beschadigd, etc. Er wordt niet verwacht dat de specifieke motivatie van de ontvanger wordt vastgelegd.
17	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE43: Opdrachtnemer gaat graag met opdrachtgever in gesprek over de informatiebehoefte op basis van beschikbare gegevens. Wij kunnen hier niet vooraf akkoord op geven. Kunt u zich hierin vinden?	Akkoord. Afstemming over de inhoud van de werkinstructie vindt plaats met de opdrachtgever, conform de beoogde eis en binnen de implementatieperiode.
18	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE47 Ten aanzien van N.B2: opdrachtnemer kan deze garantie niet geven	De eis uit N.B2 blijft ongewijzigd en geldt uitsluitend voor toegang tot niet-openbare ruimtes op locaties met verhoogde beveiliging (een beperkt aantal adressen). Deze verplichting is bindend; indien hier niet aan wordt voldaan, wordt er geen toegang verleend. Tijdens de implementatiefase zullen AD en de betreffende deelnemende organisaties actief meedenken in oplossingen om het proces zo efficiënt mogelijk te maken en de impact voor opdrachtnemer te minimaliseren.

19	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE59: Opdrachtnemer kan niet garanderen dat elke melding binnen één werkdag wordt opgepakt. Wij hanteren voor eenvoudige verstoringen een afhandeling binnen vijf werkdagen. Bij grote verstoringen kan, na contact met serviceorganisatie, prioriteit worden gegeven. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	AD bevestigt de ontvangst van elke melding uiterlijk binnen één (1) werkdag met een uniek registratienummer. Binnen diezelfde werkdag start opdrachtnemer met de inhoudelijke behandeling van de melding. De volledige afhandeling van meldingen met een klachtkarakter vindt plaats binnen de volgende termijnen: • Eenvoudige klachten (bijvoorbeeld verkeerde levering, ontbrekend pakket, administratieve fout): terugkoppeling binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst. • Complexe klachten (bijvoorbeeld herhaald falen van dienstverlening, schadeclaims, structurele problemen): terugkoppeling binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst. Complexe klachten hebben betrekking op structurele problemen en krijgen prioriteit boven eenvoudige klachten. Daarnaast geldt: • Bij meldingen van verstoringen waarbij minimaal 50% van de zendingen wordt geraakt, neemt opdrachtnemer op dezelfde dag van bekendheid direct contact op met de opdrachtgever. • Voor overige meldingen geldt een termijn van maximaal vijf (5) werkdagen. • Uitzondering hierop vormen verstoringen of meldingen met directe impact, waarvoor onmiddellijke actie is vereist.
20	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE61: Opdrachtnemer heeft geen standaard rapportage beschikbaar die de uitgevraagde punten allemaal afdekt. Opdrachtnemer gaat met opdrachtgever in gesprek om te kijken wat er wel mogelijk is.	Standaardrapportages van opdrachtnemer vormen de basis. Aanvullende wensen worden in overleg afgestemd met opdrachtgever, binnen de redelijke mogelijkheden van het systeem.
21	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE63: Opdrachtnemer werkt met een uitgebreide elektronische bestelomgeving die continue op basis van ervaring en gebruikersgemak wordt verbeterd. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat alle gewenste opties aanwezig zijn. Graag laten wij u onze bestelomgeving zien. Kunt u hiermee akkoord gaan?	AD nodigt inschrijver uit om expliciet aan te geven aan welke onderdelen van eis UE63 niet kan worden voldaan. Wij verzoeken inschrijver om deze vraag opnieuw te stellen in de tweede ronde van de nota van inlichtingen, voorzien van een concrete toelichting, zodat de aanbestedende dienst hier passend op kan reageren
22	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE66: Opdrachtnemer werkt met een customer serviceteam welke dagelijks van 8:00-17:00 uur beschikbaar is. In eventuele noodsituaties treden partijen met elkaar in overleg. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Akkoord. Ondersteuning is beschikbaar via het customer serviceteam van opdrachtnemer op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. In noodsituaties vindt overleg plaats tussen partijen om passende maatregelen te treffen.

23	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE70: Opdrachtnemer kan deze wens niet invullen: standaard worden de zendinggerelateerde gegevens zes maanden opgeslagen in de bestelomgeving. Aanvullend heeft opdrachtnemer op de achtergrond de mogelijkheid om zendinggerelateerde gegevens tot één jaar terug te zien.	Akkoord. AD accepteert bewaartermijnen: 6 maanden standaard in de bestelomgeving en aanvullend 1 jaar op de achtergrond.
24	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE74: Opdrachtnemer kan deze wens niet invullen: standaard worden de zendinggerelateerde gegevens 6 maanden opgeslagen in de bestelomgeving. Aanvullend heeft opdrachtnemer op de achtergrond de mogelijkheid om gegevens tot 1 jaar terug te zien. Financiële gegevens worden conform de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar bewaard.	Akkoord. AD accepteert de bewaartermijnen zoals door opdrachtnemer aangegeven: • Zendinggerelateerde gegevens: 6 maanden standaard in de bestelomgeving, aanvullend tot 1 jaar op de achtergrond (binnen de eis van maximaal 2 jaar). • Financiële gegevens: conform wettelijke bewaartermijn van 5 jaar.
25	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE78: Een auditrecht en de mogelijkheid om technische onderzoeken uit te (laten) voeren, waarbij de AD inzage krijgt in processen en (IT-)systemen van Inschrijver gaat voor Inschrijver erg ver. Mogelijk krijg de AD hierbij inzage in bedrijfsvertrouwelijke informatie. Inschrijver is wel bereid om - tot op een bepaalde hoogte - inlichtingen te verstrekken. Kan de AD deze eis aanpassen?	Het auditrecht blijft ongewijzigd. Dit recht is bedoeld voor situaties waarin sprake is van een zwaarwegende aanleiding om de naleving van de afspraken te controleren. Opdrachtgever zet dit niet licht in en gaat altijd eerst in overleg met Opdrachtnemer. Bij een audit of technisch onderzoek wordt vertrouwelijke informatie beschermd en blijft de reikwijdte beperkt tot wat noodzakelijk is voor de controle.
26	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE82: Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal. Opdrachtnemer stelt geen data ter beschikking aan derden. Onze data wordt jaarlijks geaudit in het kader van ons jaarverslag. Wij horen graag of dat voldoende is.	Rapportage per kwartaal is akkoord. AD wil in deze rapportage inzicht in de voortgang op emissievrije last mile, inclusief hoe afhaal en ophaal worden uitgevoerd (bijvoorbeeld door emissievrije voertuigen). AD is uitsluitend geïnteresseerd in de rapportage en de voortgang, niet in onderliggende ruwe data. AD begrijpt niet volledig wat wordt bedoeld met de verwijzingen naar een 'geaudit jaarverslag' en 'het niet beschikbaar stellen van data aan derden' in relatie tot deze eis. AD mist hierbij een nadere toelichting. AD nodigt inschrijver uit om deze vraag opnieuw te stellen in de tweede nota van inlichtingen, voorzien van een duidelijke toelichting, zodat hierop een passend antwoord kan worden gegeven. Daarbij dient u zich ook te realiseren dat deze KPI-rapportage in verbinding staat met wens 3 als beschreven in paragraaf 4.2.3 Beschrijvend document.

27	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE GE7: Kan opdrachtgever een mogelijkheid creëren om toelichting te geven op tarieven en de uitgangspunten die opdrachtnemer daarvoor hanteert. Dit aangezien bepaalde zaken niet in de pricingsheet staan maar wel van toepassing zullen zijn.	AD begrijpt dat inschrijver aangeeft dat bepaalde zaken niet in de prijslijst zijn opgenomen maar wel van toepassing zullen zijn. AD wil graag weten om welke zaken dit concreet gaat. AD nodigt inschrijver uit om deze vraag opnieuw te stellen in de tweede ronde van de nota van inlichtingen, voorzien van een duidelijke toelichting, zodat wij hierop een passend antwoord kunnen geven.
28	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE 84 Social return: Opdrachtnemer heeft haar rapportages op groepsniveau ingericht en heeft deze niet uitgesplitst voor pakketten. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Tevens kan Opdrachtnemer geen garanties geven op 5% van de opdrachtwaarde aangezien dat door diverse omstandigheden (mogelijk) niet gerealiseerd kan worden. Vanuit onze policy hechten wij veel waarde aan Social return wat zich uit in het PSO3 certificaat. (dit is ook opgenomen in de D&I policy)	De norm van 5% maatschappelijke waarde blijft ongewijzigd en kan niet worden afgeweken. De invulling wordt afgestemd met Categoriemanagement Logistiek. AD is bereid om te kijken naar rapportage op bedrijfsniveau. AD denkt graag mee over een werkbare invulling binnen de kaders van Social Return 2.0
29	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE90: Opdrachtnemer gaat niet akkoord. Mochten er kosten gemaakt worden op basis van specifieke wensen van deelnemers (denk bijvoorbeeld aan maatwerk facturatie wensen) behoud opdrachtnemer het recht hier kosten voor in rekening te brengen.	Het facturatieproces is voor alle deelnemende organisaties uniform en volgt het binnen het Rijk vastgestelde facturatieproces zoals ook opgenomen in paragraaf 5.3 van het Programma van Eisen. Aanvullende wensen ten aanzien van dit proces zijn niet mogelijk en mogen ook niet afzonderlijk in rekening worden gebracht. Inschrijver staat vrij om eventuele facturatiekosten in haar aanbieding te verdisconteren. Na contractafsluiting mogen er geen aanvullende kosten voor facturatie meer in rekening worden gebracht. Tijdens de implementatieperiode zal de opdrachtgever de opdrachtnemer voorzien van alle benodigde informatie om het facturatieproces in te richten, zodat dit zorgvuldig en uniform kan worden geïmplementeerd. Dit omvat in ieder geval de relevante facturatiegegevens van de deelnemende organisaties. Voor dit contract wijst de aanbestedende dienst de strategische contractmanager van de categorie Logistiek aan als vaste contactpersoon voor alle vragen met betrekking tot facturatie en eventuele openstaande posten. Alle facturatiegerelateerde vragen dienen via deze contactpersoon te worden afgehandeld
30	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE91: Kunt u aangeven wat u verstaat onder "niet wezenlijke wijziging"?	Onder een "niet-wezenlijke wijziging" verstaan wij ontwikkelingen van producten die geen impact hebben op de kern van de dienstverlening of de opdrachtwaarde, zoals eventuele uitbreidingen in bezorgopties of nieuwe aflevermethoden

31	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE 92: Opdrachtnemer is niet in staat om uitgesplitste NEA notitie in te voeren. Opdrachtnemer stelt voor om op basis van het Panteia rapport de "Fijnmazige distributie exclusief brandstof" aan te houden. Kunt u daarmee akkoord gaan?	Akkoord. AD accepteert het voorstel om voor indexatie het Panteia-rapport "Fijnmazige distributie exclusief brandstof" als basis te hanteren. De overige uitgangspunten voor indexatie blijven ongewijzigd
32	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE93: Opdrachtnemer gaat graag in gesprek over de exacte facturatiebehoefte per deelnemende organisatie. Opdrachtnemer kan niet bij voorbaat aangeven dat alle wensen maakbaar of kosteloos zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 29.
33	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE98: Opdrachtnemer kan niet kosteloos met alle deelnemende organisaties het facturatie proces doorlopen. Opdrachtnemer gaat graag met opdrachtgever in gesprek hoe dit kostenefficient in te richten en afspraken te maken over het dagelijkse facturatie/betalingsproces. Opdrachtnemer zou graag 1 centraal contactpersoon krijgen voor alle facturatievragen en eventuele openstaande posten. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Zie antwoord op vraag 29.
34	Bijlage 4 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE 101: Inschrijver hanteert haar Algemene Voorwaarden/ de AVC waarbij het aansprakelijkheidsregime aansluit bij het regime van artikel 8:1105 BW. Begrijpt Inschrijver hieruit dat de AD de Algemene Voorwaarden van Inschrijver niet accepteert en enkel aansluiting wens te zoeken bij boek 8 BW? De Algemene Voorwaarden gelden iha in aanvulling op de overeenkomst.	AD houdt vast aan de bepalingen van de raamovereenkomst, voor zover bij deze Nota van inlichtingen niet wordt afgeweken, en de daarbij van toepassing zijnde ARVODI-2025. Andere voorwaarden zijn niet van toepassing.
35	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 1.1 Overkomstduur: Opdrachtnemer accepteert geen malusafspraken over de Overkomstduur. Opdrachtnemer gaat graag in gesprek over hoe wij gezamenlijk de dienstverlening op het gewenste ambitieuze niveau houden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De malusregeling blijft ongewijzigd van toepassing. AD gaat wel akkoord met het volgende: voor vaststelling van de definitieve score gaan opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk in gesprek, zodat onjuiste of negatief beïnvloede scores worden voorkomen.
36	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 1.2: Overkomstzekerheid: Opdrachtnemer accepteert geen malusafspraken over de Overkomstzekerheid. Opdrachtnemer gaat graag in gesprek over hoe wij gezamenlijk de dienstverlening op het gewenste ambitieuze niveau houden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De malusregeling blijft ongewijzigd van toepassing. AD gaat wel akkoord met het volgende: voor vaststelling van de definitieve score gaan opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk in gesprek, zodat onjuiste of negatief beïnvloede scores worden voorkomen.
37	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 2.1 klachtratio: Opdrachtnemer kan alle klachten die via de klantenservice zijn binnen gekomen en geregistreerd rapporteren. Wanneer er klachten via andere kanalen binnenkomen, kunnen deze niet worden meegenomen in de rapportage.	AD gaat akkoord met het feit dat de klachtenrapportage wordt gebaseerd op klachten die via de klantenservice van Opdrachtnemer worden geregistreerd. De KPI blijft verder ongewijzigd.

38	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 3,1 Aantal zendingen met schone last mile: de KPI emissievrije bezorging sluit niet helemaal aan op onze rapportage. Wij rapporteren op gereden kilometers en opdrachtgever wenst het percentage pakketten dat emissievrij is bezorgd. Wij willen opdrachtgever vragen of het akkoord is dat we per kwartaal rapporteren op het percentage emissievrije kilometers? Hiermee kan opdrachtgever de progressie goed meten.	Zie antwoord op vraag 26 van deze Nota van Inlichtingen.
39	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Raamovereenkomst artikel 1,2: Kan de AD de gepubliceerde vragen en antwoorden/Nota's van Inlichtingen in alle documenten in de rangorde boven de overeenkomst plaatsen? In het geval er in de Nvl's wordt afgeweken van de overeenkomst en/of de AIV dan prevaleren de Nvl'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.	Nee, dit is voor de AD niet akkoord. De concept raamovereenkomst kan door de NVI's worden aangepast. De definitieve raamovereenkomst wordt in lijn gebracht met de NVI's. De definitieve raamovereenkomst is derhalve het hoogste document in rangorde.

40	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 – Raamovereenkomst Postdienstverlening – artikel 1.2 en 7.1: 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 pakketdienstverlening van Inschrijver (de Algemene voorwaarden voor het vervoer van goederen, de AVG) op te nemen in de rangorde. AD geeft aan dat de Inschrijver bij het vervoer de Algemene Vervoerscondities (AVC 2002) van toepassing dient te verklaren. Daarnaast geeft de AD aan wat betreft het aansprakelijkheidsregime aan te willen sluiten bij Boek 8 BW. De Algemene Voorwaarden van Inschrijver verwijzen naar dit kader van boek 8 BW vanwege het dwingendrechtelijke karakter daarvan, aangevuld met de AVC 2002. Maar de Algemene Voorwaarden van Inschrijver spitsen zich uiteraard -los van het juridisch kader van pakketvervoer zoals vastgelegd in de AVC 2002- nog meer op de specifieke dienstverlening van Inschrijver. Anders dus dan de Algemene Inkoopvoorwaarden van de AD. Hierbij doelt de Inschrijver tevens op de operationele voorwaarden als Servicekaders (aanlever specificaties etc), voorwaarden voor gebruik hulpmiddelen (voor zover van toepassing) en voorwaarden voor het vervoer gevaarlijke stoffen. Dus naast de AVC 2002 zou Inschrijver haar eigen voorwaarden tevens van toepassing willen verklaren en deze dan in rangorde boven de AVC 2002 willen plaatsen zodat daarmee de proces-, beleid-, en dienst specifieke aspecten afdoende zijn afgedekt. Is de AD hiertoe bereid?	AD is hiertoe niet bereid. De raamovereenkomst houdt rekening met de dwingendrechtelijke bepalingen inzake aansprakelijkheid van de opdrachtnemer (boek 8 BW). Verder dient Inschrijver haar inschrijving zodanig in te richten dat wordt voldaan aan de gestelde eisen en voorwaarden van deze aanbesteding. Indien Inschrijver van AD verlangt dat aan bepaalde operationele voorwaarden moet worden voldaan, zodat Inschrijver de eisen en voorwaarden van de AD kan accepteren dient dat duidelijk in de Inschrijving terug te komen. Inschrijver wordt gevraagd om in haar Inschrijving duidelijk en specifiek aan te geven welke aanvullende voorwaarden zij stelt, zodat het risico op tegenstrijdigheden tussen verschillende algemene (vervoers-)voorwaarden wordt vermeden. AD is bereid om na gunning met de gegunde partij(en) in alle redelijkheid af te stemmen of alle/welke voorwaarden overgenomen kunnen worden door de AD en dit vast te laten leggen in een werkinstructie voor alle Deelnemende organisaties. Een reden voor de AD om een voorwaarde niet op te nemen in de werkinstructie na gunning kan bijvoorbeeld zijn dat iets technisch onhaalbaar is.
41	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 5.2: 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?	AD zal huisregels vooraf delen.

42	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.2 c en d: Inschrijver, als beurgenoteerde onderneming, is van mening dat in deze gevallen niet direct sprake hoeft te zijn van een situatie die aannemelijk maakt dat Inschrijver de verplichtingen onder de Overeenkomst niet kan nakomen en derhalve deze situaties een onmiddellijke buitengerechtelijke ontbinding zonder ingebrekestelling of aanmaning rechtvaardigt. Een change of control hoeft namelijk niet een onherroepelijke wijziging van de dienstverlening met zich mee te brengen dat nakoming wordt beïnvloed, c.q. de integriteit niet meer wordt geborgd. Is de AD bereid dit aan te passen?	AD ziet geen noodzaak om dit artikel aan te passen en benadrukt dat artikel 7.2 lid c en lid d zien op het een recht die opdrachtgever heeft en geen plicht. Van de Rijksoverheid mag worden verwacht dat niet lichtvaardig van dit recht gebruik wordt gemaakt. Het invoeren van het recht om de overeenkomst te ontbinden zal derhalve met dragende argumenten moeten worden omkleed.
43	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.4: De AD spreekt dat in het geval van <i>beschadiging en vertraging</i> van pakketten wordt aangesloten bij boek 8 BW en niet bij de Arvodi, artikel 19 lid 2. Kan de AD toelichten waarom het <i>verlies</i> van pakketten hier niet onder valt? Dit valt binnen hetzelfde kader qua aansprakelijkheid dus het is niet akkoord voor Inschrijver om dit buiten het aansprakelijkheidsregime te trekken. Daarnaast geeft de AD in de laatste zin van dit artikel lid aan dat Inschrijver zich niet op de bevrijdende omstandigheid als genoemd in artikel 8:1099 en 8:1100 BW kan beroepen indien de AD tegenbewijs kan leveren. De AD lijkt daarmee op de stoel van de rechter te gaan zitten en zelf te willen beoordelen of dergelijk tegenbewijs voldoende en rechtmatig is. Is dat inderdaad hoe de AD dit bedoelt? Zo kan ja de AD dit dan nader toelichten?	AD zal ook bij het verlies van pakketten aansluiten bij de dwingendrechtelijke bepalingen van boek 8 BW. Artikel 7.4 (en artikel 7.5) raamovereenkomst zal hierop worden aangepast. Op grond van artikel 8:1100 lid 1 BW kan (ook) opdrachtgever bij een beroep op overmacht (bijzondere risico's) tegenbewijs leveren. Dit volgt dus uit de wet. Als partijen in voorkomend geval geen overeenstemming weten te bereiken over het al dan niet van toepassing zijn van bevrijdende omstandigheden zal een rechter zich moeten buigen over de kwestie.

44	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.5: Voor wat betreft de zendingen die in het geheel niet op de bestemming aankomen verwijst de Inschrijver naar de vraag hiervoor bij artikel 7.4 van de Raamovereenkomst. Hieronder verstaat de Inschrijver namelijk de vermissing van een zending. Inschrijver meent dat het niet redelijk is 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 de zending; - 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? Kan de AD bevestigen dat de aansprakelijkheid niet geldt wanneer Inschrijver een poststuk/zending openmaakt op grond van de rechtelijke ontheffing die Inschrijver heeft?	AD verwijst voor het eerste deel van de vraag naar het antwoord op vraag 43 van deze Nota van inlichtingen. Voor het overige deel van de vraag wordt verwezen naar artikel 7.3 raamovereenkomst, waarin reeds is geregeld dat alle dwingrechtelijke, zowel nationale als internationale bepalingen betreffende aansprakelijkheid van weg- en postvervoerders onverkort geldig blijven, en artikel 7.7 raamovereenkomst. Daarmee wordt reeds voorzien in hetgeen vragensteller aan de orde stelt. Tot slot wordt benadrukt dat onderhavige aanbesteding niet ziet op poststukken, maar louter en alleen pakketten zoals nader gedefinieerd in het beschrijvend document.
----	-----------------------------	--	--

45	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7. 6: In het vervoers- en transportrecht is het – anders dan bij het aansprakelijkheidsregime bij een overeenkomst tot het leveren van goederen/diensten – zeer ongebruikelijk om een aansprakelijkheid voor indirecte schade/gevolgschade en/of schade van derden (in dit geval: de geadresseerden) die het gevolg is van het tekortschieten in de nakoming van de vervoersdienst op te nemen. Zeker de aansprakelijkheid van de geadresseerden (derden) zou voor Inschrijver een te grote financiële last met zich mee kunnen brengen. Dit risico is bovendien voor Inschrijver niet (of tegen een ontzette hoge premie) te verzekeren. Het verdisconteren van deze aansprakelijkheid in de prijs zou leiden tot een zeer hoog tarief voor Inschrijver. De reden hierachter is dat Inschrijver niet weet wat de inhoud is van de poststukken. Inschrijver mag dit ook niet weten vanwege het briefgeheim zoals volgt uit artikel 13 van de Grondwet. Het zelf dragen van het financiële risico voor schade van derden brengt voor Inschrijver een te groot financieel risico met zich mee, wat meebrengt dat Inschrijver niet zou kunnen inschrijven. Een aansprakelijkheid voor schade van geadresseerden/derden is ook niet gebruikelijk in het transportrecht (en meer specifiek bij pakketvervoer). Kan de AD gelet op het bovenstaande akkoord gaan dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor indirecte schade, immateriële schade en schade van derden (in dit verband: de geadresseerden) 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).	AD sluit aan bij het wettelijk aansprakelijkheidsregime volgens het wegvervoersrecht (boek 8 BW). Dat wil zeggen beschadiging verpakking, vertraging aflevering of verlies van het pakket valt onder het dwingendrechtelijke aansprakelijkheidsregime. Het is evenwel mogelijk dat sprake is van andere schade dan schade aan het pakket/verpakking, vertraging of verlies van het pakket. Voor dergelijke schade geldt het regime van de ‘onrechtmatige daad’ (artikel 162 e.v. boek 6 BW) en dient opdrachtnemer opdrachtgever te vrijwaren van schade aan derden als gevolg van het uitvoeren van de onderhavige raamovereenkomst. Als voorbeeld: stel dat bij het bezorgen van een pakket afkomstig van afzender (opdrachtgever) schade wordt veroorzaakt door de vervoerder aan de oprit van de geadresseerde (derde). In dat geval vrijwaart opdrachtnemer de opdrachtgever voor de daaruit voortvloeiende schade van de derde.
46	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.7: De omstandigheden die de AD in dit artikel noemt vallen onder de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 8:1095 en 8:1096 BW. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor deze omstandigheden is aldus beperkt zoals Inschrijver aangeeft bij de toelichting bij artikel 7.2 en 7.4 van de Raamovereenkomst hiervoor. Dus ook dat Inschrijver in beginsel niet akkoord kan gaan met aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals de redelijke kosten die Opdrachtgever moet maken voor het behandelen en opnieuw verzenden van hiervoor bedoelde poststukken). Kan de AD dit artikel verwijderen?	AD gaat niet akkoord met het niet verhaalbaar zijn van de kosten die gemaakt zijn voor het behandelen en opnieuw verzenden van het verloren pakket.

47	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.8: De Inschrijver begrijpt niet hoe de AD het voor zich ziet om gedurende de overmachtsperiode (die overigens maar beperkt van duur mag zijn, ex artikel 21.2 Arvodi 2025, alvorens de Overeenkomst beëindigd mag worden) de dienst door een derde uit te laten voeren?	Het artikel regelt het recht voor opdrachtgever dat als het bedrijf van opdrachtnemer wegens overmacht stagneert dat de dienstverlening voor het verzenden van (andere) pakketten (tijdelijk) door een derde mag worden verzorgd zonder schadeplichtig te zijn jegens opdrachtnemer.
48	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.11: De Inschrijver is van mening dat dit niet haalbaar is gezien het enorme uitgebreide en flexibele netwerk waarmee Inschrijver werkt. Inschrijver stelt uiteraard hoge eisen aan de onderaannemers met wie zij werkt. Is de AD bereid dit eruit te laten vallen qua verplichting?	Aanbestedende dienst heeft reeds de verplichting van artikel 6 ARVODI 2025 verlicht door van opdrachtnemer niet meer te verlangen dan een registratieplicht van haar onderaannemers (pakketvervoerders). Aanbestedende dienst acht dit passend voor de onderhavige raamovereenkomst c.q. dienstverlening.
49	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 8: Kan de AD aangeven om wat voor informatie het hier zou moeten gaan in dat geval? Inschrijver kan uiteraard geen informatie / inzichten over processen etc delen aan een opvolgende opdrachtnemer.	Aanbestedende dienst bedoelt uitsluitend gegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen voortzetten door een opvolgende opdrachtnemer.
50	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – Arvodi 2025, artikel 3: Uiteraard is Inschrijver akkoord met de gestelde eisen etc, tenzij dit hierin anders is aangegeven. In dat licht ook de eerdere opmerking van Inschrijver mbt de rangorde in artikel 1.2 van de Raamovereenkomst tav de Nota van Inlichten en beantwoording daarvan en de specifieke voorwaarden van de Inschrijver.	Zie het antwoord op vraag 39 van deze Nota van inlichtingen.
51	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – Arvodi 2025, artikel 4: 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. Vanwege het wisselende en flexibele netwerk van subcontractors en bezorgers is het evenwel 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?	Dit wordt reeds ondervangen met artikel 4 lid 2 ARVODI-2025 (“, tenzij dat van Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan worden verlangd.”)
52	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – Arvodi 2025, artikel 6 icm artikel 7.11 Raamovereenkomst: De AD geeft in de Raamovereenkomst aan dat voorafgaande toestemming voor nieuwe onderaannemers niet noodzakelijk is, echter wel een realtime registratieplicht ACM, geldige Eurovergunning en evt douanevergunning. Zie toelichting Inschrijver bij Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7. 11 hierboven.	AD leest hierin geen vraag.

53	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 11: De AD krijgt bij de uitvoering van de overeenkomst ook inzage in vertrouwelijke en/of commerciële informatie van Inschrijver. Voor Inschrijver is het van groot belang dat deze informatie ook vertrouwelijk blijft. Kan de AD dit artikel om die reden wederkerig te maken?	Artikel 11 lid 1 en lid 2 ARVODI-2025 zijn reeds wederkerig van aard en regelt dus een wederkerige geheimhoudingsplicht.
54	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 12: 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?	AD verwijst naar artikel 6.1 raamovereenkomst.
55	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 16.3 en artikel 16.4: Inschrijver heeft haar eigen accountant die de financiële administratie van Inschrijver controleert. Inschrijver kan niet zonder meer een andere accountant inzicht geven in alle financiële en overige bescheiden. Deze informatie- en inzageverplichting gaat – gelet op de gevraagde dienstverlening – te ver. Bovendien zijn dergelijke verplichtingen onnodig. Kan de AD daarom deze artikelen buiten toepassing verklaren?	AD is bereid om de volgende bepaling in de raamovereenkomst op te nemen (nieuw artikellid, artikel 7) die luidt als volgt: <i>In aanvulling op hetgeen in artikel 16 lid 3 ARVODI-2025 is bepaald, geldt dat van die bevoegdheid uitsluitend gebruik zal worden gemaakt indien bij opdrachtgever redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de desbetreffende factuur of facturen en naar zijn oordeel geen minder ingrijpende wijze is om de factuur of facturen op inhoudelijke juistheid te controleren.</i>
56	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 17: Inschrijver gaat niet akkoord met een voorschot of een kredietinstellingsgarantie. Temeer omdat Inschrijver diensten verleend en geen betalingen aan de AD verricht. Kan de AD bevestigen dat zij deze niet zal vragen?	AD bevestigt dat dit niet gevraagd zal worden.
57	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 18: Dit artikel is praktisch moeilijk uitvoerbaar. Inschrijver kan immers niet voor ieder afzonderlijke zending de AD op de hoogte brengen dat de zending mogelijk vertraagd is. Uiteraard kan de AD eea wel nagaan obv de track & trace gegevens maar er kan niet op individueel zending nivo terugkoppeling worden gegeven. Daarbij geldt dat Inschrijver slechts streeftermijnen hanteert bij haar dienstverlening. Kan de AD daarom dit artikel zo opvatten/aanpassen dat Inschrijver slechts bij grote calamiteiten of vertragingen in haar dienstverlening als geheel de AD dient te informeren?	AD is bereid hierop een aanpassing te doen: indien het gaat om calamiteiten of grote partijen moet opdrachtnemer de afzonderlijke deelnemende organisaties inlichten. In geval van escalaties dient opdrachtnemer de contactpersoon van opdrachtgever te informeren.

58	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – Arvodi 2025, artikel 19.2 icm artikel 7.5 Raamovereenkomst: Inschrijver kan niet volgen wat de AD bedoelt met de afwijkende bepaling qua maximale aansprakelijkheid in artikel 7.5 van de Raamovereenkomst tov artikel 19.2 van de Arvodi 2025. Immers de maximering is in beide artikelen hetzelfde. Kan de AD dat nader toelichten? Mogelijk begrijpt Inschrijver het verkeerd.	Artikel 19 lid 2 ARVODI-2025 regelt een aansprakelijkheidsbeperking van viermaal de hoogte van de opdrachtwaarde per gebeurtenis en zesmaal de hoogte van de opdrachtwaarde per contractjaar tot een (absoluut) maximum van 3 miljoen per gebeurtenis en 5 miljoen per contractjaar (of een gedeelte van een jaar dat de overeenkomst van kracht is). In artikel 7.5 raamovereenkomst wordt de beperking van viermaal en zesmaal de hoogte van de opdrachtwaarde los gelaten en wordt uitsluitend aangesloten op de genoemde maxima van 3 respectievelijk 5 miljoen euro.
59	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI 2025, artikel 19.2 – 19.5 in combinatie met artikel 7.4-7.7 Raamovereenkomst algemeen: In het vervoers- en transportrecht is het – anders dan bij het aansprakelijkheidsregime bij een overeenkomst tot het leveren van goederen/diensten – zeer ongebruikelijk om een aansprakelijkheid voor indirecte schade/gevolgschade en/of schade van derde (in dit geval: de geadresseerden) die het gevolg is van het tekortschieten in de nakoming van de vervoersdienst op te nemen. Zeker de aansprakelijkheid van de geadresseerden (derden) zou voor Inschrijver een te grote financiële last met zich mee kunnen brengen. Dit risico is bovendien voor Inschrijver niet (of tegen een ontzettend hoge premie) te verzekeren. Het verdisconteren van deze aansprakelijkheid in de prijs zou leiden tot een zeer hoog tarief voor Inschrijver. De reden hierachter is dat Inschrijver niet weet wat de inhoud is van de poststukken. Inschrijver mag dit ook niet weten vanwege het briefgeheim zoals volgt uit artikel 13 van de Grondwet. Het zelf dragen van het financiële risico voor schade van derden brengt voor Inschrijver een te groot financieel risico met zich mee, wat meebrengt dat Inschrijver niet zou kunnen inschrijven. Een aansprakelijkheid voor schade van geadresseerden/derden is ook niet gebruikelijk in het transportrecht. Kan de AD gelet op het bovenstaande akkoord gaan dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor indirecte schade, immateriële schade en schade van derden (in dit verband: de geadresseerden) 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).	AD is van mening dat deze vraag reeds is beantwoord met de beantwoording van de vorige vragen in deze Nota van inlichtingen over het aansprakelijkheidsregime in deze aanbesteding.

60	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 Arvodi 2025, artikel 19.3-19.5 algemeen: Inschrijver meent dat het niet redelijk is 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 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	AD is van mening dat deze vraag reeds is beantwoord met de beantwoording van de vorige vragen in deze Nota van inlichtingen over het aansprakelijkheidsregime in deze aanbesteding.
61	Bijlage 5: Arvodi 2026	Bijlage 5 – ARVODI 2025, artikel 19.2 – 19.5 algemeen: De omstandigheden die de AD in dit artikel vallen onder de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 8:1095 en 8:1096 BW. De aansprakelijkheid van Inschrijver voor deze omstandigheden is aldus beperkt conform artikel 7.6 van de overeenkomst. Daarbij gaat Inschrijver in beginsel niet akkoord met aansprakelijkheid voor indirecte schade (zoals de redelijke kosten die Opdrachtgever moet maken voor het behandelen en opnieuw verzenden van hiervoor bedoelde poststukken). De toelichting hiervoor geeft Inschrijver in de vraag die ziet op artikel 7.5 van de Concept Raamovereenkomst. Een dergelijke aansprakelijkheid is in het vervoersrecht niet gebruikelijk. Kan de AD dit artikel verwijderen?	AD wenst te benadrukken dat er onderscheid bestaat tussen schade die betrekking heeft op het pakket of de pakketten en schade die voortvloeit uit andere verplichtingen die op de opdrachtnemer rusten in het kader van de onderhavige raamovereenkomst. Verder is AD van mening dat deze vraag reeds is beantwoord met de beantwoording van de vorige vragen in deze Nota van inlichtingen over het aansprakelijkheidsregime in deze aanbesteding
62	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 20.2: 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 vallen?	AD bevestigt dit niet. De door u aangehaalde situaties vallen onder het ondernemersrisico van opdrachtnemer en vallen niet onder overmacht. Voor het opvangen van (tijdelijk) personeelstekort (ook bij ziekte) en transportproblemen dient opdrachtnemer alternatieven in te zetten of fall back scenario's in te richten, waarmee de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk wordt geborgd. Indien sprake is van een uitzonderlijke en excessieve situatie zal worden beoordeeld of voor die specifieke situatie een beroep op overmacht slaagt.

63	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 24.1: Kunt u bevestigen dat onder derden in ieder geval geen groepsmaatschappijen in de zin van artikel 2:24b BW worden gezien?	AD bevestigt dit niet. Indien opdrachtnemer rechten of verplichtingen wenst over te dragen aan een andere rechtspersoon, die onderdeel is van dezelfde groepsmaatschappij, is eveneens toestemming nodig van opdrachtgever. Hiervoor geldt tevens het toetsingskader van artikel 2.163f Aanbestedingswet 2012 (wijziging opdrachtnemer).
64	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 25.2: Is het voor de AD voldoende dat Inschrijver een verzekeringscertificaat overlegt?	AD kan daarmee instemmen mits uit het verzekeringscertificaat kan worden afgeleid dat opdrachtnemer voldoende is verzekerd en haar plicht tot premiebetaling is nagekomen.
65	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 26.4 en artikel 26.5: Inzage in arbeidsvoorwaarden en/of arbeidsovereenkomsten is niet noodzakelijk in het kader van deze dienstverlening. Een dergelijke informatie- en inzageverplichting gaat voor Inschrijver te ver. Bovendien kan dit mogelijk in strijd zijn met de AVG wanneer van Inschrijver wordt verwacht dat zij persoonsgegevens van werknemers met de AD moet delen. Al met al is dit artikel voor Inschrijver niet akkoord. Kan de AD dit artikel buiten toepassing verklaren?	AD is niet akkoord. Artikel 26 ARVODI-2025 is namelijk opgenomen in verband met de Wet aanpak schijnconstructies (Was) waarmee een ketenaansprakelijkheidssysteem in het burgerlijk wetboek is geïntroduceerd. Met dit artikel wordt voorkomen dat opdrachtgever op grond van de Was aansprakelijk kan worden gesteld voor het betalen van het verschuldigde loon van werknemers en onderaannemers. Opdrachtgever zal slechts van het recht tot het opvragen van arbeidsrechtelijke informatie gebruik maken wanneer opdrachtgever dit noodzakelijk acht. De AD gaat terughoudend om met toepassing van dit artikel gezien de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer zelf. Mocht de situatie zich voordoen dan zal de opdrachtgever zich aan de betreffende data en privacy wet- en regelgeving houden.
66	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 – ARVODI-2025, artikel 27: Inschrijver ziet het belang van dit artikel niet in de context van deze aanbesteding, terwijl het artikel wel allerlei verplichtingen oplegt met vergaande praktische implicaties. Daarbij komt dat Inschrijver meer dan 34.000 werknemers in dienst heeft. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om voor al haar werknemers te voldoen aan de informatieverplichting uit dit artikel. Kan de AD dit artikel buiten toepassing verklaren?	AD houdt vast aan artikel 27 ARVODI-2025. Dit artikel ziet op corruptiebestrijding en het tegengaan van belangenverstrengeling hetgeen heel belangrijk is voor de Rijksoverheid.
67	Bijlage B: Prijzenblad	Bijlage B: Prijzenblad: Opdrachtgever hanteert andere afmetingen dan de standaard afmetingen van opdrachtnemer. Kan opdrachtgever aangeven dat het enkel van toepassing is op het rekenmodel voor het vergelijk? Opdrachtnemer is niet in staat af te wijken in facturatieprocessen. Is opdrachtgever bereid de standaard van opdrachtnemer aan te houden.	Opdrachtgever kan hiermee akkoord gaan. De in het prijzenblad opgenomen afmetingen dienen als indicatief onderscheid tussen klein, midden en groot. Voor de uitvoering en facturatie mag Opdrachtnemer de eigen standaard volume-indeling hanteren. Het gaat Opdrachtgever om een eenduidig onderscheid op volumecategorie, niet om de exacte afmetingen.

68	3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden	Voor het onderdeel dat over de MPO-stroom gaat waarbij er Douane werkzaamheden plaatsvinden, vraagt u om AEO-vergunning. Inschrijver is in het bezit van een AEO-F vergunning wat een combinatie is van de AEO-c en de AEO-S. Deze AEO-vergunning valt onder onze posttak, waar deze gezien de MPO/douanewerkzaamheden behoort. Graag uw bevestiging dat onze lezing klopt en dit document volstaat? Zo niet uw uitgebreide toelichting?	Opdrachtgever kan hiermee akkoord gaan. Een geldige AEO-F vergunning volstaat voor dit onderdeel, omdat deze zowel de AEO-C als de AEO-S omvat.
69	Bijlage 1 - Programma van Eisen	Bijlage 1 – Programma van Eisen, hoofdstuk 3.4, eis JE72: Voor aanvullende verwerkingen als retournering, track & trace of data-analyses is aangegeven dat er per verwerking expliciet wordt bepaald wat de rol van Opdrachtnemer hierbij is. Opdrachtnemer is ook voor deze aanvullende verwerkingen verwerkingsverantwoordelijke. Zou er kunnen worden aangegeven dat Opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke is voor deze verwerkingen?	Opdrachtgever kan hiermee akkoord gaan. Voor de aanvullende verwerkingen zoals retournering, track en trace en data analyses geldt dat Opdrachtnemer ook verwerkingsverantwoordelijke is.
70	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5 - Algemene voorwaarden, artikel 12: Opdrachtnemer is zoals eerder aangegeven verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van deze Opdracht. Hierdoor bepaalt zij zelf de doeleinden van de verwerkingen en hoeft zij tevens geen verwerkersovereenkomst af te sluiten met Opdrachtgever. Gelieve dan ook dit artikel geheel buiten toepassing te verklaren.	AD verwijst naar artikel 6 raamovereenkomst.
71	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5, Algemene Voorwaarden, artikel 6.3: Opdrachtnemer is zoals eerder aangegeven verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van deze Opdracht. Hierdoor bepaalt zij zelf de doeleinden van de verwerkingen. In dit artikel 6.3 worden Opdrachtnemer evengoed beperkingen opgelegd aan het kunnen bepalen van doelen van de verwerkingen. Gelieve dit artikel buiten toepassing te verklaren.	AD begrijpt de vraag niet aangezien de ARVODI-2025 geen artikel 6.3 bevat. Mocht uw vraag betrekking hebben op artikel 6.3 raamovereenkomst dan is het antwoord dat AD hiervan niet wenst af te wijken. Als opdrachtnemer persoonsgegevens voor een andere doeleinde wenst te verwerken dan gelden de voorwaarden zoals in dit artikellid vermeld.

72	Bijlage 5: Arvodi 2025	Bijlage 5, Algemene voorwaarden, artikel 6.9: Opdrachtnemer is zoals eerder aangegeven verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van deze Opdracht. Opdrachtgever is eveneens zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die door Opdrachtnemer worden verwerkt. In geval van een datalek zal Opdrachtnemer zelfstandig moeten bepalen of het datalek gemeld moet worden en indien dat het geval is, tot melding over gaan. Hetzelfde geldt voor Opdrachtgever. Artikel 6.9 bevat een verplichting voor Opdrachtnemer om Opdrachtgever altijd van alle (vermoedelijke) inbreuken in verband met persoonsgegevens op de hoogte te stellen en wel binnen een termijn van 24 uur. Deze verplichting strookt niet met de verantwoordelijkheden van partijen onder de AVG. Gelieve deze bepaling te verwijderen.	AD gaat ervan uit dat uw vraag betrekking heeft op artikel 6.9 raamovereenkomst, omdat de ARVODI-2025 geen artikel 6.9 bevat. Aanbestedende AD in stand aangezien uw niet heeft onderbouwd waaruit blijkt dat dit artikel niet zou stroken met de verantwoordelijkheden onder de AVG.
73	Algemeen	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 verpakkingen, plaatsing van het adres en eventueel barcode op de daarvoor bestemde plaats op een zending of het correct aanbieden van het pakket, 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. Gaat de AD om deze reden akkoord om de Vormgevingsvoorwaarden en Aanlevervoorwaarden van Inschrijver, welke Inschrijver op voorhand kan delen, te accepteren en van toepassing te verklaren op de overeenkomst?	Zie het antwoord op vraag 6 van deze Nota van inlichtingen.