

**Aanbestedingsleidraad
Openbare Europese aanbesteding
Postdiensten**

**ten behoeve van
Stichting Nidos**

Colofon:	
Contactpersoon:	Luisa Ekermans
Vervangend contactpersoon:	Eva Koops
Datum:	26 september 2025
Versie:	1.0
Referentie	FAC-26092025-02

Inhoud

Inhoud	2
1. Begripsbepaling	4
2. Inleiding	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Over Nidos	5
2.2.1 Missie van Nidos	5
2.2.2 Visie van Nidos	5
2.2.3 Afdeling Facilitair en Huisvesting	6
3. Beschrijving van de Opdracht	7
3.1 Onderwerp	7
3.2 Huidige situatie	7
3.3 Gewenste situatie	7
3.4 Doelstellingen	8
3.5 Scope van de Opdracht	9
3.6 Omvang van de Opdracht	9
3.7 Clustering opdracht	10
3.8 Vorm en looptijd overeenkomst	10
4. De aanbestedingsprocedure	10
4.1 Planning	10
4.2 Tendered	11
4.3 Contactpersoon	11
4.4 Vragenronde en Nota van inlichtingen	11
4.5 Klachtenregeling en geschilbeslechting	12
4.5.1 Klachtenregeling	12
4.5.2 Geschilbeslechting	12
4.6 Voorbehouden	13
4.7 De Inschrijving indienen	13
4.8 Storing Tendered	13
4.9 Manipulatieve Inschrijvingen	13
4.10 Ongeldige Inschrijving	14
4.11 Beoordeling Inschrijvingen	14
4.12 Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn	14
4.13 Mededeling gunningsbeslissing	15
5. Eisen aan de Opdracht en voorwaarden voor deelname	16
5.1 Eisen aan de Opdracht	16

5.2 Voorwaarden voor deelname	16
6. Eisen aan Inschrijver	18
6.1 Algemeen	18
6.2 Zelfstandig inschrijven	18
6.3 Hoofdaannemer en onderaannemer	18
6.4 Meerdere ondernemingen van één concern	18
6.5 Uitsluitingsgronden	18
6.6 Geschiktheidseisen en verificatie	18
6.6.1 Economische- en financiële draagkracht	19
6.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	19
6.6.3 Kwaliteitssysteem	19
6.7 Bewijsstukken en verificatie	20
7. Gunning	21
7.1 Bewijsstukken en verificatie	21
7.2 Beste prijs-kwaliteit verhouding	21
7.2.1 Kwalitatieve gunningscriteria	21
7.2.2 Voorwaarden	22
7.2.3 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium	24
7.2.4 Financieel gunningscriterium	25
7.3 Beoordeling	26
7.3.1 Beoordelingsteam	26
7.3.2 Knock-out criteria	26
7.3.3 Kwalitatief gunningscriterium	26
7.3.4 Financieel gunningscriterium	26
7.3.5 Economisch meest voordelige Inschrijving	26
7.3.6 Gelijk eindigende Inschrijvingen	26
7.4 De gunningsbeslissing en bezwaartermijn	27
7.4.1 Verificatievergadering (optioneel)	27
7.4.2 Gunning	28
Bijlagen	29

1. Begripsbepaling

Aanbestedende dienst:	Stichting Nidos
Aanbestedingsdocument:	Het onderhavige document op basis waarvan geïnteresseerde ondernemingen een Inschrijving kunnen indienen en waarin onder meer de aanbestedingsprocedure wordt beschreven en toegelicht.
Aanbestedingsstukken:	Alle documenten (inclusief de bijlagen), vragenlijsten, planning, vraag & antwoord module en alle overige informatie die door de Aanbestedende dienst gepubliceerd zijn c.q. op TenderNed ter beschikking zijn gesteld aan de geïnteresseerde ondernemingen.
Inschrijving:	Alle documenten die een Inschrijver aanbiedt via TenderNed ter beantwoording van het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
Kalendermaand:	Periode van de eerste tot en met de laatste dag van een maand.
Kantooruren:	Alle uren op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur CET.
Nadere opdracht:	Een concrete behoefte tot het verzorgen van diensten en leveringen ten behoeve van de Aanbestedende dienst op basis van de Raamovereenkomst. Een Nadere opdracht wordt in de vorm van een afroep Opdracht bij Opdrachtnemers uitgezet.
Nota van inlichtingen:	Een document waarin de antwoorden op de geanonimiseerde vragen van de geïnteresseerde ondernemers, alsmede eventuele wijzigingen en/of aanvullingen op de Aanbestedingsstukken zijn opgenomen.
Opdracht:	De op basis van de Raamovereenkomst te verzorgen diensten en leveringen ten behoeve van de aanbestedende dienst, zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever:	Stichting Nidos
Opdrachtnemer:	De Inschrijver(s) aan wie de Opdracht gegund is en met wie Aanbestedende dienst de Overeenkomst heeft gesloten.
Prijsblad:	Het document waarin Inschrijver de prijzen en/of percentages m.b.t de Opdracht dient op te geven.
Raamovereenkomst:	Het door de Opdrachtnemer en de Aanbestedende dienst te ondertekenen c.q. ondertekende document waarin het geheel van rechten en plichten tussen partijen is opgenomen t.b.v. nader te plaatsen opdrachten. De Aanbestedingsstukken en de verwerkingsovereenkomst maken integraal onderdeel uit van raamovereenkomst
Werkdagen:	Kalenderdagen, behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 eerste lid van de Algemene Termijnenwet.

2. Inleiding

2.1 Algemeen

Dit Aanbestedingsdocument is opgesteld ten behoeve van de Europese openbare aanbesteding **“Postdiensten”** van Stichting Nidos (hierna Nidos of Aanbestedende dienst).

Dit Aanbestedingsdocument bevat een beschrijving van de aanbestedingsprocedure, alsmede een beschrijving van de voorwaarden voor het indienen van een Inschrijving, de uitsluitingsgronden, de geschiktheidseisen en de (sub)gunningscriteria, aan de hand waarvan de ‘economisch meest voordelige Inschrijving’ op basis van ‘Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding’ wordt geselecteerd. Het doel is om aan de hand van deze criteria te komen tot een raamovereenkomst met één (1) Opdrachtnemer.

Inschrijver wordt verzocht zich te verdiepen in dit document en zich een goed beeld te vormen van/het door Aanbestedende dienst gewenste werkzaamheden, alvorens zich door middel van een Inschrijving in te schrijven op onderhavige Opdracht.

2.2 Over Nidos

Nidos is een stichting die in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid de voogdij over alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's) uitvoert. Hoewel Nidos formeel een stichting is, kwalificeert zij onder de Aanbestedingswet 2012 als een publiekrechtelijke instelling, waarmee zij aanbestedingsplichtig is.

2.2.1 Missie van Nidos

Nidos voert als gecertificeerde instelling op grond van het Burgerlijk Wetboek de voogdij uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen en de ondertoezichtstelling voor kinderen door wie of voor wie een asielaanvraag is ingediend én die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling op enigerlei wijze dreigt te stagneren. Bij een onder toezicht gesteld kind ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen.

De kernbegrippen van de missie van Nidos zijn:

- Belangen behartigen en wettelijk vertegenwoordiger;
- Zelfredzaamheid bij 18 jaar;
- Begeleiden richting perspectief (integratie of terugkeer).

2.2.2 Visie van Nidos

De alleenstaande minderjarige vreemdeling, maar ook het vluchtelingenkind met ouders, heeft op enig moment zijn eigen vertrouwde omgeving moeten verlaten. Hij moet zich vervolgens in een voor hem geheel nieuwe sociaal-maatschappelijke en culturele omgeving verder ontwikkelen tot zelfstandig volwassene en zich daar ook toe verhouden. De sociaal culturele ontworteling, de geringe kennis van en inbedding in de nieuwe omgeving, het ontbreken van de familiale beschermingen en de vreemdelingrechtelijke positie maken de jongere kwetsbaar. Dit vraagt om begeleiding vanuit respect, veiligheid en bescherming richting perspectief (integratie of terugkeer).

Uitgangspunt bij de begeleiding is om niet te problematiseren maar om te normaliseren onder het motto: ‘er is niks mis met ze, maar ze missen iets’. Dat betekent in eerste plaats opvoeden en

begeleiden naar zelfstandigheid en alleen wanneer nodig ook (jeugd)hulpverleners en beschermen.

Nidos gaat daarmee uit van de veerkracht en autonomie van de jongeren. Hierbij vormen inzicht en kennis van cultuurverschillen en gevolgen van het vluchten op het gebied van opgroeien en opvoeden een belangrijke basis voor de begeleiding. Daarnaast hebben we geleerd op basis van jarenlange ervaring dat opvang in familieverband en kleinschalige opvang het beste werkt voor de jongeren.

Meer informatie over Nidos is te vinden op: <https://www.nidos.nl/>

2.2.3 Afdeling Facilitair en Huisvesting

De afdeling Facilitair en Huisvesting zorgt voor een optimale ondersteuning en ontzorging van het primaire proces, zodat deze zich optimaal kan richten op de ondersteuning en begeleiding van de jongeren. In relatie tot de aanbesteding behelst dit de verantwoordelijkheid tot het faciliteren van onze centrale- en regiokantoren in hun externe poststroom. Hieronder valt onder andere het faciliteren van de haal- en brengservices en het mogelijk maken van het frankeren van poststukken.

3. Beschrijving van de Opdracht

3.1 Onderwerp

De onderhavige aanbesteding heeft betrekking op het aanbesteden van Postdiensten. Deze aanbesteding richt zich op de gehele poststroom, zoals de frankering en verzending van de poststukken en pakketten van Nidos. In de huidige situatie heeft Nidos de postdiensten bij twee (2) leveranciers belegd voor de haal- en breng service en frankeren.

3.2 Huidige situatie

Beschrijving huidige situatie haal- en brengservice

De huidige dienstverlening behelst het ophalen van post bij de centrale- en regiokantoren voor verzending. Hierbij wordt twee keer in de week tussen 15:00 uur en 17:00 uur maximaal één postzak opgehaald bij de administratie van de centrale – en regiokantoren. Naast het ophalen van de post op de centrale – en regiokantoren wordt de postbus geleegd en worden de poststukken afgeleverd op het centrale kantoor in Utrecht (Maliebaan 99, 3851 CH Utrecht). Dit is dan ook de enige locatie waar een brengservice is geïnstalleerd en er geregeld post wordt opgehaald in grotere volumes. Daarnaast wordt Aanbestedende dienst gefaciliteerd in postzaken. Hieronder vallen postzakken, sealbags voor aangetekende post en tie-wraps voor aangetekende post. Dit zijn dus alle zaken die noodzakelijk zijn voor het versturen van post en staan los van het frankeren van poststukken.

Incidenteel heeft Aanbestedende dienst – vanwege tijdelijke verhuizingen – gebruikgemaakt van doorstuurservices, welke werden aangevraagd via het portal van de huidige opdrachtnemer. Op deze wijze werd geborgd dat locaties hun post ontvangen terwijl ze tijdelijk een andere werkplek hebben.

Beschrijving huidige situatie frankeren

De huidige dienstverlening is tweeledig: enerzijds worden op huurbasis op alle regiokantoren, frankeermachines geleverd. Dit zijn machines met een weegschaal en een adresstempel. De administratie kan simpele poststukken (enveloppen) hiermee wegen en onder de machine laten frankeren. De administratie kan het krediet van de frankeermachine opwaarderen om te blijven frankeren.

Anderzijds maakt Aanbestedende dienst gebruik van een portal. Binnen dit portal kan de administratie op het regiokantoor ook andere zaken frankeren. Hieronder vallen het versturen van aangetekende post (inclusief Track&Trace), het versturen van pakketten (binnen- en buitenland), het volgen van pakketten, het inladen van bulkadressen en mocht de frankeermachine niet werken kan de digitale postzegel aangezet worden.

3.3 Gewenste situatie

Het zowel rechtmatig als doelmatig selecteren en contracteren van maximaal één (1) leverancier voor het verzorgen van de gehele dienstverlening van Postdiensten. In tegenstelling tot de huidige situatie wenst de Aanbestedende dienst de gehele poststroom geclusterd aan te besteden.

Onder verwerken verstaat Nidos:

- Het wegen, frankeren of stempelen;
- Het tellen van poststukken en pakketten;
- Het registreren van pakketten;

- Het in behandeling nemen en traceren van aangetekende post en pakketten;
- Het tijdig afleveren en ophalen binnen de termijnen zoals opgenomen in het Programma van Eisen;
- Het faciliteren van postzaken (het leveren en of beschikbaar stellen van postzakken, sealbags voor aangetekende post en tie-wraps voor aangetekende post);
- Het zorgvuldig en veilig omgaan met vertrouwelijke en privacygevoelige post;
- Het afhandelen en registreren van retourstromen en onbestelbare stukken;
- Het registreren en afhandelen van klachten, afwijkingen en incidenten;
- Het waarborgen van continuïteit van de dienstverlening, inclusief noodszenario's bij calamiteiten of verstoringen.

De belangrijke aandachts- en verbeterpunten t.o.v. de huidige dienstverlening zijn als volgt:

- Dashboard met inzicht in verbruik, ook per locatie;
- Binnen het portal moet de gebruiker eenvoudig en zelfstandig wijzigingen kunnen doorgeven, zoals het aanpassen van contractgegevens, het opschalen of bijschalen van diensten en het doorvoeren van opzeggingen.
- Eén contactpersoon vanuit opdrachtnemer;
- Flexibiliteit in opzegging en bijschalen contracten per locatie;
- Verzamelfactuur, wel elke locatie apart gekenmerkt;
- Alle locaties en services onder één (1) contract met dezelfde einddatum.
- Proactieve houding in het meedenken over innovaties en procesverbeteringen;

3.4 Doelstellingen

Het doel van de Europese openbare aanbesteding is het afsluiten van een Raamovereenkomst met maximaal één (1) leveranciers inzake Postdiensten bestaande uit de verzorgen van de gehele dienstverlening van Postdiensten.

In de aanbesteding zijn de volgende doelstellingen opgenomen.:

- Aanbestedende dienst streeft naar een stabiele, flexibele, uniforme en betrouwbare postdienstverlening, waarbij continuïteit is gewaarborgd.
- Aanbestedende dienst wenst een duurzame, kwalitatieve en samenwerkingsgerichte relatie op te bouwen met de leverancier voor de Postdiensten.
- Aanbestedende dienst streeft naar een samenwerking, waarbij de Opdrachtnemer proactief is en ontzorgt, hierdoor kunnen problemen of eventuele mogelijkheden vroegtijdig herkend worden, waardoor de samenwerking efficiënter verloopt.
- Aanbestedende dienst zoekt een leverancier die de eigen organisatie te allen tijde goed heeft ingericht, ook tijdens een (langdurende) piekbelasting. De partijen:
 - Zorgen ervoor dat de kwaliteit en tijdigheid van de uitvoering van het werk altijd gewaarborgd is;
 - Zijn ingericht om in tijde van groei en krimp van locaties en/of pupillen, op- en af te schalen met personeel, materiaal en materieel.

3.5 Scope van de Opdracht

Binnen de scope van de Opdracht vallen de volgende onderdelen:

- Binnenland
 - Aangetekende post;
 - Losse post;
 - Partijen post;
 - Pakketpost.
- Buitenland
 - Losse post (incidenteel);
 - Pakketpost (zeer incidenteel);
- Verwerken van poststukken en pakketten
 - Wegen;
 - Frankeren of stempelen;
 - Tellen;
 - Traceren van aangetekende post;
 - Traceren van aangetekende pakketten;
- Postzaken bestellen (postzakken, aangetekende sealbags, tiewraps voor sealbags);
- Optioneel 24-uurskoeriersdiensten.

Buiten de scope van de raamovereenkomst valt:

- Enveloppen;
- Repro drukwerk.

De bijpassende CPV-code voor deze aanbesteding is:

- **64110000-0 Postdiensten**
- **64100000-7 Post- en koeriersdiensten**

3.6 Omvang van de Opdracht

Spend afgelopen vier (4) jaar

In onderstaande tabel is het inkoopvolume voor de Postdiensten gedurende de afgelopen vier (4) jaar inzichtelijk gemaakt.

Omschrijving	Bedragen excl. BTW				
	2021	2022	2023	2024	Tot en met augustus 2025
Postdiensten	€ 91.000	€ 109.000	€ 168.000	€ 235.00	€ 172.000

Verwachte spend komende vier (4) jaar

Op basis van de businesscase worden toekomstige ontwikkelingen verwacht:

- Aantal regiokantoren;
- Beleidswijziging;
- Fluctuatie in het aantal pupillen;
- Digitaliseringstrajecten bij externen van Aanbestedende dienst.

Op basis van de huidige spend en de invloed van de bovenstaande toekomstige ontwikkelingen zijn de uitgaven die gepaard gaan met de Postdiensten naar schatting €195.000,- per jaar. De maximale waarde van de Opdracht over vier (4) jaar bedraagt derhalve €850.000,-.

3.7 Clustering opdracht

De opdracht wordt geclusterd in de markt gezet omdat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt waarbij de diverse onderdelen van de opdracht los van elkaar geen zelfstandige functie hebben. Daarnaast is de beheersbaarheid van de (uitvoering van de) opdracht een reden de opdracht als één geheel in de markt te zetten.

Bovendien is uit de marktverkenning gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met ondernemers die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht op deze wijze, als één opdracht, in de markt te zetten wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt.

3.8 Vorm en looptijd overeenkomst

Het doel van deze aanbesteding is om een Raamovereenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer. Als in bijlage 3 is de concept Raamovereenkomst bijgevoegd, die afgesloten wordt met Inschrijvers aan wie de Opdracht is gegund. Aanbestedende dienst is voornemens de Raamovereenkomsten te sluiten per 22 december 2025 voor een initiële looptijd van twee (2) jaar. Nadien heeft Aanbestedende dienst tweemaal de mogelijkheid om de Raamovereenkomsten te verlengen voor een periode van telkens één (1) jaar. De totale maximale looptijd van de Raamovereenkomst komt daarmee op vier jaar (2+1+1).

4. De aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk betreft meer informatie opgenomen over deze aanbestedingsprocedure, inclusief Inschrijving en de regels die van toepassing zijn.

4.1 Planning

Onderstaand is de planning van deze aanbesteding opgenomen.

Activiteit	Datum gereed
Publicatie aanbesteding	Vrijdag 26 september 2025
Uiterste datum en tijdstip voor het stellen van vragen eerste vragenronde	Vrijdag 10 oktober 2025 vóór 11:00 uur
Streefdatum publicatie Nota van inlichtingen	Maandag 20 oktober 2025
Uiterste datum en tijdstip voor het stellen van vragen tweede vragenronde	Maandag 27 oktober 2025 voor 11:00 uur
Streefdatum publicatie Nota van inlichtingen	Donderdag 6 november 30 oktober 2025
Uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving	Donderdag Dinsdag 13-18 november 2025 vóór 11:00 uur
Streefdatum verzenden voorlopige gunningsbeslissing	Vrijdag 28 november 2025
Einde opschortende termijn: definitieve gunningsbeslissing versturen	Vrijdag 19 december 2025
Ondertekenen Raamovereenkomst	Maandag 22 december 2025
Implementatieperiode	Vanaf maandag 22 december tot en met woensdag 31 december 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Donderdag 1 januari 2026

Deze planning kan eenzijdig door Aanbestedende dienst worden gewijzigd. Deze wijzigingen zullen worden gecommuniceerd via het aanbestedingsplatform TenderNed. In geval van tegenstrijdigheden tussen de planning op TenderNed en de planning in dit aanbestedingsdocument, prevaleert de planning op TenderNed.

4.2 TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal via het online platform van TenderNed.

Dit betekent dat alle Aanbestedingsstukken behorende bij de offerteaanvraag via TenderNed ter beschikking worden gesteld, dat alle communicatie verloopt via TenderNed én dat het uitsluitend is toegestaan een Inschrijving in te dienen via TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden via TenderNed is te vinden in de supportomgeving van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/help>).

Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed is bereikbaar op van 8.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@Tenderned.nl.

4.3 Contactpersoon

De contactpersoon voor deze aanbesteding is Luisa Ekelmans. De contactpersoon is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed.

Het is verboden op andere wijze contact te zoeken met medewerkers van Aanbestedende dienst en eventueel bij deze aanbesteding betrokken externe adviseurs om informatie in te winnen over deze aanbesteding (inclusief de inhoud van de Opdracht).

4.4 Vragenronde en Nota van inlichtingen

Inhoudelijke en procedurele vragen over en/of suggesties voor de aanbestedingsprocedure en de Opdracht kunnen uitsluitend schriftelijk gedurende de vragenronde(n) conform de planning worden gesteld/gedaan.

De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de Aanbestedingsstukken onderling, of tussen de Aanbestedingsstukken en de tekst van de aankondiging tegenkomen, en/of bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel, of aspecten van de procedure, dan dient Inschrijver dit tijdig, bij voorkeur tijdens de eerste vragenronde, doch voor de sluiting van de inschrijftermijn, kenbaar te maken aan aanbestedende dienst.

Indien Inschrijver een vraag indient, welke om reden van bedrijfseconomisch belang, individueel beantwoord dient te worden, behoudt Aanbestedende dienst het recht om dit belang te bepalen. De Aanbestedende dienst wijst erop dat, indien er geen bedrijfseconomisch belang is die noodzaakt de vraag individueel te beantwoorden, de vraag kan worden afgewezen.

De vragen inclusief de antwoorden worden op de in de planning genoemde datum (geanonimiseerd), in de vorm van een Nota van inlichtingen gepubliceerd middels TenderNed. Inschrijvers worden geacht (tijdig) van de inhoud van de Nota van inlichtingen kennis te nemen.

In de Nota('s) van Inlichtingen kan de Aanbestedende dienst wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten aanbrengen. De Nota('s) van Inlichtingen maken integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten en prevaleren boven de aanbestedingsleidraad. Indien er meerdere Nota's van Inlichtingen zijn, prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

Geïnteresseerden die voorafgaand aan de uiterste datum voor het indienen van vragen geen vragen stellen over fouten, omissies of tegenstrijdigheden en vermeende onrechtmatigheden of de Aanbestedende dienst hiervan in kennis stellen, doen afstand van hun recht om tegen die onregelmatigheden op te komen, althans zij verwerken dat recht.

Indien Inschrijver van mening is dat een antwoord in een Nota van inlichtingen niet correct is dient dit voor sluitingsdatum van de Inschrijving gemeld te worden via TenderNed.

4.5 Klachtenregeling en geschilbeslechting

4.5.1 Klachtenregeling

De aanbestedende dienst streeft naar een zorgvuldige uitvoering van de aanbestedingsprocedure. Desondanks kan het voorkomen dat inschrijvers aan de orde stellen dat een bepaald handelen, of nalaten van aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor de aanbesteding gelden.

Een klacht over deze aanbesteding kan, met inachtneming van onderstaande punten, per e-mail worden ingediend via inkoop@nidos.nl, onder vermelding van: "Klacht aanbesteding Postdiensten Stichting Nidos".

- Een klacht dient ten minste te bevatten:
 - Naam en contactgegevens van de klager;
 - Een duidelijke aanduiding van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
 - Een gemotiveerde omschrijving van de klacht, inclusief relevante feiten en/of documenten;
 - Een expliciete vermelding dat het om een klacht gaat;
 - Een voorstel van de klager hoe het probleem opgelost kan worden (indien van toepassing).

Klachten die op andere wijze dan hierboven beschreven worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De klacht dient zo spoedig mogelijk te worden ingediend, bij voorkeur na publicatie van de Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst bevestigt de ontvangst van de klacht en streeft ernaar binnen 10 werkdagen inhoudelijk te reageren. De beoordeling vindt plaats door een functionaris die niet direct betrokken is bij de aanbesteding.

Een klacht heeft geen opschortende werking, tenzij de aanbestedende dienst anders beslist.

4.5.2 Geschilbeslechting

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokkenen, die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, kantoor Utrecht.

Inschrijver verliest zijn recht om de hierboven omschreven geschillen voor te leggen door middel van een aan Aanbestedende dienst betekende dagvaarding, en moet derhalve niet-ontvankelijk worden verklaard in zijn vorderingen, wanneer een geschil later aanhangig wordt gemaakt dan

Twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de bekendmaking van het voornemen tot gunning c.q. het bericht van afwijzing.

4.6 Voorbehouden

Aanbestedende dienst behoudt zich, zonder op enigerlei wijze schadeplichtig te zijn, het recht voor om vóór definitieve gunning:

- De procedure tussentijds op te schorten of af te breken;
- De Opdracht geheel of gedeeltelijk niet te gunnen;
- De planning te wijzigen;
- De gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien.

4.7 De Inschrijving indienen

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip (paragraaf 4.1) dient de Inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, ingediend te zijn via TenderNed. Dit is een fatale termijn. Inschrijver dient hiertoe de Inschrijving te uploaden in de daarvoor bestemde digitale kluis. Inschrijvingen die niet via TenderNed worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het risico van te late indiening ligt bij Inschrijver. In geval van storing wordt de procedure gehanteerd conform paragraaf 3.8.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van een Inschrijving wordt de digitale kluis door Aanbestedende dienst geopend. Van het openen van de kluis wordt een proces-verbaal opgemaakt, die aan de Inschrijvers wordt toegestuurd via TenderNed.

4.8 Storing TenderNed

Bij een aantoonbare storing van TenderNed, waardoor het indienen van de Inschrijving voor het verstrijken van de uiterste termijn niet mogelijk is, kan Aanbestedende dienst na afloop van de uiterste termijn besluiten deze termijn te verlengen. Inschrijver dient hiertoe direct na constatering van de storing van TenderNed een (gemotiveerde) e-mail te zenden aan l.ekelmans@aevesbenefit.com, onder vermelding van "storing TenderNed aanbesteding 'Postdiensten Stichting Nidos'".

De mogelijkheid van verlenging betreft een eenzijdig recht van Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. Het staat Aanbestedende dienst niet vrij van dit recht gebruik te maken vanaf het moment waarop de kluis is geopend, aangezien zij dan kennis heeft kunnen nemen van de reeds binnengekomen Inschrijvingen. Inschrijver blijft zelfstandig verantwoordelijk voor het tijdig en op juiste wijze indienen van haar Inschrijving. Indien Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle Inschrijvers in kennis gesteld van de verlenging. Inschrijvers die reeds een Inschrijving (tijdig) hebben ingediend krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode te wijzigen en/of aan te vullen.

4.9 Manipulatieve Inschrijvingen

Inschrijvers moeten reële en marktconforme prijzen aanbieden. Een reële prijs betekent dat de prijs op werkelijkheid moet zijn gegrond ofwel er moet een verband bestaan tussen de (deel)prijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening.

Als volgens Aanbestedende dienst sprake is van onaanvaardbaar hoge of abnormaal lage prijzen, wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan de hand van de concrete constatering van Aanbestedende dienst te motiveren waarom er geen sprake is van abnormaal lage prijzen of onaanvaardbaar hoge prijzen.

Een voldoende motivering is niet gelegen in het gegeven dat op andere prijzen een hogere prijs is geoffreerd dan het minimum en/of met de hogere prijzen wordt gecompenseerd. Inschrijven met 0-tarieven of negatieve tarieven is niet toegestaan.

Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer door Inschrijver de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief als één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren.

Indien uit de Inschrijving en/of motivering blijkt dat Inschrijver de beoordelingsmethodiek/formule heeft gemanipuleerd is er sprake van een ongeldige Inschrijving.

4.10 Ongeldige Inschrijving

Een Inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer:

- Inschrijver niet voldoet aan de Inschrijvingsvereisten, zoals het niet tijdig indienen van de Inschrijving.
- Inschrijving niet voldoet aan alle door Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden en eisen als opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
- Inschrijving onder voorwaarden, of met voorbehouden is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is dan wel dat de verstrekte informatie niet volledig of onjuist is.
- Indien sprake is van een kennelijke omissie, of geringe fout heeft Aanbestedende dienst daarentegen het recht om Inschrijver te vragen de Inschrijving te herstellen. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt verstaan een eenvoudige precisering, die kan worden aangemerkt als een materiële fout en eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitingssanctie staat.

4.11 Beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de Inschrijvingen wordt uitgevoerd conform paragraaf 7.3. Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hetgeen door Inschrijvers is ingediend.

Als een Inschrijving op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan Aanbestedende dienst besluiten om voorafgaand aan de definitieve gunning verduidelijkingsvragen te stellen in de verificatievergadering conform paragraaf 7.4.1. Indien uit navraag blijkt dat een Inschrijving niet voldoet, wordt deze alsnog terzijde gelegd.

4.12 Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te zijn

Aanbestedende dienst voert eerst een toets op de geldigheid van de Inschrijvingen uit. Ingediende Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en volledig te zijn.

- Onvoorwaardelijk wil zeggen dat aan de Inschrijving geen voorwaarden en/of voorbehouden verbonden mogen zijn. Een voorwaardelijke Inschrijving is een ongeldige Inschrijving.
- Volledig wil zeggen dat alle verplichte documenten bij de Inschrijving zijn ingediend en, waar voorgeschreven, door een uit de bij Inschrijving ingediende bewijsstukken blijkende rechtsgeldige bevoegde persoon zijn ondertekend. Een onvolledige Inschrijving is een ongeldige Inschrijving, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie door Aanbestedende dienst als een kennelijke omissie wordt aangemerkt. Het ontbreken van

een verplicht document in het kader van de gunningscriteria wordt in elk geval niet aangemerkt als een kennelijke omissie en leidt tot uitsluiting.

Hieronder wordt een checklist voor de benodigde aan te leveren documenten voor deze aanbesteding gegeven.

Document	Aanleveren
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Bij Inschrijving
Een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (niet ouder zijn dan 6 maanden op het moment van Inschrijving)	Bij Inschrijving
Referenties kerncompetenties conform zie bijlage 5 referentieformulier	Bij Inschrijving
Een gedragsverklaring aanbesteden	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
Verklaring van de belastingdienst	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
Certificaat kwaliteitsborgingssysteem	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
Polis aansprakelijkheidsverzekering	Na versturen gunningsbeslissing vraagt Aanbestedende dienst dit op: versturen binnen zeven (7) kalenderdagen
Gunningscriterium Kwaliteit (K1, K2 en K3)	Bij Inschrijving
Gunningscriterium Prijs, conform zie bijlage 2 Financieel invulblad	Bij Inschrijving
Akkoordverklaring aanbestedingsvoorwaarden, conform bijlage 6	Bij Inschrijving

Vervolgens worden alle geldige Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria. Aan de hand van deze beoordeling ontstaat een ranking van de Inschrijvingen.

4.13 Mededeling gunningsbeslissing

De gunningsbeslissing zal op de datum in de planning en gelijktijdig met Inschrijvers gedeeld worden.

Meer informatie over de gunningsbeslissing en bezwaartermijn is opgenomen in paragraaf 7.4.

5. Eisen aan de Opdracht en voorwaarden voor deelname

5.1 Eisen aan de Opdracht

De eisen waar Inschrijver aan moet voldoen om de Opdracht te kunnen uitvoeren zijn opgenomen in bijlage 1 Programma van eisen.

5.2 Voorwaarden voor deelname

In deze paragraaf zijn de voorwaarden opgenomen die Aanbestedende dienst hanteert voor deelname aan de Inschrijving.

#	Voorwaarden
1.	De voertaal tijdens de gehele aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Opdracht is Nederlands, zowel in woord als geschrift. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te worden gedaan.
2.	Op deze aanbestedingsprocedure en de Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing, alsmede de aanbestedingswet.
3.	Inschrijver stemt in met de concept Raamovereenkomst (zie bijlage 3).
4.	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere voorwaarden van Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
5.	Het doen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver met de bepalingen uit dit aanbestedingsdocument, inclusief bijlagen, instemt.
6.	Indienen van varianten en alternatieven van de Inschrijving is niet toegestaan.
7.	De Inschrijving dient door een daartoe rechtsgeldig bevoegd persoon te worden ondertekend.
8.	De Inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van negentig (90) kalenderdagen gerekend vanaf de uiterste datum van ontvangst van de Inschrijvingen. Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot dertig (30) kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. In overige gevallen behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.
9.	Inschrijver kan haar Inschrijving na sluiting van de Inschrijvingstermijn niet meer aanvullen of toelichten, tenzij Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door Inschrijver geen aanspraak op de Opdracht worden ontleend.
10.	Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid kan dit leiden tot uitsluiting of puntenverlies.
11.	Er worden geen kosten vergoed voor het opstellen en indienen van de Inschrijving, ook niet bij het stopzetten van de aanbestedingsprocedure.
12.	Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor een bepaalde Inschrijver, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Mocht in de

	aanbestedingsdocumenten een voorwaarde, eis en/of een gunningscriterium betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, dan dient steeds gelezen te worden “of gelijkwaardig”. Indien Inschrijver van mening is dat er sprake is van gelijkwaardigheid, dan dient Inschrijver dit op eerste verzoek van Aanbestedende dienst aan te tonen door het overleggen van documenten waaruit de gelijkwaardigheid blijkt.
13.	De gegevens die Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding aan Inschrijver ter beschikking stelt worden vertrouwelijk behandeld door Inschrijver en mogen uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
14.	In het kader van intellectuele eigendomsrechten mag dit Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen uitsluitend gebruikt worden voor het doel waarvoor deze is verstrekt. Dit (en inhoud van dit) Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen blijft eigendom van aanbestedende dienst.
15.	Als zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering van Inschrijver welke van invloed (kunnen) zijn op de voortgang en/of afhandeling van deze aanbesteding, dan moet Inschrijver dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar maken aan de contactpersoon van aanbestedende dienst.
16.	Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen de andere Inschrijvers (kunnen) beperken. Specifiek: Inschrijver wisselt geen informatie over haar Inschrijving uit met andere Inschrijvers.

6. Eisen aan Inschrijver

6.1 Algemeen

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven op de aanbesteding, maar kan ook inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen als Inschrijver niet zelfstandig de Opdracht kan uitvoeren. De wijze van Inschrijving waarvoor Inschrijver kiest geldt voor de gehele duur van de aanbestedingsprocedure en van de Raamovereenkomst.

6.2 Zelfstandig inschrijven

Wanneer een Inschrijver zelfstandig inschrijft op de aanbesteding, dient deze een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en te ondertekenen. Inschrijver verklaart ook hiermee te allen tijde gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan de in dit Aanbestedingsdocument genoemde uitvoeringsvoorwaarden.

6.3 Hoofdaannemer en onderaannemer

In deze samenwerkingsvorm is er sprake van een hoofdaannemer en een onderaannemer. De hoofdaannemer is de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft en aansprakelijk is voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer maakt vervolgens gebruik van één of meerdere onderaannemers. De hoofdaannemer is in geval van gunning de enige contractspartij van aanbestedende dienst.

Onder een onderaannemer wordt verstaan: een andere partij dan Inschrijver (een andere rechtspersoon of een natuurlijk persoon) die een deel van de Opdracht (werkzaamheden, of diensten al dan niet in combinatie met het leveren van goederen) in onderaanneming zal gaan uitvoeren.

Een derde partij die alleen goederen levert zonder een deel van de Opdracht uit te voeren is een toeleverancier van Inschrijver en geen onderaannemer.

6.4 Meerdere ondernemingen van één concern

Van één concern mogen alleen meerdere ondernemingen inschrijven op de aanbesteding (zelfstandig, of als onderaannemer) indien zij op verzoek van Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers van hetzelfde concern hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Als één van de betreffende Inschrijvers dit niet kan aantonen, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

6.5 Uitsluitingsgronden

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (te vinden als bijlage op aanbestedingsplatform TenderNed) verklaart Inschrijver dat gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht geen van de daarin geselecteerde uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn.

6.6 Geschiktheidseisen en verificatie

Inschrijver dient aan de geschiktheidseisen, zoals beschreven in deze paragraaf, te voldoen. De geschiktheidseisen zijn opgedeeld in:

- Economische- en financiële draagkracht
- Technische- en beroepsbekwaamheid

6.6.1 Economische- en financiële draagkracht

De minimale geschiktheidseis ten aanzien van de economische en financiële draagkracht is:

- Passende aansprakelijkheidsverzekering.
Inschrijver dient te beschikken over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Aanbestedende dienst adequaat dekt voor een bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000 per jaar.

6.6.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

De minimale geschiktheidseis ten aanzien van de technische en beroepsbekwaamheid, is opgedeeld in de volgende referenties:

Inschrijver beschikt over minstens één vergelijkbare referentieopdracht, die in de afgelopen drie (3) jaar teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving is verricht, voor een minimale looptijd van 12 maanden. De overeenkomst van de referentieopdracht mag nog lopen, maar Inschrijver moet bewijzen dat de gevraagde onderdelen uit de kerncompetentie uitgevoerd en afgerond zijn.

- **Kerncompetentie Postdiensten**
 - **Continuïteit dienstverlening**

- Inschrijver dient aan te tonen over ervaring te beschikken met het uitvoeren van opdrachten van vergelijkbare omvang en complexiteit, blijkend uit landelijke dekking en de capaciteit om op meerdere locaties gelijktijdig diensten te verlenen. Dit wordt aangetoond met een referentie waaruit blijkt dat inschrijver in de afgelopen 3 jaar een opdracht heeft uitgevoerd waarbij dienstverlening op minimaal 16 locaties, verspreid over ten minste 5 provincies, succesvol is verricht met een minimale waarde van €117.000,-.

Met opmaak

Indien er gebruik wordt gemaakt van referenties, waarbij Inschrijver als combinatie de referentieopdracht heeft uitgevoerd, moet duidelijk worden aangegeven welk deel door Inschrijver is uitgevoerd. Alleen het daadwerkelijk uitgevoerde deel van de referentieopdracht mag als zodanig worden gebruikt.

Inschrijver dient de referentie in te dienen bij Inschrijving door middel van het invullen van bijlage 5. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver de juistheid van de referentie te verifiëren.

6.6.3 Kwaliteitssysteem

Inschrijver beschikt (uiterlijk op het moment van gunning van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst) over een kwaliteitsborgingssysteem.

- Inschrijver zal op verzoek van de Aanbestedende dienst een kopie van een geldend certificaat overleggen. Voorbeelden van bewijsmiddelen zijn de Europese Normen reeks EN 29000 (=ISO 900-serie) of ISO 9001 of gelijkwaardige bewijzen van maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging. Door akkoord te gaan met deze eis in Tenderneer verklaart u ofwel dat u over gevraagd certificaat beschikt, ofwel beschikt over gelijkwaardige maatregelen met betrekking tot kwaliteitsborging.

De Inschrijving wordt getoetst aan de geschiktheidseisen en deze geschiktheidseisen zijn minimeisen. Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet aangegeven worden of Inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Binnen zeven (7) kalenderdagen na bekendmaking van het gunningvoornemen dient Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen de onderstaande bewijsstukken te overleggen, tenzij anders is vermeld. Indien de gevraagde bewijsstukken niet (tijdig) worden ingediend en/of de bewijsstukken niet het gevraagde aantonen, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor niet tot definitieve gunning over te gaan en de gunningprocedure op te starten met Inschrijver die als tweede is geëindigd bij de beoordeling.

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver gedurende de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan de in het Aanbestedingsdocument (inclusief bijlagen) gestelde eisen en voorwaarden.

6.7 Bewijsstukken en verificatie

Nadat de gunningsbeslissing is verzonden, zal Aanbestedende dienst de volgende documenten opvragen bij Inschrijver aan wie zij voornemens is de Opdracht te gunnen. Inschrijver moet dan binnen een termijn van 7 (zeven) kalenderdagen de volgende documenten aanleveren:

- Een gedragsverklaring aanbesteden Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn van een aantal weken. Deze gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de onderneming zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan 6 maanden.
- Certificaat kwaliteitsborgingssysteem waaruit blijkt dat Inschrijver over een kwaliteitsborgingssysteem beschikt.
- Polis aansprakelijkheidsverzekering dat de onderneming een passende aansprakelijkheidsverzekering toepast ten behoeve van de Opdracht, naar de opgegeven bedragen in dit document.

7. Gunning

7.1 Bewijsstukken en verificatie

De Raamovereenkomst wordt gegund aan Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs- kwaliteitsverhouding (hierna te noemen: **BPKV**).

7.2 Beste prijs-kwaliteit verhouding

Ter bepaling van de BPKV heeft Aanbestedende dienst de in onderstaande tabel weergegeven (sub)gunningscriteria vastgesteld met elk een eigen gewicht.

	(Sub)gunningscriterium:	Maximaal aantal punten
A	Prijs	30
B	Kwaliteit	70
SG1	Uitvoeren en continueren dienstverlening	40
SG2	Innovatie	20
SG3	Duurzaamheid	10
	Totaal	100

7.2.1 Kwalitatieve gunningscriteria

In deze paragraaf staan de (sub)gunningscriteria binnen het criterium kwaliteit uitgewerkt. Inschrijver dient de beantwoording van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria bij het indienen van de Inschrijving in aanbestedingsplatform te overleggen.

Er is voor ieder (sub)gunningscriterium een maximumaantal bladzijden (en div. formaat) opgenomen. Het is niet toegestaan om een voorblad te hanteren en te verwijzen naar bijlagen en/of te verwijzen naar internetpagina's. In het geval dit maximum overschreden wordt zal het meerdere boven het maximum niet meegenomen worden in de beoordeling.

In de beantwoording wordt per (sub)gunningscriterium duidelijk paragrafen in de volgorde van de gevraagde punten weergegeven, zodat het beoordelingsteam niet hoeft te zoeken naar de gevraagde informatie. Minimaal worden de gevraagde onderdelen uitgewerkt. Inschrijver mag, binnen de hierboven geformuleerde voorwaarden en wanneer dit van toegevoegde waarde is voor aanbestedende dienst, extra toelichting geven.

De aangeboden beantwoording van de kwalitatieve criteria worden na definitieve gunning onderdeel van de Raamovereenkomst. De maatregelen en acties die de Inschrijver belooft te verrichten, behoren vanaf aanvang van de Raamovereenkomst en zonder bijbetaling tot de verplichtingen van de Raamovereenkomst.

Bij voortdurend niet nakomen van de kwalitatieve criteria volgt een ingebrekestelling aan de Oprachtnemer, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling achterwege kan blijven, en daaropvolgend een mogelijke ontbinding van de overeenkomst.

7.2.2 Voorwaarden

Voor de uitwerking van de sub-gunningscriteria gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijver gebruikt lettertype Arial;
- Inschrijver gebruikt minimale tekengrootte 10;
- Inschrijver gebruikt minimale regelafstand 1.0.

Indien Inschrijver het maximaal aantal pagina's overschrijdt, betreft De Aanbestedende dienst deze informatie eventueel niet in de beoordeling. De Aanbestedende dienst beschouwt de onderwerpen als samenhangend geheel en beoordeelt integraal de kwaliteit van de uitwerking. De Aanbestedende dienst kent geen score toe per onderwerp maar beoordeelt het totaalbeeld dat volgt uit de beantwoording van het (sub)gunningscriterium.

(Sub)gunningscriterium SG1: Uitvoeren en continueren dienstverlening

Inschrijver beschrijft op maximaal twee (2) A4, op welke manier invulling wordt gegeven aan de dienstverlening van de haal- en brengservice, waarbij rekening gehouden wordt met de beschreven doelstellingen. Aanbestedende dienst ontvangt een plan van aanpak over het uitvoeren en continueren van de dienstverlening.

Deze uitwerking bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Omschrijving van het logistieke proces van de dagelijkse poststroom en aangetekende stukken: wijze van ophalen, verwerking, sortering, intern transport en aflevering;
- Afspraken over tijdvakken en punctualiteit: hoe wordt gewaarborgd dat afgesproken tijden worden nageleefd (inclusief werkwijze bij afwijkingen, vertragingen of fouten in het proces);
- Bezetting en inzet van personeel: hoeveel en wat voor soort medewerkers worden ingezet, inclusief representativiteit;
- Gebruik van hulpmiddelen of IT-ondersteuning (zoals barcodescanners, track & trace, digitale aftekenlijsten);
- Mogelijkheden voor opschaling of aanpassing bij piekmomenten of calamiteiten; Beschikbaarheid voor ad-hoc ritten (ook buiten reguliere tijden); Vooraf afgestemde responstijden bij wijzigingsverzoeken;
- Mate waarin maatwerk afspraken mogelijk zijn (bijv. specifieke interne afleverpunten, tijdelijke locaties).
- Informatieverstrekking (dashboard): inzicht in volumes, retours, klachten, fouten: wijze waarop gedurende de looptijd inzicht biedt in volumes, kosten, KPI's en klachtenafhandeling (real-time en via periodieke rapportages), inclusief mogelijkheden voor signalering en maatwerkrapportages.

Bij de beoordeling van uw Inschrijving wordt specifiek gelet op:

- De mate waarin het logistieke proces logisch en navolgbaar is;
- De borging van tijdigheid en punctualiteit;
- De aanpak bij afwijkingen en fouten;
- De inzet van kwaliteitsborging en IT-ondersteuning;
- De geschiktheid en beschikbaarheid van personeel;
- De flexibiliteit bij pieken, ad-hoc ritten en maatwerk.

(Sub)gunningscriterium SG2: Innovatie

Inschrijver beschrijft op maximaal twee (2) A4, op welke manier de dienstverlening op innovatieve wijze wordt ingericht en hoe hiermee wordt bijgedragen aan de doelstellingen van Aanbestedende dienst op het gebied van duurzaamheid, kwaliteit van dienstverlening en toekomstbestendigheid.

Aanbestedende dienst ontvangt een plan van aanpak dat concreet maakt welke innovatieve maatregelen of werkwijzen worden toegepast binnen de haal – en brengservice.

Deze uitwerking bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Innovaties in proces en technologie: beschrijving van nieuwe of geavanceerde toepassingen (zoals automatisering, gebruik van AI in sortering of bezorgplanning, slimme software voor volumevoorspellingen);
- Verbetering van gebruiksgemak en klantbeleving: hoe wordt met innovatieve middelen bijgedragen aan betere ondersteuning van gebruikers, zoals selfserviceportalen, realtime inzicht in status, alternatieve opties of gebruiksvriendelijke retourprocedures;
- Impact op continuïteit en betrouwbaarheid: in hoeverre zorgen de toegepaste innovaties voor een stabielere, snellere en foutloze dienstverlening;

Bij de beoordeling van uw Inschrijving wordt specifiek gelet op:

- De relevantie van technologische innovaties;
- De bijdrage aan gebruiksgemak en klantbeleving;
- De impact op continuïteit en betrouwbaarheid;
- De mate van toekomstbestendigheid.

(Sub)gunningscriterium SG3: Duurzaamheid

Inschrijver wordt verzocht een plan van aanpak op te stellen van maximaal twee (2) A4-pagina's, waarin wordt toegelicht op welke wijze de inzet van emissievrije bezorgmiddelen en duurzame middelen binnen de dienstverlening wordt vormgegeven. Daarbij dient duidelijk te worden gemaakt hoe deze inrichting bijdraagt aan de doelstellingen van de Aanbestedende dienst op het gebied van duurzaamheid, maatschappelijke impact en toekomstbestendigheid. Het plan van aanpak bevat een concrete uitwerking van de maatregelen en werkwijzen die worden toegepast om de CO₂-footprint te verlagen en minimaal 5% Social Return on Investment (SROI) te realiseren. De nadruk ligt hierbij op zowel technische als procesmatige verbeteringen die een aantoonbare meerwaarde bieden voor de Aanbestedende dienst.

De volgende onderdelen dienen ten minste in het plan te worden meegenomen:

- Inzet emissievrije en duurzame middelen: Geef aan welke emissievrije bezorgmiddelen en duurzame materialen worden ingezet, en hoe deze bijdragen aan het verlagen van de CO₂-footprint. Denk hierbij aan energiezuinige voertuigen, modulair onderhoud, hergebruik van materialen en efficiënte transport- en logistieke processen.
- CO₂-footprint: Beschrijf hoe de CO₂-uitstoot van de dienstverlening wordt gemeten, gemonitord en gereduceerd, inclusief concrete acties en verantwoordingsmethoden.
- Plan van aanpak maatschappelijke impact (SROI): Werk uit hoe de inschrijver invulling geeft aan minimaal 5% SROI, inclusief concrete acties, betrokken partijen en de verwachte maatschappelijke waarde.

Bij de beoordeling van uw Inschrijving wordt specifiek gelet op:

- De toepasbaarheid en effectiviteit van duurzame maatregelen;
- De kwaliteit en haalbaarheid van het plan om de CO₂-footprint te reduceren;
- De mate waarin het plan invulling geeft aan minimaal 5% SROI en maatschappelijke impact realiseert;
- De bijdrage van de voorgestelde maatregelen aan toekomstbestendigheid en praktische uitvoerbaarheid.

7.2.3 Beoordeling kwalitatief gunningscriterium

De beoordeling van de kwalitatieve (sub)gunningcriteria vindt als volgt plaats:

- De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een individuele waardering toe voor het kwalitatieve (sub)gunningscriterium op basis van onderstaande mogelijke waarderungen;
- Vervolgens vindt er een beoordeling per Inschrijving en per kwalitatief (sub)gunningscriterium plaats, waarbij het beoordelingsteam op basis van consensus één eindwaardering vaststelt. Bij deze methode is het niet noodzakelijk dat één van Inschrijvers de hoogste, of laagste waardering behaalt en kunnen meerdere Inschrijvers dezelfde waardering behalen;
- Prijs wordt hierna geopend om de objectiviteit te kunnen borgen.

Waardering	Score	% Percentage van het maximaal te behalen punten	Toelichting
Uitstekend	10	100%	De beantwoording is volledig, concreet, realistisch en toepasbaar op de Opdracht. De beantwoording sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam uitstekend aan bij de doelstellingen van de Aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium. Daarnaast blijkt uit de beantwoording dat inschrijver op minimaal één aspect relevante meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende sub-gunningcriterium, met volledige onderbouwing. De Inschrijving roept geen vragen op.
Goed	8	80%	De beantwoording is concreet, realistisch en toepasbaar op de Opdracht. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam goed aan bij de doelstelling van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het sub-gunningcriterium. Daarnaast blijkt uit de beantwoording dat inschrijver geen relevante meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende sub-gunningcriterium. De Inschrijving roept nauwelijks vragen op.
Voldoende	6	60%	De beantwoording voldoet op de genoemde punten aan de gestelde criteria. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam voldoende aan bij de doelstelling van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het sub-gunningcriterium. Daarnaast blijkt uit de beantwoording dat inschrijver geen relevante

			meerwaarde biedt in relatie tot het desbetreffende sub-gunningcriterium. In de gegeven informatie blijven echter (aantoonbaar) onduidelijkheden over of de gegeven informatie roept nog vragen op.
Matig	4	40%	In de beantwoording wordt slechts op delen van de gevraagde onderdelen ingegaan en roept veel vragen op. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam matig aan bij de doelstelling van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium.
Slecht	2	0%	In de beantwoording wordt zeer beperkt op de gevraagde onderdelen ingegaan. De aanpak sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet aan bij de doelstelling van Aanbestedende dienst en de doelstelling van het criterium.
Geen beantwoording	0	0%	De Inschrijver geeft geen antwoord op de gestelde criteria of Aanbestedende dienst kan het antwoord niet afleiden van het gevraagde in de Aanbestedingsstukken.

7.2.4 Financieel gunningscriterium

Het Financieel invulblad (zie bijlage 2), dient door Inschrijver gebruikt te worden voor het opgeven van de gevraagde tarieven. Dit invulformulier dient door Inschrijver rechtsgeldig ondertekend te worden.

Voorwaarden tariefstelling:

- Bedragen zijn exclusief BTW;
- Voor het prijsniveau is een inschatting gemaakt. Hieraan kunnen geen rechten aan worden ontleend. Indien prijzen op een andere wijze worden aangeleverd dan via het Financieel invulblad, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook wanneer er aanpassingen in het prijzenblad worden gedaan.

Op dit onderdeel kan maximaal 30 punten worden verdiend. Op het Prijzenblad (zie bijlage 2) worden de prijscomponenten beoordeeld. Inschrijver met de laagste prijs krijgt hiervoor het maximum te behalen punten (=30 punten). De score van de tweede en volgende Inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van de verhouding tussen de ingediende prijs en de laagste ingediende prijs.

Het aantal punten wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Laagste prijs} / \text{uw inschrijfprijs} * 30.$$

Het indienen van een irreële Inschrijving of van een manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd door Aanbestedende dienst en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht en worden niet meegenomen in de bepaling van de rangorde bij het criterium prijs. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door Inschrijver van bepaalde aannames van Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord.

Een Inschrijving is in ieder geval, maar niet beperkt tot, manipulatief en/of irreëel als:

- Opgegeven prijzen bewust fout wordt/worden aangeboden en die dus niet als realistisch wordt/worden beschouwd;
- De gehanteerde gunningsmethodiek wordt gefrustreerd;
- Negatieve of nultarieven gehanteerd worden.

7.3 Beoordeling

7.3.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst benoemt een beoordelingsteam van drie (3) personen die op basis van hun professionaliteit de Inschrijvingen beoordelen op de (sub)gunningscriteria.

De volgende functies zijn vertegenwoordigd in het beoordelingsteam:

- Contractmanager Facilitair & Huisvesting;
- Coördinator servicedesk & technische dienst Facilitair & Huisvesting;
- Ondersteuner Facilitair & Huisvesting.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve (sub)gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus strikt afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

7.3.2 Knock-out criteria

Het niet voldoen aan één of meerdere eisen in het programma van eisen (zie bijlage 1) leidt tot een ongeldige Inschrijving.

7.3.3 Kwalitatief gunningscriterium

Het totaal van alle scores op kwalitatieve (sub)gunningscriteria bepaalt de score voor het kwalitatief (sub)gunningscriterium.

7.3.4 Financieel gunningscriterium

Er wordt beoordeeld of het Financieel Invulblad (zie bijlage 2) voldoet aan de gestelde voorwaarden zoals opgenomen in dit document. Indien hier niet aan voldaan wordt is er sprake van een ongeldige Inschrijving.

7.3.5 Economisch meest voordelige Inschrijving

Op basis van de inschrijfprijs en de score op het kwalitatief gunningscriterium wordt conform de gunningsmethodiek de ranking van Inschrijvers bepaald. Deze ranking bepaalt welke Inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

7.3.6 Gelijk eindigende Inschrijvingen

Indien meer dan één Inschrijver in ranking op de eerste plaats eindigt, wordt Inschrijver met de hoogste score voor het kwalitatieve gunningscriterium als eerst geëindigde Inschrijver aangemerkt. Indien ook deze scores gelijk zijn wordt van de gelijk geëindigde Inschrijvers, Inschrijver met de hoogste score op het zwaarstwegende kwalitatieve (sub)gunningscriterium als eerst geëindigde Inschrijver aangemerkt.

Indien dit nog steeds tot een gelijke stand leidt wordt dit proces herhaald met het daaropvolgende zwaarstwegende kwalitatieve (sub)gunningscriterium totdat er geen sprake meer is van een gelijke stand. Indien de scores van de betreffende Inschrijvers voor alle kwalitatieve (sub)gunningscriteria gelijk zijn, wordt de ranking bepaald door loting.

7.4 De gunningsbeslissing en bezwaartermijn

Alle Inschrijvers worden middels de mededeling van de gunningsbeslissing gelijktijdig schriftelijk en gemotiveerd via TenderNed geïnformeerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Dit betekent dat de afgewezen Inschrijvers een motivatie met reden van afwijzing ontvangen, waarbij tevens rekening wordt gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de begunstigde Inschrijver met betrekking tot bescherming van commerciële belangen en vertrouwelijke informatie.

Deze gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW, van het aanbod van Inschrijver.

Er bestaat bij de gunningsbeslissing de mogelijkheid voor de afgewezen Inschrijver(s) om bezwaar te maken. De bezwaartermijn duurt twintig (20) kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing. In deze termijn heeft een afgewezen Inschrijver de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing. In geval van een kortgedingprocedure schort Aanbestedende dienst de datum van de gunning op tot een nadere datum, afhankelijk van (het tijdstip en de inhoud van) de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Als een Inschrijver bezwaar heeft, kan zij dit bezwaar binnen de bovengenoemde termijn bij Aanbestedende dienst kenbaar maken of een kort geding bij de bevoegde rechter van het arrondissement Midden-Holland, kantoor Utrecht aanspannen. Na afloop van deze periode verliezen Inschrijvers het recht hierover te klagen c.q. bezwaar te maken.

Indien er tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor niet eerder tot gunning over te gaan dan na uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

7.4.1 Verificatievergadering (optioneel)

Na de beoordeling en mededeling van de gunningsbeslissing vindt, optioneel, op verzoek van Aanbestedende dienst een verificatievergadering plaats met de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving. Deze vergadering heeft onder andere als doel om de informatie die ingediend is met de Inschrijving en (eigen) verklaringen van Inschrijver te controleren, verifiëren en om verduidelijkingsvragen te stellen. Van dit overleg wordt door Aanbestedende dienst verlag opgemaakt, waarvan Inschrijver een afschrift ontvangt.

Indien tijdens de verificatie onoverkomelijke bezwaren naar voren komen, dan wel onjuistheden worden geconstateerd, wordt de Inschrijving ongeldig verklaard, waarna een verificatievergadering plaatsvindt met de volgende Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving.

Bij verzenden voorlopige gunningsbeslissing wordt door Aanbestedende dienst via de berichtmodule van TenderNed medegedeeld of gebruik gemaakt wordt van dit moment.

7.4.2 Gunning

Indien onomstotelijk vast komt te staan dat Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen aan alle eisen en voorwaarden voldoet én binnen twintig (20) kalenderdagen na het verzenden van de gunningsbeslissing geen van de afgewezen Inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen de gunningsbeslissing door het laten betekenen van een (kort-geding) dagvaarding bij aanbestedende dienst, wordt de Opdracht aan deze Inschrijver gegund en wordt de Raamovereenkomst getekend.

In het geval dat Inschrijver aan wie Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen niet (meer) aan de gestelde eisen c.q. voorwaarden voldoet dan wel in geval van een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter, kan Aanbestedende dienst een nieuwe gunningsbeslissing nemen. De nieuwe mededeling van de gunningsbeslissing wordt in dat geval gelijktijdig aan alle Inschrijvers verzonden en de opschortende termijn (tevens vervalttermijn) van twintig (20) kalenderdagen is opnieuw van toepassing.

Bijlagen

Bij dit Aanbestedingsdocument horen de in het onderstaande overzicht opgenomen bijlagen.

Bijlage	Titel
Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	Prijzenblad
Bijlage 3	(Concept) Raamovereenkomst
Bijlage 4	(Concept) Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 5	Referentieformulier
Bijlage 6	Akkoordverklaring
Bijlage 7	Overzicht kantoorlocaties Nidos
Bijlage 8	Algemene inkoopvoorwaarden Nidos
Bijlage 89	ARVODI 2025
Bijlage 946	Algemene Vervoerscondities 2002 (versie 2015)
Bijlage	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Alle bijlagen worden separaat verstrekt.