

Nummer	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Algemeen	De postmarkt is volop in beweging: volumes dalen, klantbehoeften veranderen en we verwachten tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen in de Postwet. Inschrijver wil graag flexibel en marktconform zijn en meebewegen met ontwikkelingen. Hiervoor zullen we soms aanpassingen in onze dienstverlening aanbrengen die betrekking hebben op bijvoorbeeld overkomstduur of het aantal bezorgdagen van uw poststukken. Bent u bereid om akkoord te gaan met dergelijke toekomstige wijzigingen? Wij zullen die uiteraard tijdig communiceren.	Beide partijen nemen ten alle tijden een proportionele houding aan. Aanbestedende dienst wilt graag tijdig op de hoogte worden gehouden van wijzigingen. Na akkoord Aanbestedende dienst mogen de wijzigingen doorgevoerd worden.
2	Aanbestedingsleidraad 3.8; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 2.1	Omdat de postmarkt op dit moment erg verandert, is het voor Inschrijver van belang om een bepaalde flexibiliteit te behouden. Het is namelijk zeer aannemelijk dat de postmarkt er over vier jaar anders uit ziet. Inschrijver wenst om die reden inspraak in de verlenging van de overeenkomst. Kan de AD wijzigen dat de verlengingsopties wederkerig zijn?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. De Europese Aanbesteding vormt zowel voor Aanbestedende dienst als voor de inschrijver een aanzienlijke administratieve belasting. Om deze reden heeft Aanbestedende dienst de wens om een meerjarige overeenkomst af te sluiten, zodat de frequentie van aanbestedingen beperkt blijft. Daarbij geldt dat Aanbestedende dienst de mogelijkheid tot verlenging niet op onredelijke gronden zal inzetten; indien de aard of scope van de opdracht wezenlijk wijzigt, zal Aanbestedende dienst een nieuwe aanbesteding overwegen.
3	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.2, #4; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 1.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 2	Inschrijver merkt op dat algemene inkoopvoorwaarden van aanbestedende diensten vaak niet goed toe te passen zijn op overeenkomsten die zien op het bezorgen van post- en pakketten (wat eigenlijk vervoers-/transportovereenkomsten zijn). Hierdoor worden bepaalde onderwerpen niet of onvoldoende geregeld. Inschrijver wenst daarom om de specifieke voorwaarden voor de postdienstverlening (de Algemene voorwaarden universele postdienst, "AVP") van Inschrijver op te nemen in de rangorde. Daarbij geldt bovendien ook dat de AVP een uitvloeisel van de Postwet 2009 dat behoort binnen het wettelijke kader waarbinnen Inschrijver dient te handelen. Deze zijn dwingendrechtelijk van toepassing en de Postwet verwijst ook naar de algemene voorwaarden van de postdienstverlener. Deze zijn hierdoor een onlosmakelijk onderdeel van een overeenkomst voor postdienstverlening. Kan de AD akkoord gaan om de AVP van toepassing te verklaren op de overeenkomst en op te nemen in de rangorde?	Dwingendrechtelijke bepalingen prevaleren, uiteraard slechts voor zover van toepassing. Er is geen reden dit in de rangorde op te nemen.
4	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.2, #4; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 1.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 2	Omdat inschrijver jaarlijks vele miljoenen poststukken en pakketten moet verwerken heeft Inschrijver specifieke Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden opgesteld om de verwerking zo efficiënt mogelijk plaats te laten vinden. Bij vormgevings- en aanlevervoorwaarden moet u denken aan zaken als bijvoorbeeld het gebruik van de juiste formaten enveloppen, plaatsing van het adres en eventueel barcode op de daarvoor bestemde plaats op een zending of het correct aanbieden van de post, zodat onze sortermachines zo efficiënt mogelijk werken. In het geval poststukken of pakketten niet aan deze voorwaarden voldoen dan bestaat het risico dat poststukken of pakketten niet worden verwerkt, worden vertraagd, geretourneerd of vastlopen. Dit kan ook voor de AD niet wenselijk zijn. Hoewel het de verwachting is dat veel poststukken van de AD al aan de Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden voldoen, is het voor Inschrijver wel van groot belang om deze voorwaarden op te nemen. Kan de AD om deze reden akkoord gaan om de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden op te nemen in de overeenkomst en van toepassing te verklaren? De AD kan desgewenst de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden voor voorhand ontvangen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
5	Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 5.2, #4; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 1.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 2	Bij overeenkomsten die zien op vervoer en transport is het in Nederland zeer gebruikelijk om de Algemene Vervoerscondities 2002 (de AVC 2002) van toepassing te verklaren en op te nemen in een overeenkomst. De AVC 2002 regelen verscheidene onderwerpen die specifiek zien op vervoer/transport, welke normaal gesproken in algemene inkoopvoorwaarden van aanbestedende diensten niet goed geregeld worden. Gelet op het feit dat de AVC 2002 marktconform zijn en eigenlijk altijd worden overgenomen, kan de AD voor het vervoer van pakketten de AVC 2002 van toepassing verklaren op de overeenkomst en overeenkomsten in de overeenkomst?	AVC is reeds opgenomen in de aanbestedingsstukken.
6	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 7	De eis is niet akkoord. In het geval van het niet-naleven van de postregelgeving wordt er over het algemeen geen boete opgelegd. Daarnaast zal eventuele schade voor niet-nakoming via de gebruikelijke aansprakelijkheidsregels in het geval van post- en vervoersdiensten gevraagd kunnen worden. Aansprakelijkheid voor imagoschade accepteert Inschrijver niet. Dit betreffen indirecte schadeposten. Bovendien is imagoschade moeilijk om te zetten in een schadebedrag. Kan de AD de tekst in deze eis vanaf: "Bij het niet naleven....." verwijderen?	De tekst waar u naar verwijst staat niet in het Programma van Eisen, daarom kan ze vraag niet beantwoord worden. Kunt u uw tekst verduidelijken in de tweede nota van inlichtingen?
7	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 85 eis 82; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 6	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. Bovendien weet Inschrijver op voorhand niet wanneer zij voor bepaalde werkzaamheden onderaannemers in moet schakelen. Akkoord gaan met deze eis/dit artikel zou niet werkbaar zijn. Inschrijver zou dan voor iedere nieuwe onderaannemer die zij op landelijk niveau inschakelt, beëindigd of wisselt toestemming moeten vragen aan al haar klanten. Dit is praktisch niet uitvoerbaar. Daarnaast geldt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de onderaannemers die zij inschakelt. Kan de AD deze eis/dit artikel om deze reden buiten toepassing verklaren?	Dit is reeds opgenomen in de concept overeenkomst.
8	Programma van Eisen, Eis 12	Inschrijver neemt alleen contact op bij vertragingen die grote impact hebben en grotere partijen post betreffen. Inschrijver monitort geen individuele poststukken en kan dus geen actie ondernemen op problemen bij slechts enkele poststukken. Bent u zich hiervan bewust?	Aanbestedende Dienst is zich daarvan bewust, maar dit is alleen van toepassing op poststukken/pakketten zonder track & trace.
9	Programma van Eisen, Eis 15 en 23	Inschrijver verrekent de gehanteerde kortingen aan het einde van het jaar. Indien u minder heeft verstuurd dan volumes binnen de gehanteerde korting staffel, dan verrekenen we dat. Dat kan ook in u voordeel uitpakken, als u meer heeft verstuurd, krijgt u ook meer korting. Dat vinden wij wel zo eerlijk. Kunt u akkoord gaan met een jaarlijkse volumekorting verrekening?	Aanbestedende Dienst gaat hiermee akkoord.
10	Programma van Eisen, Eis 18	Inschrijver hanteert een betalingstermijn van 10 dagen na ontvangst van de factuur. Kunt u deze eis aanpassen?	Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord gezien de omvang en inrichting van de eigen organisatie. Het is niet mogelijk om het gehele facturatieproces te wijzigen enkel voor dit traject.
11	Programma van Eisen, Eis 24	Voor Inschrijver is het niet werkbaar om van al onze klanten toestemming te moeten vragen voor jaarlijkse indexatie. Daarnaast leggen we indexatie afspraak juist vast in de overeenkomst, dus voor alle partijen is vooraf al helder welke indexatie methodiek er gehanteerd gaat worden. De NEA indexatie is daarnaast voor iedereen te vinden op de website van Panteia. Het is naar mening van Inschrijver onnodig om dus nog een apart onderbouwd voorstel in te dienen. Immers, de onderbouwing wordt al gedaan door Panteia. Kunt u deze eis aanpassen?	Aanbestedende dienst heeft dit reeds opgenomen in de concept overeenkomst. Naast deze indexatie wordt geen andere indexatie worden toegestaan.
12	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 20	Een recht voor de AD om betalingen op te schorten is voor Inschrijver niet akkoord. Het kan niet zo zijn dat wanneer Inschrijver een poststuk te laat bezorgd (of vermist raakt) dat de AD haar betalingen opschort. Dit is niet wenselijk. Kan de AD deze eis aanpassen of verwijderen?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Deze eis ziet op langdurige en grote gebreken.
13	Programma van Eisen, Eis 25	Doelt AD hier op het postzegeltarief voor Losse Post? Indien u Gemeende Post gaat versturen en daarvoor geen extra handelingen wil verrichten dan hanteren wij een Gemakspost toeslag van 13 cent per poststuk en 65 cent per pakket/ aangetekende zending. Dan regelen wij het frankeren, tellen, wegen en invullen van orderformulieren. Wenst u van Gemakspost gebruik te maken?	De aanbesteding is in een eerder stadium teruggetrokken en de scope is aangepast. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat deze vraag niet meer van toepassing is, anders graag toelichten in de Nota van Inlichtingen II.
14	Programma van Eisen, Eis 26 - Prijzenblad	Wilt u aan het Prijzenblad een veld toevoegen voor de Gemakspost toeslag?	Zie antwoord vraag 13.
15	Programma van Eisen, Eis 30	Inschrijver werkt voor klanten in uw segment met Brancheteams. Een Brancheteam is een kleine groep medewerkers die dedicated dezelfde groep klanten ondersteunt. In principe krijgt u een vast aanspreekpunt binnen het brancheteam, maar het kan zijn dat afhankelijk van de werkdruk, een andere collega uit hetzelfde team uw te woord staat. Bij vakantie van uw aanspreekpunt neemt een collega uit het Brancheteam de werkzaamheden waar. Is dat afdoende voor u?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.
16	Programma van Eisen, Eis 34	De AD kan deze informatie zelf downloaden vanuit onze online portal. Is dat afdoende voor u?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.

17	Programma van Eisen, Eis 42	Inschrijver meet overkomstduur en overkomstzekerheid alleen op landelijke niveau en niet op klantniveau. De kosten van een onderzoek op klantniveau staan namelijk niet in verhouding tot de tarieven voor het versturen van poststukken. Kunt akkoord gaan met landelijke cijfers?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.
18	Programma van Eisen, Eis 42	Inschrijver registreert geen beschadigingen of vermissing van reguliere poststukken, aangezien deze ook geen Track & Trace hebben. Voor aangetekende stukken en/of pakketten kunnen er mogelijk wel KP's worden overeengekomen. Kunt u deze eis aanpassen?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel.
19	Programma van Eisen, Eis 42	Inschrijver meet overkomstduur en overkomstzekerheid alleen op landelijke niveau en niet op klantniveau. De kosten van een onderzoek op klantniveau staan namelijk niet in verhouding tot de tarieven voor het versturen van poststukken. Kunt akkoord gaan met landelijke cijfers?	Zie antwoord vraag 17.
20	Programma van Eisen, Eis 76	De minister heeft recentelijk (Kamerstuk 29 502, nr. 108) aangegeven dat 90% een realistisch doelstelling is voor bezorging van post binnen 48 uur. Het verzoek om de 95% eis naar beneden bij te stellen. Het afspreken van een percentage van 95% zal er anders op voorhand toe leiden dat Inschrijver niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Dit is voor Inschrijver erg onwenselijk vanwege de vergaande gevolgen. Door vast te houden aan een percentage van 95% maakt de AD het voor Inschrijver niet mogelijk om de overeenkomst na te komen.	Aanbestedende dienst gaat akkoord.
21	Bijlage 14 – Formulier Verstoring Dienstverlening Postdiensten; Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 41, eis 45, eis 46,	Dit Formulier is niet werkbaar. Ten eerste omdat Inschrijver geen garanties afgeeft op de overkomst duur. Daarnaast geldt dat het proces van Inschrijver dermate complex is, dat het niet mogelijk is om binnen drie weken meetbare resultaten te zien. Deze termijn zal eerder drie maanden moeten zijn. Verder kan Inschrijver niet voor ieder poststuk dat vertraagt een dergelijk formulier invullen en toesturen. Inschrijver verwerkt dagelijks miljoenen poststukken. Veel van de poststukken van de AD zijn overigens ook niet te traceren. Deze eisen en dit document zijn dan ook niet werkbaar. Ook is het voor Inschrijver niet akkoord dat de AD een boete oplegt bij drie (of meer) overtredingen of dat de AD de overeenkomst kan ontbinden. Boetes zijn niet de juiste prikkel. Inschrijver heeft haar financiële middelen hard nodig om haar processen te verbeteren en de veranderingen op de postmarkt op te kunnen vangen. Kan de AD het formulier laten vervallen en de eisen aanpassen?	Dit formulier is geen onderdeel meer van de aanbestedingsdocumenten.
22	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 45; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 13.1, 13.2 en 13.3;	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 wat zij akkoord mee gaat. Kan de AD de huisregels delen?	Het betreft algemeen redelijk geldende huisregels.
23	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 79	Opdrachtnemer spant zich in wat betreft het niet onbeheerd laten en laten beschadigen van poststukken, maar kan niet afspreken dat dit 'nooit' gebeurt. Zo is het bijvoorbeeld denkbaar dat een postbezorger de bezorgkar een ogenblik onbeheerd laat staan terwijl hij zijn ronde loopt. Kan Opdrachtgever akkoord gaan dat deze eis wordt opgevat als inspanningsverplichting?	Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.
24	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 82	Inschrijver kan niet voorkomen dat wanneer interne processen wijzigen, er ook iets voor de AD zal wijzigen. Daarbij geldt dat Inschrijver noodzakelijke wijzigingen niet af kan laten hangen van toestemming van individuele klanten. Essentiële wijzigingen of kostenbesparingen zouden op die manier door één klant tegengehouden kunnen worden. Dit is voor Inschrijver onwenselijk. Kan de AD deze eis aanpassen?	De eis is aangepast conform voorstel.
25	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 83	Inschrijver probeert retourstukken z.s.m. terug te bezorgen bij AD. Echter, wij kunnen geen garanties geven op een retourtermijn van 24 uur. Kunnen wij dat beschouwen als een inspanningsverplichting?	Dit klopt, Aanbestedende dienst wilt echter wel een overzicht met de registratie in hoeverre de inspanningsverplichting wordt ingevuld.
26	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 94	In het geval van verlies, diefstal of schade aan niet-geregistreerde poststukken (zoals partijenpost) zal Inschrijver daar veelal niet van op de hoogte raken. Inschrijver kan slechts aan deze eis voldoen als zij op de hoogte is van deze omstandigheden. Een melding binnen één werkdag is echter zeer kort. Kan de AD deze termijn verlengen?	Aanbestedende dienst verlengt deze termijn naar twee (2) werkdagen voor niet geregistreerde post. Dit geldt niet voor aangetekende post.
27	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 95	Inschrijver doet altijd zijn uiterste best om aan dergelijke verzoeken te voldoen. In de meeste gevallen lukt dit ook. Echter, we kunnen dit in bijvoorbeeld piekperiodes niet garanderen. Is dat afdoende voor u?	Aanbestedende dienst blijft bij de opgenomen eis. Daarin benoemt aanbestedende dienst dat expliciet een andere termijn afgesproken kan worden in bijvoorbeeld piekperiodes voor reguliere post en niet aangetekende pakketten. Dit geldt niet voor aangetekende post.
28	Bijlage 1 – Programma van Eisen, Eis 97	Inschrijver gebruikt een web portaal waarvoor geen licentie noodzakelijk is. Facturen en rapportages kunnen door AD zelf gedownload worden. Is dat afdoende voor u?	Dit is afdoende indien facturen automatisch opgestuurd worden naar het desbetreffende contactpersoon.
29	Bijlage 4 – Concept 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 Nv's wordt afgeweken van de overeenkomst en/of de AIV dan prevaleren de Nv'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.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Wijzigingen die volegd uit de Nv's worden opgenomen in de documenten en zijn dus al verwerkt.
30	Bijlage 1 – Programma van Eisen, eis 92; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 10.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 19.2, artikel 19.3, artikel 19.4 en artikel 19.5	In het vervoers- en transportrecht geldt er een ander aansprakelijkheidsregime dan bij een overeenkomst tot het leveren van goederen/diensten. Zo wordt bij het vervoersrecht de aansprakelijkheid geregeld in Boek 8 BW en het dwingendrechtelijke CMR-verdrag (bij internationaal vervoer). Daarnaast zijn er standaard regelingen van toepassing zoals de AVC 2002. Omdat in dit geval de dienstverlening ziet op het postvervoer en de postmarkt gereguleerd is, is de aansprakelijkheid ook geregeld in de Postwet2009. Gelet op het bovenstaande en de toepasselijke wettelijke kaders is niet redelijk om een vervoerder aansprakelijk te laten zijn voor directe schade die niet rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van post en pakketten. Daarnaast is het ook niet redelijk en disproportioneel om Inschrijver aansprakelijk te maken voor schade van derden (de geadresseerden). Voor Inschrijver brengt een dergelijke aansprakelijkheid een enorm risico met zich mee. Dit zit in het feit dat Inschrijver in verband met het briefgeheim (artikel 13 Grondwet) niet weet wat de inhoud is van een poststuk of pakket. Kan de AD gelet op het bovenstaande akkoord gaan dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor indirecte schade, immateriële schade en schade van derden (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). Voor schade die niet direct voortvloeit uit de uitvoering van de post-/vervoersdienst zal artikel 10 lid 1 van de Concept Raamovereenkomst van toepassing zijn.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. na gunning zullen hier aanvullende afspraken gemaakt worden.
31	Bijlage 1 – Programma van Eisen, eis 92; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 10.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 19.2, artikel 19.3, artikel 19.4 en artikel 19.5	Voor zover Inschrijver aansprakelijk is voor (directe) schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van poststukken of pakketten, dan geldt voor poststukken die vallen onder de Universele Postdienstverlening zoals bedoeld in de artikelen 16 en 17 van de Postwet 2009 is de aansprakelijkheid van PostNL uitgesloten op grond van artikel 29 van de Postwet 2009. Voor zover het gaat om partijenpost Buszendingen of brievenbuspakjes dan is de aansprakelijkheid van PostNL beperkt tot de waarde van het poststuk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8:1103 BW, met dien verstande dat die aansprakelijkheid ten hoogste het bedrag als bepaald op grond van artikel 8:1105 BW zal bedragen. Bij internationaal vervoersweg geldt dwingendrechtelijk het CMR-verdrag. Kan de AD hiermee akkoord gaan en dit in de algemene voorwaarden/overeenkomst overnemen? Voor schade die niet direct voortvloeit uit de uitvoering van de post-/vervoersdienst zal artikel 10 lid 1 van de Concept Raamovereenkomst van toepassing zijn.	Dwingendrechtelijke bepalingen prevaleren, uiteraard slechts voor zover van toepassing. Er is geen reden dit in de rangorde op te nemen.

32	Bijlage 1 – Programma van Eisen, eis 92; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 10.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 19.2, artikel 19.3, artikel 19.4 en artikel 19.5	Voor zover het gaat om (directe) schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van pakketten dan is de aansprakelijkheid van PostNL beperkt tot de waarde van het poststuk overeenkomstig het bepaalde in artikel 8:1103 BW, met dien verstande dat die aansprakelijkheid ten hoogste het bedrag als bepaald op grond van artikel 8:1105 BW zal bedragen. Bij internationaal vervoersweg geldt dwingendrechtelijk het CMR-verdrag. Kan de AD hiermee akkoord gaan en dit in de algemene voorwaarden/overeenkomst overnemen? Voor schade die niet direct voortvloeit uit de uitvoering van de post-/vervoersdienst zal artikel 10 lid 1 van de Concept Raamovereenkomst van toepassing zijn.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Na gunning zullen hier werkspraken over gemaakt worden en verwerkt in de overeenkomst.
33	Bijlage 1 – Programma van Eisen, eis 92; Bijlage 4 – Concept Raamovereenkomst, artikel 10.1; Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 19.2, artikel 19.3, artikel 19.4 en artikel 19.5	Verder is het niet redelijk om Inschrijver aansprakelijk te laten zijn voor schade, voor zover deze is veroorzaakt door een omstandigheid die een zorgvuldig vervoerder niet heeft kunnen vermijden en voor zover zij de gevolgen daarvan niet heeft kunnen verhinderen en die niet krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting aan Inschrijver kunnen worden toegerekend. Inschrijver kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan derden welke ontstaat als gevolg van de inhoud van het Poststuk of pakket. Tot slot kan Inschrijver ook geen aansprakelijkheid accepteren voor schade die is ontstaan: - Uit de aard of een gebrek aan de inhoud van het poststuk; - Door ondeugdelijke verpakking; - Door aanhouding of inbeslagname op last van daartoe bevoegd gezag; - Door onjuiste of onvolledige adressering; Kan de AD hiermee akkoord gaan en dit in de algemene voorwaarden/overeenkomst overnemen? Voor schade die niet direct voortvloeit uit de uitvoering van de post-/vervoersdienst zal artikel 10 lid 1 van de Concept Raamovereenkomst van toepassing zijn.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Na gunning zullen hier werkspraken over gemaakt worden en verwerkt in de overeenkomst.
34	Bijlage 1 – Programma van Eisen, eis 14; Bijlage 6 – Concept Verwerkersovereenkomst percel 1; Bijlage 16 - 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?	De verwerkersovereenkomst is vervallen en geen onderdeel van deze aanbesteding.
35	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 3	Inschrijver geeft in beginsel geen garanties af op haar dienstverlening omdat een garantie per definitie een verplichting van 100% oplegt. Gelet op de grootte van de organisatie van Inschrijver en het grootte aantal personeelsleden is een garantie praktisch niet vol te houden. Kan de AD dit artikel om deze reden aanpassen naar een inspanningsverplichting? Zo niet, is de AD akkoord om Inschrijver eerst in gebreke te stellen in het geval Inschrijver niet aan dit artikel voldoet zodat Inschrijver niet direct in verzuim verkeerd?	Aanbestedende dienst begrijpt uw verwijzing naar het artikel niet, kunt u dit verduidelijken?
36	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 4.1	Inschrijver heeft een personeelsbestand van meer dan 34.000 werknemers. Het is dus praktisch niet uitvoerbaar om voor iedere vervanging van medewerkers toestemming te vragen. Dit artikel zou ertoe leiden dat in het geval de Inschrijver een postbezorger vervangt of ergens anders inplant, dat zij toestemming moet vragen. Dit kan niet de bedoeling zijn. Kan de AD dit artikel verwijderen of zo aanpassen/opvatten dat dit artikel zich beperkt tot de contactpersonen van de AD bij Inschrijver?	Dit artikel is alleen geldig voor de contactpersoon van inschrijver.
37	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 4.2	Vanwege het wisselende en flexibele netwerk van subcontractors en bezorgers is het niet altijd mogelijk om personeel te vervangen. Als er een gegronde klacht is jegens een medewerker zal Inschrijver uiteraard in overleg treden met Aanbestedende Dienst. Is dat afdoende voor u?	Dit is afdoende.
38	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 6	Inschrijver maakt voor de bezorging van poststukken en pakketten gebruik van een groot en flexibel netwerk aan onderaannemers. Daarbij stelt Inschrijver hoge eisen aan haar onderaannemers en wisselt Inschrijver haar onderaannemers als deze niet (meer) aan de eisen voldoen. Akkoord gaan met een dergelijk artikel zou niet werkbaar zijn. Inschrijver zou dan voor iedere nieuwe onderaannemer die zij op landelijk niveau inschakelt, beëindigd of wisselt toestemming moeten vragen aan al haar klanten. Dit is praktisch niet uitvoerbaar. Daarnaast geldt dat Inschrijver verantwoordelijk is voor de onderaannemers die zij inschakelt. Kan de AD dit artikel om deze reden buiten toepassing verklaren?	Dit artikel is komen te vervallen. Inschrijver is ten alle tijden verantwoordelijk.
39	Bijlage 16 - 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?	Het is voor aanbestedende dienst niet duidelijk over welke vertrouwelijke informatie u het heeft. Aanbestedende dienst neemt alle redelijkheid in acht.
40	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 16.3 en 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?	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord. Dit artikel is alleen van toepassing bij grote calamiteiten. Aanbestedende dienst neemt alle redelijkheid in acht.
41	Bijlage 16 - 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?	Aanbestedende dienst is hiermee akkoord.
42	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 18	Dit artikel is praktisch moeilijk uitvoerbaar. Inschrijver kan immers niet voor ieder afzonderlijk poststuk de AD op de hoogte brengen dat het poststuk mogelijk vertraagd is. Vaak kan Inschrijver bij losse poststukken geen onderzoek instellen omdat het poststuk niet geregistreerd is, zoals bijvoorbeeld bij een aangetekend poststuk of een poststuk met een service wel het geval is. 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 in kennis te stellen?	Dit is akkoord voor aanbestedende dienst, met de uitzondering dat voor aangetekende post dit artikel wel geldt.
43	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 20.2	Voor Inschrijver is het niet akkoord dat gebrek aan personeel, ziekte van personeel en transportproblemen niet kunnen vallen onder overmacht. Deze zaken betreffen de kern van de dienstverlening van Inschrijver en zijn juist situaties die onder overmacht voor Inschrijver vallen. Daarbij komt ook dat Inschrijver te kampen heeft met personeelstekorten, zoals de meeste sectoren in Nederland. Kan de AD bevestigen dat deze situaties onder overmacht kunnen vallen?	Aanbestedende dienst kan dit niet bevestigen. Wel neemt de Aanbestedende dienst de redelijkheid in acht en is dit artikel is alleen geldig voor de contactpersoon van inschrijver voor Aanbestedende dienst.
44	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 23	Inschrijver is van mening dat dit artikel buiten toepassing gelaten kan worden. Kunt u anders toelichten aan welke IE rechten gebruiksrechten u denkt?	Dit artikel is komen te vervallen.
45	Bijlage 16 - 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?	Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
46	Bijlage 16 - ARVODI-2025 artikel 25.2	Is het voor de AD voldoende dat Inschrijver een verzekeringscertificaat overlegt?	Dit is voor Aanbestedende dienst voldoende.

47	Bijlage 16 - 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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Dit artikel komt te vervallen.
48	Bijlage 16 - 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?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel. Dit artikel komt te vervallen.
49	Prijzenblad	U vraagt om een tarief voor Binnenlandse Post binnen EU. Moeten wij de beschouwen als Gemengde (heterogene) Post? Voor Gemengde Post hanteert Inschrijver een minimumorder bedrag van 30 euro. Kunt hiermee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst wil graag toelichting hoe deze kosten werken. Incidenteel kan het voorkomen dat het minimum bedrag niet wordt behaald; de Aanbestedende dienst vraagt wat in dat geval de gevolgen zijn. Kunt u dit verder toelichten in de Nota van Inlichtingen II?
50	Prijzenblad	U vraagt om tarieven voor Buitenlandse Post. Voor Buitenlandse post hanteert Inschrijver de eigen algemene tariefaanpassing. Hiervoor kan Inschrijver geen andere vorm van indexatie accepteren. Dit komt omdat de kosten voor de verzending van buitenlandse post grotendeels in het buitenland worden gemaakt. De inflatie in andere landen kan sterk afwijken van die in Nederland. Bent u akkoord met toepassen van onze algemene tariefaanpassing voor Buitenlandse Post?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met uw voorstel
51	Prijzenblad	De staffels die u uitvraagt voor Buitenlandse Post zijn niet marktconform. Voor Buitenlandse post Gemengd kent Inschrijver de volgende staffels: 0 - 20 gram, 20 - 30 gram, 30 - 40 gram, 40 - 50 gram, 50 - 100 gram, 100 - 200 gram, 200 - 350 gram, 350 - 500 gram, 500 - 1000 gram en 1000 - 2000 gram. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen? Dit zijn staffels die ook door Buitenlandse postdiensten gehanteerd worden. Andere staffels kunnen wij niet accepteren omdat dat onherroepelijk gaat leiden tot administratieve problemen en onnodige verrekeningen op facturen.	Dit is reeds aangepast.
52	Prijzenblad	Aangetekende zendingen vallen onder de Universele Post Dienstverlening (UPD), bijvoorbeeld aangetekende post en antwoordzendingen, is geregeld in de Postwet. De tarieven worden jaarlijks aangepast in samenspraak met de ACM. Dit is een andere indexatie dan die aanbestedende dienst voorstelt. Bent u bewust dat voor UPD een andere tariefaanpassing geldt?	Dit is opgenomen in eis 24 van het Programma van Eisen.
53	Prijzenblad	Voor aangetekende post buitenland zijn er binnen Europa 2 zones. Kunt u hier EUR1 en EUR2 toevoegen i.p.v. Aangetekend Europa – post?	Dit is reeds aangepast in de nieuw gepubliceerde Europese Aanbesteding.
54	Prijzenblad	Inschrijver kent geen vast tarief voor aangetekend pakket Europa. Tarief hangt af van land van bestemming en het gewicht van de zending. Kunt u Aangetekend Pakket Europa verwijderen uit het Prijzenblad?	Dit is reeds aangepast in de nieuw gepubliceerde Europese Aanbesteding.
55	Prijzenblad	Inschrijver hanteert tarieven op 3 decimalen. Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?	Dit is reeds aangepast in de nieuw gepubliceerde Europese Aanbesteding.
56	Prijzenblad	Inschrijver hanteert per 1-1-2026 een nieuw minimumorderbedrag voor Gemengde post van 30 euro. Kunt u uw Prijsopgaveformulier hierop aanpassen?	Zie vraag 49
57	Bijlage 1 Programma van Eisen Postdiensten / Eis 24	In paragraaf 3.2 van de aanbestedingsleidraad wordt beschreven dat in de huidige situatie de post twee keer per week wordt opgehaald bij de centrale- en regiokantoren. In het Programma van Eisen verwijzen zowel eis 72 ("op de afgesproken frequentie") als eis 90 naar de frequentie van het ophalen en bezorgen van post. De formulering in deze eisen lijkt ruimer of afwijkend ten opzichte van de huidige situatie zoals beschreven in paragraaf 3.2. Kunt u toelichten of de Aanbestedende dienst bij de nieuwe overeenkomst uitgaat van de bestaande frequentie van twee keer per week, of dat er een andere (bijv. hogere of dagelijkse) frequentie wordt verwacht? Indien de frequentie nog niet is vastgesteld, kan de Aanbestedende dienst aangeven wanneer en op welke wijze deze definitief zal worden bepaald?	In de huidige situatie is een gemiddelde van de frequenties vermeld. Deze frequenties zullen na definitieve gunning (gedurende de implementatieperiode) worden vastgelegd.
58	Bijlage 1 Programma van Eisen Postdiensten / Eis 24	In eis 24 van het Programma van Eisen wordt aangegeven dat de jaarlijkse indexering vóór 1 november voorafgaand aan de beoogde ingangsdatum (1 januari) bij de Aanbestedende dienst bekend moet zijn. Het betreffende indexcijfer van Panteis/NEA wordt in de meeste jaren in oktober gepubliceerd. In uitzonderlijke gevallen is dit indexcijfer echter pas in november beschikbaar. Kunt u bevestigen dat, indien deze situatie zich voordoet, de Aanbestedende dienst bereid is de genoemde termijn te verschuiven zodat kan worden geïndexeerd op basis van het daadwerkelijk gepubliceerde indexcijfer?	Aanbestedende dienst is akkoord.
59	Aanbestedingsleidraad / 7.2.2 / Subgunningscriteriën	In het subgunningscriterium SG1 – Uitvoeren en continueren dienstverlening (pagina 23–24) wordt vermeld dat inschrijver tijdens de looptijd "real-time inzicht biedt in volumes, kosten, KPI's en klachtenafhandeling". Real-time monitoring van klachtenafhandeling is in de praktijk niet uitvoerbaar, aangezien klachten pas kunnen worden geregistreerd en verwerkt nadat deze zijn ingediend en beoordeeld. Kunt u toelichten wat met "real-time inzicht in klachtenafhandeling" precies wordt bedoeld? Gaat het hierbij om actuele statusinformatie die periodiek wordt bijgewerkt (bijvoorbeeld via dashboard of rapportage), of wordt een continue live weergave van klachten verwacht?	Aanbestedende dienst bedoelt himee actuele statusinformatie die wordt bijgewerkt zodra er updates beschikbaar zijn, middels een dashboard.
60	Aanbestedingsleidraad / 3.5 / Scope van de Opdracht	In paragraaf 3.5 wordt een "optie 24-uurskoeriersdiensten" genoemd. Kunt u toelichten hoe deze optie moet worden meegenomen in de inschrijving? In het prijsblad is geen ruimte opgenomen voor het invullen van tarieven voor koeriersdiensten, terwijl deze kosten in de praktijk sterk afhankelijk zijn van afstand, locatie, snelheid en tijdstip. Dient de 24-uurskoeriersdienst derhalve uitsluitend indicatief te worden beschreven in het plan van aanpak, of wordt verwacht dat inschrijvers hiervoor een prijsopgave opnemen (en zo ja, op welke wijze)?	De optie voor 24-uurskoeriersdiensten hoeft niet in de inschrijving te worden opgenomen. Wel vragen wij inschrijvers om in hun inschrijving een indicatieve prijsopgave te verstrekken, zodat wij een beeld krijgen van de mogelijke kosten. Dit kan bijvoorbeeld door het opnemen van een starttarief en een kilometerprijs, uitgaande van reguliere tijden (bijvoorbeeld tussen 08:00 en 18:00 uur). De uiteindelijke tarieven en afspraken over de uitvoering van deze optionele dienstverlening zullen – indien van toepassing – na gunning en bij de start van de overeenkomst verder
61	Aanbestedingsleidraad / 4.1 / Planning	In paragraaf 4.1 van de aanbestedingsleidraad wordt een implementatieperiode genoemd van 22 t/m 31 december 2025. In het Programma van Eisen, eis 98, wordt nader ingegaan op de implementatievereisten. Kunt u toelichten of het is toegestaan om binnen deze periode te werken met een gefaseerde implementatie, waarbij de primaire postverwerking per 1 januari volledig operationeel is, maar onderdelen zoals het dashboard of het gebruikersportaal in een latere fase worden opgeleverd — mits dit geen gevolgen heeft voor de continuïteit van de dienstverlening?	Aanbestedende dienst is akkoord
62	Aanbestedingsleidraad / 4.9 / Manipulatieve Inschrijvingen	In paragraaf 4.9 en 7.2.4 wordt gesproken over "manipulatieve inschrijvingen" en het niet toestaan van "nultarieven". In het prijsblad zijn enkele kostensoorten opgenomen die wij in onze dienstverlening niet hanteren (zoals 'toeslag ontzorging per brief', 'toeslag ontzorging per pakket' en 'toeslag retourpost'). Kunt u bevestigen dat een inschrijver in dergelijke gevallen de betreffende posten op €0,- mag zetten, indien deze kosten aantoonbaar niet van toepassing zijn of reeds zijn verdisconteerd in andere tarieven, zonder dat dit wordt beschouwd als een manipulatieve inschrijving?	Aanbestedende dienst wil graag een eerlijke vergelijking maken en heeft daarom de splitsing gemaakt. Dit past de Aanbestedende dienst niet aan.
63	Aanbestedingsleidraad / 7.2 / Beste prijs-kwaliteit verhouding	In paragraaf 7.2 wordt aangegeven dat duurzaamheid (SG3) een weging van 10 punten krijgt. Aangezien duurzaamheid en emissievrije logistiek momenteel centraal staan binnen zowel rijks- als Europese aanbestedingskaders, achten wij deze weging relatief beperkt in verhouding tot de beleidsdoelen die in hoofdstuk 3 en 4 van de leidraad worden benoemd. Kunt u toelichten op welke gronden duurzaamheid voor slechts 10% van de totale score meetelt, en of de Aanbestedende dienst overweegt dit onderdeel zwaarder te laten meewegen om beter aan te sluiten bij de actuele duurzaamheidsambities?	Aanbestedende dienst past dit niet aan.

64	Aanbestedingsleidraad / 6.6.2 / Technische en beroepsbekwaamheid	In paragraaf 6.6.2 wordt de kerncompetentie Postdiensten omschreven met een kwantitatieve eis van minimaal 10 provincies en 16 locaties. Gezien de gelijkwaardigheidsbepaling uit paragraaf 5.2.12 van de aanbestedingsleidraad ("of gelijkwaardig"), verzoeken wij u te bevestigen dat een referentie waarin vergelijkbare continuïteit, volume, logistieke coördinatie en klantcomplexiteit wordt aangetoond, ook kwalificeert als gelijkwaardig bewijs van technische en beroepsbekwaamheid, ongeacht het exacte aantal provincies.	De bepaling in paragraaf 5.2.12 is niet van toepassing op deze kerncompetentie, omdat deze geen betrekking heeft 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. Inschijver moet voldoen aan deze kerncompetentie.
----	--	--	--