

Nota van inlichtingen Postdiensten 08-04-2026

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Prijsformulier	Aanbestedende dienst vraagt naar tarieven voor buitenlandse pakketten. Inschrijver kan hier niet één tarief voor afgeven. Dit verschilt namelijk per bestemming. Welke bestemming moet Inschrijver hanteren binnen het Prijsformulier van Aanbestedende dienst?	Zie het aangepaste prijsinvalformulier als bijlage van deze nota van inlichtingen. Er is in het aangepaste prijsinvalformulier een onderscheid gemaakt in zone Europa en zone Wereld. Inschrijver dient het aangepaste prijsinvalformulier te gebruiken bij de inschrijving. De aantallen voor buitenlandse post zijn minimaal.
2	Prijsformulier	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat u geen tarieven wilt ontvangen voor homogene partijenpost?	Zie het aangepaste prijsinvalformulier als bijlage van deze nota van inlichtingen. Er is in het aangepaste prijsinvalformulier partijenpost gesorteerd groot en klein toegevoegd. Identiek qua uiterlijk, formaat en gewicht. Inschrijver dient het aangepaste prijsinvalformulier te gebruiken bij de inschrijving.
3	Prijsformulier	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat bij overige structurele kosten een 0-tarief ingevuld mag worden?	Ja, dat is toegestaan.
4	Inkoopvoorwaarden - Artikel 16	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen binnen uw inkoopvoorwaarden. De aansprakelijkheid dient beperkt te worden conform Artikel 29 van de Postwet 2009 en Boek 8 BW. Daarnaast moet opgenomen worden dat de Opdrachtnemer niet aansprakelijk kan worden gesteld voor gevolgschade als gevolg van niet-tijdige bezorging. Kan aanbestedende dienst bevestigen dat deze aanpassing zal worden doorgevoerd?	Aansprakelijkheid met betrekking tot dienstverlening die onder universele postdienstverlening valt (zoals bedoeld in art. 16 en 17 Postwet 2009), is geregeld in de op universele postdienstverlening van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voorwaarden. Voor aansprakelijkheid uit anderen hoofde blijft artikel 16 van de algemene inkoopvoorwaarden blijft van toepassing. Tevens geldt dat de eventuele hoogte van de schade wordt bepaald door een daartoe bevoegde rechtbank in Rotterdam, waarbij uiteraard aansluiting gemaakt wordt op het BW (Burgerlijk Wetboek). Voor de genoemde gevallen in artikel 16.2 waarin de aansprakelijkheid dus niet verder is beperkt, is geen sprake van onbeperkte of ongelimiteerde aansprakelijkheid; ook hiervoor blijven immers de wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen van het BW gelden. Zie ook het antwoord op vraag 87.
5	Programma van Eisen - Eis 8.8	Er is bij uitvoering van de dienstverlening geen sprake van een 'verklaring van vernietiging'. Er is immers geen sprake van de verwerking van data/persoonsgegevens die eigendom zijn van Aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst eis 8.8 te laten vervallen. Graag uw aanpassing?	Nee, dit is niet akkoord. Het gaat om de gegevens van het klantenportaal, met name persoonsgegevens die betrekking hebben op aangetekende post/brievenbuspakket die door de aanbestedende dienst worden ingevoerd.
6	Programma van Eisen - Eis 8.7	Het is niet aan Inschrijver om de afleverbewijzen gedurende de doorlooptijd van een juridisch proces voor Aanbestedende dienst te bewaren. Inschrijver weet immers niet bij welke aangetekende poststukken er sprake is van een juridisch proces. De gegevens van de afleverbewijzen worden bewaard in overeenstemming met van toepassing zijnde wet- en regelgeving en Inschrijver is daarbij ook afhankelijk van 'derden'. Het langer bewaren van dergelijke gegevens is verder aan Aanbestedende dienst. Graag uw aanpassing?	De aanbestedende dienst begrijpt dat de inschrijver vooraf niet altijd kan inschatten of er sprake zal zijn van een juridisch proces waarbij afleverbewijzen tijdens en na afloop bewaard moeten blijven. Indien dit van toepassing is, zal de aanbestedende dienst de inschrijver hierover tijdig informeren. Wanneer de verantwoordelijkheid voor het bewaren van afleverbewijzen, nadat de post zijn doel heeft bereikt, bij de aanbestedende dienst ligt, verwachten wij dat de administratie van de inschrijver op orde is en dat zij hiervoor een adequaat en professioneel systeem gebruiken. In de praktijk is gebleken dat afleverbewijzen soms ontbreken. Om die reden verzoeken wij de inschrijver om deze zorgvuldig te bewaren, voor het geval er later om wordt gevraagd en de aanbestedende dienst heeft het afleverbewijs niet ontvangen.

7	Programma van Eisen - Eis 8.1	Inschrijver heeft kennisgenomen van uw eisen met betrekking tot de portal die geleverd moet worden. Inschrijver heeft sterk de indruk dat Aanbestedende dienst de eisen gebaseerd heeft op de portal die op dit moment gebruikt wordt (van PostNL). Eisen die hier opgenomen zijn, zijn niet relevant voor de feitelijke uitvoering van postdienstverlening en kunnen niet ingevuld worden door een andere inschrijver dan PostNL. Inschrijver herkent deze specifieke eisen ook niet vanuit andere aanbestedingen of de behoeften van andere Aanbestedende diensten waarvoor Inschrijver op dit moment al de dienstverlening uitvoert. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst een portal te beperken tot het volgende: - Post aanmelden - Zendingen terugzien - Pakketten / Aangetekend inzicht in zendingen en afleverbewijzen - Managementinformatie / Facturen Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst hiermee ook rekening te houden bij de beoordeling van de gunningscriteria. Graag uw aanpassing? Daarbij willen wij opmerken dat Inschrijver niet zal kunnen inschrijven wanneer Aanbestedende dienst de eis op deze wijze handhaaft.	Aanbestedende dienst past eis 8.1 als volgt aan: Er wordt een online klantportal beschikbaar gesteld voor: 1. Waar de post van te voren kan worden aangemeld (inclusief registratie) voor alle opdrachtgevers met verzoek tot het afhalen ervan; 2. Track & Trace integratie, zie eis 3.12; 3. Opvragen en inzien van afleverbewijzen; 4. Adresbeheer: veilig en actueel opslaan, beheren en valideren van adresgegevens; 5. Inzien van facturen en bijbehorende specificatie; 6. Rapportages uitdraaien: mogelijkheid tot het genereren van overzichten (bijv. prestatielevering uitdraaien, verzendvolumes of andere informatie); 7. Beveiligde toegang (bijv. via MFA of en andere mogelijkheid); 8. Mogelijkheid tot het aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikers (is een wens) 9. Mogelijkheid tot autorisatie op gebruikersniveau (rollen/rechten) (is ook een wens) Zie ook het antwoord op vraag 99 en 100.
8	Programma van Eisen - Eis 7.8	Aanbestedende dienst geeft aan dat Inschrijver klachten binnen 24 uur moet terugkoppelen. Bij de afhandeling van klachten is Inschrijver ook afhankelijk van derden (waaronder PostNL), waardoor een terugkoppeling binnen 24 uur niet realistisch is. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om van de termijn omtrent terugkoppeling van klachten een inspanningsverplichting te maken. Graag uw aanpassing?	Nee, dit is niet akkoord aangezien wij als aanbestedende dienst de interne klant binnen 24 uur willen informeren.
9	Programma van Eisen - Eis 7.10	Inschrijver gaat hier niet mee akkoord omdat Inschrijver bij de uitvoering van uw opdracht geen verwerker is, maar verwerkingsverantwoordelijk. De verwerkingsovereenkomst dient daarmee komen te vervallen. Graag uw aanpassing?	De verwerkingsovereenkomst komt te vervallen.
10	Programma van Eisen - Eis 7.4	"Verklaring Omtrent Gedrag Iedere medewerker die wordt ingezet bij uitvoering van deze opdracht beschikt bij indiensttreding over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (< 3 maanden oud). Opdrachtnemer ziet hierop toe." Inschrijver kan niet tegemoetkomen aan uw verzoek. Er wordt bij de uitvoering van de dienstverlening ook gebruik gemaakt van PostNL en daarnaast is het onredelijk om te eisen dat al het personeel continu een VOG heeft die niet ouder is dan 3 maanden. Inschrijver is bereid om een VOG te regelen voor de medewerkers die daadwerkelijk op locatie bij Aanbestedende dienst komen, maar voor het overige personeel kan dit niet ingevuld worden. Graag uw aanpassing?	Iedere medewerker die wordt ingezet bij uitvoering van deze opdracht beschikt <u>bij indiensttreding</u> over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (< 3 maanden oud). Het is dus niet continu noodzakelijk. Het is akkoord dat dit alleen geldt voor medewerkers die daadwerkelijk op locatie bij opdrachtgever komen.
11	Programma van Eisen - Eis 7.3	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis gericht is op de vaste contactpersonen voor Aanbestedende dienst?	Nee, dit geldt ook voor het personeel voor de haal- en brengservices en voor het bezorgen van de post.
12	Programma van Eisen - Eis 6.2	Inschrijver kan niet zomaar alle soorten informatie opnemen binnen de rapportage. Inschrijver kan hier alleen aan meewerken wanneer dit technisch mogelijk is. Graag uw bevestiging dat Partijen hier altijd in overleg gaan en Inschrijver de mogelijkheid heeft om het verzoek van Aanbestedende dienst te weigeren?	Nee, dit is niet akkoord.

13	Programma van Eisen - Eis 6.1	Paragraaf over Co2-uitstoot Inschrijver is niet bereid om op maandelijks basis een paragraaf te verstrekken met betrekking tot Co2-uitstoot. Dit legt te veel inspanningen bij Inschrijver en is disproportioneel gezien het feit dat inschrijver tot het MKB behoort. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om overeen te komen dat er jaarlijks een duurzaamheidsverslag verstrekt wordt. Graag uw aanpassing?	Akkoord met jaarlijks duurzaamheidsverslag, maar de managementrapportage ziet de aanbestedende dienst graag elk kwartaal tegemoet.
14	Programma van Eisen - Eis 6.1	Overzicht van het aantal poststukken dat door opdrachtnemer zelf is bezorgd en het aantal dat via een andere bezorgdienst is bezorgd. Inschrijver kan Aanbestedende dienst hier helaas geen inzicht in bieden. We verzoeken u dit te verwijderen uit de rapportage-eis. Graag uw aanpassing?	Nee, dit is niet akkoord.
15	Programma van Eisen - Eis 5.7	Inschrijver is bereid om zich flexibel op te stellen richting Aanbestedende dienst, maar alleen als Inschrijver hetzelfde kan verwachten van Aanbestedende dienst. Kunt u dit bevestigen?	De aanbestedende dienst staat zeker open voor flexibiliteit over en weer, zolang dit binnen de afspraken en kaders past van de aanbesteding. Het programma van eisen is leidend.
16	Programma van Eisen - Eis 5.5	Inschrijver kan niet tegemoet komen in uw eis met betrekking tot het opnemen/verrekenen van strafporto. Strafporto wordt u namelijk opgelegd door PostNL en niet door Inschrijver. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om deze eis te verwijderen. Graag uw aanpassing?	Nee, dit is niet akkoord.
17	Programma van Eisen - Eis 5.2	Hoe dienen de tarieven vastgesteld te worden voor maatwerkopdrachten?	Zie eis 5.2 in het programma van eisen. Een kenmerk voor een maatwerkopdracht is dat er apart een factuur wordt opgesteld voor één van de vijf opdrachtgevers. Hier gelden dezelfde tarieven voor als het prijzeninvulformulier.
18	Programma van Eisen - Eis 5.2	Het is voor Inschrijver niet duidelijk wanneer er sprake is van een maatwerkopdracht. Kunt u dit uitleggen?	Zie antwoord op vraag 17.
19	Programma van Eisen - Eis 5.3	Inschrijver begrijpt niet wat Aanbestedende dienst met 'prestatielevering' bedoelt. Kunt u dit uitleggen?	Een bewijsstuk van de geleverde dienst of product.
20	Programma van Eisen - Eis 4.4	Gezien de beperkte omvang van de opdracht is het voor Inschrijver niet mogelijk om een klantspecifiek kwaliteitsonderzoek uit te voeren. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis aangetoond mag worden door gebruik te maken van algemeen landelijk onafhankelijk onderzoek dat maandelijks wordt uitgevoerd?	Ja, dit is akkoord en zie ook vraag en antwoord op 109.
21	Programma van Eisen - Eis 4.3	"Overkomstzekerheid De overkomstzekerheid is minimaal 95% binnen 48 uur, waarbij 99% van de poststukken op het juiste adres wordt bezorgd, ongeacht de overkomstduur." De norm die Aanbestedende dienst hier uitvraagt wordt op dit moment niet meer binnen de branche gehanteerd. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst dit aan te passen naar 90%. Graag uw aanpassing?	Ja, dit is akkoord.
22	Programma van Eisen - Eis 3.7	"Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om grootschalige mailings (ook wel partijenpost) via derden te laten uitvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een personeelsblad van de gemeente Barendrecht. Het personeelsblad is gedrukt bij een drukkerij en wordt vanuit de drukkerij rechtstreeks naar de medewerkers verstuurd." Inschrijver gaat hier niet mee akkoord. Ook deze poststukken kunnen gewoon afgehaald worden door Inschrijver. Graag uw bevestiging dat de bezorging van alle poststukken onderdeel is van de Raamovereenkomst?	Nee, dit is niet akkoord.

23	Programma van Eisen - Eis 3.7	"Partijenpost Partijenpost (reguliere post) wordt aangenomen vanaf hoeveelheden gelijk aan of hoger dan 250 stuks." Aanbestedende dienst geeft aan dat partijenpost vanaf 250 stuks meegenomen moet worden. Binnen de aanbesteding vraagt Aanbestedende dienst alleen naar gemengde partijenpost. Wat gebeurt er als het aantal stuks op te halen post op een dag onder de 250 stuks uitkomt?	'Hoger dan 250 stuks' komt te vervallen. Post dient altijd opgehaald te worden ongeacht de hoeveelheden. Hoger dan 250 stuk is wel van toepassing op de partijenpost gesorteerd groot en klein n.a.v. vraag en antwoord op nummer 2 van deze nota van inlichtingen.
24	Programma van Eisen - Eis 3.6	Kan Aanbestedende dienst uitleggen wat het verschil tussen reguliere post en brievenbuspost is?	Brievenbuspost kan een onderdeel van de reguliere post zijn.
25	Programma van Eisen - Eis 10.1	Inschrijver gaat niet akkoord met de door Aanbestedende dienst binnen het Programma van Eisen opgenomen boeteclausule. De wijze waarop Aanbestedende dienst omgaat met boetes, welke zaken aangemerkt worden als tekortkoming en de snelheid waarin deze wordt opgelegd getuigt van geen goed opdrachtgeverschap. De boete staat daarnaast niet in proportie tot de uit te voeren dienstverlening en de omvang van de Raamovereenkomst. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de boeteclausule te verwijderen. Graag uw aanpassing?	Eis 10.1 van het programma van eisen komt te vervallen.
26	Blz 19 - Plan van Aanpak	Inschrijver is een MKB-bedrijf en heeft niet in iedere stad / provincie een volwaardig sorteercentrum (dit is immers geen vereiste voor de bedrijfsvoering). Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat dit geen impact zal hebben bij de beoordeling van het plan van aanpak? Dit zou namelijk tot discriminatie van Inschrijver leiden. Graag uw antwoord?	Er wordt in het plan van aanpak nergens concreet gevraagd naar de locaties van een volwaardig sorteercentrum van inschrijver. Aanbestedende dienst zal zich uiteraard houden aan de beginselen van Europees aanbesteden (o.a. non-discriminatie).
27	Blz 19 - Plan van Aanpak	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat maatregelen op het gebied van duurzaamheid betrekking moeten hebben op de uitvoering van de opdracht voor Aanbestedende dienst?	Ja, dat klopt. Dat komt ook al terug in de gevraagde gunningscriteria onder duurzaamheid, namelijk: Inschrijver beschrijft op welke wijze en in welke mate zij duurzaamheid integreert in de postdienstverlening " <i>binnen deze overeenkomst</i> " ?
28	Blz 18 - Plan van Aanpak	"De inschrijver geeft een concrete beschrijving over hoe het volg- en traceersysteemproces van de poststukken in het online klantportaal werkt." Normale poststukken zijn niet volg- en traceerbaar, maar bij aangetekende post is dat wel het geval. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat deze vraag gericht is op aangetekende post? Zo niet, wat verwacht Aanbestedende dienst hier dan wel?	Beoordelingscommissie leest hier graag een concrete beschrijving over hoe het volg- en traceersysteemproces in het online klantportaal werkt. Dit gaat over alle poststukken met een tracking. Zowel aangetekende post, brievenbuspakketten en pakketten. De gevraagde sub-gunningscriteria onder het plan van aanpak blijven ongewijzigd.
29	Blz 18 - Plan van Aanpak	"Dit betreft zowel het ophalen van de post door de opdrachtnemer als het afleveren van post bij op de opdrachtgever voor verdere interne distributie bij de organisatie(s)." Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat Inschrijver met betrekking tot de brengservice de post alleen gesplitst per postbusnummer hoeft aan te leveren?	Ja, dat klopt.
30	Blz 18 - Plan van Aanpak	"Inschrijver beschrijft op welke wijze zij omgaat met beschadigde, retour gestuurde (incl. onbestelbare), vertraagde en verloren poststukken en geeft aan welke maatregelen er worden genomen om dit te beperken en te voorkomen." Aanbestedende dienst geeft aan dat Inschrijver maatregelen moet omschrijven die de aangegeven situaties voorkomen. Inschrijver kan retouren in de meeste gevallen niet voorkomen. Kan Aanbestedende dienst uitleggen wat u verwacht?	Inschrijver geeft in de vraagstelling zelf aan dat retouren in de meeste gevallen niet te voorkomen is. Leg bijvoorbeeld in het plan van aanpak uit waarom dit in de meeste gevallen niet te voorkomen is. En leg bijvoorbeeld uit welke maatregelen tijdens het zorgvuldig postproces van de inschrijver er worden genomen om retour gestuurde (incl. onbestelbare) te beperken en te voorkomen. De gevraagde sub-gunningscriteria onder het plan van aanpak blijven ongewijzigd.
31	Blz 18 - Plan van Aanpak	Aanbestedende dienst geeft bij bullit 2 aan dat Inschrijver moet omschrijven hoe wordt voorkomen dat poststukken vertragen. Bij de 1e bullit heeft Inschrijver echter al inzicht moeten geven in de betrouwbaarheid van het postproces. Wat verwacht Aanbestedende dienst dan nog bij dit onderdeel?	De 2e bullet gaat over een concrete werkwijze bij beschadigde, retour gestuurde (incl. onbestelbare), vertraagde en verloren poststukken. De 1e bullet gaat over een betrouwbaar en zorgvuldig postproces van de inschrijver. De gevraagde sub-gunningscriteria onder het plan van aanpak blijven ongewijzigd.

32	Blz 18 - Plan van Aanpak	Aanbestedende dienst vraagt aan Inschrijver om aan te geven hoe er gehandeld wordt bij vertraagde poststukken. Inschrijver is bij de bezorging van poststukken ook afhankelijk van PostNL. Kan Aanbestedende dienst aangeven hoe hier bij de beoordeling mee omgegaan wordt?	De beoordelingscommissie hanteert voor de kwalitatieve gunningscriteria de beoordelingstabel op blz. 17/18 van de aanbestedingsleidraad.
33	Blz 18 - Plan van Aanpak	Aanbestedende dienst vraagt aan Inschrijver om aan te geven hoe er gehandeld wordt bij vertraagde poststukken. Normale poststukken zijn niet traceerbaar. Wat verwacht Aanbestedende dienst dan precies van Inschrijver?	Aanbestedende dienst kan bijvoorbeeld signalen ontvangen van verzenders of ontvangers dat poststukken (nog niet) zijn geleverd. De gevraagde sub-gunningscriteria onder het plan van aanpak blijven ongewijzigd.
34	Blz 18 - Plan van Aanpak	"Hierbij krijgt de beoordelingscommissie graag concreet inzicht in een betrouwbaar en zorgvuldig postproces van de inschrijver." Aanbestedende dienst vraagt aan Inschrijver om aandacht te besteden aan het postproces. Inschrijver kan hier geen volledig antwoord op geven binnen de door Aanbestedende dienst aangegeven maximale A4. Kan Aanbestedende dienst het aantal A4 uitbreiden naar 7 A4?	Nee, dit is niet toegestaan.
35	Blz 18 - Plan van Aanpak	"en eventuele bewijsstukken niet inbegrepen" Het lijkt Inschrijver niet de bedoeling om een veelvoud van extra bijlagen op te nemen als onderdeel van de beoordeling van de gunningscriteria. Kunt u dit uitleggen?	..."en eventuele bewijsstukken niet inbegrepen" komt te vervallen.
36	Blz 17 - Beoordelingskader	"Let op! Inschrijver dient een minimale score voor op alle 3 de sub-gunningscriteria: betrouwbare postdienstverlening (1), communicatie, online klantportal en volg- en traceersysteemproces (2) en duurzaamheid (3) van 60 punten te behalen. Dit is een 'knock-out criterium'. Indien inschrijver op deze sub-gunningscriteria een lagere score behaalt, wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt en de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding." Aanbestedende dienst geeft aan dat Inschrijver minimaal 60% van de punten moet behalen om voor gunning in aanmerking te komen. Naar mening van Inschrijver is het een zeer strenge norm om dit per individueel criterium te hanteren. Kunt uitleggen waarom u dit op deze wijze hanteert?	Aanbestedende dienst heeft deze keuze gemaakt om er zeker van te zijn dat de winnende inschrijver een plan van aanpak heeft ingediend dat kwalitatief voldoende is.
37	Blz 17 - Beoordelingskader	"uitstekend uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten en/of relevante aanvullingen" Aanbestedende dienst heeft binnen het beoordelingskader opgenomen dat een overzicht van aandachtspunten en/of relevante aanvullingen beoordeeld wordt. Inschrijver ziet niet in waarom dergelijke aspecten relevant zouden zijn bij de beantwoording van de vraagstukken die Aanbestedende dienst binnen de aanbesteding opgenomen heeft. De beoordeling is daarmee naar mening van Inschrijver zeer subjectief. Kunt u dit uitleggen?	Het vooraf kenbaar gemaakte beoordelingstabel uit paragraaf 6.2 van de aanbestedingsleidraad is niet subjectief. Aandachtspunten en/of relevante aanvullingen worden niet losstaand beoordeeld, maar in samenhang met de kwaliteit en volledigheid van de beantwoording van de gevraagde sub-gunningscriteria onder het plan van aanpak (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid). Er is sprake van een meervoudige beoordelingscommissie met deskundige medewerkers. De vakgebieden/disciplines en aantallen worden niet vrijgegeven. Dit om een zo objectief mogelijke beoordeling te kunnen garanderen.

38	Algemeen	Aangezien onderhavige overeenkomst te kwalificeren is als Raamovereenkomst, is Aanbestedende dienst ook verplicht om een maximale raming van de opdracht kenbaar te maken. Dergelijke informatie hebben we niet binnen uw aanbestedingsdocumentatie gevonden. Kunt u aangeven wat de maximale raming van de Raamovereenkomst is?	Een raamovereenkomst is meer een overkoepelend contract dat de voorwaarden vastlegt voor toekomstige, nog niet concrete (deel)opdrachten. Dat is hier niet het geval. De omvang van de opdracht is opgenomen in paragraaf 2.1 van de aanbestedingsleidraad. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
39	Algemeen	Het valt Inschrijver op dat Aanbestedende dienst bij onderhavige aanbesteding een normale 'overeenkomst' opgenomen heeft in plaats van een 'raamovereenkomst'. Bij postdienstverlening is er geen sprake van gelijke afname. Een raamovereenkomst is hier zodoende op zijn plaats. Kunt u dit uitleggen?	Zie het antwoord op vraag 38.
40	Blz 16 - Bewijsmiddelen	Aanbestedende dienst vraagt binnen onderhavige aanbesteding om het voldoen aan de ISO 27001 norm. Deze norm is op geen enkele wijze relevant bij de uitvoering van postdienstverlening. Wij willen Aanbestedende dienst erop wijzen dat dergelijke geschiktheidseisen ook bij andere aanbestedingen niet toegepast worden of uiteindelijk alsnog verwijderd worden (wij verwijzen u bijvoorbeeld naar de aanbesteding van de Belastingdienst). Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om deze geschiktheidseis te verwijderen. Graag uw aanpassing?	De ISO 27001 norm (of gelijkwaardig) komt te vervallen.
41	Blz 16 - Bewijsmiddelen	In het overzicht van op te leveren bewijsmiddelen heeft Aanbestedende dienst het ineens over een ISO 9001 certificaat. Bij de omschrijving van de geschiktheidseis wordt echter alleen gevraagd naar het voldoen aan de gestelde norm. Inschrijver gaat er vanuit dat het ook akkoord is om met andere maatregelen te voldoen aan de gestelde geschiktheidseis. Graag uw verduidelijking?	Zie ook paragraaf 5.2.3. van de aanbestedingsleidraad. Gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking zijn dus ook toegestaan.
42	Blz 10 - SROI	"Dat noemen we social return. Voor deze opdracht moet u ten minste 7% van de opdrachtwaarde inzetten voor de social return-verplichting." Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat er nieuwe sociale impact gerealiseerd moet worden? Met andere woorden; het is niet toegestaan om reeds bestaande sociale impact op te geven om te voldoen aan de door Aanbestedende dienst gestelde eis.	De social return-verplichting moet leiden tot daadwerkelijke, nieuwe maatschappelijke effecten. Reeds bestaande sociale impact mag alleen worden meegenomen indien deze nog doorlopend is en volledig valt binnen de duur van de nieuwe verplichting van de opdracht. Het is niet toegestaan om social return met terugwerkende kracht te realiseren; eerdere prestaties buiten de overeengekomen periode tellen niet mee.
43	Algemeen	Op dit moment zijn er signalen dat de bezorging van tijd-kritische post op termijn zal worden verruimd naar D+3 (in plaats van D+2 op dit moment). We verzoeken Aanbestedende dienst om akkoord te gaan met wijziging van de servicekaders en kwaliteitsniveaus indien deze landelijk worden aangepast. Inschrijver krijgt deze immers opgelegd vanuit PostNL en kan hier geen uitzondering bij maken voor eigen klanten. Graag uw akkoord?	Ja, dat is akkoord.
44	Algemeen	Inschrijver is bij de uitvoering van onderhavige opdracht altijd in bepaalde mate afhankelijk van de dienstverlening van PostNL (de UPD). Wijzigingen die de UPD c.q. PostNL in de toekomst doorvoert al dan niet door wijziging van de postwet zullen mogelijk impact hebben op de dienstverlening die Inschrijver aanbiedt bij Aanbestedende dienst. Kunt u bevestigen dat eventuele wijzigingen die vanuit de UPD c.q. PostNL opgelegd worden, ook door inschrijver doorgevoerd mogen worden binnen de Overeenkomst?	Dat bevestigen wij.
45	Blz 10 - Looptijd	"Er is gekozen voor een langere looptijd zodat opdrachtnemer de kans krijgt om te investeren in een duurzame postdienstverlening inclusief een duurzame haal- en brengservice." Inschrijver ziet niet in waarom een langere looptijd van de Raamovereenkomst specifiek bijdraagt aan een duurzamere inrichting van de postdienstverlening. Postdienstverlening is een landelijke dienst. De looptijd van de Raamovereenkomst met Aanbestedende dienst speelt daarbij geen rol. Kunt u dit uitleggen?	De motivatie voor een langere looptijd, dan de vaak gehanteerde 4 jaar looptijd, is zodat opdrachtnemer de kans krijgt om te investeren in een duurzame postdienstverlening inclusief een duurzame haal- en brengservice. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een investering in vervoer o.i.d.

46	Blz 10 - Indexatie	"Alle overige tarieven volgen de openbare (UPD) tarieven. De gegeven korting op de standaard tarieven in het prijsinvalformulier dient automatisch bij prijswijzigingen middels een procentueel berekende korting op de nieuwe tarieven te worden doorgevoerd." Aanbestedende dienst heeft het over het opgeven van een kortingspercentage binnen het prijsinvalformulier. Inschrijver ziet geen mogelijkheid om een kortingspercentage op te geven. Kunt u dit uitleggen?	Er hoeft geen kortingspercentage opgegeven te worden in het prijsinvalformulier. Dit gaat over de indexering van alle overige tarieven, daar volgen we de index op basis van openbare UPD tarieven. Bijvoorbeeld: Huidig standaard landelijk geldende tarief is €1,000 en uw tarief op het prijsinvalformulier is €0,980. Wij ontvangen derhalve 2% "korting" op het landelijk geldende tarief. Standaard landelijk geldende tarief na indexering is € 1,140. Dan wordt ons nieuwe tarief €1,140 - 2% korting = €1,140 - € 0,0228 = €1,1172 Let op, het rekenvoorbeeld in paragraaf 3.4.2. is onjuist. Bovenstaande rekenvoorbeeld is juist.
47	Blz 8 - Opdracht	"De verkiezingspost en belastingaanslagen maken ten tijden van publicatie van deze aanbesteding geen onderdeel uit van de opdracht, maar kan mogelijk in de toekomst wel worden belegd bij de opdrachtnemer." Aanbestedende dienst geeft aan dat deze onderdelen in de toekomst alsnog toegevoegd kunnen worden. Hoe wordt er dan omgegaan met het tarief voor deze diensten?	De tarieven worden dan in overleg vastgesteld.
48	Blz 8 - Opdracht	"De verkiezingspost en belastingaanslagen maken ten tijden van publicatie van deze aanbesteding geen onderdeel uit van de opdracht, maar kan mogelijk in de toekomst wel worden belegd bij de opdrachtnemer." Kan Aanbestedende dienst uitleggen waarom deze geen onderdeel uitmaken van de opdracht? Kan Aanbestedende dienst aangeven waar deze specifieke postverzending belegd is?	De verkiezingspost en belastingaanslagen vallen buiten de organisatie van De BedrijfsvoeringsPartner, maar bij de drie gemeenten zelf en zijn daarom geen onderdeel van deze opdracht.
49	Blz 8 - Digitalisering post	"Het digitale postverwerkingsproces valt niet onder deze opdracht." Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat voor de digitalisering van de poststromen er opnieuw een aanbestedingsprocedure uitgevoerd zal worden?	Nee, dit kan de aanbestedende dienst niet bevestigen.
50	Blz 8 - Digitalisering post	"Het digitale postverwerkingsproces valt niet onder deze opdracht." Aanbestedende dienst geeft aan dat het postvolume de komende jaren kan afnemen in verband met verdere digitalisering. Indien Aanbestedende dienst voornemens is om over te stappen naar een oplossing waar uw poststukken eerst door een externe partij worden geprint, dan gaat Inschrijver er niet mee akkoord dat deze externe partij ook zorgdraagt voor de bezorging van de poststukken. Deze externe partijen werken doorgaans samen met PostNL, waardoor er voor Inschrijver sprake is van een groot afbreukrisico wanneer de overeenkomst met Aanbestedende dienst gesloten zou worden. De bezorging van (ook) deze poststukken dient altijd onderdeel te blijven van onderhavige Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging dat dit het geval zal zijn?	Nee, dit is niet akkoord. Zie ook voorbeeld in eis 3.7 van het programma van eisen: "Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om grootschalige mailings (ook wel partijenpost) via derden te laten uitvoeren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een personeelsblad van de gemeente Barendrecht. Het personeelsblad is gedrukt bij een drukkerij en wordt vanuit de drukkerij rechtstreeks naar de medewerkers verstuurd."
51	Blz 8 - Digitalisering post	"Het digitale postverwerkingsproces valt niet onder deze opdracht." Kan Aanbestedende dienst uitleggen wat de definitie is van digitale postverwerking en digitale bezorging?	Post dat digitaal wordt verstuurd. Niet fysiek.

52	Blz 8 - Ophaalservice	"niet gesorteerd, gewogen en geteld, maar als partijenpost aangeboden." Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat u 'partijenpost gemengd' bedoelt?	Ja, dat klopt.
53	Blz 7 - Brengen & Afhalen	"*Er zijn verhuisplannen voor de NV BAR Afvalbeheer. Deze plannen zijn nog niet concreet. Van opdrachtnemer wordt verwacht hier flexibel mee om te gaan." Aanbestedende dienst geeft aan dat de NV BAR verhuisplannen heeft. Blijft het echter zo dat alle opgehaalde poststukken alleen op locatie van de gemeente Ridderkerk afgeleverd moeten worden?	Ja, dat klopt.
54	Blz 6 - Planning	Aanbestedende dienst heeft binnen onderhavige aanbestedingsprocedure slechts éénmaal de mogelijkheid opgenomen om vragen te stellen. Bij aanbestedingen postdienstverlening worden doorgaans een grote hoeveelheid vragen gesteld. Inschrijver acht de kans daarmee groot dat er vervolgvragen gesteld moeten worden naar aanleiding van de antwoorden van Aanbestedende dienst. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst daarom om een 2e Nota van Inlichtingen op te nemen binnen de planning. Graag uw aanpassing?	Vragen naar aanleiding van de reeds gepubliceerde nota van inlichtingen kunt u uiteraard stellen, maar doet u dit zo snel mogelijk, via de berichtenmodule van TenderNed. Graag al uw vragen in 1 bericht via de berichtenmodule in TenderNed, uiterlijk voor maandag 13 april 2026, 16.00 uur .
55	Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 10	De nummering in dit artikel loopt niet goed. Kan de AD dit aanpassen?	Dank voor uw oplettendheid. Aangepast.
56	Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 10.2	Kan de AD de gepubliceerde vragen en antwoorden/Nota's van Inlichtingen in alle documenten in de rangorde boven de overeenkomst plaatsen? In het geval er in de Nvl's wordt afgeweken van de overeenkomst en/of de AIV dan prevaleren de Nvl's met daarin de opgenomen wijzigingen. Op die manier zijn overeengekomen wijzigingen direct van toepassing op alle documenten en hoeven de wijzigingen niet handmatig overgenomen te worden. Door deze praktische oplossing wordt er niets over het hoofd gezien en voorkomen partijen dat er fouten worden gemaakt.	Nee, de rangvolgorde blijft ongewijzigd. Aanbestedende dienst zal wijzigingen n.a.v. de nota van inlichtingen nauwkeurig verwerken in de overeenkomst.
57	Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 7.1	Kan de AD in dit artikel aanpassen dat een geschil door middel van een aangetekende brief kenbaar gemaakt dient te worden? Inschrijver vindt dit een onnodige kostbare drempel om te constateren dat er sprake is van een geschil. Daarbij maakt dit een kwestie onnodig ingewikkeld.	Nee, dit artikel blijft ongewijzigd.
58	Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 3	Kan de AD dit artikel verwijderen? Dit artikel past niet bij het type dienstverlening dat door Inschrijver wordt geleverd.	Artikel 3 gaat over kwaliteit en evaluatie geleverde prestaties. Dit artikel blijft van toepassing en past bij het type dienstverlening
59	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 28.1 eerste bullet	Kan de AD dit artikel zo aanpassen dat de AD slechts de bevoegdheid tot ontbinding heeft als de overtreding de uitvoering van de overeenkomst met de AD raakt?	Nee, dit is niet akkoord.
60	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 26.2	Een dergelijk inzagerecht voor de gemeente arbeidsovereenkomsten die Inschrijver heeft met werknemers gaat veel te ver. Bovendien zal Inschrijver deze niet kunnen overleggen in verband met de AVG. De AD heeft daarnaast ook geen enkel belang om kennis te nemen van individuele arbeidsafspraken. Kan de AD dit artikel buiten toepassing verklaren?	Ja, dat is akkoord. Artikel 26.2 komt te vervallen.
61	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 25.6	Voor Inschrijver is het niet akkoord dat de AD aan Inschrijver kan opleggen dat Inschrijver met een G-rekening dient te werken. Dit zal voor Inschrijver niet zijn in te regelen in haar proces. Kan de AD deze tekst buiten toepassing verklaren of verwijderen?	Artikel 25.6 wordt als volgt aangepast: "De contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). De contractant vrijwaart de opdrachtgever tegen alle aanspraken ter zake. Indien de opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de contractant."

62	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 25.3 en 25.4; artikel 11.3	Inschrijver heeft een personeelsbestand van meer dan 34.000 werknemers. Het is dus praktisch niet uitvoerbaar om voor iedere vervanging van medewerkers toestemming te vragen. Dit artikel zou ertoe leiden dat in het geval de Inschrijver een postbezorger vervangt of ergens anders inplant, dat zij toestemming moet vragen. Dit kan niet de bedoeling zijn. Kan de AD dit artikel verwijderen of zo aanpassen/opvatten dat dit artikel zich beperkt tot de contactpersonen van de AD bij Inschrijver?	Artikel 11.3, 25.3 en 25.4 beperken zich tot de contactpersonen van inschrijver bij de aanbestedende dienst. Zie bijvoorbeeld eis 7.3 van het programma van eisen.
63	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 25.2 en 25.4	Zie ook bovenstaande opmerking. Vanwege het wisselende en flexibele netwerk van subcontractors en bezorgers is het niet altijd mogelijk om personeel te vervangen. Als er een gegronde klacht is jegens een medewerker zal Inschrijver uiteraard in overleg treden met Aanbestedende Dienst. Is dat afdoende voor u?	Artikel 25.2 blijft gehandhaafd, maar aanbestedende dienst zal hier niet licht mee omgaan. Artikel 25.4 komt te vervallen.
64	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 25.1	Inschrijver heeft een groot klantenbestand en kan doorgaans niet voor iedere afzonderlijke klant verschillende huisregels hanteren. Inschrijver gaat er echter vanuit de huisregels over het algemeen redelijke huisregels zijn die zij ook zelf aan haar personeel oplegt. Om niet voor verrassingen komen te staan wenst Inschrijver de huisregels op voorhand te ontvangen zodat zij weet waar zij akkoord mee gaat. Kan de AD de huisregels delen?	Aanbestedende dienst hanteert voor deze dienstverlening geen specifieke huisregels, maar gaat uit van algemene normen en waarden welke voor iedereen van toepassing zijn. Artikel 25.1 komt te vervallen.
65	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 24.3	Er is geen acceptatie- en/of keuringsmoment mogelijk in de logistieke dienstverlening van Inschrijver. Doorgaans gebeurt een keuring of acceptatie in het geval een opdrachtnemer een product (bijvoorbeeld een machine) levert welke eerst gekeurd moet worden voordat deze wordt geaccepteerd. Dit artikel is om die reden niet toe te passen op de dienstverlening van Inschrijver. Immers, zodra een poststuk of pakket is bezorgd dan is de opdracht of levering daarmee voltooid. Kan de AD bevestigen dat dit artikel niet relevant is/buiten toepassing kan worden gelaten en/of toelichten hoe zij dit voor zich ziet en wat eventuele consequenties zouden zijn van een afkeuring?	Nee, dit is niet akkoord. De te leveren diensten kunnen wel degelijk gekeurd of geaccepteerd worden. Ook bij logistieke dienstverlening vindt een vorm van keuring plaats, namelijk het toetsen of de postdienst is uitgevoerd conform de contractueel overeengekomen kwaliteitseisen. Dit betreft onder andere het correct, tijdig en volledig verwerken, vervoeren en afleveren van post en pakketten, alsmede het naleven van eventuele aanvullende service eisen. De keuring heeft in dit geval betrekking op de geleverde dienst als geheel en niet op een fysiek product. Wanneer de dienstverlening niet voldoet aan de overeengekomen eisen, bijvoorbeeld bij te late levering, foutieve bezorging, verlies of onjuiste verwerking, kan de opdrachtgever de dienst (gedeeltelijk) afkeuren. Consequenties kunnen bestaan uit bijvoorbeeld herstel en/of opnieuw uitvoeren van de dienst. Artikel 24.3 blijft daarom van toepassing, zij het dat de keuring op dienstniveau als geheel plaatsvindt en niet op productniveau.
66	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 24.1	Zie eerdere opmerking m.b.t. termijnen. Gaat de AD ermee akkoord dat Inschrijver werkt met indicatieve termijnen en eventueel aangegeven termijnen niet als fatale termijnen zullen gelden?	Zie het antwoord op vraag 76.
67	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Hoofdstuk 4	Inschrijver levert geen goederen aan de AD. Dit hoofdstuk in de algemene inkoopvoorwaarden ziet juist op het leveren van goederen en behandelt onderwerpen zoals de levering, keuring, verpakking (waarvoor de AD verantwoordelijk is), transport (het stuk waar de AD Inschrijver voor inschakelt) en eigendomsoverdracht (wat in deze dienstverlening niet plaatsvindt). Door dit hoofdstuk op te nemen ontstaat er verwarring en onduidelijkheid. Gaat de AD ermee akkoord dat dit hoofdstuk niet van toepassing is op de Overeenkomst en kan zij dit hoofdstuk buiten toepassing verklaren?	Hoofdstuk 4 van de algemene inkoopvoorwaarden (Artikel 21, 22, 23) betreft leveringen van goederen. Dit is niet van toepassing op onderhavige opdracht.
68	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 16.4	Inschrijver heeft een dekkende verzekering voor alle klanten/gevallen. Wel is het van belang dat Inschrijver de vrijheid heeft om haar verzekeringen te kunnen wijzigen/verlagen/verhogen. Het is daarbij niet te doen om aan al haar klanten voor een dergelijke wijziging toestemming te vragen. Een klant zou een wijziging dan tegen kunnenhouden. Dit is niet wenselijk. Kan de AD met deze achtergrond dit artikel buiten toepassing verklaren? De AD mag ervan uitgaan dat de verzekering van Inschrijver voldoende dekkend blijft.	Ja, dit is akkoord op voorwaarde dat de minimale verzekeringseisen, zoals gesteld bij de inschrijving, niet worden overtreden.

69	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 16.1 en 16.2	"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 "	Zie het antwoord op vraag 4.
70	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 16.1 en 16.2	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?	Zie het antwoord op vraag 4.
71	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 16.1 en 16.2	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?	Zie het antwoord op vraag 4.

72	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 16.1 en 16.2	"In het vervoers- en transportrecht geldt er een ander aansprakelijkheidsregime dan bij een overeenkomst tot het leveren van goederen/diensten. Zo wordt bij het vervoersrecht de aansprakelijkheid geregeld in Boek 8 BW en het dwingendrechtelijke CMR-verdrag (bij internationaal vervoer). Daarnaast zijn er standaard regelingen van toepassing zoals de AVC 2002. Omdat in dit geval de dienstverlening ziet op het postvervoer en de postmarkt gereguleerd is, is de aansprakelijkheid ook geregeld in de Postwet2009. Gelet op het bovenstaande en de toepasselijke wettelijke kaders is niet redelijk om een vervoerder aansprakelijk te laten zijn voor directe schade die niet rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van post en pakketten. Daarnaast is het ook niet redelijk en disproportioneel om Inschrijver aansprakelijk te maken voor schade van derden (de geadresseerden). Voor Inschrijver brengt een dergelijke aansprakelijkheid een enorm risico met zich mee. Dit zit in het feit dat Inschrijver in verband met het briefgeheim (artikel 13 Grondwet) niet weet wat de inhoud is van een poststuk of pakket. Kan de AD gelet op het bovenstaande akkoord gaan dat Inschrijver niet aansprakelijk is voor indirecte schade, immateriële schade en schade van derden die het gevolg is van de uitvoering van de overeenkomst? (En dus slechts aansprakelijk is voor de(directe) schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer van poststukken of pakketten)."	De AVC 2002 komen onderaan de rangvolgorde. Zie ook het antwoord op vraag 4.
73	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 15.2	Voor Inschrijver is het niet akkoord dat gebrek aan personeel, ziekte van personeel en transportproblemen niet vallen onder overmacht. Deze zaken betreffen de kern van de dienstverlening van Inschrijver en zijn juist situaties die onder overmacht voor Inschrijver vallen. Daarbij komt ook dat Inschrijver te kampen heeft met personeelstekorten, zoals de meeste sectoren in Nederland. Kan de AD bevestigen dat deze situaties onder overmacht kunnen vallen?	Nee, dit is niet akkoord. Echter is de aanbestedende dienst gezien de huidige arbeidsmarkt wel bereid een nuance aan te brengen in artikel 15.2 en stelt voor de bepaling als volgt aan te passen: Gebrek aan personeel en ziekte van personeel zullen alleen als overmacht worden geaccepteerd indien de opdrachtnemer kan aantonen dat zij ondanks redelijke inspanningen (bijvoorbeeld door het inzetten van uitzendkrachten of andere vervangende maatregelen) niet in staat is geweest om aan haar verplichtingen te voldoen.
74	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 15	Indien Inschrijver een beroep op overmacht wil doen, zal zij dit altijd moeten bewijzen. Dit hoeft daarom niet vastgelegd te worden. Is de AD bereid om dit artikel als volgt aan te passen: "Indien één van Partijen één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst niet kan nakomen als gevolg van een overmachtssituatie, dan zal zij de andere Partij daarvan op de hoogte stellen."	Nee, dit is niet akkoord.
75	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 13.2	Voor Inschrijver is dit – gelet op de specifieke dienstverlening van Inschrijver – voor individuele zendingen niet mogelijk. Is de AD akkoord om dit artikel te laten vervallen?	Nee, dit is niet akkoord. Artikel 13.2 niet van toepassing op de individuele postzendingen, maar wel op de haal- en brengservice.
76	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 13.1	Volgens dit artikel zijn termijnen – zoals de overkomstduur – fatale termijnen. Dit brengt met zich mee dat in het geval een poststuk een dag te laat bezorgt zou worden dat Inschrijver direct in verzuim is, met alle gevolgen van dien. Voor Inschrijver is dit niet wenselijk. Om die reden hanteert inschrijver bij haar overkomstduur slechts streeftermijnen. Daarbij kan de AD Inschrijver altijd in gebreke stellen en/of het gesprek met Inschrijver voeren als Inschrijver de streeftermijnen vaker niet haalt of de gehele dienstverlening van Inschrijver onvoldoende is.	Aanbestedende dienst zal redelijk en billijk omgaan als inschrijver niet voldoet aan de gestelde (streef)termijnen en inschrijver allereerst een redelijk termijn stellen voor nakoming.
77	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 11	Voor Inschrijver is het van belang dat zij tijdens de looptijd van de overeenkomst noodzakelijke wijzigingen door voeren. Deze wijzigingen kunnen bijvoorbeeld ingegeven worden door de veranderende omstandigheden op postmarkt. Is de daarom akkoord om dit artikel wederkerig te maken?	Ja, dit artikel mag gelezen worden als wederkerig. Beide partijen kunnen voorstellen doen om de overeenkomst te wijzigen. Wijzigingen zijn pas geldig na wederzijdse schriftelijke goedkeuring van beide partijen.
78	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 8	Inschrijver is van mening dat dit artikel buiten toepassing gelaten kan worden. Kunt u anders toelichten aan welke IE rechten gebruiksrechten u denkt?	Artikel 8 komt te vervallen.

79	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 7.4	In de arbeidsovereenkomsten van Inschrijven staat standaard een geheimhoudingsbepaling opgenomen. Daarnaast legt Inschrijver geheimhoudingsverplichtingen op aan haar onderaannemers en verwacht zij dat de onderaannemers deze ook doorleggen. Echter, Inschrijver kan dit niet garanderen omdat een garantie een 100% nakoming impliceert. Is het voor de AD akkoord dat dit wordt opgevat als een inspanningsverplichting?	Artikel 7.4 wordt aangepast naar een inspanningsverplichting.
80	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 6.2	Er is geen acceptatie- en/of keuringsmoment mogelijk in de logistieke dienstverlening van Inschrijver. Doorgaans gebeurt een keuring of acceptatie in het geval een opdrachtnemer een product (bijvoorbeeld een machine) levert welke eerst gekeurd moet worden voordat deze wordt geaccepteerd. Dit artikel is om die reden niet toe te passen op de dienstverlening van Inschrijver. Immers, zodra een poststuk of pakket is bezorgd dan is de opdracht of levering daarmee voltooid. Kan de AD bevestigen dat dit artikel niet relevant is/buiten toepassing kan worden gelaten en/of toelichten hoe zij dit voor zich ziet en wat eventuele consequenties zouden zijn van een afkeuring?	Artikel 6.2 komt te vervallen.
81	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 6.1	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?	Artikel 6.1 wordt aangepast naar een inspanningsverplichting.
82	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 4.5	Een vrijwaring houdt in dat Inschrijver alle schade die de AD lijdt als gevolg van een strafrechtelijke of bestuursrechtelijke boete volledig moet vergoeden. In beginsel geeft Inschrijver geen vrijwaringen af. Kan de AD de vrijwaring verwijderen?	Dergelijke vrijwaring geldt alleen indien de boete/sanctie/schade te wijten is aan opdrachtnemer.
83	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 4.4	Bij Inschrijver werken meer dan 34.000 medewerkers. Inschrijver is van mening dat dit artikel niet zo ver kan reiken dat alle medewerkers onder dit artikel zouden vallen. Kan de AD dit artikel daarom zo aanpassen dat dit artikel slechts uitstrekt tot de personen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van deze Overeenkomst?	Aanbestedende dienst past dit artikel zo aan dat dit artikel slechts uitstrekt tot de personen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van deze overeenkomst en de vaste contactpersonen van inschrijver bij de aanbestedende dienst (bijvoorbeeld eis 7.3 van het programma van eisen).
84	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 4.3	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?	Ja, dit is akkoord. Artikel 4.3 komt te vervallen.
85	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.2.2	Inschrijver overlegt geen verzekeringspolissen. Volstaat voor de AD een verzekeringscertificaat?	Ja, dat is akkoord.
86	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4.3; Bijlage 7 Concept overeenkomst, 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. In het geval het in verband met een wijziging op de postmarkt nodig is om bepaalde producten of processen aan te passen dan is het voor Inschrijver van belang dat zij de overeenkomst kan wijzigen of kan beëindigen. Als inschrijver deze vrijheid niet heeft kan het voorkomen dat zij voor de AD bepaalde wijzigingen niet kan doorvoeren of een product of dienst in stand moet houden. Dit is niet wenselijk. Kan de AD wijzigen dat de verlenging plaatsvindt in het geval beide partijen daarmee akkoord gaan?	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de wederkerigheid ten aanzien van de verlengingsopties. Echter de opzegtermijn / verlengingstermijn verandert hierdoor van 3 maanden naar 6 maanden. Deze termijn heeft de aanbestedende dienst namelijk nodig voor het goed kunnen doorlopen van een aanbestedingsprocedure. De overeenkomst wordt hierop uiteraard ook aangepast.

87	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4.1; Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 2.4; Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 10.2	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 opnemen in de rangorde?	Ja, dat is akkoord. De AVC 2002 komen onderaan de rangvolgorde.
88	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4.1; Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 2.4; Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 10.1	"Omdat inschrijver jaarlijks vele miljoenen poststukken en pakketten moet verwerken heeft Inschrijver specifieke Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden opgesteld om de verwerking zo efficiënt mogelijk plaats te laten vinden. Bij vormgevings- en aanlevervoorwaarden moet u denken aan zaken als bijvoorbeeld het gebruik van de juiste formaten enveloppen, plaatsing van het adres en eventueel barcode op de daarvoor bestemde plaats op een zending of het correct aanbieden van de post, zodat onze sorteermachines zo efficiënt mogelijk werken. In het geval poststukken of pakketten niet aan deze voorwaarden voldoen dan bestaat het risico dat poststukken of pakketten niet worden verwerkt, worden vertraagd, geretourneerd of vastlopen. Dit kan ook voor de AD niet wenselijk zijn. Hoewel het de verwachting is dat veel poststukken van de AD al aan de Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden voldoen, is het voor Inschrijver wel van groot belang om deze voorwaarden op te nemen. Kan de AD om deze reden akkoord gaan om de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden op te nemen in de overeenkomst en van toepassing te verklaren? De AD kan desgewenst de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden op voorhand ontvangen. "	De aanbestedende dienst kan op voorhand niet akkoord gaan met het van toepassing verklaren van de Aanlevervoorwaarden en de Vormgevingsvoorwaarden van inschrijver. Indien de opdracht aan inschrijver wordt gegund, staat de aanbestedende dienst wel open voor het beoordelen hiervan in het kader van mogelijke efficiëntieverbeteringen.
89	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4.1; Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 2.4; Bijlage 7 Concept overeenkomst, artikel 10.1	"Inschrijver merkt op dat algemene inkoopvoorwaarden van aanbestedende diensten vaak niet goed toe te passen zijn op overeenkomsten die zien op het bezorgen van post- en pakketten (wat eigenlijk vervoers-/transportovereenkomsten zijn). Hierdoor worden bepaalde onderwerpen niet of onvoldoende geregeld. Inschrijver wenst daarom om de specifieke voorwaarden voor de 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 zijn uiteraard van toepassing op deze opdracht. Eventuele andere voorwaarden van inschrijvers wijst de aanbestedende dienst uitdrukkelijk van der hand. In geval van specifieke op- en aanmerkingen op de algemene inkoopvoorwaarden van De BedrijfsvoeringsPartner kunnen inschrijvers een tegenvoorstel doen met vermelding van het artikelnummer in de nota van inlichtingen.
90	Bijlage 5 - Prijsinvalformulier	Momenteel maakt u ook gebruik van Partijpost Groot met het servicekader 48 uur. Mocht u daar weer gebruik van maken kunt u dit dan toevoegen?	Zie het aangepaste prijsinvalformulier als bijlage van deze nota van inlichtingen. Er is in het aangepaste prijsinvalformulier partijpost gesorteerd groot en klein toegevoegd. Inschrijver dient het aangepaste prijsinvalformulier te gebruiken bij de inschrijving. Zie ook het antwoord op vraag 2.

91	Bijlage 5 - Prijsinvalformulier	Post en Pakketten buitenland kennen andere tarieven. Kunt u hiervan 2 tabellen maken? Kunt u daarnaast aangeven of het Europa of de Rest van de Wereld betreft? loskoppelen en EUR 1, Eur 2 of rest-wereld en met of zonder track en trace?	Zie het aangepaste prijsinvalformulier als bijlage van deze nota van inlichtingen. Er is een onderscheid gemaakt in zone Europa en zone Wereld. Er is geen onderscheid gemaakt in zone Eur 1 of Eur 2. Inschrijver dient het aangepaste prijsinvalformulier te gebruiken bij de inschrijving. De aantallen voor buitenlandse post zijn minimaal.
92	Bijlage 5 - Prijsinvalformulier	Kunt u een component toevoegen voor ontzorging (gemakspost)?	Dit ziet aanbestedende dienst als de partijenpost gemengd in het prijsinvalformulier.
93	Bijlage 5 - Prijsinvalformulier	Voor Partijenpost Gemengde geldt een minimumorderbedrag van 30,00 euro. Kunt u dit toevoegen aan het prijzenblad?	Akkoord. Zie het aangepaste prijsinvalformulier als bijlage van deze nota van inlichtingen. Inschrijver dient het aangepaste prijsinvalformulier te gebruiken bij de inschrijving.
94	Programma van Eis 3.14 & Bijlage 5 - Prijsinvalformulier	Een retouurstuk betekent extra transportbewegingen en zodoende een hogere CO2-uitstoot. In het kader van duurzaamheidsdoelstellingen wil Inschrijver het aantal (fysieke) retouurstukken daarom zoveel mogelijk beperken. We bieden u kosteloos onze dienst digitale retouren aan en vragen we voor fysieke retouren een opslag van €0,20 per retouurstuk. Bij een digitale retour ontvangt u, zoals de naam verradt, de gegevens van uw retour digitaal. Kunt u met deze toelichting een component opnemen in het prijzenblad? Zo niet, graag uw toelichting?	De aanbestedende dienst waardeert het streven van inschrijver om retourstromen te verduurzamen en transportbewegingen te beperken. De voorgestelde toeslag van € 0,20 per fysiek retouurstuk past echter niet binnen de uitgangspunten van deze aanbesteding aangezien dit een onderdeel is van de gevraagde dienstverlening. Retour gestuurde- of onbestelbare poststukken dienen zonder extra kosten te worden geretourneerd. Zie o.a. eis 3.14 van het programma van eisen.
95	Bijlage 4a- Boete	Kan de AD de boete matigen tot 100% van de nog openstaande social return verplichting? Hogere boetes zijn niet gebruikelijk. Bovendien is Inschrijver van mening dat een hogere boete het doel voorbij schiet en niet de juiste prikkel tot nakoming betreft.	Nee, dit is niet akkoord. De hoogte van de boete voor het niet nakomen van de SR-verplichting is vastgesteld een gezamenlijk regionaal SR-beleid. Aanbestedende dienst zal de boete daarom niet schrappen of verlagen.
96	Programma van eisen 10.1	Een boete zoals genoemd staat in deze eis is onacceptabel. Voor AD staan de reguliere rechtsmiddelen open in het geval Inschrijver een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt. De boete uit deze is voor Inschrijver disproportioneel, niet redelijk en mist haar doel. Inschrijver accepteert een dergelijk boetebeding voor geen enkele opdrachtgever. Kan de AD deze eis verwijderen?	Zie het antwoord op vraag 25.
97	Aanbestedingsleidraad 5.2.3	Kunt u bevestigen dat inschrijvers om aan uw eis te voldoen alleen kunnen volstaan door het overleggen van een ISO 9001 certificaat?	Nee. De inschrijver dient aan te tonen dat zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde in de ISO 9001 norm "of gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking". Gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking zijn dus ook toegestaan.
98	Programma van eisen 8.5	De eis verlangt dat alle digitaal gepubliceerde informatie voldoet aan WCAG 2.1 niveau AA. Op dit moment streven wij om onze Business Portal aan WCAG 2.1 niveau A te laten voldoen en is er nog geen toegankelijkheidsverklaring of gepland WCAG-EM-onderzoek beschikbaar. We zien deze eis niet in andere aanbestedingen en vragen ons de relevantie ervan af voor uw opdracht. Zoals geschetst kunnen wij niet voldoen aan uw eis. Kunt u deze eis daarom laten vallen? Zo niet, graag uw toelichting waarom handhaving?	Deze eis kunnen wij niet laten vervallen omdat onze organisatie wordt getoetst op het controleren van toegankelijkheid van systemen waarmee onze medewerkers werken. Het is een wettelijke verplichting. U geeft aan dat er nog geen toegankelijkheidsverklaring beschikbaar is. De inschrijver kan alsnog toezeggen dat ze het technische rapport met de beoordeling gaan opstellen (bijvoorbeeld binnen een half jaar). Mocht er uit het rapport blijken dat het portaal niet voldoet aan het niveau AA, dan dient de inschrijver aan te geven op welke wijze ze de verbeteringen gaan doorvoeren. Het toegankelijkheidsrapport dient elke 3 jaar vernieuwd te worden.
99	Programma van eisen 8.1	We bieden onze klanten een gebruiksvriendelijke en uitgebreide klantportal. Niet al uw eisen zitten echter in de portal en kunnen we ook niet voor u realiseren. Het gaat om het melden van klachten en een beveiligde toegang (bijv. via tweefactorauthenticatie). Kunt u deze 2 uit de eis verwijderen?	Ja, dit is akkoord. "Het melden van klachten" en een "beveiligde toegang (bijv. via tweefactorauthenticatie)" vervallen. Echter is MFA wel een grote wens voor aanbestedende dienst. Wellicht ondersteunt inschrijver andere mogelijkheden zoals via Entra ID of een soortgelijke koppeling.
100	Programma van eisen 8.1	Inschrijver maakt geen foto's van retour gekomen poststukken die het vervolgens in de portal deelt. Bent u bereid om dit onderdeel van de portaleis te laten vallen?	Ja, foto's komen te vervallen.

101	Programma van eisen 7.10	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?	Zie het antwoord op vraag 9.
102	Programma van eisen 7.6	Gelet op het grote aantal werknemers kan Inschrijver niet beloven dat alle werknemers altijd bedrijfskleding dragen. Werknemers kunnen zich wel altijd legitimeren. Kan de AD deze eis aanpassen?	Nee, dit is niet akkoord vooral vanwege herkenbaarheid en vertrouwen. Herkenbaarheid zorgt ervoor dat opdrachtgever(s), verzenders/ontvangers direct zien met wie ze te maken hebben.
103	Programma van eisen 7.3	Inschrijver doet er alles aan om de inzet van personeel te continueren, maar gelet op het grote personeelsbestand is deze eis voor Inschrijver moeilijk realiseerbaar. Kan de AD deze eis aanpassen?	Eis wordt als volgt aangepast: De opdrachtnemer dient te waarborgen dat stabiliteit en continuïteit worden gegarandeerd met betrekking tot de inzet van personeel. Opdrachtnemer werkt met zoveel mogelijk vaste medewerkers zodat de opdrachtgever steeds te maken heeft met vertrouwde gezichten.
104	Programma van eisen 6.1 en 7.8	In onze managementrapportages eens per kwartaal rapporteren wij niet alle klachten en klachtenafwerking. De belangrijkste bespreken we tijdens het kwartaaloverleg. Is dat afdoende voor u?	Ja, dat is akkoord.
105	Programma van eisen 6.1	Wat betreft de eis omtrent CO2-uitstoot: Inschrijver publiceert elk kwartaal een Duurzaamheidsrapport met daarin resultaten voor de totale landelijke bezorging. Ook wordt bestaat er een aparte sectie in ons jaarverslag met alle data omtrent duurzaamheid en Co2-uitstoot, die wordt gecontroleerd door de accountant. De poststukken van inschrijver bevatten geen track & trace barcode, waardoor de afleverlocatie bij ons alleen bekend is voor het bezorgen van de post. Wij rapporteren daarom alleen de gemiddelde CO2-uitstoot per poststuk. De CO2-uitstoot op klantniveau is simpelweg niet bekend. Kunt u de rapportage-eis omtrent CO2-uitstoot laten vallen?	Ja, dat is akkoord.
106	Programma van eisen 5.7	"De opdrachtgever is te alle tijde gerechtigd om wijzigingen in het facturatie format door te voeren." Inschrijver kan niet voor iedere klant een factuur op maat maken. Graag deze zin verwijderen.	Ja akkoord, zolang de overige eisen wel worden gehanteerd.
107	Programma van eisen 5.5	Indien er strafporto wordt verrekend dan gaat dat op het accountnummer horend bij de afzender (gemeente). Dat is systeemtechnisch standaard aan elkaar gekoppeld en en daar kan geen uitzondering op gemaakt worden. Het is dus niet mogelijk om alle strafporto van de separate gemeenten op één verzamelfactuur te boeken. Kunt u deze eis verwijderen?	Ja, dat is akkoord.
108	Programma van eisen 5.4	Correcties vermelden wij op de volgende factuur en worden dus niet apart gefactureerd. Dit is een vaststaand proces die wij niet kunnen wijzigen. Is deze werkwijze akkoord?	Ja, dat is akkoord.
109	Programma van eisen 4.4	Inschrijver rapporteer slechts landelijke cijfers met betrekking tot de bezorgkwaliteit en dit is door de ACM goed bevonden. Onderzoeken voor individuele klanten zijn mogelijk, maar erg duur om uit te (laten) voeren. Wij kunnen dit voor u inregelen wanneer u dit op eigen kosten uit wilt laten voeren. Kan de AD bevestigen dat zij de kosten voor een dergelijk onderzoek zal dragen?	Ja, dit is akkoord alleen als de aanbestedende dienst dit nodig acht.
110	Programma van eisen 4.3	Het is de verwachting dat tijdens de looptijd of een verlenging de overkomstduur van zakelijke post, net als de post die valt onder de Universele Postdienstverlening, bezorgd zal gaan worden binnen drie bezorgdagen. Kan de AD bevestigen dat zij hiervan op de hoogte is en mee zal bewegen met deze wijziging?	Akkoord, aanbestedende dienst is hiervan op de hoogte en zal meebewegen.

111	Programma van eisen 4.3	De minister heeft recentelijk (Kamerstuk 29 502, nr. 198) 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. Kunt u de overkomstduur aanpassen naar 90%?	Zie het antwoord op vraag 21.
112	Programma van eisen 4.2	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 wanneer hij in het portiek van een flat post in de brievenbussen bezorgt. Kan Opdrachtgever akkoord gaan dat deze eis wordt opgevat als inspanningsverplichting?	Ja, dat is akkoord.
113	Programma van eisen 3.14	Het is voor Inschrijver niet altijd duidelijk waarom een poststuk als onbestelbaar wordt aangemerkt of wordt geretourneerd. Kan de AD bevestigen dat deze eis een inspanningsverplichting betreft?	Nee, dit is niet akkoord. De aanbestedende dienst verwacht van de inschrijver om altijd op de hoogte te zijn van de reden van retour of niet kunnen bezorgen.
114	Programma van eisen 3.12	Aangetekende post bewaren we 7 dagen op de afhaalallocatie. Kunt u dit aanpassen?	Nee, dit is niet akkoord. De aanbestedende dienst blijft bij 14 dagen. Deze termijn wordt nu ook gehanteerd.
115	Programma van eisen 3.12	Aangetekende poststukken worden éénmaal aangeboden en vervolgens afgegeven bij een afhaalallocatie in de buurt. Doorgaans is dit een locatie in dezelfde woonplaats, maar in verband met beschikbaarheid van en op afhaalallocaties kunnen we die garantie niet afgeven. Daarnaast kan Inschrijver geen wijzigingen voor individuele klanten aanbrengen in het bezorgproces van aangetekende poststukken. Kan de AD deze eis aanpassen?	Nee, dit is niet akkoord omdat niet iedereen in staat is om buiten de eigen woonplaats op te halen.
116	Programma van eisen 3.6	Inschrijver kent geen onderscheid tussen reguliere en brievenpost. Wat is volgens u het verschil tussen reguliere post en brievenbuspost?	Dit is hetzelfde.
117	Programma van eisen 3.5	Uit het overzicht volgt dat de AD maandag als bezorgdag beschouwt. Dit is echt geen dag waarop post wordt bezorgd. Kan de AD dit aanpassen?	Ja, het is akkoord om een aangeboden poststuk van vrijdag aan te bieden op zaterdag of dinsdag.
118	Programma van eisen 3.3	U geeft aan dat aan uw indicatie geen rechten ontleend kunnen worden, maar vraagt wel of inschrijvers geen maximum hanteren op de op te halen post, ook niet rond feestdagen. Die garantie kunnen wij niet geven zo lang er geen concretere informatie voorhanden is wat betreft de aantallen. Het is ook zeer ongewoon dit van inschrijvers te eisen. Kunt u de zin "Er geldt geen maximum voor wat betreft het kunnen meegeven van het aantal poststukken/pakketten. Ook niet rondom de feestdagen." verwijderen?	Nee, dit is akkoord omdat aanbestedende dienst zekerheid wil hebben dat de reguliere post van maandag t/m vrijdag ook in de drukke periodes wordt opgehaald.
119	Programma van eisen 3.2	"Postbusadressen zijn alleen bekend bij PostNL en de kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor de opdrachtnemer." Inschrijver begrijpt niet op welke kosten u hier doelt?	Dit zijn kosten voor inschrijvers anders dan PostNL.
120	Pve 2.5 & Bijlage 5 - Prijsinvulformulier	Incidentele ritten kennen bij inschrijver een tijdsvenster van 3 uur. Kunt u dit aanpassen in uw eis en het prijzenblad?	Akkoord en aangepast. Zie het aangepaste prijsinvulformulier als bijlage van deze nota van inlichtingen.
121	Programma van eisen 1.4	Wat verstaat u onder nood- en overmachtssituaties?	Alle situaties waardoor de bezorger niet volgens de gemaakte afspraken de post kan bezorgen of ophalen binnen de gestelde tijdsaders.

122	Programma van eisen 2.2	Wij zijn momenteel bezig ons haal- en brengproces verder te optimaliseren, met als doel een positieve impact op het milieu te realiseren. Hiervoor is het belangrijk dat opdrachtgevers dit zien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid en zich waar mogelijk flexibel opstellen. In dat kader voeren wij geen haalritten met vensters van 30 minuten meer uit. Het plannen van dergelijke korte tijdvakken leidt tot inefficiënte, minder 'groene' routes en uiteindelijk tot meer CO ₂ -uitstoot. Dat lijkt het tegenovergestelde van de duurzaamheidsdoelstellingen die u met deze aanbesteding nastreeft. Bent u bereid om, op basis van bovenstaande toelichting, de tijdsvensters te verruimen naar 2 uur? Indien dit niet mogelijk is, ontvangen wij graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst ziet het belang hiervan in en vind het een goed streven van de inschrijver. Echter, de voorgestelde verruiming van de tijdsvensters voor de breng- of haalservice heeft een te grote impact op onze bedrijfsvoeringsprocessen en past niet binnen de huidige organisatorische en operationele processen van de organisaties. Om deze reden kan de aanbestedende dienst de tijdsvensters niet verruimen.
123	Programma van eisen 1.2	Wij zijn momenteel bezig ons haal- en brengproces verder te optimaliseren, met als doel een positieve impact op het milieu te realiseren. Hiervoor is het belangrijk dat opdrachtgevers dit zien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid en zich waar mogelijk flexibel opstellen. In dat kader voeren wij geen brengritten met vensters van 30 minuten meer uit. Het plannen van dergelijke korte tijdvakken leidt tot inefficiënte, minder 'groene' routes en uiteindelijk tot meer CO ₂ -uitstoot. Dat lijkt het tegenovergestelde van de duurzaamheidsdoelstellingen die u met deze aanbesteding nastreeft. Bent u bereid om, op basis van bovenstaande toelichting, de tijdsvensters te verruimen naar 2 uur? Indien dit niet mogelijk is, ontvangen wij graag uw toelichting.	Zie antwoord op vraag 122.
124	Aanbestedingsleidraad 5.2.4	Het eisen van een informatiemanagementsysteem is niet gebruikelijk bij opdrachten gericht op de bezorging van poststukken. Het IT-component is bij de uitvoering van de postbezorging immers beperkt. Inschrijver is daarom niet in het bezit van een ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat. Echter, Inschrijver heeft zijn informatiebeveiliging wel ingericht op het niveau van een ISO 27001 certificering. Is het voldoende als inschrijver een document meestuurt om te bewijzen dat haar informatiebeveiliging op het ISO 27001 niveau zit? Zo niet dan zullen wij niet inschrijven.	De ISO 27001 norm (of gelijkwaardig) komt te vervallen.
125	Aanbestedingsleidraad 3.4.2	Opdrachtgever geeft hier aan dat NEA indexatie uitsluitend van toepassing is op de haal- en brengservice. NEA indexatie is normaliter bedoeld voor het indexeren van alle kosten van wegvervoer (fijnmazige distributie). Inschrijver gaat ervan uit dat het hier om een verschrijving gaat. Graag uw bevestiging? Zo niet, kunt u toelichten waarom in deze aanbesteding NEA indexatie uitsluitend wordt toegepast op de haal- en brengservice, en waarom niet op andere onderdelen van de dienstverlening?	De NEA-indexcijfers is van toepassing op de haal- en brengservice. Alle overige tarieven hebben een relatie met de UPD. Zie ook het antwoord op vraag 46.
126	Aanbestedingsleidraad 3.4.4	In de postmarkt verwachten wij in de komende jaren ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld servicekaders en het aantal bezorgdagen. Met een initiele looptijd van 1 jaar en 5 eenzijdige verlengopties zit inschrijver vast aan een contract voor 6 jaar, waarbij wij niet de wijzigingen kunnen implementeren in onze dienstverlening die wij wel noodzakelijk achten om de postbezorging in Nederland bereikbaar, betaalbaar en betrouwbaar te houden. Wij willen niet in een situatie terechtkomen waar wij voor enkele aanbestedende klanten een bepaalde service in stand moeten houden die niet meer beschikbaar is voor de rest van Nederland. We begrijpen dat u een bepaalde continuïteit verlangt in de postbezorging. U kunt ervan uitgaan dat wij nooit lichtzinnig omspringen met het opzeggen van de overeenkomst. Bij mogelijke wijzigingen in onze dienstverlening treden we tijdig in contact met u en kijken hoe we zo goed mogelijk gezamenlijk kunnen samenwerken binnen de overeenkomst. Het wederkerig maken van de verlengopties is daarbij gebruikelijk bij aanbestedingen in de postmarkt. Kunt u met bovenstaande toelichting de verlengopties wederkerig maken? Anders kunnen wij namelijk niet inschrijven.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met de wederkerigheid ten aanzien van de verlengingsopties. Echter de opzegtermijn / verlengingstermijn verandert hierdoor van 3 maanden naar 6 maanden. Deze termijn heeft de aanbestedende dienst namelijk nodig voor het goed kunnen doorlopen van een aanbestedingsprocedure. De overeenkomst wordt hierop uiteraard ook aangepast. Zie ook vraag/antwoord 86.

127	Aanbestedingsleidraad 3.4.4	Bent u bereid het contract het 1e contract voor 14 maanden aan te gaan? Zodoende loopt deze gelijk met de jaarlijkse indexatie op 1 januari.	Nee, dit is niet akkoord.
128	Aanbestedingsleidraad 3.4.4	U vraagt om een social return percentage van 7%, waar de de norm de 5%. Bent u bereid deze 5% over te nemen? Zo niet graag uw toelichting waarom 7%?	Er is bewust gekozen voor een hogere social return-verplichting van 7% dan de standaardnorm van 5%. Deze opdracht leent zich naar inschatting van opdrachtgever, voor een grotere maatschappelijke impact, waardoor een hoger percentage passend is om extra sociale waarde te realiseren. Sinds begin 2024 zijn de uitvoeringsregels en waarderingsmogelijkheden vernieuwd waardoor de invulling van social return makkelijker en realistischer is geworden. Er zijn naast de inzet van kandidaten nog tal van andere mogelijkheden om aan de social return verplichting te kunnen voldoen. Voor de uitvoeringsregels en waarderingsmogelijkheden verwijs ik u graag naar bijlage 4a van de aanbestedingsdocumenten.
129	Aanbestedingsleidraad 1.4	Ervaring van Inschrijver leert dat het zinvol kan zijn om een tweede vragenronde in te plannen. Soms zijn vragen en/of antwoorden uit de Nota van Inlichtingen incompleet of is er onduidelijkheid. Bent u bereid om een tweede vragenronde in te lassen?	Zie het antwoord op vraag 54.