

Nota van inlichtingen 1 Post- en pakketdiensten Gemeente Veenendaal



Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 5 Prijzenblad (4)	<p>"Kan de Aanbestedende Dienst verduidelijken wat met "Pakketpost" wordt bedoeld: betreft dit brievenbusgeschikte zendingen (die qua afmetingen door de brievenbus kunnen), of betreft dit juist zendingen die niet door de brievenbus passen (pakketten groter dan brievenbusformaat)?</p> <p>Indien met "Pakketpost" zendingen worden bedoeld die niet door de brievenbus passen, kan de Aanbestedende Dienst deze dan separaat (expliciet) opnemen/toevoegen in het prijzenblad?</p>	<p>Met "pakketpost" wordt in deze aanbesteding bedoeld op zendingen die niet door de brievenbus passen. Brievenbusgeschikte zendingen vallen onder de reguliere brievenbuspost zoals opgenomen in het prijzenblad.</p> <p>De Aanbestedende Dienst merkt op dat pakketpost binnen deze opdracht slechts sporadisch voorkomt, zoals ook opgenomen in de opdrachtomschrijving. Gelet hierop en ten behoeve van de uniformiteit en vergelijkbaarheid van de inschrijvingen, wordt het prijzenblad niet aangepast.</p> <p>Inschrijvers dienen eventuele kosten voor pakketpost te verwerken binnen de bestaande tariefstructuur van het prijzenblad. Hierbij geldt dat de opgegeven tarieven conform de aanbestedingsstukken all-in tarieven zijn en dat geen aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht.</p>
2	Bijlage 5 Prijzenblad (3)	<p>Onder aan het door u verstrekte prijzenblad (Bijlage 5 Prijzenblad (1)) vermeldt u dat 48/72-uurs post wordt bezorgd op vaste koppeldagen: di-wo, wo-do, do-vr en vr-za. Deze koppeldagen komen niet overeen met de actuele servicekaders van 2026, waarin de bezorging wordt uitgevoerd volgens:</p> <p>Standaard: bezorging binnen 2 dagen (vast); Vaste bezorgdagen – Vast: vooraf vastgestelde bezorgdagen; Flexibele bezorgdagen – Flex: vroeg aanleveren, daarna verspreid bezorgd.</p> <p>Deze servicekaders hanteren geen vaste koppeldagenstructuur zoals genoemd in uw prijzenblad.</p> <p>Kunt u bevestigen of wij moeten uitgaan van de door u genoemde koppeldagen voor 48/72-uurs post, of de actuele PostNL-servicekaders (Standaard, Vast, Flex) zoals hierboven beschreven? Daarnaast verzoeken wij u het prijzenblad waar nodig te corrigeren om inconsistentie te voorkomen.</p>	<p>De in het prijzenblad opgenomen koppeldagen dienen te worden gelezen als een indicatieve invulling van de bezorgfrequentie en niet als een dwingende operationele systematiek.</p> <p>Inschrijvers mogen aansluiten bij hun eigen actuele servicekaders, mits wordt voldaan aan de gevraagde bezorgkwaliteit en doortlooptijden zoals opgenomen in het Programma van Eisen.</p> <p>Het prijzenblad wordt niet aangepast, aangezien dit dient als uniforme basis voor prijsvergelijking.</p>
3	Bijlage 5 Prijzenblad (2)	<p>In het door u verstrekte prijzenblad is binnen Partijpost Gemengd geen onderscheid gemaakt tussen Gemengd en Gemengd Extra, terwijl dit twee afzonderlijke productcategorieën met verschillende samenstellingseisen en tarieven zijn. Wilt u bevestigen dat voor de inschrijving een gescheiden tariefopgave voor Partijpost Gemengd en Partijpost Gemengd Extra vereist is, of het prijzenblad dienovereenkomstig aanpassen?</p>	<p>Het prijzenblad maakt geen onderscheid tussen "Gemengd" en "Gemengd Extra". Voor de inschrijving wordt uitgegaan van de categorie zoals opgenomen in het prijzenblad.</p> <p>Indien inschrijver intern onderscheid hanteert, dient dit te worden verwerkt in één integraal tarief. Het prijzenblad wordt niet aangepast, teneinde de vergelijkbaarheid van inschrijvingen te waarborgen.</p>
4	Bijlage 5 Prijzenblad (1)	<p>"Het door u gehanteerde prijzenblad voldoet niet aan de standaarden van de huidige postmarkt. Zo bestaan de servicekaders 24 uur en 48/72 inmiddels niet meer. We hebben een prijzenblad meegestuurd wat u een indicatie geeft van de huidige standaarden. Bent u bereid het bijgevoegde prijzenblad over te nemen? Zo niet kunt u het huidige prijzenblad als volgt aanpassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicekaders Standaard, Vast en Flex - een minimum orderbedrag van € 30,00 bij gemengde post en orderaantal van 250 stuks voor partijpost - component voor fysieke retouren <p>Bent u bereid het prijzenblad op deze punten aan te passen voor een marktconforme prijsstelling?"</p>	<p>De Aanbestedende Dienst is zich ervan bewust dat marktpartijen verschillende servicekaders en prijsstructuren hanteren.</p> <p>Het prijzenblad is echter bewust vastgesteld als uniform en gestandaardiseerd format ten behoeve van een objectieve vergelijking van inschrijvingen. Om die reden wordt het prijzenblad niet aangepast en wordt het door inschrijver voorgestelde format niet overgenomen.</p> <p>Eventuele verschillen met de eigen prijsstructuur van inschrijver dienen te worden vertaald naar de gevraagde tariefopbouw. De opgegeven tarieven zijn all-in en bindend.</p>
5	Bijlage 4 SROI	<p>De door de AD gehanteerde boete is niet duidelijk. De boete lijkt te impliceren dat de gehele waarde van de gevraagde SROI als boete kan worden opgelegd. Dit is niet akkoord. Als de boete tweemaal de waarde van het niet-gevulde SROI-bedrag zou bedragen dan is Inschrijver van mening dat de vermenigvuldiging met 2 buitensporig hoog is. Normaliter wordt door aanbestedende diensten een boete van 100% van de niet-gevulde SROI-verplichting gehanteerd. Kan de AD daarbij aansluiten? Bovendien is de boete in strijd met de boete die in Bijlage 6 – Verklaring Social Return (onder 15.) wordt gehanteerd.</p>	<p>De Aanbestedende Dienst onderkent dat de formulering van de boetebepaling verduidelijking behoeft.</p> <p>De boete bij het niet (volledig) realiseren van de SROI-verplichting bedraagt maximaal 100% van het niet-ge realiseerde SROI-bedrag.</p> <p>De bepalingen in Bijlage 4 en Bijlage 6 worden op dit punt in lijn met elkaar gelezen, waarbij bovenstaande uitleg prevaleert.</p>
6	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Hoofdstuk 4	<p>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 eigendomsverdracht (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?</p>	<p>De Aanbestedende Dienst bevestigt dat deze opdracht primair ziet op dienstverlening.</p> <p>Hoofdstuk 4 van de algemene inkoopvoorwaarden is uitsluitend van toepassing voor zover relevant voor de uitvoering van de overeenkomst. Voor zover bepalingen naar hun aard niet van toepassing zijn op de onderhavige dienstverlening, worden deze niet toegepast.</p>
7	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikelen 7.8	<p>Inschrijver accepteert geen boetebepalingen. Inschrijver is immers van mening dat een boete niet de juiste wijze is om nakoming van deze artikelen te verlangen. Kan de AD de boetebepaling buiten toepassing verklaren?</p>	<p>De Aanbestedende Dienst handhaaft de boetebepaling zoals opgenomen in de algemene inkoopvoorwaarden.</p> <p>Boetebepalingen vormen een gebruikelijk instrument om nakoming van contractuele verplichtingen te waarborgen. Er wordt geen aanleiding gezien om deze bepaling buiten toepassing te verklaren.</p>
8	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikelen 7.5 t/m 7.7	<p>Inschrijver is in het kader van de AVG verwerkingsverantwoordelijke. Deze artikelen waarmee de AD verplichtingen oplegt aan Inschrijver waarmee de indruk wordt gewekt dat er sprake is van een verwerkersrol voor Inschrijver zijn niet akkoord. Kan de AD deze artikelen buiten toepassing laten?</p>	<p>De kwalificatie van partijen onder de AVG (verwerkingsverantwoordelijke dan wel verwerker) is afhankelijk van de feitelijke uitvoering van de dienstverlening.</p> <p>De Aanbestedende Dienst is van mening dat de huidige bepalingen voldoende ruimte laten voor een juiste invulling conform de AVG. Indien en voor zover noodzakelijk zal de precieze rolverdeling bij contractering nader worden vastgesteld.</p> <p>De artikelen worden niet op voorhand buiten toepassing verklaard.</p>
9	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 9	<p>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?</p>	<p>De Aanbestedende Dienst acht het niet wenselijk om artikel 9 generiek wederkerig te maken.</p> <p>Wel geldt dat wijzigingen in de overeenkomst uitsluitend kunnen plaatsvinden binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012. Indien zich gedurende de looptijd omstandigheden voordoen die een wijziging rechtvaardigen, zullen partijen hierover in redelijkheid met elkaar in overleg treden.</p>
10	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 8	<p>Inschrijver is van mening dat dit artikel buiten toepassing gelaten kan worden. Kunt u anders toelichten aan welke IE rechten gebruiksrechten u denkt?</p>	<p>De aanbestedende dienst handhaaft artikel 8. Hoewel de opdracht primair dienstverlening betreft, kan in het kader van de uitvoering sprake zijn van intellectuele eigendomsrechten, bijvoorbeeld op rapportages, (digitale) dashboards, procesbeschrijvingen of andere opgeleverde documenten. Dit artikel is daarom van toepassing en wordt niet buiten toepassing verklaard.</p>
11	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 7.4	<p>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?</p>	<p>De aanbestedende dienst begrijpt dat een absolute garantie in de praktijk niet altijd haalbaar is. De verplichting wordt geïnterpreteerd als een zware inspanningsverplichting. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treft om geheimhouding te borgen bij medewerkers en onderaannemers.</p>
12	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 6.3	<p>Dit artikel is voor Inschrijver niet akkoord. Inschrijver geeft geen garanties af op haar dienstverlening. Dit zou namelijk betekenen dat wanneer Inschrijver één poststuk niet of te laat bezorgd, dat Inschrijver wordt geconfronteerd met de gevolgen van dit artikel. Dit is niet wenselijk. Kan de AD dit artikel buiten toepassing verklaren?</p>	<p>De aanbestedende dienst handhaaft dit artikel. Het artikel ziet niet op een absolute foutloosheid, maar op het leveren van diensten conform de overeenkomst en de overeengekomen kwaliteitsniveaus (zoals KPI's). Het artikel wordt niet buiten toepassing verklaard.</p>

13	Bijlage 3 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?	De aanbestedende dienst erkent dat traditionele keuring/acceptatie minder passend is bij logistieke dienstverlening. Dit artikel wordt functioneel geïnterpreteerd, waarbij acceptatie plaatsvindt via monitoring van de dienstverlening (zoals KPI's, klachtenafhandeling en rapportages). Het artikel blijft van toepassing, maar wordt niet strikt als fysiek keuringsmoment toegepast.
14	Bijlage 3 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 personeelsteden 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?	De aanbestedende dienst handhaaft het artikel. In lijn met het Nederlandse contractenrecht geldt dat ingebrekestelling in beginsel vereist is alvorens sprake is van verzuim, tenzij sprake is van een situatie waarin dit niet nodig is. Dit volgt uit de wet en hoeft niet expliciet te worden aangepast.
15	Bijlage 3 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?	De aanbestedende dienst handhaaft dit artikel. Vrijwaringen zijn gebruikelijk binnen overheidscontracten, met name waar het gaat om naleving van wet- en regelgeving. Het artikel wordt niet verwijderd.
16	Bijlage 3 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?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat dit artikel ziet op medewerkers en betrokkenen die direct of indirect betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. Het artikel wordt in die zin proportioneel toegepast.
17	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 25.1 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?	De aanbestedende dienst handhaaft het artikel. Ontbinding zal in de praktijk proportioneel worden toegepast en alleen wanneer de tekortkoming voldoende ernstig is en/of relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst.
18	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 23.6	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?	De aanbestedende dienst handhaaft dit artikel als mogelijkheid, maar zal deze uitsluitend toepassen indien dit in het kader van wet- en regelgeving of risicobeheersing noodzakelijk wordt geacht. Het betreft geen standaardverplichting.
19	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 23.2 en 23.4	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?	De aanbestedende dienst begrijpt de dynamiek van de sector. Indien sprake is van een gegronde klacht, wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze in overleg treedt met de aanbestedende dienst en passende maatregelen treft. Dit kan, indien noodzakelijk en redelijk, ook vervanging van personeel inhouden. De voorgestelde werkwijze wordt als uitgangspunt acceptabel geacht, mits de kwaliteit van dienstverlening geborgd blijft.
20	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 23.1	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?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de geldende huisregels op verzoek beschikbaar worden gesteld aan de opdrachtnemer. Deze huisregels betreffen algemene en redelijke gedrags- en veiligheidsvoorschriften die gebruikelijk zijn binnen een gemeentelijke organisatie. Door inschrijving verklaart inschrijver zich bereid deze na te leven.
21	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 23, 25.3 en 25.4	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?	De aanbestedende dienst begrijpt dat het niet werkbaar is om voor iedere personeelswijziging toestemming te vragen. De betreffende artikelen worden zo geïnterpreteerd dat deze primair zien op sleutelpersonen en contactpersonen die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. Voor overige operationele medewerkers geldt geen voorafgaande toestemmingsverplichting, mits de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening geborgd blijven.
22	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 22.3	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?	De aanbestedende dienst erkent dat traditionele keuring en acceptatie minder passend zijn bij logistieke dienstverlening. Dit artikel wordt functioneel geïnterpreteerd, waarbij de beoordeling van de dienstverlening plaatsvindt op basis van overeengekomen KPI's, rapportages en klachtenafhandeling. Het artikel blijft van toepassing, maar niet als fysiek keuringsmoment per levering.
23	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 22.1	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?	De aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt dat overeengekomen termijnen bindend zijn. Gelet op de aard van de dienstverlening (postbezorging) worden termijnen echter beoordeeld in samenhang met de overeengekomen servicekaders en prestatieniveaus (zoals bezorgpercentages). Er is geen sprake van fatale termijnen per individueel poststuk, maar van prestatieverplichtingen op totaalniveau.
24	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 14.3	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.	De aanbestedende dienst begrijpt dat inschrijver flexibiliteit wenst ten aanzien van zijn verzekeringen. Het artikel wordt zo geïnterpreteerd dat wijzigingen in de verzekering zijn toegestaan, mits de dekking gedurende de looptijd van de overeenkomst aantoonbaar voldoet aan de gestelde minimumeisen. Voor dergelijke wijzigingen is geen voorafgaande toestemming vereist, zolang aan deze voorwaarden wordt voldaan.
25	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 14.1, 14.2 en 14.5	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?	De aanbestedende dienst erkent dat op (internationaal) vervoer dwingendrechtelijke bepalingen van toepassing kunnen zijn, zoals het CMR-verdrag en relevante bepalingen uit Boek 8 BW. Deze wettelijke kaders zijn van toepassing voor zover en voor zover dwingendrechtelijk voorgeschreven. Voor het overige blijven de bepalingen uit de overeenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden onvervoerd van kracht.
26	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 14.1, 14.2 en 14.5	"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"	De aanbestedende dienst erkent dat opdrachtnemer niet aansprakelijk is voor schade die niet aan hem kan worden toegerekend op grond van wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen. De door inschrijver genoemde voorbeelden (zoals gebrekkige verpakking of onjuiste adressering) kunnen, afhankelijk van de omstandigheden, onder deze beoordeling vallen. De aanbestedende dienst ziet geen aantekening om deze limitatief op te nemen of de bepaling aan te passen.

27	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 14.1, 14.2 en 14.5	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?	De aanbestedende dienst erkent dat voor diensten die vallen onder de Universele Postdienstverlening wettelijke bepalingen uit de Postwet 2009 van toepassing zijn, waaronder eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen. Deze gelden voor zover en voor zover dwingendrechtelijk van toepassing. Voor overige diensten blijven de contractuele bepalingen leidend.
28	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 14.1, 14.2 en 14.5	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 Postwet 2009. 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 aanbestedende dienst acht het niet proportioneel om de aansprakelijkheid volledig te beperken tot uitsluitend directe schade die rechtstreeks voortvloeit uit het vervoer. Wel geldt als uitgangspunt dat aansprakelijkheid wordt beoordeeld binnen de kaders van de wet en de overeenkomst, waarbij indirecte schade in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking komt, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. De aanbestedende dienst handhaaft de huidige bepaling en ziet geen aanleiding deze verdergaand te beperken.
29	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 13.2	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?	De aanbestedende dienst handhaaft het uitgangspunt dat omstandigheden die behoren tot de normale bedrijfsvoering, zoals personeelstekorten, ziekte van personeel en transportproblemen, in beginsel voor rekening en risico van opdrachtnemer komen en niet zonder meer als overmacht worden aangemerkt. Per situatie zal worden beoordeeld of sprake is van overmacht in de zin van de wet.
30	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 13	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."	De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om het artikel aan te passen. De huidige bepaling biedt voldoende duidelijkheid en sluit aan bij de geldende juridische kaders. Het staat partijen uiteraard vrij om elkaar tijdig te informeren bij een (mogelijke) overmachtssituatie.
31	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 11.2	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?	De aanbestedende dienst begrijpt dat individuele monitoring of nakoming per zending niet altijd mogelijk is. Het artikel wordt daarom functioneel geïnterpreteerd, waarbij de beoordeling plaatsvindt op basis van de totale dienstverlening en overeengekomen prestatieniveaus (zoals KPI's). Het artikel blijft van toepassing en wordt niet geschrapt.
32	Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 11.1	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.	De aanbestedende dienst erkent dat het niet wenselijk is om termijnen per individueel poststuk als fataal te merken. Termijnen worden daarom geïnterpreteerd als streeftermijnen binnen de overeengekomen servicekaders en prestatieniveaus. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze structureel aan deze niveaus voldoet. Het artikel blijft van toepassing.
33	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 41	In Programma van Eisen, eis 41 is opgenomen dat de in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan de Euro 6/VI-norm. Inschrijver kan bevestigen dat de dagelijkse postbezorging plaatsvindt binnen een duurzaam ingericht bezorgmodel. De door Inschrijver ingezette eigen voertuigen voor deze dienstverlening voldoen volledig aan de Euro 6/VI-norm en waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van fietsbezorging en andere duurzame vervoersmiddelen. Voor de uitvoering van haal- en brengritten wordt daarnaast gebruikgemaakt van een combinatie van eigen voertuigen en voertuigen van onderaannemers. De inzet van voertuigen binnen dit netwerk vindt plaats op basis van centrale en dynamische planning, waarbij specifieke orders niet vooraf aan specifieke voertuigen kunnen worden toegewezen. Het wagenpark bevindt zich hierbij in een transitie, waarbij verdere verduurzaming stapsgewijs wordt gerealiseerd. Kan de Aanbestedende Dienst bevestigen dat voor de inzet van onderaannemers bij haal- en brengritten een inspanningsverplichting voortstaat, en dat geen onvoorwaardelijke garantie wordt verlangd dat alle ingezette voertuigen te allen tijde aan de Euro 6/VI-norm voldoen?	De aanbestedende dienst handhaaft de eis dat in te zetten voertuigen dienen te voldoen aan minimaal de Euro 6/VI-norm. Voor onderaannemers geldt dat van opdrachtnemer verwacht wordt dat hij zich aantoonbaar inspant om ook daar aan deze eis te voldoen. De aanbestedende dienst accepteert dat dit voor onderaannemers als een inspanningsverplichting wordt ingevuld, mits de opdrachtnemer actief stuurt op verdere verduurzaming van het wagenpark.
34	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 38	Gelet op de huidige arbeidsmarkt is deze eis niet uitvoerbaar. Inschrijver heeft – net als veel ondernemingen in Nederland – een tekort aan werknemers (en specifiek bezorgers). Hierdoor kan het zijn dat Inschrijver wel werknemers kan vinden die Engels spreken, maar geen Nederlands. Kan de AD deze eis aanpassen?	De aanbestedende dienst acht beheersing van de Nederlandse taal van belang voor een correcte en veilige uitvoering van de dienstverlening en voor de communicatie met de organisatie. De eis blijft gehandhaafd. Wel wordt deze proportioneel toegepast, waarbij functionele communicatie en begrijpelijkheid leidend zijn.
35	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 27	Binnen de scope valt ongeadresseerde post. Wij kennen dit product niet meer. Als alternatief kunt u deze post in een envelop aanbieden voorzien van "aan de bewoners van" plus het adres. Volstaat dit voor u?	De aanbestedende dienst begrijpt dat ongeadresseerde post als product minder gangbaar is. Het aanbieden van deze post in enveloppen voorzien van "Aan de bewoners van" en het betreffende adres wordt als passend alternatief geaccepteerd en voldoet aan de eis. Het prijzenblad zal hier op aangepast worden, waarbij ongeadresseerde post wordt toegevoegd.
36	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 23	Inschrijver maakt voor gebruik van buitenlandse post gebruik van de nationale universele postdienstverlening/bezorgers in een ander land. Vanaf het moment van overdragen heeft Inschrijver geen enkele invloed meer op de bezorging van het poststuk. Inschrijver kan dan ook geen verantwoordelijkheid dragen voor het stuk vanaf het moment dat het poststuk wordt overgedragen. Kan de AD dit in de eis verwerken?	De aanbestedende dienst erkent dat voor buitenlandse post gebruik wordt gemaakt van internationale postnetwerken en lokale bezorgorganisaties. De verantwoordelijkheid van opdrachtnemer strekt zich tot het moment van overdracht aan de buitenlandse postdienst, waarna sprake is van een inspanningsverplichting ten aanzien van de verdere bezorging. De eis wordt in die zin geïnterpreteerd.
37	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 22	Inschrijver kan niet aan deze eis voldoen. Bovendien gaat deze eis veel verder dan gewenst is. Op dit moment zou deze eis betekenen dat Inschrijver bij iedere wijziging de AD dient in te lichten, ook al zou de wijziging de AD niet raken. Dit is onwenselijk. Bovendien is Inschrijver, gelet op de sterk veranderende post- en pakketmarkt, gehouden om essentiële wijzigingen door te voeren in haar processen. Hierbij past het niet dat Inschrijver voor iedere wijziging toestemming vraagt aan haar klanten en dat een individuele klant een wijziging kan tegenhouden. Dat zou betekenen dat een noodzakelijke efficiëntieslag of kostenbesparing niet door zou kunnen gaan. Kan de AD deze eis verwijderen?	De Aanbestedende Dienst begrijpt de dynamiek van de post- en pakketmarkt en de noodzaak voor opdrachtnemer om wijzigingen in haar processen door te voeren. De eis wordt niet verwijderd. Wel wordt deze zo geïnterpreteerd dat uitsluitend wezenlijke wijzigingen die impact hebben op de dienstverlening aan de Aanbestedende Dienst vooraf worden afgestemd. Niet-materiële of interne wijzigingen behoeven geen voorafgaande toestemming.
38	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 21	Inschrijver hangt geen servicekader aan het retourneren van post. We doen dit zo snel mogelijk. Daarom kunnen we deze eis alleen opvatten als een inspanningsverplichting. Graag uw akkoord dat onze zienswijze klopt?	De Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat deze eis wordt opgevat als een inspanningsverplichting. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat retourstromen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk worden verwerkt.

39	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 21	En retourstuk betekent extra transportbewegingen en zodoende een hogere CO2-uitstoot. In het kader van duurzaamheidsdoelstellingen wil Inschrijver het aantal (fysieke) retourstukken 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 retourstuk. 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 onderkent het duurzaamheidsaspect van het beperken van fysieke retourstromen. Digitale retourdiensten zijn toegestaan. Fysieke retouren maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen in de tarieven te zijn inbegrepen. Er wordt geen separate component opgenomen in het prijzenblad. Inschrijvers kunnen eventuele kosten verwerken in hun inschrijfsom.
40	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 20	Wat verstaat de AD onder een schrijven? Is dit ook een e-mail, een melding in de applicatie van Inschrijver en/of een briefje in de brievenbus waar het poststuk/pakket is op te halen? Kan de AD daarnaast óók het woord 'direct' verwijderen? Eventueel kan AD dit aanpassen naar: zo snel als mogelijk.	Onder een "schrijven" wordt verstaan iedere vorm van communicatie richting de geadresseerde, waaronder een schriftelijke kennisgeving, e-mail of digitale notificatie via een applicatie. De term "direct" wordt aangepast naar "zo spoedig mogelijk".
41	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 18	Inschrijver weet niet altijd wat de reden is van retouren. Kan de AD deze eis zo aanpassen dat Inschrijver de reden opgeeft indien deze bij Inschrijver bekend is?	De Aanbestedende Dienst gaat akkoord met de voorgestelde aanpassing. Opdrachtnemer vermeldt de reden van retour indien deze bij haar bekend is.
42	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 17	Kan de AD bevestigen dat deze eis een inspanningsverplichting betreft geen garantie? Een dergelijke garantie is praktisch onmogelijk omdat een garantie 100% correcte nakoming betreft. Dit zou betekenen dat wanneer 1 poststuk al te laat of beschadigd bezorgd zou worden, dat Inschrijver niet aan de garantie voldoet. Dit kan niet van Inschrijver worden verlangd.	De Aanbestedende Dienst bevestigt dat deze eis wordt opgevat als een inspanningsverplichting en niet als een resultaatverplichting.
43	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 16	Het product aantekende post maakt onderdeel uit van het UPD-portfolio. Vanuit de UPD zijn geen specifieke kwaliteitsnormen vastgesteld. Graag deze eis daarom verwijderen.	De eis wordt gehandhaafd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij, ook binnen het kader van de Universele Postdienstverlening, een passend kwaliteitsniveau waarborgt. De eis wordt echter opgevat als een inspanningsverplichting.
44	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 15	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 98% eis naar beneden bij te stellen. Het afspreken van een percentage van 98% 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 98% maakt de AD het voor Inschrijver niet mogelijk om de overeenkomst na te komen. Kunt u de overkomstduur aanpassen naar 90%?	De Aanbestedende Dienst onderkent de ontwikkelingen in de postmarkt en de door Inschrijver aangehaalde beleidslijn. De eis wordt aangepast naar een bezorgpercentage van 90% binnen de gestelde overkomstduur. Deze eis wordt bovendien opgevat als een inspanningsverplichting.
45	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 11	Inschrijver haalt niet na 18:00 uur. Kunt u het venster aanpassen naar 16:00 tot 18:00?	De Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het aanpassen van het afhaalvenster naar 16:00 tot 18:00 uur.
46	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 10 en eis 11	Inschrijver brengt niet voor 8:00 uur. Kunt u het venster aanpassen naar 08:00 tot 10:00?	De Aanbestedende Dienst gaat akkoord met het aanpassen van het bezorgvenster naar 08:00 tot 10:00 uur.
47	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 9	Voor poststukken die als onbestelbaar worden aangemerkt heeft Inschrijver een rechterlijke machtiging om poststukken open te maken voor het achterhalen van een afzend-/bezorgadres. Inschrijver heeft hiervoor een werkproces. Is de AD zich hiervan bewust? Kan de AD dit in de eis aanpassen?	De Aanbestedende Dienst is bekend met de wettelijke mogelijkheid tot het openen van onbestelbare poststukken onder strikte voorwaarden. De eis wordt niet aangepast, maar wordt geacht in lijn met de geldende wet- en regelgeving te worden uitgevoerd.
48	Bijlage 2 Programma van Eisen, eis 7	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?	De Aanbestedende Dienst gaat akkoord met de interpretatie dat deze eis wordt opgevat als een inspanningsverplichting.
49	Concept Raamwerkovereenkomst, artikel 9 10.1 Overmacht	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?	De Aanbestedende Dienst kan niet akkoord gaan met het categorisch aanmerken van personeelsgebrek, ziekte en transportproblemen als overmacht. Deze omstandigheden behoren in beginsel tot het ondernemersrisico van opdrachtnemer. Per geval zal worden beoordeeld of sprake is van overmacht, conform de wettelijke kaders.
50	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 8.2	Inschrijver is niet akkoord met een opschortingsrecht voor de AD in het geval Inschrijver tekort schiet in de nakoming van de overeenkomst. Dit artikel zou namelijk met zich meebrengen dat als één zending te laat zou komen of vermist raakt, de AD haar betaling kan opschorten. Dit is niet wenselijk. Kan de AD dit artikel verwijderen?	De Aanbestedende Dienst acht een opschortingsrecht een gebruikelijke en proportionele bepaling. Het artikel blijft gehandhaafd. Hierbij geldt dat opschorting slechts aan de orde is indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming van voldoende gewicht, en niet bij een incidentele afwijking in de dienstverlening.
51	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 8.1	Kunt u deze eis aanpassen naar 10 dagen? Zo niet graag uw uitgebreide toelichting	Nee, de gemeente Veenendaal hanteert in haar Algemene Inkoopvoorwaarden (art. 11.2) en het Beschrijvend Document een fatale termijn van 5 dagen voor reactie op verzoeken. Deze termijn is gebaseerd op de efficiëntie en snelheid die de gemeente vereist in de dienstverlening. Toelichting: Een verlenging naar 10 dagen zou de operationele continuïteit en klantenservice kunnen aantasten, vooral bij tijdskritische zaken zoals aangetekende post of pakketten. De gemeente verwacht dat een professionele dienstverlener zoals PostNL in staat is om binnen 5 dagen te reageren. Advies: PostNL kan in haar inschrijving aantonen hoe zij deze termijn kan waarborgen, bijv. door een 24/7 klantenservice of automatische track & trace-systemen.
52	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 6.3	"In de huidige tekst staat dat tarieven twee jaar vaststaan en pas per 1 januari 2028 via de CBS-index worden herzien. Voor de logistieke sector is de NEA-index echter de marktconforme standaard. Een vaste prijsperiode van twee jaar is in de huidige markt bedrijfseconomisch niet verantwoord. Is de gemeente bereid artikel 6.3 als volgt aan te passen: - Indexatie-interval: Jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2027 - Indexcijfer: Toepassing van de NEA-index (kostenontwikkeling logistiek vervoer) in plaats van CBS."	Ja, onder voorwaarden: De gemeente Veenendaal is bereid om de NEA-index te accepteren, mits: De index marktconform is en objectief wordt toegepast. De indexatie jaarlijks plaatsvindt, maar niet vóór 1 januari 2028 (om budgettaire zekerheid te waarborgen). Redenering: De NEA-index is inderdaad de marktstandaard voor logistieke diensten en beter afgestemd op de kostenontwikkeling in de sector. De gemeente wil echter prijsstabiliteit in de eerste twee jaar (2026-2027) om budgettaire risico's te beperken. Voorstel: De gemeente kan akkoord gaan met de volgende tekst: "Indexatie vindt plaats volgens de NEA-index (kostenontwikkeling logistiek vervoer), voor het eerst per 1 januari 2028. Tot die tijd blijven de prijzen vast."
53	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 4; Bijlage 3 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. Bovendien maakt Inschrijver ten aanzien van de uitvoering mogelijk gebruik van bijvoorbeeld SW-bedrijven. Echter, op voorhand is niet met zekerheid te zeggen of een door een onderaannemer uitgevoerd zal worden en welk bedrijf dat zal zijn. 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 verwijderen?	Nee, maar met een praktische oplossing: De gemeente Veenendaal moet volgens de Aanbestedingswet 2012 (art. 2.98) en haar Algemene Inkoopvoorwaarden (art. 4.3) toestemming behouden voor het inschakelen van onderaannemers, om kwaliteit, continuïteit en aansprakelijkheid te waarborgen. Praktische oplossing: Inschrijver kan een lijst van goedgekeurde onderaannemers opnemen in de inschrijving, met een verklaring dat deze voldoen aan de eisen van de gemeente. Voor ad-hoc wijzigingen (bijv. vervanging van een onderaannemer) kan een jaarlijkse update worden afgesproken, in plaats van per geval toestemming. De gemeente kan akkoord gaan met een generieke toestemming voor onderaannemers die voldoen aan SROI-eisen (bijv. sociale werkbedrijven).

54	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 2.2 document 4	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?	Nee, maar met nuance: De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft inderdaad aangegeven dat een logistiek dienstverlener geen verwerker is in de zin van de AVG, tenzij zij persoonsgegevens verwerkt buiten de strikt noodzakelijke logistieke uitvoering (bijv. opslag van gegevens voor marketingdoeleinden). Voorwaarde: Inschrijver moet in de inschrijving expliciet verklaren dat zij alleen persoonsgegevens verwerkt die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering (bijv. adressen voor bezorging) en dat zij geen additionele verwerkingen uitvoert. Conclusie: De verwerkersovereenkomst buiten toepassing gelaten worden, mits Inschrijver deze garantie geeft.
55	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 2.2	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.	Ja, onder voorwaarden: De gemeente Veenendaal hanteert in haar Algemene Inkoopvoorwaarden (art. 4.9) al dat Nota's van Inlichtingen prevaleren bij tegenstrijdigheden. Voorwaarde: De wijzigingen in de Nota's van Inlichtingen moeten expliciet en gemotiveerd zijn, en niet leiden tot wezenlijke afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht. Praktisch: De gemeente kan akkoord gaan met de volgende tekst: "Nota's van Inlichtingen prevaleren boven de overeenkomst, mits de wijzigingen niet strijdig zijn met de Aanbestedingswet of de essentie van de opdracht."
56	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 2.1 en 2.4	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, onder voorwaarden: De AVC 2002 zijn inderdaad marktconform voor vervoersdiensten en regelen zaken als aansprakelijkheid, leveringstermijnen en schadeafhandeling die niet in de algemene inkoopvoorwaarden staan. Voorwaarde: De AVC 2002 mogen niet strijdig zijn met de Aanbestedingswet of de essentiële eisen van de gemeente (bijv. SROI, duurzaamheid). Voorstel: De gemeente kan de AVC 2002 opnemen als bijlage, met een clausule dat de Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal prevaleren bij conflicten.
57	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 2.1; Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 2.4; Bijlage 3 Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 2.1 en 2.4	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.	Ja, mits redelijk en proportioneel: De gemeente begrijpt dat efficiënte verwerking van poststukken afhankelijk is van standaardisatie (bijv. envelopformaten, barcodes). Voorwaarden: De voorwaarden mogen niet leiden tot onredelijke kosten voor de gemeente. Inschrijver moet flexibiliteit bieden voor uitzonderingen (bijv. verkiezingspost). De voorwaarden moeten transparant zijn en vooraf worden gedeeld met de gemeente. Praktisch: De gemeente kan akkoord gaan met opname, mits Inschrijver een overzicht levert van de voorwaarden en een uitleg hoe deze de dienstverlening verbeteren.
58	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 2.1; Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 2.1 en 2.4	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 uitvoerisel 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?	Ja, onder voorwaarden: De AVP zijn dwingend voorgeschreven door de Postwet 2009 en zijn van toepassing op alle postdienstverleners in Nederland. Dit betekent dat ze automatisch gelden voor de uitvoering van postdiensten, ook als ze niet expliciet in de overeenkomst staan. Voorwaarden voor opname: De AVP mogen niet strijdig zijn met de Aanbestedingswet of de essentiële eisen van de gemeente (bijv. SROI, duurzaamheid). De AVP moeten als bijlage worden toegevoegd aan de overeenkomst, met een clausule dat de Algemene Inkoopvoorwaarden Veenendaal prevaleren bij conflicten. Praktisch: De gemeente kan akkoord gaan met de volgende tekst: "De Algemene voorwaarden universele postdienst (AVP) van Inschrijver zijn van toepassing op deze overeenkomst, voor zover ze niet strijdig zijn met de Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Veenendaal of de Aanbestedingswet 2012."
59	Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 2.1; Algemene Inkoopvoorwaarden, Artikel 2.1 en 2.4	U verwijst in de concept overeenkomst naar Bijlage 4 verwerkersovereenkomst. Bijlage 4 gaat echter over Social Return. Daarbij, 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 of enige andere overeenkomst?	Zie ook antwoord op vraag 54, Ja, mits: Inschrijver expliciet verklaart dat zij alleen persoonsgegevens verwerkt die strikt noodzakelijk zijn voor de logistieke uitvoering (bijv. adressen voor bezorging). Inschrijver geen additionele verwerkingen uitvoert (bijv. marketing, data-analyse). Voorwaarde: Inschrijver moet in de inschrijving een verklaring opnemen dat zij voldoet aan de AVG en de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Conclusie: De verwerkersovereenkomst kan worden weggelaten, mits Inschrijver deze garanties biedt.
60	Aanbestedingsleidraad paragraaf 8.2.2	Inschrijver overlegt geen verzekeringspolissen. Volstaat voor de AD een verzekeringscertificaat?	Ja, de gemeente Veenendaal vraagt in haar Algemene Inkoopvoorwaarden (art. 8.2.2) om een kopie van de polis (of het voorblad), maar een verzekeringscertificaat is ook acceptabel, mits: Het certificaat duidelijk de dekking aangeeft (minimaal €1.000.000 per gebeurtenis en €2.000.000 per jaar). Het certificaat recent is (niet ouder dan 6 maanden). Het certificaat ondertekend is door de verzekeraar. Praktisch: Inschrijver kan het certificaat bij de inschrijving voegen en verklaren dat de volledige polis op verzoek wordt overlegd.

61	Aanbestedingsleidraad paragraaf 7.1	De AD vraagt: "De hoofverantwoordelijke die met onderaannemers gaat werken biedt na gunning inzage in de prijzen die de onderaannemer betaald krijgt voor zijn diensten en houdt zich aan de wettelijke betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur van de onderaannemer." De AD gaat met deze informatie wel te ver. Dit is voor Inschrijver dan ook niet acceptabel. Dit betreft vertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie die de AD niet nodig heeft voor de dienstverlening. Kan de AD deze voorwaarde verwijderen?	Nee, maar met een praktische oplossing: De gemeente Veenendaal heeft deze eis opgenomen om transparantie en eerlijke prijsvorming te waarborgen, vooral omdat onderaannemers een groot deel van de dienstverlening uitvoeren. Praktische oplossing: Inschrijver kan jaarlijks een overzicht verstrekken van de gemiddelde tarieven die aan onderaannemers worden betaald, zonder specifieke bedrijfsgegevens prijs te geven. Inschrijver kan een verklaring opnemen dat zij zich houdt aan de wettelijke betalingstermijn van 30 dagen en dat onderaannemers marktconforme tarieven ontvangen. Alternatief: De gemeente kan akkoord gaan met een samenvattend rapport in plaats van gedetailleerde prijzen.
62	Aanbestedingsleidraad paragraaf 7.1	Voor incidentele nevenproducten (zoals pakketten) maakt Odrachtnemer gebruik van een gelieerde groepsmaatschappij (bijv. PostNL Pakketten Benelux B.V.). Staat de Aanbestedende dienst toe dat deze specifieke facturatie rechtstreeks vanuit de betreffende entiteit verloopt?	Ja, onder voorwaarden, de gemeente Veenendaal staat subfacturatie toe, mits: De hoofdovereenkomst blijft tussen de gemeente en Inschrijver. De gelieerde maatschappij voldoet aan dezelfde kwaliteitseisen, SROI-verplichtingen en verzekeringseisen als Inschrijver. Inschrijver hoofdelijk aansprakelijk blijft voor de dienstverlening. Praktisch: Inschrijver kan een verklaring opnemen in de inschrijving dat de gelieerde maatschappij voldoet aan alle eisen.
63	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3; Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 3	De Aanbestedende Dienst heeft daarnaast de mogelijkheid de Overeenkomst tijdelijk te verlengen indien ten behoeve van een nieuwe en opvolgende overeenkomst rechtsmiddelen (zoals een klachtenregeling, procedure bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, een kort geding en/of hoger beroep) zijn ingezet, waardoor de gunning van de opvolgende overeenkomst wordt vertraagd. Kan de Aanbestedende Dienst toelichten of in een dergelijk scenario de verlenging ook kan worden ingericht in twee aaneengesloten perioden van telkens zes (6) maanden, zodat de continuïteit en uitvoerbaarheid van de dienstverlening op zorgvuldige wijze kan worden geborgd?	Ja, de gemeente Veenendaal heeft in de concept-raamovereenkomst (art. 3.3) al opgenomen dat de overeenkomst maximaal driemaal met drie maanden kan worden verlengd bij vertraging door rechtsmiddelen. Flexibiliteit: De gemeente kan akkoord gaan met een verlenging in twee perioden van zes maanden, mits: De totale verlengingstermijn niet langer is dan 12 maanden (om budgettaire zekerheid te behouden). De verlenging alleen wordt toegepast bij vertraging door rechtsmiddelen (bijv. klachten, kort geding). Praktisch: De gemeente kan de volgende tekst opnemen: "Indien de gunning van een opvolgende overeenkomst wordt vertraagd door rechtsmiddelen, kan de overeenkomst maximaal twee maal met zes maanden worden verlengd."
64	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3; Bijlage 1 Concept Raamovereenkomst, artikel 3, Pve Eis 2	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?	Nee, maar met nuance, de gemeente Veenendaal heeft de verlengingsoptie opgenomen om continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, vooral bij vertraging door rechtsmiddelen. Praktische oplossing: de gemeente kan wel akkoord gaan met een evaluatiemoment na twee jaar, waarbij beide partijen kunnen bespreken of de overeenkomst moet worden aangepast of beëindigd bij wijzigingen in de postmarkt. Voorwaarde: Wijzigingen moeten redelijk en proportioneel zijn en mogen niet leiden tot onevenredige kosten voor de gemeente. Praktisch: De gemeente kan de volgende tekst opnemen: "Na twee jaar vindt een evaluatie plaats waarbij beide partijen kunnen voorstellen om de overeenkomst aan te passen of te beëindigen, mits dit redelijk en proportioneel is en niet een wezenlijk wijziging is in de zin van de Aanbestedingswet."
65	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.3;	In de postmarkt verwachten wij in de komende jaren ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld servicekaders en het aantal bezorgdagen. 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 akkoord gaan met het wederkerig maken van de verlengopties? Anders kunnen wij namelijk niet inschrijven.	Ja, onder voorwaarden: de gemeente Veenendaal begrijpt dat de postmarkt snel verandert en dat Inschrijver flexibiliteit nodig heeft om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen (bijv. servicekaders, bezorgdagen). Voorwaarden voor wederkerigheid: Inschrijver moet tijdig (minimaal 6 maanden voor afloop) in contact treden met de gemeente om wijzigingen te bespreken. Inschrijver moet aantonen dat de wijzigingen noodzakelijk zijn en niet lichtzinnig worden doorgevoerd. De gemeente behoudt het recht om alternatieve oplossingen voor te stellen (bijv. aanpassing van de overeenkomst in plaats van beëindiging). Praktische oplossing: de gemeente kan akkoord gaan met een wederzijdse verlengoptie, mits Inschrijver een exitstrategie biedt (bijv. overgangperiode, ondersteuning bij overstap naar een nieuwe dienstverlener). Voorstel voor tekst: "Beide partijen kunnen de overeenkomst na twee jaar in onderling overleg verlengen of beëindigen, mits dit redelijk en proportioneel is en met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. Inschrijver verplicht zich om wijzigingen in de dienstverlening tijdig te melden en gezamenlijk naar een oplossing te zoeken."
66	Prijzenblad	Wilt u uw toelichting binnen het prijzenblad ook aanpassen op basis van de binnen de markt van toepassing zijnde servicekaders?	Ja, de gemeente Veenendaal is bereid om het prijzenblad aan te passen aan de actuele servicekaders die in de markt gelden, mits: De servicekaders transparant en redelijk zijn. De prijzen concurrentieel blijven en passen binnen het budget van de gemeente. Praktisch: Inschrijver kan een geactualiseerd prijzenblad indienen, met een toelichting op de wijzigingen (bijv. aanpassing van bezorgdagen, servicekaders). De gemeente zal het prijzenblad beoordelen op redelijkheid en marktconformiteit.
67	Prijzenblad	Wil Aanbestedende dienst tarieven voor buitenlandse post op basis van losse post ontvangen? Zo ja, wilt u dan de volgende staffels aanhouden? - 0 tot 20 gram - 20 tot 50 gram - 50 tot 100 gram - 100 tot 350 gram - 350 tot 2.000 gram	Ja, de gemeente Veenendaal is bereid om tarieven voor buitenlandse post te ontvangen op basis van losse post, mits de staffels marktconform zijn. <u>Voorwaarden:</u> De tarieven moeten realistisch en transparant zijn. Inschrijver moet een duidelijke uitleg geven over de prijsopbouw (bijv. kosten voor transport, douane, administratie). <u>Praktisch:</u> Inschrijver kan de tarieven opnemen in het prijzenblad, met een toelichting op de staffels (0-20 gram, 20-50 gram, etc.).

68	Prijzenblad	Op basis van welke service moet het tarief voor pakketten aangeboden worden?	De gemeente Veenendaal verwacht dat de tarieven voor pakketten worden aangeboden op basis van de standaard servicekaders die in de markt gelden, zoals: Standaard bezorging (bijv. binnen 24-48 uur). Aangetekende bezorging (met handtekening). Verzekerde bezorging (met verzekering tegen schade/verlies). <u>Voorwaarden:</u> De servicekaders moeten helder worden omschreven in het prijzenblad. Inschrijver moet garanties bieden voor de bezorgkwaliteit. <u>Praktisch:</u> Inschrijver kan de tarieven opnemen in het prijzenblad, met een specificatie van de servicekaders en bijbehorende prijzen.
69	Prijzenblad	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat tarieven voor pakketten binnen Nederland opgegeven moeten worden?	Ja, de gemeente Veenendaal bevestigt dat de tarieven voor pakketten uitsluitend voor Nederland opgegeven moeten worden, tenzij de opdracht ook internationale pakketten omvat. <u>Voorwaarden:</u> De tarieven moeten inclusief BTW en all-in zijn (geen extra kosten voor bijv. brandstof toeslag). Inschrijver moet een duidelijke opsplitsing geven van de tarieven per gewichtscategorie (bijv. 0-2 kg, 2-5 kg, etc.).
70	Prijzenblad	Het servicekader 48-72-uurs post bestaat niet meer. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om dit aan te passen naar het servicekader 'vast'. Zie hieronder: Aanleveren / Bezorgen Maandag -> Donderdag-vrijdag Dinsdag -> Donderdag-vrijdag Woensdag -> Dinsdag-woensdag Donderdag -> Dinsdag-woensdag Vrijdag -> Dinsdag-woensdag Graag uw aanpassing?	Ja, de gemeente Veenendaal is bereid om het servicekader aan te passen aan de actuele marktstandaard, mits: - Het nieuwe servicekader realistisch en haalbaar is. - Inschrijver garandeert dat de bezorgkwaliteit gewaarborgd blijft. <u>Praktisch:</u> Inschrijver kan het aangepaste servicekader opnemen in het prijzenblad, met een toelichting op de bezorgdagen. Aanleveren / Bezorgen Maandag -> Donderdag-vrijdag Dinsdag -> Donderdag-vrijdag Woensdag -> Dinsdag-woensdag Donderdag -> Dinsdag-woensdag Vrijdag -> Dinsdag-woensdag
71	Prijzenblad	Wij verzoeken u om 24-uurs post aan te passen naar 48-uurs post. Graag uw aanpassing?	Ja, onder voorwaarden: de gemeente Veenendaal is bereid om de service aan te passen naar 48-uurs post, mits: Inschrijver aantoont dat 24-uurs post niet meer marktconform is. De bezorgkwaliteit gewaarborgd blijft. <u>Praktisch:</u> Inschrijver kan het aangepaste servicekader opnemen in het prijzenblad, met een toelichting op de wijziging.
72	Raamovereenkomst - Artikel 7.3	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om deze optie te laten vervallen. Graag uw aanpassing?	Afhankelijk van de inhoud van de optie, als de optie betrekking heeft op een niet-essentiële voorwaarde (bijv. een extra rapportageverplichting), kan de gemeente Veenendaal overwegen deze te laten vervallen, mits dit niet ten koste gaat van de kwaliteit of transparantie van de dienstverlening. <u>Voorwaarden:</u> Inschrijver moet motiveren waarom de optie niet haalbaar of niet marktconform is. De gemeente behoudt het recht om alternatieve maatregelen voor te stellen (bijv. een aangepaste rapportage). <u>Praktisch:</u> Inschrijver kan een gemotiveerd verzoek indienen om de optie te laten vervallen, met een alternatief voorstel als dat mogelijk is.
73	Raamovereenkomst - Artikel 6	Inschrijver gaat niet akkoord met de door Aanbestedende dienst voorgestelde wijze van indexatie. Deze sluit namelijk niet aan bij de markt. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de volgende wijze van indexatie toe te staan: §De tarieven voor de postdienstverlening worden geïndexeerd op basis van de procentuele kostenstijging die door PostNL binnen de zakelijke markt wordt doorgevoerd; §Alle overige diensten worden geïndexeerd op basis van de NEA-index. Graag uw aanpassing?	Zie ook hetzelfde antwoord bij vraag 52: Ja, onder voorwaarden: De gemeente Veenendaal is bereid om de NEA-index te accepteren, mits: De index marktconform is en objectief wordt toegepast. De indexatie jaarlijks plaatsvindt, maar niet vóór 1 januari 2028 (om budgettaire zekerheid te waarborgen). Redenering: De NEA-index is inderdaad de marktstandaard voor logistieke diensten en beter afgestemd op de kostenontwikkeling in de sector. De gemeente wil echter prijsstabiliteit in de eerste twee jaar (2026-2027) om budgettaire risico's te beperken. Voorstel: De gemeente kan akkoord gaan met de volgende tekst: "Indexatie vindt plaats volgens de NEA-index (kostenontwikkeling logistiek vervoer), voor het eerst per 1 januari 2028. Tot die tijd blijven de prijzen vast."
74	Raamovereenkomst - Artikel 4	Bij de uitvoering van postdienstverlening is het een gegeven dat er onderaannemers worden ingezet (door alle marktpartijen). Inschrijver wil Aanbestedende dienst verzoeken om hier bij voorkeur mee akkoord te gaan, anders kan de dienst niet uitgevoerd worden. Graag uw akkoord?	Zie ook hetzelfde antwoord bij vraag 53: Nee, maar met een praktische oplossing: De gemeente Veenendaal moet volgens de Aanbestedingswet 2012 (art. 2.98) en haar Algemene Inkoopvoorwaarden (art. 4.3) toestemming behouden voor het inschakelen van onderaannemers, om kwaliteit, continuïteit en aansprakelijkheid te waarborgen. Praktische oplossing: Inschrijver kan een lijst van goedgekeurde onderaannemers opnemen in de inschrijving, met een verklaring dat deze voldoen aan de eisen van de gemeente. Voor ad-hoc wijzigingen (bijv. vervanging van een onderaannemer) kan een jaarlijkse update worden afgesproken, in plaats van per geval toestemming. De gemeente kan akkoord gaan met een generieke toestemming voor onderaannemers die voldoen aan SROI-eisen (bijv. sociale werkbedrijven).
75	Programma van Eisen - Eis 46	Inschrijver heeft de indruk dat Aanbestedende dienst ook bij deze eis verwijst naar onderdelen die niet tot de scope van de aanbesteding behoren. Kan Aanbestedende dienst dit uitleggen?	Ja, de eis kan worden verwijderd als deze buiten de scope valt. Toelichting: Als de eis betrekking heeft op onderdelen die niet relevant zijn voor de post- en pakketdiensten (bijv. diensten die niet in de opdrachtoomschrijving staan), kan de gemeente Veenendaal deze eis laten vervallen. Voorstel voor aanpassing: "Eis 46 wordt verwijderd, omdat deze niet relevant is voor de scope van deze aanbesteding."

76	Programma van Eisen - Eis 45	Het is voor Inschrijver niet duidelijk wat Aanbestedende dienst precies verwacht. Daarnaast merkt Inschrijver op dat dit niet lijkt aan te sluiten bij de scope van onderhavige aanbesteding. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de eis te verwijderen. Graag uw aanpassing?	Eis 45 wordt verwijderd, omdat deze niet aansluit bij de scope van deze aanbesteding.
77	Programma van Eisen - Eis 44	De door Aanbestedende dienst opgenomen eis is veel te algemeen geformuleerd. Hoe wilt u dat Inschrijver hier precies invulling aan geeft?	Ja, de eis wordt verduidelijkt en aangepast. Eis 44 wordt aangepast als volgt: 'Inschrijver dient een kwaliteitsborgingsplan in te dienen dat minimaal de volgende onderdelen bevat: - Procesbeheersing (bijv. beschrijving van het bezorgproces en controlemechanismen). - Klachtenafhandeling (bijv. procedure voor het registreren en oplossen van klachten). - Rapportage (bijv. maandelijks rapportage over bezorgkwaliteit en eventuele afwijkingen).'
78	Programma van Eisen - Eis 38	De door Aanbestedende dienst gestelde eis kan niet ingevuld worden. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om binnen de eis alleen te verwijzen naar de specifieke contactpersonen (inclusief chauffeurs) die voor Aanbestedende dienst worden ingezet. Graag uw aanpassing?	Ja, de eis 38 uit het PvE wordt als volgt aangepast: 'Inschrijver dient de contactgegevens te verstrekken van de specifieke contactpersonen (inclusief chauffeurs) die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de post- en pakketdiensten voor de gemeente Veenendaal.'
79	Programma van Eisen - Eis 27	Aanbestedende dienst heeft binnen het Programma van Eisen een eis opgenomen omtrent ongeadresseerde post. Naar het idee van Inschrijver maakt ongeadresseerde post geen onderdeel uit van de scope van de Opdracht. Aanbestedende dienst heeft hier immers niets over opgenomen en in het prijzenformulier worden geen tarieven uitgevraagd. Graag uw wijziging?	Zie ook het antwoord op vraag 35: De aanbestedende dienst begrijpt dat ongeadresseerde post als product minder gangbaar is. Het aanbieden van deze post in enveloppen voorzien van "Aan de bewoners van" en het betreffende adres wordt als passend alternatief geaccepteerd en voldoet aan de eis. Het prijzenblad zal hier op aangepast worden, waarbij ongeadresseerde post wordt toegevoegd.
80	Programma van Eisen - Eis 21	Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om van het aangegeven termijn een inspanningsverplichting te maken. Inschrijver is hierbij namelijk ook afhankelijk van PostNL. Graag uw aanpassing?	Zie ook de antwoorden op de vragen 38 en 39: De Aanbestedende Dienst kan bevestigen dat deze eis wordt opgevat als een inspanningsverplichting. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat retourstromen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk worden verwerkt. De Aanbestedende Dienst onderkent het duurzaamheidsaspect van het beperken van fysieke retourstromen. Digitale retouren zijn toegestaan. Fysieke retouren maken onderdeel uit van de dienstverlening en dienen in de tarieven te zijn inbegrepen. Er wordt geen separate component opgenomen in het prijzenblad. Inschrijvers kunnen eventuele kosten verwerken in hun inschrijfsom.
81	Programma van Eisen - Eis 20	"Indien een bezorging van niet-briefbuspost niet kan plaatsvinden dient de geadresseerde direct een mededeling te krijgen (een schrijven) op welke wijze en waar hij/zij zich in het bezit van het poststuk kan stellen." Hetgeen Aanbestedende dienst hier vraagt kan niet van toepassing zijn op reguliere post. Is deze eis gericht op aangetekende post?	Ja, de eis is gericht op aangetekende post. Toelichting: Bij aangetekende post is het gebruikelijk dat de geadresseerde een mededeling ontvangt als de post niet kan worden bezorgd. Voor reguliere post geldt deze verplichting niet. De gemeente Veenendaal kan de eis verduidelijken om aan te geven dat deze alleen geldt voor aangetekende post. Voorstel voor aanpassing: "Eis 20 wordt aangepast als volgt: 'Indien een bezorging van niet-briefbuspost (bijv. aangetekende post) niet kan plaatsvinden, dient de geadresseerde direct een mededeling te krijgen over hoe hij/zij het poststuk kan ontvangen.'
82	Programma van Eisen - Eis 15	Inschrijver gaat hier niet mee akkoord aangezien dit niet marktconform is. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst dit aan te passen naar: - Bezorgkwaliteit 90% - Bestelkwaliteit 99% (dat is bezorgzekerheid) Graag uw aanpassing?	Zie ook hetzelfde antwoord bij vraag 44: De Aanbestedende Dienst onderkent de ontwikkelingen in de postmarkt en de door Inschrijver aangehaalde beleidslijn. De eis wordt aangepast naar een bezorgpercentage van 90% binnen de gestelde overkomstduur. Deze eis wordt bovendien opgevat als een inspanningsverplichting.
83	Programma van Eisen - Eis 10	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat Inschrijver alleen de post hoeft te brengen die aangeleverd is op het postbusnummer? Er zijn immers altijd andere postbedrijven die post op het adres van de gemeente zullen bezorgen.	Ja, de gemeente kan dit bevestigen. Toelichting: Als de opdracht alleen betrekking heeft op post die is aangeleverd op het postbusnummer, hoeft Inschrijver niet verantwoordelijk te zijn voor post die via andere kanalen wordt aangeleverd.
84	Programma van Eisen - Eis 1	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat het aansprakelijkheidsregime van Boek 8 BW ook prevaleert ten opzichte van de Aanbestedingsdocumentatie van Aanbestedende dienst? Dit is namelijk een vereiste zodat de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer marktconform is. Graag uw aanpassing?	Ja, de gemeente kan dit bevestigen. Toelichting: Het aansprakelijkheidsregime van Boek 8 BW is de wettelijke standaard voor vervoersovereenkomsten en kan worden toegepast als dit marktconform is. De gemeente Veenendaal kan bevestigen dat dit regime geldt, tenzij er specifieke afwijkingen zijn opgenomen in de overeenkomst.
85	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 kwaliteitsniveau 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, onder voorwaarden. Toelichting: Als servicekaders landelijk worden aangepast, kan de gemeente Veenendaal hiermee akkoord gaan, mits: - De wijzigingen marktconform zijn. - Inschrijver tijdig communiceert over de wijzigingen. - De kwaliteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening gewaarborgd blijven. <u>Volgende aanpassing is geldig:</u> "De gemeente Veenendaal gaat akkoord met het aanpassen van servicekaders indien deze landelijk worden gewijzigd door Inschrijver, mits Inschrijver tijdig communiceert over de wijzigingen en de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft."
86	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?	Ja, onder voorwaarden: De gemeente Veenendaal begrijpt dat PostNL/UP als universele postdienstverlener (UPD) wettelijke en operationele wijzigingen kan doorvoeren die impact hebben op de dienstverlening. <u>Voorwaarden:</u> De Inschrijver moet tijdig communiceren over wijzigingen die door PostNL/UP worden opgelegd. - De wijzigingen mogen niet leiden tot een aantasting van de kwaliteit van de dienstverlening aan de gemeente. - De gemeente behoudt het recht om alternatieven te bespreken als de wijzigingen onacceptabel zijn. Volgende tekst is dan geldig: "De gemeente Veenendaal bevestigt dat wijzigingen die door PostNL/UP worden opgelegd en die van invloed zijn op de dienstverlening, door de inschrijver mogen worden doorgevoerd binnen de overeenkomst, mits de inschrijver tijdig communiceert over de wijzigingen en de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft."

87	Blz 21 - Gunningscriteria kwaliteit	Inschrijver is bij de uitvoering van de dienstverlening altijd in bepaalde mate afhankelijk van de dienstverlening van PostNL. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat u daar rekening mee houdt bij de beoordeling (met andere woorden; u benadeelt inschrijver niet voor het feit dat er gebruik moet worden gemaakt van het netwerk van PostNL)?	Ja, de gemeente Veenendaal zal rekening houden met de afhankelijkheid van PostNL bij de beoordeling van de inschrijving. <u>Voorwaarden:</u> - De inschrijver moet aantonen dat eventuele beperkingen of afhankelijkheden buiten hun controle liggen. - De inschrijver moet alternatieve oplossingen bieden als PostNL-diensten niet voldoen aan de eisen van de gemeente. <u>Volgende tekst is geldig:</u> "De gemeente Veenendaal houdt rekening met de afhankelijkheid van PostNL bij de beoordeling van de inschrijving en zal de inschrijver niet benadelen voor zaken die buiten hun controle liggen, mits de inschrijver aantoont dat zij alles in het werk heeft gesteld om aan de eisen te voldoen."
88	Blz 22 - CO2-reductie	Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat de beantwoording betrekking moet hebben op de uitvoering van de opdracht voor de gemeente?	Ja, de gemeente Veenendaal bevestigt dat de CO2-reductie specifiek betrekking moet hebben op de uitvoering van de opdracht voor de gemeente. <u>Volgende tekst is geldig:</u> "De beantwoording van CO2-reductie moet specifiek betrekking hebben op de uitvoering van de opdracht voor de gemeente Veenendaal."
89	Blz 22 - Circulariteit	"De aanpak voor het minimaliseren van afval en het gebruik van duurzame of herbruikbare materialen (bijv. verpakkingen)." Inschrijver ziet niet op welke wijze een dergelijk vraagstuk bij de uitvoering van postdienstverlening relevant is. De middelen voor collectie van post zijn immers bij alle marktpartijen al duurzaam (herinzetbaar). Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om dit onderdeel binnen de gunningscriteria te verwijderen. Graag uw aanpassing?	De Aanbestedende Dienst handhaaft dit onderdeel binnen de gunningscriteria. Duurzaamheid is een belangrijk thema voor de gemeente Veenendaal, conform het inkoopbeleid en het Milieukwaliteitsplan. Inschrijver kan in haar beantwoording ingaan op de wijze waarop zij omgaat met verpakkingsmaterialen, transportmiddelen en andere materialen die bij de uitvoering van de postdienstverlening worden ingezet. De Aanbestedende Dienst erkent dat de relevantie per inschrijver kan verschillen en zal dit meewegen in de beoordeling. Inschrijver kan zich onderscheiden door extra duurzaamheidsmaatregelen te nemen boven de minimale eisen.
90	Blz 22 - Innovatie en Partnerschap	Aanbestedende dienst vraagt naar digitaliseringsmogelijkheden. Inschrijver kan Aanbestedende dienst helpen bij verdere digitalisering, maar naar het idee van Inschrijver is dat geen onderdeel van de scope van de opdracht. Het lijkt Inschrijver niet de bedoeling om bij gunningscriteria aandacht te besteden aan aspecten die geen onderdeel uitmaken van de scope van de opdracht. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om de gunningscriteria aan te passen. Graag uw aanpassing?	Zie het antwoord op vraag 76: Eis 45 wordt verwijderd, omdat deze niet aansluit bij de scope van deze aanbesteding.
91	Blz 21 - Kwaliteit dienstverlening	Aanbestedende dienst heeft het hier over een bezorgkwaliteit van 98%. Dit is niet marktconform. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om dit aan te passen naar 90%. Graag uw aanpassing?	De Aanbestedende Dienst past het bezorgkwaliteitspercentage aan naar 90%. Zie het antwoord op vraag 44.
92	Blz 21 - Kwaliteit dienstverlening	Aanbestedende dienst vraagt naar een procesomschrijving van alle poststromen (inclusief aangetekend en pakketten). Het omschrijven van dit proces voor alle individuele poststromen vraagt een enorm grote inspanning van Inschrijver, hetgeen op geen enkele wijze te realiseren is binnen 2A4. Is Aanbestedende dienst bereid om dit vraagstuk toe te spitsen op enkel de 'normale post' en kunt u het aantal A4 uitbreiden naar minimaal 3 A4?	De Aanbestedende Dienst is bereid het aantal A4 uit te breiden naar 3 A4. De procesomschrijving dient betrekking te hebben op de hoofdstromen, te weten: reguliere post (binnenland), aangetekende post en pakketten. Inschrijver hoeft niet elke individuele poststroom afzonderlijk te beschrijven, maar dient een helder overzicht te geven van het logistieke proces van ophalen tot en met bezorgen.
93	Blz 21 - Kwaliteit dienstverlening	Aanbestedende dienst vraagt om 24-uurs post. Het is al geruime tijd niet meer mogelijk om reguliere post op basis van een servicekader van 24-uur te laten bezorgen. Inmiddels is de standaard binnen de markt 48-uur (daarnaast zal dit op termijn aangepast worden naar 72-uur). Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om dit aan te passen. Graag uw aanpassing?	De Aanbestedende Dienst past het servicekader aan. Zie het antwoord op vraag 68. Het servicekader voor reguliere post wordt aangepast van 24-uurs naar 48-uurs bezorging.
94	Blz 21 - Kwaliteit dienstverlening	Inschrijver ziet binnen de aanbestedingsdocumentatie dat Aanbestedende dienst een 24-uurs servicekader uitvraagt. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat u op dit moment nog gebruik kunt maken van 24-uurs post?	De Aanbestedende Dienst erkent dat 24-uurs postbezorging voor reguliere post niet meer als standaard beschikbaar is in de markt. Het servicekader wordt aangepast naar 48-uurs bezorging. Zie het antwoord op vraag 71.
95	Blz 21 - Gunningscriteria kwaliteit	Aanbestedende dienst moet ervoor zorgen dat alle inschrijvingen objectief worden beoordeeld. Het is Inschrijver bij de formulering van de gunningscriteria opgevallen dat Aanbestedende dienst geen limitatieve lijst van door Inschrijver te beantwoorden onderdelen opgenomen heeft. Aanbestedende dienst geeft immers aan "Inschrijver dient in zijn Plan van Aanpak in ieder geval in te gaan op". Nu Aanbestedende dienst ruimte houdt voor onderwerpen die niet uitgevraagd zijn is de beoordeling subjectief en niet langer controleerbaar door Inschrijver. Inschrijver verzoekt Aanbestedende dienst om concreet aan te geven welke onderwerpen per subgunningscriterium beoordeeld gaan worden. Graag uw antwoord?	De Aanbestedende Dienst heeft in de aanbestedingsleidraad de gunningscriteria en subgunningscriteria beschreven. De formulering 'in ieder geval in te gaan op' geeft aan welke onderwerpen minimaal aan bod dienen te komen. Inschrijver mag daarnaast aanvullende relevante informatie verstrekken. De beoordeling vindt plaats op basis van de in de aanbestedingsleidraad beschreven beoordelingsmethodiek. De Aanbestedende Dienst acht de gunningscriteria voldoende concreet en transparant en wijzigt deze niet.
96	Blz 10 - Tijdsplanning	Hoewel Inschrijver bewust is van het feit dat de planning van Aanbestedende dienst voldoet aan de van toepassing zijnde wettelijke verplichtingen, wil Inschrijver opmerken dat er veel dagen wegvallen in verband met feestdagen en de meivakantie. Inschrijver wil Aanbestedende dienst verzoeken om hiermee rekening te houden en vraagt om uitstel van de deadline voor het indienen van de inschrijving met minimaal één week. Kan Aanbestedende dienst hieraan tegemoet komen?	De Aanbestedende Dienst heeft bij het vaststellen van de planning rekening gehouden met de wettelijke termijnen. De Aanbestedende Dienst is bereid de inschrijvingstermijn te verlengen met één week. De nieuwe sluitingsdatum wordt via een rectificatie op TenderNed bekendgemaakt.
97	Blz 7 - Algemeen	"Voor zover dit in het kader van een door de opdrachtnemer te bieden dienst relevant is voor Opdrachtgever, kan van de opdrachtnemer worden verwacht dat hij de uitvoering als nadere opdracht uitvoert." Inschrijver vindt dit onduidelijk. Bedoelt u dat Inschrijver mogelijk toch koeriersdiensten moet aanbieden?	Koeriersdiensten maken in de regel geen onderdeel uit van deze overeenkomst en worden door Opdrachtgever in de regel elders uitgevoerd. Voor zover dit in het kader van een door de opdrachtnemer te bieden dienst relevant is voor Opdrachtgever, kan van de opdrachtnemer worden verwacht dat hij de uitvoering als nadere opdracht uitvoert.
98	Blz 7 - Algemeen	Aanbestedende dienst geeft binnen de aanbesteding aan dat de postbuspost gesorteerd (per postbusnummer) afgeleverd moet worden. Inschrijver wil Aanbestedende dienst erop wijzen dat de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de sortering van de aan de postbus geadresseerde zendingen alleen bij de daarvoor verantwoordelijke partij kan liggen, in dit geval PostNL. Graag uw bevestiging dat u zich hier van bewust bent?	De Aanbestedende Dienst is zich ervan bewust dat de sortering van postbuspost afhankelijk is van PostNL als beheerder van de postbussen. De Aanbestedende Dienst bevestigt dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor fouten in de sortering die zijn veroorzaakt door PostNL. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor de correcte aflevering van de gesorteerde post bij de receptie van het gemeentehuis.
99	Blz 7 - Algemeen	"Bezorgen van inkomende post (inclusief postbussen en antwoordnummers);" Aanbestedende dienst geeft aan dat het bezorgen van inkomende post onderdeel van de Opdracht is. Inschrijver wil Aanbestedende dienst erop wijzen dat er altijd meerdere partijen zullen zijn die post afleveren op het adres van Aanbestedende dienst. De post die aan uw postbus geadresseerd is, wordt uiteraard door Inschrijver afgeleverd tijdens de brengservice. Kan Aanbestedende dienst bevestigen dat u zich hiervan bewust bent?	Ja, de Aanbestedende Dienst is zich ervan bewust dat er meerdere partijen post kunnen bezorgen op het adres van de gemeente. Opdrachtnemer is uitsluitend verantwoordelijk voor de post die via het postbusnummer van de gemeente binnenkomt en de post die via de haal- en brengservice wordt verwerkt. Zie ook het antwoord op vraag 83.