



Nota van Inlichtingen 1

Aanbesteding “Nationale Pakketdiensten Heraanbesteding” (IUC24-683)

Publicatienummer van de aanbesteding: 580183

Datum publicatie Nota van inlichtingen: 15-4-2026

In het kader van bovengenoemde aanbesteding zijn tot en met 10-04-2026 (sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen) de vragen gesteld in het kader van de Nota van inlichtingen 1, zie ook de tabel vanaf pagina 2. Bij elke vraag is door de aanbestedende dienst het document, onderwerp en bijbehorende antwoord vermeld. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen 1 een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

De aanbestedende dienst wil in het kader van deze Nota van Inlichtingen in het bijzonder aandacht vragen voor het volgende:

- Bij het publiceren van deze Nota van Inlichtingen zijn de naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen aangepaste versies van het Beschrijvend document, het Programma van Eisen (Bijlage 1) en het Prijzenblad (Bijlage B) beschikbaar gesteld. Alle documenten zijn inhoudelijk identiek aan de opnieuw gepubliceerde pdf-versies en toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten.
- Het verslag van de openbare Inlichtingenbijeenkomst van 7 april 2026.

Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen 1 zijn de onderstaande documenten aangepast. De nieuwe documenten (zie kolom “Wordt”) vervangen de oude documenten (zie kolom “Was”). Overal waar (nog) de titel van het oude document staat vermeld, en overal waar (nog) naar het oude document wordt verwezen, wordt het nieuwe document bedoeld dat het oude vervangt. Zie ook bovenstaande tabel. Vanaf de volgende pagina staan de gestelde vragen en antwoorden behorend bij de Nota van Inlichtingen 1.

Was	Wordt	Toelichting aanpassing(en)
Beschrijvend document Nationale Pakketdiensten IUC24-683	Beschrijvend document Nationale Pakketdiensten IUC24-683 versie 2 na NV1	De volgende tekstuele aanpassingen zijn gedaan: <ul style="list-style-type: none">- In paragraaf 6.2 de uiterste termijn voor het schriftelijk indienen van de vragen ten behoeve van Nota van Inlichtingen 2 is het tijdstip 12:00 uur toegevoegd conform de inrichting in TenderNed.
Bijlage 1 - Programma van Eisen	Bijlage 2 - Programma van Eisen – versie 2 na NV1	De volgende aanpassingen zijn doorgevoerd: <ul style="list-style-type: none">- In UE 12- In UE 27- In UE 58- In UE 101
Bijlage B- Prijzenblad	Bijlage B- Prijzenblad versie 2 na NV1	De volgende aanpassingen zijn doorgevoerd: <ul style="list-style-type: none">- In het tabblad “Bezorgopties & Toeslagen”: Bij brandstof en Energietoeslag aanpassingen gemaakt.

Nr.	Document/hoofdstuk/paragraaf	Vraag of tekstuele suggestie	Antwoord
1	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE2: De AD eist dat het logistieke proces zo is ingericht dat pakketten onbeschadigd, volledig en binnen overeengekomen termijn worden afgeleverd. Qua overeengekomen termijn: hiermee zou juridisch de indruk gewekt kunnen worden dat eventuele termijn fatale termijnen zijn. Mochten in de Overeenkomst termijnen worden genoemd, dan zijn dat evenwel indicatieve termijnen. Kan de AD bevestigen dat zij daarmee akkoord gaat? Dit komt ook overeen met de toelichting vanuit de AD dat overkomstzekerheid > overkomstduur gaat. Verder bepalen de Servicekaders van Inschrijver - welke standaard onderdeel vormen van het juridisch kader van Inschrijver voor het vervoer van pakketten- aan welke voorwaarden/ eisen pakketten moeten voldoen. Hiermee wordt deels dit aspect dus ondervangen. Kan de AD bevestigen dat zij daarmee akkoord gaat?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat met de term "overeengekomen termijn" wordt verwezen naar de termijnen zoals deze expliciet zijn vastgelegd in het Programma van Eisen en de Kritische Prestatie Indicatoren. Voor zover termijnen zijn gekoppeld aan KPI's, waaronder de eerste aanbesteding binnen 24 uur na fysieke collectie, betreft dit bindende termijnen waarvan niet-nakoming een tekortkoming oplevert, met inachtneming van de daarin opgenomen toleranties en malusregeling. De aanbestedingsdocumenten, waaronder de Raamovereenkomst, het Programma van Eisen, de KPI's en de Nota's van Inlichtingen, zijn leidend voor de uitvoering van de overeenkomst. Algemene voorwaarden, servicekaders of andere standaarddocumenten van opdrachtnemer maken geen onderdeel uit van het contractuele kader, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door de aanbestedende dienst zijn geaccepteerd en voor zover deze niet in strijd zijn met de aanbestedingsstukken. Eventuele servicekaders van opdrachtnemer kunnen uitsluitend worden gebruikt ter praktische en operationele invulling van de dienstverlening en mogen geen afbreuk doen aan of afwijkingen introduceren ten opzichte van de overeengekomen eisen, prestaties en verantwoordelijkheden zoals vastgelegd in deze aanbesteding.
2	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE7: Pakketten worden ingescand bij 1e sortering op het Depot, niet bij collectie.	Pakketten worden na collectie door opdrachtnemer op dezelfde dag gescand, zodat de zending vanaf dat moment zichtbaar en traceerbaar is in het track & trace systeem."
3	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE10: Inschrijver heeft eigen aanlevervoorwaarden en verpakkingsvormen. Deze zullen nagenoeg gelijk zijn aan hetgeen in de branche geldt echter de eigen Aanlevervoorwaarden en verpakkingspecificaties zijn leidend voor Inschrijver vanwege de interne processen en systemen die hierop zijn ingericht. Dit geldt voor alle klanten van Inschrijver. AD geeft aan dat hier tijdens de implementatiefase samen over gesproken zal worden maar kan de AD al vast aangeven hiermee akkoord te gaan?	AD gaat akkoord met het gebruik van de Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden van opdrachtnemer, voor zover deze niet in strijd zijn met de aanbestedingsdocumenten en de daaruit voortvloeiende overeenkomst. De voorwaarden zijn aanvullend en kunnen geen afwijkingen introduceren ten aanzien van het Programma van Eisen, de Raamovereenkomst of de Nota's van Inlichtingen.
4	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE12: openen van pakketten is wel toegestaan als er aan de buitenzijde geen afzender en ontvanger gegevens zichtbaar zijn, dit om de afzender van het pakket te achterhalen.	Het uitgangspunt blijft dat pakketten niet worden geopend zonder geldige aanleiding. In uitzonderingssituaties kan hiervan worden afgeweken, waarbij dit plaatsvindt door bevoegd personeel en conform een daarvoor ingerichte en aantoonbare procedure. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken tijdens de implementatiefase nadere afspraken over de omgang met deze uitzonderingssituaties, waarbij het uitgangspunt van niet openen waar mogelijk wordt gevolgd en alternatieven zoals sealen en doorzenden worden meegenomen. De eis is aangepast.
5	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE19: In onze processen werken wij niet meer standaard met fysieke kennisgevingen. Alle informatie is via de App of track-&-trace pagina, inclusief diverse digitale notificatiemogelijkheden, beschikbaar. Opdrachtnemer verwacht van Opdrachtgever dat alle zendingen zijn voorzien van een geldig e-mailadres. Fysieke kennisgeving zullen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer besproken moeten worden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Het doel van de eis is dat de geadresseerde tijdig en adequaat wordt geïnformeerd over de bezorgstatus. Digitale communicatie via app of track & trace wordt geaccepteerd.
6	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE20: Inschrijver accepteert geen zendingen die onder de ADR-regelgeving vallen voor gevaarlijke stoffen of verboden goederen. Hiervoor heeft de Inschrijver ook een eigen beleid. De AD geeft aan dat ADR-zendingen zijn uitgesloten. Aangezien de Inschrijver niet bekend is met de inhoud van de zendingen gaat de Inschrijver ervan uit dat de AD hiermee feitelijk garandeert dat er geen ADR-zendingen worden verstuurd of dat minimaal op het pakket zichtbaar is dat het om ADR-zending gaat waardoor Opdrachtnemer de zending kan weigeren indien dit wel het geval zou zijn.	ADR-zendingen en verboden goederen worden niet via deze overeenkomst verstuurd. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat enkel toegestane zendingen worden aangeboden.
7	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE23: Opdrachtnemer kan tijdige bezorging niet zonder meer garanderen bij afwijkende adresvormen. Opdrachtnemer verwacht van opdrachtgever vooraf eenduidige instructies over de verzendinstructies per deelnemende dienst. Afhankelijk van de maakbaarheid van de wensen kunnen wij een nieuwe bezorgafpraak maken. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst begrijpt dat bezorgingen op beveiligde of afwijkende locaties aanvullende aandacht vragen en dat tijdige bezorging niet in alle gevallen zonder meer kan worden gegarandeerd. De opdrachtgever levert hiervoor eenduidige en volledige locatie- en verzendinstructies aan. Tijdens de implementatiefase worden deze instructies gezamenlijk vastgesteld en vastgelegd. Voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer geldt een inspanningsverplichting om bezorgingen op deze locaties zo goed mogelijk en binnen de gestelde kaders uit te voeren. Opdrachtnemer spant zich in om de geldende toegangs- en veiligheidsprocedures te volgen en bezorgingen correct en zo tijdig mogelijk uit te voeren. Opdrachtgever faciliteert waar mogelijk in duidelijke instructies en werkbare randvoorwaarden, zodat het bezorgproces efficiënt kan worden ingericht. Indien een bezorging door beveiligingsmaatregelen niet kan worden afgerond, treden partijen met elkaar in overleg om tot een passende oplossing of nieuwe bezorgafpraak te komen.
8	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE27 : retouren hebben niet standaard dezelfde overkomstduur als heen pakketten. Bulk retouren worden verzameld en 1 of 2 keer per week retour verzonden	De aanbestedende dienst past UE27 aan in die zin dat retourzendingen mogen worden gebundeld en periodiek (bijvoorbeeld 1 of 2 keer per week) kunnen worden verwerkt, mits hierover transparant wordt gerapporteerd.
9	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE30: Opdrachtnemer registreert alle retourzendingen, maar kan niet in alle gevallen retourredenen registreren aangezien wij niet weten waarom een zending door de ontvanger retour wordt verzonden. Opdrachtnemer kan niet akkoord gaan dat bij het ontbreken van de retourredenen er geen kosten in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer spant zich in om volledig mogelijk te rapporteren. Kan AD hiermee akkoord gaan?	Het doel van deze eis is het verkrijgen van inzicht in algemene, operationele retourredenen, zoals geweigerd, onjuist adres, niet thuis of beschadigd. Er wordt niet verwacht dat de onderliggende motivatie van de verzender/ontvanger wordt vastgelegd. Voor retourzendingen dient ten minste een algemene retouroorzaak te worden geregistreerd. Indien geen retouroorzaak wordt vastgelegd, kan de betreffende retourzending niet bij opdrachtgever in rekening worden gebracht.
10	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE 45: Juridisch kader vanuit de AD bezien is dus de Raamovereenkomst aangevuld met de ARVODI 2025 en specifiek voor wat betreft het vervoersdeel boek 8 BW. Is dit een juiste lezing?	De Raamovereenkomst vormt het leidende contractuele kader, aangevuld met de ARVODI 2025. Voor het vervoer van pakketten zijn de dwingendrechtelijke bepalingen uit boek 8 Burgerlijk Wetboek van toepassing.

11	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE46 Ten Aanzien van N.B.2: Opdrachtnemer kan deze garantie niet geven. Natuurlijk gaan wij graag in gesprek om te kijken of wij hier een passende oplossing met elkaar voor kunnen vinden.	De aanbestedende dienst neemt kennis van de reactie en waardeert de bereidheid om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Deze bepaling geldt voor een beperkt aantal locaties met verzwaarde beveiliging en uitsluitend bij toegang tot niet-openbare ruimtes. Het uitgangspunt van de eis blijft ongewijzigd. De aanbestedende dienst staat open voor een praktische invulling, waarbij opdrachtgever, opdrachtnemer en de betreffende deelnemende organisatie samen werkbare afspraken maken, bijvoorbeeld via een vaste chauffeurspoule, vooraf gescreende medewerkers of alternatieve afleverprocessen.
12	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE58: opdrachtnemer heeft een uitgebreid registratiesysteem voor verstoringen in het proces: in dit systeem bestaat niet de mogelijkheid om de impact te registreren aangezien dat voor iedere opdrachtgever verschillend kan zijn.	De eis wordt aangepast zodat de nadruk ligt op het gestructureerd registreren en opvolgen van verstoringen, zonder verplichte impactclassificatie.
13	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE 77: Inschrijver leest dat de AD hier al veel waarborgen aan heeft toegevoegd en dat het auditrecht is beperkt tot zwaarwegende aanleiding, met voorafgaand overleg en aankondiging. Is de AD eventueel bereid hier nog een aanvulling in op te nemen zodat deze is beperkt tot max 1x/jaar en dat er ook een bepaalde aankondigingstermijn is vastgesteld?	De aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om het auditrecht te beperken tot een maximaal aantal controles per jaar. Het auditrecht is bedoeld voor situaties waarin sprake is van een zwaarwegende aanleiding en wordt niet licht ingezet. De aanbestedende dienst acht een voorafgaande aankondiging passend, waarbij een redelijke aankondigingstermijn in acht wordt genomen.
14	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE91: Opdrachtnemer gaat niet akkoord. Mochten er kosten gemaakt worden op basis van specifieke wensen van deelnemers (denk bijvoorbeeld aan maatwerkfacturatiewensen) behoudt opdrachtnemer het recht hier kosten voor in rekening te brengen. Opdrachtnemer kan pas instemmen dat er geen aanvullende kosten worden gefactureerd wanneer de volledige analyse met AD is gedaan. Kan AD daarmee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst begrijpt dat opdrachtnemer voorafgaand aan de implementatie een analyse uitvoert om het facturatieproces in te richten. Het uitgangspunt blijft dat het facturatieproces uniform is en dat er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor afwijkingen of maatwerk, zoals opgenomen in de eisen. Indien uit de analyse blijkt dat sprake is van afwijkingen ten opzichte van het gestelde facturatieproces, zal de aanbestedende dienst in overleg treden met de betreffende deelnemende organisatie om deze afwijkingen ongedaan te maken en het proces in lijn te brengen met de gestelde kaders. Opdrachtnemer kan geen aanvullende kosten in rekening brengen en onderneemt geen eenzijdige acties op dergelijke afwijkingen.
15	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE93: Eventuele kosten die voortvloeien uit de maatwerkwenen vanuit Deelnemers zullen worden doorbelast aan AD tenzij anders overeengekomen. Opdrachtnemer gaat uit van gestandaardiseerde facturatie voor de deelnemers. Kunt u hiermee akkoord gaan?	Aanvullende wensen van deelnemende organisaties ten aanzien van dit proces zijn niet mogelijk en mogen ook niet afzonderlijk in rekening worden gebracht. Inschrijver staat vrij om eventuele facturatiekosten in haar aanbieding te verdisconteren. Na contractafsluiting mogen er geen aanvullende kosten voor facturatie meer in rekening worden gebracht. Tijdens de implementatieperiode zal de opdrachtgever de opdrachtnemer voorzien van alle benodigde informatie om het facturatieproces in te richten, zodat dit zorgvuldig en uniform kan worden geïmplementeerd. Dit omvat in ieder geval de relevante facturatiegegevens van de deelnemende organisaties
16	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE96: Gaat in overleg: aangezien het om 250 verschillende opdrachtgevers gaat over meer dan 800 aanbiederstromen is het niet werkbaar om voor alle klantnummers met verschillende PO's te werken. Opdrachtnemer gaat graag in gesprek hoe dit efficiënt te organiseren.	De aanbestedende dienst begrijpt dat het werken met meerdere opdrachtgevers en ordernummers complex kan zijn. De aanbestedende dienst staat open voor een werkbaar inrichting tijdens de implementatiefase, waarbij samen met opdrachtnemer wordt gekeken naar een oplossing die past binnen de geldende factuurvereisten en waarbij de facturen herleidbaar en controleerbaar blijven. Tijdens de implementatie worden de benodigde gegevens en afspraken zodanig ingericht dat het proces efficiënt uitvoerbaar is binnen deze kaders.
17	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE97: Wat is het OIN-nummer? Opdrachtnemer werkt met een uitgebreid gestandaardiseerd facturatiesysteem. Maatwerk is niet mogelijk	Het OIN-nummer betreft het Organisatie Identificatienummer van de betreffende overheidsorganisatie en maakt onderdeel uit van de vereisten voor e facturatie binnen de Rijksoverheid. Opdrachtnemer factureert in overeenstemming met de vereisten van de Basisfactuur Rijk, waarin het OIN-nummer een verplicht veld is. Tijdens de implementatiefase worden de relevante facturatiegegevens, waaronder de OIN-nummers van de deelnemende organisaties, door de opdrachtgever verstrekt.
18	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE98: Opdrachtnemer gaat ervan uit dat er een centraal contactpersoon is voor alle facturatievragen: Opdrachtnemer heeft geen capaciteit om met alle individuele deelnemende organisatie afstemming te zoeken.	Voor dit contract wijst de aanbestedende dienst de contractmanager van de categorie Logistiek aan als vaste contactpersoon voor alle vragen met betrekking tot facturatie en eventuele openstaande posten. Alle facturatie gerelateerde vragen dienen via deze contactpersoon te worden afgehandeld
19	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE100: Opdrachtnemer heeft zeer uitgebreide facturatiemogelijkheden: Wij hebben een gestandaardiseerd systeem waar geen maatwerkvoorzieningen mogelijk zijn	De beschreven werkwijze sluit aan bij het uitgangspunt van de aanbestedende dienst, waarbij één uniform en gestandaardiseerd facturatieproces wordt gehanteerd zoals vastgesteld en opgenomen in de gestelde eisen.
20	Bijlage 1 Programma van Eisen bij Selectieleidraad	PvE UE 101: het kopje heet verzekeringen maar kan de AD bevestigen dat dit niet om een letterlijke lezing daarvan gaat maar meer ziet op de aanvullende diensten voor een verhoogde aansprakelijkheid zoals bijvoorbeeld de dienst aanvullend verzekeren en dat daarmee dus in de raamovereenkomst een afwijkende hogere aansprakelijkheid wordt overeengekomen dan de standaard EUR 3,40/kg onder boek 8 BW?	De eis wordt aangepast zodat de nadruk ligt op het aanvullend verzekeren van het product.
21	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 1.1 Overkomstduur: Opdrachtnemer accepteert geen malusafspraken over de Overkomstduur. Opdrachtnemer gaat graag in gesprek over hoe wij gezamenlijk de dienstverlening op het gewenste ambitieuze niveau houden. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van de malusregeling. Deze blijft ongewijzigd van toepassing. De KPI's met betrekking tot overkomstduur en overkomstzekerheid vormen de kern van de dienstverlening en zijn bepalend voor de kwaliteit en waarde van het contract. De malusregeling is daarmee een belangrijk sturingsinstrument om de afgesproken prestaties te borgen. Om tegemoet te komen aan de uitvoerbaarheid is de frequentie van de meting aangepast, zodat de administratieve lasten voor opdrachtnemer worden verlicht. Daarnaast is, mede naar aanleiding van de eerdere aanbesteding, de malus op overkomstduur opnieuw beoordeeld en passend bevonden binnen de huidige opzet van de overeenkomst.
22	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 1.2: Overkomstzekerheid: Opdrachtnemer accepteert geen malusafspraken over de Overkomstzekerheid. Opdrachtnemer gaat graag in gesprek over hoe wij gezamenlijk de dienstverlening op het gewenste ambitieuze niveau houden. Tevens stellen wij een andere formule voor: wij willen niet op basis van bevestigde afleverstatus meten maar op het aantal bevestigde en uitgekeerde vermissingen. Kan opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van de malusregeling. Deze blijft ongewijzigd van toepassing. De KPI's met betrekking tot overkomstduur en overkomstzekerheid vormen de kern van de dienstverlening en zijn bepalend voor de kwaliteit en waarde van het contract. De malusregeling is daarmee een belangrijk sturingsinstrument om de afgesproken prestaties te borgen. Om tegemoet te komen aan de uitvoerbaarheid is de frequentie van de meting aangepast, zodat de administratieve lasten voor opdrachtnemer worden verlicht.
23	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 2.1 klachtratio: Opdrachtnemer kan alle klachten die via de klantenservice zijn binnen gekomen en geregistreerd rapporteren. Wanneer er klachten via andere kanalen binnenkomen, kunnen deze niet worden meegenomen in de rapportage. Tevens ontvangen wij graag de definitie van een klacht vanuit AD.	De aanbestedende dienst gaat akkoord met het uitgangspunt dat de klachtenrapportage wordt gebaseerd op klachten die via de klantenservice van opdrachtnemer worden ontvangen en geregistreerd. De KPI blijft verder ongewijzigd van toepassing. Onder een klacht wordt verstaan iedere melding van opdrachtgever of geadresseerde waarin sprake is van ontevredenheid over de uitvoering van de dienstverlening.

24	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	KPI 3.1 Aantal zendingen met schone last-mile: de KPI emissievrije bezorging sluit niet helemaal aan op onze rapportage. Wij rapporteren op gereden kilometers en opdrachtgever wenst het percentage pakketten dat emissievrij is bezorgd. Wij willen opdrachtgever vragen of het akkoord is dat we per kwartaal rapporteren op het percentage emissievrije kilometers? Hiermee kan opdrachtgever de progressie goed meten.	De aanbestedende dienst begrijpt dat opdrachtnemer rapporteert op basis van gereden kilometers en dat dit aansluit bij de inrichting van de operationele systemen. Voor de aanbestedende dienst is het van belang dat inzicht ontstaat in de mate waarin emissievrij wordt bezorgd. Of dit op pakketniveau of op kilometerniveau wordt bepaald, is daarbij minder bepalend, zolang de gekozen methode aansluit op de beschikbare en betrouwbare data van opdrachtnemer. De aanbestedende dienst staat er daarom voor open dat opdrachtnemer rapporteert op basis van emissievrije kilometers, of een vertaling daarvan naar pakketniveau, zolang de methode duidelijk, herleidbaar en controleerbaar is. Opdrachtnemer wordt verzocht de voorgestelde meetmethodiek nader toe te lichten, zodat opdrachtgever kan beoordelen of deze passend is binnen de doelstelling van de KPI.
25	Bijlage 2: Kritische prestatie indicatoren	PI32 Social return: Opdrachtnemer heeft haar rapportages op groepsniveau ingericht en heeft deze niet uitgesplitst voor pakketten. Kan opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Tevens kan Opdrachtnemer geen garanties geven op 5% van de opdrachtwaarde aangezien dat door diverse omstandigheden (mogelijk) niet gerealiseerd kan worden. Vanuit onze policy hechten wij veel waarde aan Social return wat zich uit in het PSO3 certificaat. (dit is ook opgenomen in de DEI policy)	De aanbestedende dienst houdt vast aan de doelstelling van 5 procent social return zoals opgenomen in het PvE. Deze doelstelling wordt niet omgezet naar een inspanningsverplichting. De aanbestedende dienst begrijpt dat opdrachtnemer rapporteert op groepsniveau en staat toe dat de invulling van social return op bedrijfsniveau plaatsvindt. Er is geen verplichting om dit specifiek toe te rekenen aan de werkzaamheden binnen deze overeenkomst. Het doel van deze eis is het realiseren van maatschappelijke waarde door het duurzaam ondersteunen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Activiteiten binnen diversiteit en inclusie, zoals inzet van statushouders of andere doelgroepen, kunnen hier onderdeel van zijn. Het PSO3 certificaat wordt gezien als een passende invulling binnen deze doelstelling.
26	Bijlage B: prijzenblad	Opdrachtnemer heeft een bijlage tarieven toegevoegd aangezien er diverse toeslagen kunnen zijn die niet zijn opgenomen in het prijzenblad. Deze bijlage is de basis voor het invullen van de tarieven. Opdrachtnemer gaat ervan uit dat dit akkoord is en het volledige tarievenblad zal worden opgenomen in een eventuele samenwerking	Inschrijver dient alle toeslagen en aanvullende tarieven volledig en exclusief op te nemen in het prijzenblad, onder meer onder de optionele toeslagen. Er is geen ruimte voor aanvullende of separate tarieven buiten het prijzenblad om.
27	Bijlage B Prijzenblad	Energietoeslag: opdrachtnemer heeft haar eigen Energietoeslag welke is gebaseerd op CBS data: alle informatie is te vinden op: https://www.postnl.nl/tarieven/zakelijk/energietoeslag . Opdrachtnemer heeft niet te mogelijkheid om maatwerk energietoeslagen te implementeren. Is AD akkoord om de energietoeslag van opdrachtnemer als basis te nemen?	De aanbestedende dienst heeft het prijzenblad aangepast.
28	Algemeen	Inschrijver gaat er vanuit dat de toezeggingen gedaan door aanbestedende dienst bij de vorige nota's van inlichtingen vanuit de vorige aanbesteding hierin zijn meegenomen. Is deze aanname juist?	De aanbestedende dienst bevestigt dat bij het opstellen van de aanbestedingsdocumenten alle relevante punten uit de vorige procedure zijn meegenomen, voor zover deze in de context van deze heraanbesteding toepasselijk zijn. De aanbestedende dienst benadrukt echter dat de eerdere Nota's van Inlichtingen uit de vorige aanbesteding geen rechtsgevolg hebben voor deze procedure. Alleen de huidige aanbestedingsstukken en de onderhavige Nota van Inlichtingen zijn bindend.
29	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Raamovereenkomst artikel 1.2: voor een juiste lezing van de NvI's: zouden deze niet in rangorde boven de raamovereenkomst moeten komen omdat deze de afwijkingen ten opzichte van de raamovereenkomst en de overige bijlagen bevatten en daarmee het uitgangspunt vormen? Op die manier zijn overeengekomen wijzigingen direct van toepassing op alle documenten en hoeven de wijzigingen niet handmatig overgenomen te worden. Door deze praktische oplossing wordt er niets over het hoofd gezien en voorkomen partijen dat er fouten worden gemaakt.	Aanbestedende dienst heeft de voorkeur om de wijzigingen naar aanleiding van de NvI's met betrekking tot bepalingen van de raamovereenkomst en de ARVODI-2025 te verwerken in de definitieve raamovereenkomst. Voor wijzigingen met betrekking tot andere aanbestedingsdocumenten (beschrijvend document, programma van eisen, andere bijlagen) geldt dat de NvI's prevaleren boven het gepubliceerde beschrijvend document en daarbij behorende bijlagen. De concept raamovereenkomst is weliswaar een bijlage van het beschrijvend document, maar die vormt slechts de basis voor de definitieve raamovereenkomst. Voorafgaand aan het ondertekenen van de raamovereenkomst zal een wederzijdse controle plaatsvinden op de definitieve tekst van de raamovereenkomst om te zorgen dat er niets over het hoofd wordt gezien.
30	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.2 c en d: Inschrijver, als beursgenoteerde onderneming, is van mening dat in deze gevallen niet direct sprake hoeft te zijn van een situatie die aannemelijk maakt dat Inschrijver de verplichtingen onder de Overeenkomst niet kan nakomen en derhalve deze situaties een onmiddellijke buitengerechtelijke ontbinding zonder ingebrekestelling of aanmaning rechtvaardigt. Een change of control hoeft namelijk niet een onherroepelijke wijziging van de dienstverlening met zich mee te brengen dat nakoming wordt beïnvloed, c.q. de integriteit niet meer wordt geborgd. Is de AD bereid dit aan te passen?	Aanbestedende dienst ziet geen noodzaak om deze bepalingen (7.2 sub c en sub d) aan te passen. In geval van sub c geldt de voorwaarde dat een buitengerechtelijke ontbinding alleen dan gerechtvaardigd is als sprake is van een situatie die aannemelijk is dat de verplichtingen uit de raamovereenkomst niet meer worden nagekomen of de integriteit van opdrachtnemer niet meer gegarandeerd is. Als die omstandigheid of omstandigheden zich niet voordoen dan is er geen grondslag om de raamovereenkomst buitengerechtelijk te ontbinden. In het geval van sub d is sprake van een wijziging van opdrachtnemer als bedoeld in artikel 2.163f Aanbestedingswet 2012. Op grond van dat artikel zou opdrachtgever genoodzaakt kunnen zijn om de raamovereenkomst te ontbinden. Van de Rijksoverheid mag worden verwacht dat niet lichtvaardig van dit recht gebruik wordt gemaakt. Het inroepen van het recht om de raamovereenkomst te ontbinden zal met dragende argumenten worden omkleed.
31	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.4: Kan de AD bevestigen dat dit bedrag genoemd in artikel 7.4 als aanvullende aansprakelijkheid in geval van toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Inschrijver voor aantoonbare redelijke kosten welke objectief worden vastgesteld en zijn gemaximeerd tot een bedrag van EUR 30k/jaar onderdeel uitmaken van de totale maximale aansprakelijkheid van artikel 7.5?	Ja, deze schadevergoeding is onderdeel van de maximale aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 7.5 raamovereenkomst. Dat staat ook vermeld in artikel 7.4 laatste zin.
32	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.5: Inschrijver mist nog de nuancering dat sprake moet zijn van directe schade en dat indirecte schade is uitgesloten. Is de AD nog bereid dit toe te voegen?	Nee, aanbestedende dienst is niet bereid om indirecte schade uit te sluiten, omdat de wet (BW) dit onderscheid ook niet maakt. Op grond van de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken en wordt in de onderhavige raamovereenkomst deze schade gemaximaliseerd tot de genoemde bedragen als vermeld in de artikelen 7.3 tot en met 7.6 raamovereenkomst. Het verder inperken van de aansprakelijkheid acht aanbestedende dienst niet proportioneel.
33	Bijlage 4: Raamovereenkomst	Bijlage 4 Raamovereenkomst, artikel 7.6: Inschrijver blijft van mening dat hoewel de AD op veel punten een kader heeft aangebracht en er geen sprake meer is van een brede ongelimiteerde vrijwaring er nog steeds onvoldoende balans is. Indirecte schade is nog steeds niet uitgesloten en er zou meer aansluiting moeten komen voor vervoergerelateerde schade bij boek 8 BW en voor schades buiten vervoer een lagere maximering, bijv. max. EUR 100.000. Daarnaast zou explicieter gesteld moeten worden dat het moet gaan om een rechtsgeldige claim. Is de AD hier eventueel toe bereid?	Aanbestedende dienst heeft de huidige concept raamovereenkomst ten aanzien van de aansprakelijkheid zodanig aangepast dat er balans is tussen de risico's bij het uitvoeren van de dienstverlening en schades die daaruit kunnen ontstaan. Deze risicoanalyse is gestoeld op voorschrift 3.9D Gids proportionaliteit. Ook derden kunnen de aanbestedende dienst/opdrachtgever aansprakelijk stellen als gevolg van een toerekenbare tekortkoming vanwege het handelen of nalaten van opdrachtnemer bij de uitvoering van de raamovereenkomst. Bovendien zit er een getraptheid in de aansprakelijkheidsbepaling, waarbij in artikel 7.3 duidelijk staat vermeld dat in aanvulling op artikel 19 ARVODI-2025 alle nationale (en internationale) dwingendrechtelijke bepalingen onverkort van toepassing zijn. Dit geldt dus ook voor de vrijwaring van derden. Ten aanzien van indirecte schade wordt verwezen naar het antwoord op de vorige vraag. Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om artikel 7.6 aan te passen.
34	Bijlage 5 - ARVODI 2025	artikel 19 lid 3 ARVODI: de onbeperkte aansprakelijkheid is niet akkoord voor Inschrijver voor al deze gevallen. Inschrijver stelt voor een supercap op te nemen in het geval van sub c. Bijv. EUR 1.000.000. Voor het geval van sub d stelt Inschrijver voor om aan te sluiten bij artikel 7.5 van de raamovereenkomst. Is de AD hiermee akkoord?	Nee, aanbestedende dienst is hiertoe niet bereid. Volgens de wet zijn partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor de schade die de betreffende partij heeft veroorzaakt. Bij schending van intellectuele eigendomsrechten en schending van de bescherming van persoonsgegevens kan dit verstrekkende gevolgen hebben en ernstige schade tot gevolg hebben. Aanbestedende dienst vindt het niet proportioneel om voor deze gevallen bij voorbaat een "supercap" te hanteren. Als ook deze aansprakelijkheden worden gemaximeerd zou dat afbreuk doen aan het op doeltreffende en evenredige wijze sanctioneren van onrechtmatige handelen of nalaten van de schadeplichtige partij. Overigens is artikel 19.3 op beide partijen van toepassing en kunnen beide partijen een beroep doen op deze bepaling.