Gezocht: Postdienstverlening



Beschrijvend document

Versie: Definitief 3.0
Datum: **9 november 2026**

Bevolkingsonderzoek Nederland
Catharijnesingel 47
3511GC Utrecht

Gezocht: Dienstverlener voor postbezorging

Wij zijn op zoek naar een betrouwbare en professionele dienstverlener voor het ophalen, verwerken, distribueren en bezorgen van onze poststukken binnen Nederland.

De postdienstverlening vormt een belangrijk onderdeel van de uitvoering van de bevolkingsonderzoeken naar darmkanker, baarmoederhalskanker en borstkanker. Jaarlijks versturen wij miljoenen poststukken, waaronder uitnodigingen, herinneringen en uitslagen. Een tijdige en betrouwbare bezorging is essentieel om cliënten op het juiste moment te informeren en deelname aan de bevolkingsonderzoeken mogelijk te maken.

Met deze aanbesteding willen wij een opdrachtnemer contracteren die gedurende de looptijd van de overeenkomst bijdraagt aan een betrouwbare, kwalitatief hoogwaardige en toekomstbestendige postdienstverlening. Daarbij vinden wij een constructieve samenwerking, transparantie en continue verbetering belangrijk.

1. Wie zijn wij?

BVO NL heeft een hoofdkantoor in Utrecht en verschillende regiokantoren in de rest van het land. Bevolkingsonderzoek Nederland (BVO NL) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de landelijke bevolkingsonderzoeken naar darmkanker, baarmoederhalskanker en borstkanker.

Met deze bevolkingsonderzoeken dragen wij bij aan het vroegtijdig opsporen van kanker en voorstadia daarvan. Hierdoor kunnen aandoeningen eerder worden behandeld en neemt de kans op een succesvolle behandeling toe.

De uitvoering van de bevolkingsonderzoeken vindt plaats in heel Nederland. Voor het bevolkingsonderzoek borstkanker maken wij gebruik van circa 70 vaste en mobiele onderzoeklocaties. Binnen de organisatie zijn ongeveer 550 screeningsmedewerkers werkzaam.

Voor de communicatie met cliënten maken wij op grote schaal gebruik van fysieke post. Jaarlijks versturen wij tussen de 7 en 8 miljoenen poststukken, waaronder uitnodigingen, herinneringen, uitslagen en overige correspondentie. Een betrouwbare postdienstverlening is daarom een belangrijke randvoorwaarde voor het uitvoeren van onze wettelijke taak.

Meer informatie over onze organisatie is hier beschikbaar via onze website.

2. Wat willen we?

Wij zijn op zoek naar één opdrachtnemer die ons vanaf 1 april 2027 onze landelijke postdienstverlening verzorgt.

2.1 Scope van de opdracht

De opdracht betreft het ophalen, verwerken, sorteren, distribueren en bezorgen van poststukken en indien van toepassing pakketten, die door of namens BVO NL worden aangeboden.

De dienstverlening maakt onderdeel uit van een bredere postketen. De poststukken worden geprint en gecouverteerd door een afzonderlijk gecontracteerde dienstverlener. De opdrachtnemer haalt de poststukken op bij deze dienstverlener en verzorgt vervolgens de verdere verwerking en bezorging. Daarnaast worden incidenteel poststukken vanuit aangewezen locaties van BVO NL verzonden.

De volgende werkzaamheden maken onderdeel uit van de opdracht:

- het ophalen van poststukken bij de dienstverlener die verantwoordelijk is voor het printen en couverteren;
- het ophalen van losse post bij aangewezen locaties van BVO NL;
- het verwerken en sorteren van poststukken;
- het transporteren en distribueren van poststukken;
- het bezorgen van poststukken binnen Nederland;
- het verwerken van fysieke retourzendingen door retour gekomen poststukken te retourneren naar BVO NL;
- het verstrekken van managementinformatie en rapportages;
- Stuurinformatie dat in de toekomst middels een koppeling realtime inzichtelijk is binnen het dashboard van BVO NL;
- In samenwerking met BVO NL gedurende de looptijd digitalisering van het retourproces.

2.2 Buiten de scope van de opdracht

De volgende werkzaamheden hangen samen met de opdracht, maar maken geen onderdeel uit van de opdracht:

- het printen en couverteren van poststukken;
- de verzending van zelfafnamesets van BMHK en DK naar cliënten en de retourzending van deze zelfafnamesets door cliënten naar de daarvoor aangewezen laboratoria.
- het bezorgen van poststukken buiten Nederland.

2.3 Procesbeschrijving

BVO NL voert drie bevolkingsonderzoeken naar kanker uit: het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker, borstkanker en darmkanker. Binnen deze bevolkingsonderzoeken worden dagelijks grote aantallen brieven aan cliënten verstuurd. Hieronder beschrijven wij op hoofdlijnen de belangrijkste poststromen die voor deze opdracht relevant zijn.

Bevolkingsonderzoek Baarmoederhalskanker

Het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker is bedoeld voor mensen met een baarmoeder in de leeftijd van 30 tot en met 60 jaar. Afhankelijk van de leeftijd, eerdere deelname en uitslagen worden cliënten iedere 5 of 10 jaar uitgenodigd.

Binnen dit bevolkingsonderzoek worden verschillende soorten brieven verstuurd. Het gaat onder andere om vooraankondigingen, uitnodigingen, herinneringen en uitslagbrieven. Welke brief een cliënt ontvangt en op welk moment dit gebeurt, hangt af van onder andere de leeftijd, deelname en eerdere uitslagen.

Bij een deel van de cliënten wordt naast of in plaats van een reguliere brief een zelfafnameset (ZAS) verstuurd. De verzending van deze ZAS-pakketten aan cliënten en de retourzending daarvan door cliënten vallen buiten deze opdracht. De reguliere brieven die binnen het bevolkingsonderzoek worden verstuurd, vallen wel binnen deze opdracht. Als organisatie zijn we verplicht om de uitslagbrief binnen 28 werkdagen vanaf start analyse samples bij de client te bezorgen. Het proces om tot een uitslag te komen neemt tussen 4-24 dagen in beslag. Dit betekent dat er in het uiterste geval slechts 4 werkdagen beschikbaar zijn voor bezorging.

Een schematisch overzicht van het volledige proces is hier te vinden op onze website bij het processchema van het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker.

Bevolkingsonderzoek Borstkanker

Het bevolkingsonderzoek borstkanker is bedoeld voor mensen met borstweefsel in de leeftijd van 50 tot en met 75 jaar. Cliënten worden iedere 2 tot 3 jaar uitgenodigd voor een screeningsonderzoek.

Binnen dit bevolkingsonderzoek worden onder andere uitnodigingen, herinneringen, afspraakbevestigingen en uitslagbrieven verstuurd. De uitnodigingen worden verstuurd op basis van postcode en hangen samen met de planning en routes van onze vaste en mobiele onderzoek locaties. Hierdoor worden poststukken in verschillende batches aangeboden.

Na ontvangst van de uitnodiging kan een cliënt een afspraak maken bij een onderzoek locatie. Als een cliënt niet reageert op de uitnodiging, wordt een herinneringsbrief verstuurd. Als een cliënt een afspraak heeft gemaakt maar niet verschijnt, kan eveneens een herinneringsbrief worden verstuurd.

Een afspraakbevestiging wordt per e-mail of per brief verstuurd. De cliënt kiest zelf op welke manier de bevestiging wordt ontvangen.

Na het screeningsonderzoek ontvangt de cliënt een uitslagbrief. De uitslagbrief moet binnen 10 werkdagen na onderzoek bij de cliënt bezorgd zijn. De bezorging van deze uitslagbrieven maakt onderdeel uit van deze opdracht.

Een schematisch overzicht van het volledige proces is hier te vinden op onze website bij het processchema van het bevolkingsonderzoek borstkanker.

Bevolkingsonderzoek Darmkanker
Het bevolkingsonderzoek darmkanker is bedoeld voor mensen van 55 tot en met 75 jaar. Cliënten worden in beginsel iedere 2 jaar uitgenodigd voor deelname.

Binnen dit bevolkingsonderzoek worden onder andere vooraankondigingen, herinneringen, uitslagbrieven en overige brieven verstuurd. Cliënten die voor het eerst deelnemen of na vervolgonderzoek terugkeren in het bevolkingsonderzoek, ontvangen voorafgaand aan de zelfafnameset een vooraankondiging per post.

De zelfafnameset bevat onder andere een zelftest en een retourenvelop. De verzending van de zelfafnameset aan de cliënt valt buiten deze opdracht. Ook de retourzending van de zelftest door de cliënt naar het screeningslaboratorium valt buiten deze opdracht.

Na analyse van de zelftest ontvangt de cliënt per post de uitslag. Afhankelijk van de uitslag kan vervolgonderzoek nodig zijn of kan een nieuwe zelfafnameset worden verstuurd. De uitslagbrieven en andere reguliere brieven vallen binnen deze opdracht. Deze uitslagbrief dient binnen 5 werkdagen na bepaling uitslag bij client bezorgd te zijn. Het versturen van een nieuwe zelfafnameset valt buiten deze opdracht.

Een schematisch overzicht van het volledige proces is hier te vinden op onze website bij het processchema van het bevolkingsonderzoek darmkanker.

Algemene werkwijze poststromen
De poststukken die binnen deze opdracht vallen, worden in beginsel geprint en gecouverteerd door een afzonderlijk gecontracteerde dienstverlener. De opdrachtnemer haalt deze poststukken op bij deze dienstverlener en verzorgt vervolgens de verwerking, sortering, distributie en bezorging aan cliënten.

De omvang kan verschillen. Dit hangt onder andere samen met de planning van de bevolkingsonderzoeken, het aantal uitgenodigde cliënten en de verschillende momenten waarop uitnodigingen, herinneringen en uitslagen worden verstuurd.

Naast deze poststromen kan sprake zijn van losse post vanuit aangewezen locaties van BVO NL. De eisen die gelden voor het ophalen, verwerken en bezorgen van de verschillende poststromen zijn opgenomen in het Programma van Eisen.

De processchema's op onze website geven aanvullende achtergrondinformatie over de werking van de drie bevolkingsonderzoeken.

2.4 Geen onnodige samenvoeging en opdeling in percelen

De Opdracht heeft betrekking op samenhangende postdienstverlening voor BVO NL. De werkzaamheden bestaan uit het ophalen, verwerken, sorteren, transporteren en bezorgen van poststukken. Deze werkzaamheden vormen samen één logistiek proces. Er worden binnen deze aanbesteding geen afzonderlijke, ongelijksoortige opdrachten samengevoegd.

De opdracht wordt ook niet opgedeeld in percelen. De dienstverlening bestaat uit één geïntegreerd logistiek proces waarbij ophalen, verwerken, sorteren, transporteren en bezorgen in geheel Nederland nauw met elkaar samenhangen. Daarnaast is een goede samenwerking binnen de postketen van groot belang voor de continuïteit van de bevolkingsonderzoeken. Om deze reden achten wij het niet proportioneel en niet doelmatig om de opdracht op te delen in afzonderlijke percelen.

2.4 Ingangsdatum raamovereenkomst

De beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst (bijlage C) is 1 april 2027. De overeenkomst heeft een initiële looptijd van twee jaar vanaf de ingangsdatum. Na deze initiële looptijd hebben wij tweemaal de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te verlengen met een periode van maximaal 12 maanden per keer. De voorwaarden van de overeenkomst blijven daarbij ongewijzigd. Wij informeren de opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijk als wij gebruik willen maken van een verlengingsoptie. Als geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie(s), eindigt de overeenkomst automatisch na afloop van de geldende contractperiode.

2.5 Algemene voorwaarden

Op de uitvoering van de opdracht zijn de ARVODI-2025 van toepassing. Vanwege de opdrachtwaarde en de aard van de dienstverlening is gekozen voor een Europese openbare aanbestedingsprocedure.

2.6 Raming van de opdracht

De raming van de opdracht is gebaseerd op de historische uitgaven, de huidige omvang van de poststromen en de verwachte behoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De geraamde waarde van de overeenkomst bedraagt € 4.000.000, - exclusief btw per jaar. Uitgaande van een initiële looptijd van vier jaar bedraagt de totale geraamde waarde € 16.000.000, - exclusief btw.

De daadwerkelijke omvang van de dienstverlening is afhankelijk van diverse factoren, waaronder ontwikkelingen binnen de bevolkingsonderzoeken, wijzigingen in cliëntcommunicatie, veranderingen in postvolumes, marktontwikkelingen en eventuele aanpassingen in wet- en regelgeving.

Om voldoende ruimte te bieden voor dergelijke ontwikkelingen gedurende de looptijd van de overeenkomst hanteren wij een maximale opdrachtwaarde van € 24.000.000, - exclusief btw.

Bij het bereiken van deze maximale opdrachtwaarde kunnen geen nieuwe opdrachten meer onder de overeenkomst worden verstrekt. Aan de genoemde opdrachtwaarde kunnen geen rechten worden ontleend.

3. Hoe selecteren we de leverancier?

Om te bepalen welke inschrijver in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, toetsen wij eerst of sprake is van uitsluitingsgronden en of wordt voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen. Een inschrijver mag bijvoorbeeld niet strafrechtelijk zijn veroordeeld voor feiten die onder de verplichte uitsluitingsgronden vallen. Daarnaast kunnen wij de opdracht niet gunnen aan Russische ondernemingen of aan inschrijvers die niet voldoen aan de geldende sanctieregelgeving.

Om aan te tonen dat geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en dat wordt voldaan aan de gestelde eisen, dient de inschrijver een digitaal Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in. Het UEA is beschikbaar via TenderNed en dient te worden ondertekend door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de organisatie.

Met het indienen van de inschrijving verklaart de inschrijver dat geen sprake is van een Russische onderneming en dat niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht wordt betrokken van Russische ondernemingen als onderaannemer, leverancier of andere betrokken partij. Voor meer informatie verwijzen wij naar de aanbestedingsvoorwaarden (bijlage A).

Daarnaast stellen wij geschiktheidseisen om te beoordelen of een inschrijver in staat is de opdracht uit te voeren. Indien niet aan deze eisen wordt voldaan, zijn wij verplicht de inschrijving terzijde te leggen en uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding.

Een inschrijver die niet zelfstandig aan een geschiktheidseis voldoet, kan een beroep doen op de draagkracht of bekwaamheid van een derde partij. Dit kan bijvoorbeeld door inschrijving met een onderaannemer of als combinatie. In dat geval dient dit in het UEA te worden aangegeven en moeten de betreffende partijen eveneens een UEA indienen. De wijze waarop aan de aanbesteding kan worden deelgenomen is nader beschreven in de aanbestedingsvoorwaarden (bijlage A).

Op basis van de volgende onderwerpen beoordelen wij of een inschrijver geschikt is voor het uitvoeren van de opdracht:

3.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps- of handelsregister

Inschrijver staat ingeschreven in een nationaal beroeps- of handelsregister, zoals in Nederland de Kamer van Koophandel en de ondertekenaar van de Inschrijving moet aantoonbaar de onderneming mogen vertegenwoordigen.

3.2 Financiële en economische draagkracht

Continuïteit van onderneming

Voor wat betreft de financiële en economische draagkracht vragen wij als onderdeel van de geschiktheidseisen een goedgekeurde accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf uit. Als voorlopig bewijs volstaat bij inschrijving het invullen en indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Als we de opdracht aan jouw organisatie voornemen zijn te gunnen, vragen wij als bewijsdocument, een kopie van de goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf (of bij vrijstelling van een accountantscontrole de samenstellings- of beoordelingsverklaring), op in de gunningsbrief.

Beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Ook willen we dat je beschikt over een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000, - per gebeurtenis en € 2.500.000, - per contractjaar. Als bewijs dat jouw organisatie hieraan voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het

(UEA). Als we de opdracht aan jouw organisatie voornemen zijn te gunnen, vragen wij als bewijsdocument een kopie van een geldige polis op in de gunningsbrief.

3.3. Technische- en beroepsbekwaamheid

Referenties

Voor wat betreft de technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid vragen we referenties uit. Je toont door één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat je ervaring hebt met de essentiële onderdelen van de opdracht. Eenzelfde referentieopdracht mag worden gebruikt voor meerdere kerncompetenties, mits uit de referentie blijkt dat aan de betreffende kerncompetentie wordt voldaan.

Kerncompetentie: uitvoering van postdienstverlening

Je hebt aantoonbare ervaring met het uitvoeren van postdienstverlening voor een organisatie met minimaal 10 locaties verspreid over Nederland.
Deze dienstverlening omvat in ieder geval:

- het ophalen (collecteren) van poststukken;
- het sorteren en verwerken van poststukken;
- het distribueren en bezorgen van poststukken;
- het verzorgen van landelijke postbezorging.

De referentieopdracht moet naar tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd en mag op het moment van inschrijving niet langer dan drie jaar geleden zijn uitgevoerd.

Je moet het ophalen, sorteren, verwerken en distribueren van de poststukken zelf hebben uitgevoerd. Voor de eindbezorging mag je andere postvervoerders of bezorgpartners hebben ingezet, mits de landelijke bezorging onder jouw regie en verantwoordelijkheid plaatsvond.

Uit de referentie moet duidelijk blijken welke werkzaamheden je zelf hebt uitgevoerd en hoe je de landelijke bezorging hebt georganiseerd en bewaakt. Alleen verwijzen naar de ervaring van een bezorgpartner is niet voldoende. Als je de ervaring van een andere partij nodig hebt om aan de kerncompetentie te voldoen, gelden de regels voor een beroep op een derde. Bij inschrijving als combinatie mag je gebruikmaken van de ervaring van de combinatieleden.

Je gebruikt hiervoor per referentieopdracht het ‘Formulier Referentieopdracht’ (bijlage E) en dient deze in via TenderNed. Per referentieverklaring dien je kort en duidelijk te omschrijven waarom met de referentie wordt voldaan aan de betreffende kerncompetenties. Wij vragen je om bij inschrijving volledig ingevulde formulieren toe te voegen.

Kwaliteitsmanagementsysteem

Je beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem in overeenstemming met ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Je hebt de kwaliteit van de onderneming en de door deze onderneming geleverde producten en diensten georganiseerd en bewaakt deze structureel. Als we de opdracht aan jouw organisatie voornemens zijn te gunnen, vragen wij in de gunningsbrief bewijs hiervan op.
Bewijs kan worden aangeleverd door:

- Een kopie van het geldige kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de ISO 9001:2015 norm en afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een kopie van het geldige certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een beschrijving van maximaal vijf A4 van een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat gelijkwaardig is aan de ISO 9001:2015 norm en dat minimaal de volgende aspecten bevat:

1. Een beleidsverklaring van het management, waaruit volgt dat het kwaliteitsbeleid bekend is bij alle medewerkers, dat het geschikt is voor de organisatie en dat het op regelmatige basis wordt beoordeeld.
2. SMART-geformuleerde doelstellingen om kwalitatief goede diensten/producten te leveren.
3. Functieomschrijvingen (bekwaamheidseisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren diensten/producten.
4. Een interne communicatiestructuur (management en de rest van de organisatie) en een externe communicatiestructuur (met de externe klant).
5. De beheerste omstandigheden, waaronder het productieproces plaatsvindt/de diensten worden verricht en de bijbehorende procedures en werkinstructies.
6. Criteria voor beoordeling, goedkeuring en oplevering van de producten/diensten.
7. Het inkoopproces met bijbehorende inkoopspecificaties en goedgekeurde leveranciers/dienstverleners.
8. Een klachtenprocedure die erop toeziet dat klachten op zo'n wijze worden opgelost, dat deze in de toekomst niet meer voorkomen.
9. De wijze waarop documenten bij de Inschrijver worden beheerd. In ieder geval dient hieruit te volgen dat de in gebruik zijnde documenten zijn voorzien van een revisiedatum en versienummer.

Voor een samenwerkingsverband geldt dat de leden van het samenwerkingsverband die daadwerkelijk de opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen. Als je voor de uitvoering van de opdracht een onderaannemer inzet, dan moet deze onderaannemer, op straffe van uitsluiting van jouw organisatie van de aanbestedingsprocedure, aan bovengenoemde eis te voldoen.

Milieumanagementsysteem

Als Eis geldt dat de Inschrijver:

- Op het moment van Inschrijving, voor zover voor de uitvoering van deze Opdracht noodzakelijk is, beschikt Inschrijver over de geldige benodigde milieuvergunningen en voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van milieu, én over een milieuzorgsysteem en is ten aanzien hiervan in het bezit van een geldig certificaat als bedoeld in de EMAS-verordening, zoals in Nederland het ISO-14001 certificaat of gelijkwaardig.

Of:

- Op moment van Inschrijving, voor zover, voor de uitvoering van deze Opdracht noodzakelijk is, beschikt Inschrijver over een milieuzorgsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd milieuzorgsysteem. Welke voldoet aan de volgende kenmerken:
  - milieuzorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie. De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het milieubeleid;
  - volledig inzicht in de op de bedrijfsactiviteiten van toepassing zijnde milieuwet- en regelgeving en (op basis van controle/handhaving geconstateerde) naleving hiervan;
  - inzicht op welke punten het milieu met de bedrijfsactiviteiten worden belast en hoe deze belasting kan worden teruggebracht;
  - aanwezigheid van plannen en uitvoering van acties om de milieubelasting steeds verder terug te brengen;
  - aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke controle op naleving van de afspraken over milieuzorg;
  - aanwezigheid van rapportage over de naleving van de afspraken over milieuzorg.

Bewijsmiddelen

Als wij de opdracht aan jouw organisatie gunnen, controleren we achteraf jouw verklaring uit het UEA. Wij controleren ook de onderstaande documenten:

- Gedragsverklaring aanbesteden;
- Verklaring van de Belastingdienst dat je de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald;
- de laatst afgegeven goedgekeurde accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf;
- uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK);
- bewijs waaruit de gevraagde verzekeringsdekking volgt (bijvoorbeeld een kopie van het polisblad of een verklaring van de verzekeringsmaatschappij);
- bewijs waaruit volgt dat je beschikt over een gecertificeerd milieumanagementsysteem in overeenstemming met ISO 14001, EMAS of gelijkwaardig.
- bewijs waaruit volgt dat je beschikt over een gecertificeerd kwaliteitssysteem in overeenstemming met ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.

Deze documenten dien je binnen zeven kalenderdagen na verzenden van het voornemen tot gunnen aan te kunnen leveren.

Een tip: vraag de documenten alvast aan aangezien er een doorlooptijd is en de meeste documenten een geldigheidsduur hebben.

4. Eisen die we stellen aan de opdracht

Naast de hierboven beschreven eisen aan jou als leverancier, stellen we ook een aantal eisen waaraan jij moet voldoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren. In bijlage ‘Programma van Eisen’ staan de eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) opdracht.

5. Wij beoordelen de kwaliteit van jouw inschrijving op de onderstaande onderdelen

Alle inschrijvingen van inschrijvers die niet zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en geldig zijn bevonden door ons, worden beoordeeld aan de hand van het gunningscriterium: de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

De gunningsmethode, oftewel de manier waarop kwaliteit en prijs tegen elkaar worden afgezet, die gehanteerd wordt is de gewogen factor methode.

De gunningscriteria zijn opgenomen in de onderstaande tabel:

Nr.	Gunningscriterium	Maximaal aantal punten
G1	Kwaliteit van de postdienstverlening	350
G2	Samenwerking, contractmanagement en continue verbetering	200
G3	Duurzame uitvoering van de postdienstverlening	150
P1	Prijs	300
Totaal		*1.000*

De eisen uit het Programma van Eisen (bijlage B) gelden als minimumeisen waaraan de dienstverlening moet voldoen. Bij de beoordeling van de gunningscriteria wordt niet beoordeeld óf aan deze eisen wordt voldaan. De beoordeling richt zich op de wijze waarop de inschrijver invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening en de mate waarin de aangeboden aanpak, functionaliteiten, systemen en

dienstverlening aantoonbaar meerwaarde bieden ten opzichte van de minimumeisen uit het Programma van Eisen.

5.1 Gunningscriterium kwaliteit G1: Kwaliteit van de postdienstverlening

Doel

Met dit subgunningscriterium beoordelen wij in welke mate de inschrijver aantoont de postdienstverlening betrouwbaar, tijdig en kwalitatief hoogwaardig uit te voeren gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Daarbij vinden wij het belangrijk dat de opdrachtnemer inzicht heeft in de uitvoering en tijdig kan bijsturen als de dienstverlening afwijkt van de gemaakte afspraken.

Vraag aan inschrijver

Beschrijf hoe u zorgt voor een betrouwbare, tijdige en kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de postdienstverlening. Ga daarbij in ieder geval in op:

1. de inrichting van het proces voor het ophalen, verwerken, distribueren en bezorgen van de poststukken;
2. de wijze waarop u de landelijke dekking van de postdienstverlening organiseert en borgt. Beschrijf hoe u ervoor zorgt dat poststukken op alle adressen binnen Nederland kunnen worden bezorgd en licht toe welke rol eventuele ketenpartners of onderaannemers daarbij hebben;
3. de wijze waarop u de afgesproken bezorgkwaliteit en doorlooptijden borgt en welke maatregelen u neemt als deze niet worden gehaald;
4. de wijze waarop u omgaat met verschillende poststromen, waaronder post naar straatadressen, postbusadressen en overige bijzondere poststromen;
5. de wijze waarop u prioriteitenpost en andere tijd kritische poststukken verwerkt. Beschrijf welke mogelijkheden u biedt voor versnelde verwerking en bezorging, welke doorlooptijden u kunt realiseren, welke voorwaarden daarbij gelden en hoe u de kwaliteit van deze dienstverlening borgt;
6. de wijze waarop u omgaat met piekbelasting, calamiteiten en verstoringen in de dienstverlening. Ga daarbij ook in op de maatregelen en back-upvoorzieningen die u inzet om de continuïteit van de dienstverlening te borgen, bijvoorbeeld bij uitval, stakingen en extreme weersomstandigheden;
7. de wijze waarop u de kwaliteit en voortgang van de dienstverlening monitort en tijdig bijstuurt;
8. de wijze waarop u ons dagelijks inzicht geeft in de uitvoering van de dienstverlening. Ga daarbij in ieder geval in op het inzicht in aangeboden en verwerkte aantallen poststukken per dag, bezorgprestaties, retourstromen en relevante afwijkingen; Beschrijf daarnaast voor welke poststromen track & trace beschikbaar is, welke informatie wij hiermee kunnen volgen en op welke wijze deze informatie voor ons beschikbaar is;
9. de wijze waarop u omgaat met onbestelbare post, verkeerd geadresseerde post en andere uitzonderingssituaties.

Onderbouw uw antwoord met concrete voorbeelden, werkwijzen en beheersmaatregelen. Maak duidelijk wat wij in de dagelijkse praktijk van uw dienstverlening mogen verwachten.

Wij beoordelen uw uitwerking op:

- de mate waarin de voorgestelde werkwijze concreet, uitvoerbaar en passend is bij onze poststromen en de landelijke dekking van de dienstverlening aantoonbaar wordt geborgd;
- de mate waarin de bezorgkwaliteit en doorlooptijden worden geborgd en afwijkingen tijdig worden gesignaleerd en opgelost;
- de mate waarin risico's worden beheerst en de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd bij piekbelasting, calamiteiten en verstoringen;

- de mate waarin de dienstverlening flexibel en beheerst omgaat met spoedpost en andere uitzonderingssituaties;
- de mate waarin wij tijdig en bruikbaar inzicht krijgen in volumes, prestaties, retourstromen, afwijkingen en, voor zover van toepassing, de status van individuele poststukken;
- de mate waarin de voorgestelde aanpak als geheel bijdraagt aan een betrouwbare, tijdige en kwalitatief hoogwaardige postdienstverlening.

5.2 Gunningscriterium kwaliteit G2: Samenwerking, contractmanagement en continue verbetering

Doel

Met dit gunningscriterium beoordelen wij in welke mate de inschrijver aantoont de samenwerking en aansturing van de dienstverlening op een duidelijke en effectieve manier in te richten. Wij vinden het belangrijk dat de opdrachtnemer goed bereikbaar is, afspraken nakomt, proactief handelt en gedurende de overeenkomst samen met ons werkt aan verbetering van de dienstverlening.

Vraag aan inschrijver

Beschrijf hoe u gedurende de overeenkomst invulling geeft aan de samenwerking met ons en de beheersing en verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Ga daarbij in ieder geval in op:

1. Samenwerking en contractmanagement
   De inrichting van het contractmanagement, inclusief de rollen en verantwoordelijkheden, overlegstructuur, escalatielijnen en de wijze waarop afstemming en besluitvorming plaatsvinden. Beschrijf ook hoe u zorgt voor goede bereikbaarheid en duidelijke aanspreekpunten.
2. Beheersing van de dienstverlening
   De wijze waarop u prestaties monitort, rapporteert en met ons bespreekt. Ga daarbij in op het gebruik van KPI's en managementinformatie en beschrijf hoe u omgaat met afwijkingen, klachten en incidenten. Maak duidelijk hoe deze worden geregistreerd, geanalyseerd en opgevolgd en hoe u herhaling probeert te voorkomen.
3. Pro-activiteit en continue verbetering
   De wijze waarop u gedurende de overeenkomst actief kansen voor verbetering en optimalisatie signaleert en met ons deelt. Beschrijf hoe verbetervoorstellen tot stand komen, worden besproken, uitgevoerd en gevolgd en hoe u beoordeelt of deze het gewenste resultaat hebben opgeleverd.
4. Flexibiliteit en verandervermogen
   De wijze waarop u inspeelt op wijzigingen die invloed hebben op de dienstverlening, zoals wijzigingen in volumes, poststromen, onze organisatie en relevante wet- en regelgeving. Beschrijf hoe u dergelijke wijzigingen beheerst doorvoert en hoe u de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening daarbij borgt.
5. Verduurzaming en innovatie
   De wijze waarop u gedurende de overeenkomst proactief bijdraagt aan verdere verduurzaming en innovatie van de postdienstverlening. Beschrijf welke mogelijkheden u ziet om de dienstverlening gedurende de looptijd duurzamer en efficiënter in te richten en hoe u dergelijke ontwikkelingen met ons bespreekt en toepast.

Onderbouw uw antwoord met concrete werkwijzen en voorbeelden. Maak duidelijk wat wij gedurende de looptijd van de overeenkomst van u mogen verwachten.

Wij beoordelen uw uitwerking op:

- de kwaliteit van de voorgestelde contractorganisatie, rollen, verantwoordelijkheden, overlegstructuur en escalatielijnen duidelijk, logisch en passend zijn voor de opdracht;

- de mate waarin de inschrijver inzichtelijk maakt hoe prestaties worden gemonitord, gerapporteerd en besproken en hoe resultaten worden opgevolgd;
- de mate waarin afwijkingen, klachten en incidenten tijdig en zorgvuldig worden geregistreerd, geanalyseerd en opgelost en maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen;
- de mate waarin de inschrijver proactief kansen signaleert, concrete verbetervoorstellen doet en aantoonbaar werkt aan continue verbetering van de dienstverlening;
- de mate waarin de voorgestelde aanpak het mogelijk maakt om beheerst in te spelen op wijzigingen in onder andere volumes, poststromen, onze organisatie en relevante wet- en regelgeving;
- de mate waarin de inschrijver concrete en toepasbare mogelijkheden beschrijft om de postdienstverlening gedurende de overeenkomst verder te verduurzamen, te innoveren en efficiënter in te richten.

5.3 Gunningscriterium kwaliteit G3: Duurzame uitvoering van de postdienstverlening

Doel

Met dit subgunningscriterium beoordelen wij in welke mate de inschrijver aantoont de postdienstverlening duurzaam uit te voeren gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Vraag aan inschrijver

Beschrijf hoe u invulling geeft aan een duurzame uitvoering van de postdienstverlening. Ga daarbij in ieder geval in op:

1. Maatregelen en doelen op gebied van klimaat neutrale bedrijfsvoering;
2. Inzet van zero-emissievoertuigen (of fietsen) en in welke mate die worden opgeladen met energie uit eigen hernieuwbare energiebronnen (zoals zonnepanelen) of groene stroom;
3. Maatregelen op gebied van circulaire materiaalgebruik. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om hergebruik of op verantwoorde wijze afvoeren van werkmateriaal (postzakken, dekens, bakken, rolwagen, dozen, kratten etc.);
4. Maatregelen op gebied van slimme logistiek en het minimaliseren van vervoersbewegingen;
5. Inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen de bedrijfsvoering;
6. De wijze waarop u bovenstaande punten monitort en proactief verbeteringen doorvoert.

Onderbouw uw antwoord met concrete voorbeelden van uw werkwijze.

Wij beoordelen uw uitwerking op:

- de mate waarin negatieve klimaatimpact wordt vermeden;
- de mate waarin de gehele levenscyclus van hulpgoederen/-middelen in overweging wordt genomen;
- de mate waarin circulaire keuzes worden gemaakt in de postdienstverlening (met behulp van R-ladder);
- de mate waarin jullie invulling geven aan sociale duurzaamheid;
- de mate waarin de voorgestelde aanpak gedurende de overeenkomst aantoonbaar bijdraagt aan duurzaamheidsoptimalisatie van de dienstverlening.

Wij geven een maximum van 12.000 woorden mee bij het Subgunningscriterium ‘Kwaliteit’

We geven alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid ’woorden’ voor het beschrijven van de Gunningcriteria. Alle woorden boven het gestelde maximum nemen wij niet mee in de beoordeling.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere antwoorden, externe bronnen en/of website beoordelen wij niet.

6. Wij bepalen per gunningscriterium hoeveel punten jouw inschrijving krijgt

Per gunningscriterium geeft ieder lid van het beoordelingsteam een score. In de tabel hieronder zie je wat het percentage zegt over de kwaliteit van jouw inschrijving. Bij de beoordeling en het toekennen van een score wordt er dus enkel naar jouw inschrijving gekeken, dus er wordt absoluut beoordeeld.

Score	Toelichting	Percentage punten
Uitstekend	De uitwerking is volledig, concreet, realistisch en overtuigend. De inschrijver beschrijft een goed onderbouwde aanpak die aantoonbaar meerwaarde biedt ten opzichte van de gevraagde dienstverlening. Alle beoordelingsaspecten zijn uitstekend uitgewerkt.	100%
Goed	De uitwerking is volledig en goed onderbouwd. De voorgestelde aanpak sluit goed aan op de doelstelling en geeft vertrouwen in een succesvolle uitvoering. Vrijwel alle beoordelingsaspecten zijn goed uitgewerkt.	75%
Ruim voldoende	De uitwerking sluit aan op de doelstelling en is voldoende concreet en uitvoerbaar. De beoordelingsaspecten zijn overwegend goed uitgewerkt, maar op enkele onderdelen ontbreekt verdieping of onderbouwing.	50%
Voldoende	De uitwerking voldoet in de basis aan de vraag, maar is beperkt uitgewerkt. De aanpak is grotendeels beschrijvend en biedt weinig onderscheidend vermogen of onderbouwing.	25%
Onvoldoende	De uitwerking is onvolledig, onvoldoende concreet of onvoldoende uitvoerbaar. De inschrijver geeft onvoldoende vertrouwen dat de gevraagde dienstverlening op de gewenste wijze wordt uitgevoerd.	0%

Om voor gunning in aanmerking te komen, moet een inschrijver minimaal 25% van het totaal aantal te behalen punten voor kwaliteit behalen. Als een inschrijver minder dan 25% van het totaal aantal kwaliteitspunten behaalt, leggen wij de inschrijving terzijde en sluiten wij deze uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

De uiteindelijke score per criterium per inschrijver bepalen wij als volgt:

- eerst bepaalt ieder lid van het beoordelingsteam individueel welke score hij/zij per criterium geeft bij alle inschrijvingen;
- het beoordelingsteam bepaalt tijdens een plenaire sessie in onderling overleg de definitieve score en daarmee percentage voor elk criterium;
- het uiteindelijke percentage per vraag wordt vermenigvuldigd met het maximumaantal punten van elk criterium.

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om jouw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Zij hebben tijdens de beoordeling van de kwaliteit geen kennis van de (ranking op) het onderdeel prijs.

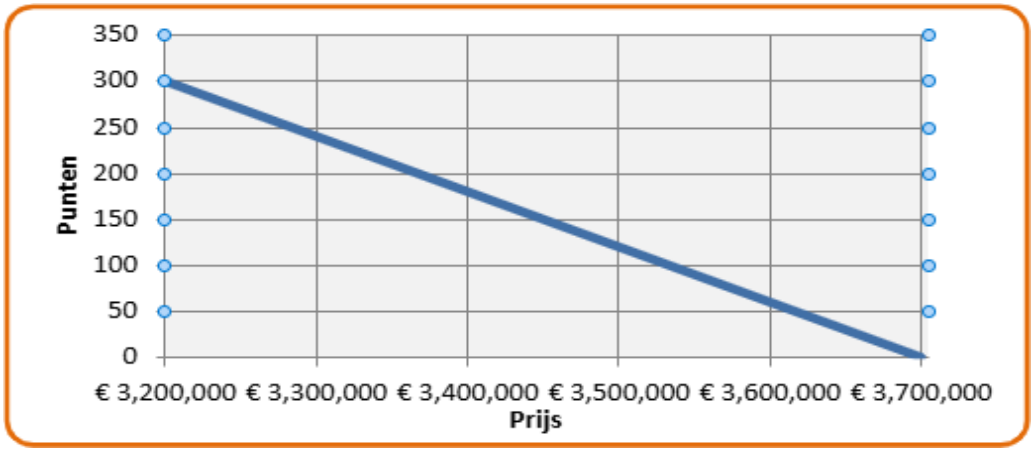
7. P1 - Prijs

Voor het gunningscriterium P1 – Prijs vul je het prijzenblad in Bijlage F volledig in. De prijzen die je opgeeft, gelden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, met inachtneming van de afgesproken indexeringsregeling.

Bij het invullen van het prijzenblad gelden de volgende uitgangspunten:

1. Je geeft alle prijzen op in euro's, exclusief btw.
2. Je rondt de prijzen af op maximaal drie cijfers achter de komma, tenzij in het prijzenblad anders is aangegeven.
3. Je vult alle voor jou bestemde prijsvelden volledig in.
4. De opgegeven prijzen bevatten alle kosten die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht, waaronder overhead en reiskosten.
5. De aantallen en volumes in het prijzenblad zijn indicatief en worden gebruikt voor de beoordeling van de inschrijvingen. Je kunt aan deze aantallen en volumes geen rechten ontlenen.
6. Je wijzigt de formules, aantallen en opbouw van het prijzenblad niet.

U ontvangt voor de prijs punten aan de hand van onderstaande score op de prijs. Het scoreverloop wordt in onderstaande figuur grafisch weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt uw score (naar rato) toegekend. Het maximaal aantal te behalen punten bedraagt 300.



De formule die wij gebruiken om uw score te bepalen is als volgt:
Score = 0 + (0 - 300)/ (3.700.000 – 3.200.000) * (inschrijfprijs – 3.700.000)

Dit houdt in dat:

- bij een prijs van € 3.700.000, - u 0 punten ontvangt;
- bij een prijs van € 3.200.000, - u 300 punten ontvangt.
- bij een prijs onder de minimumprijs en boven de maximumprijs uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

De prijs van de winnende inschrijver wordt wel bekend gemaakt op het moment dat wij de opdracht gunnen.

Voor deze aanbesteding geldt een bandbreedte. Dat betekent dat de totale inschrijfprijs zoals opgegeven in het prijzenblad minimaal € 3.200.000, - en maximaal € 3.700.000, - mag zijn. Als de inschrijfprijs de bandbreedte overschrijdt, wordt deze inschrijving uitgesloten van verdere beoordeling en verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

8. Wat moet je indienen als je wil inschrijven?

Kortom, als je wil inschrijven moeten de volgende documenten worden toegevoegd door jou als inschrijver:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
2. Formulier referentieopdracht
3. Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria
4. Prijzenblad

Let hierbij op dat deze documenten voldoen aan de vereisten zoals aangegeven in dit beschrijvend document of de bijgevoegde bijlagen, rekening houdend met wat aangeleverd moet houden als je samen met andere ondernemingen deelneemt aan de aanbestedingsprocedure.

9. Aan wie wordt de opdracht gegund?

Nadat de beoordeling van de inschrijving op basis van de kwalitatieve gunningscriteria heeft plaatsgevonden, worden de inschrijvingen beoordeeld op basis van het gunningscriterium P1 (Prijs). De inschrijver die de meeste punten heeft gescoord op gunningscriterium P1 (prijs) en de kwalitatieve gunningscriteria tezamen heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend. Wij zijn voornemens om de opdracht aan deze inschrijver te gunnen.

Als twee of meerdere inschrijvingen na beoordeling als hoogste zijn geëindigd, dan kijken wij naar de scores op de individuele gunningscriteria om te bepalen wie de winnende inschrijving heeft. We kijken als eerste naar de hoogste score voor het zwaarstwegende gunningscriterium. Als ook daar een gelijke score is behaald, dan kijken we naar het eerstvolgende zwaarstwegende gunningscriterium, enzovoort. Als op alle criteria een gelijke score is behaald dan vindt loting plaats. De loting wordt uitgevoerd door ons.

Wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die in de rangorde na de economisch meest voordelige inschrijver als eerstvolgende is geëindigd, wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Deze wachtkamerovereenkomst is toegevoegd als bijlage H. Hierin zijn ook de voorwaarden van het gebruik hiervan opgenomen.

10. Hoe ziet de planning eruit?

We kondigen deze opdracht aan via TenderNed. Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De planning ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie van de aanbesteding	**17 september 2026**
Eerste vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	2 oktober 2026, uiterlijk 10 uur
Versturen nota van inlichtingen, uiterlijk	19 oktober 2026
Tweede vragenronde: vragen stellen uiterlijk t/m	27 oktober 2026, uiterlijk 10 uur
Versturen (laatste) nota van inlichtingen uiterlijk	9 november 2026
Indienen inschrijvingen	**30 november 2026, uiterlijk 10 uur**
Verzenden gunningsbeslissing	15 januari 2027
Bezwaartermijn eindigt	5 februari 2027
Definitieve gunning	8 februari 2027
Ingangsdatum overeenkomst	1 april 2027

11. Heb je vragen of opmerkingen?

Vragen en/of opmerkingen kun je via TenderNed stellen tot uiterlijk de datum zoals hierboven genoemd. De antwoorden delen we ook via TenderNed. Daarna gaan we ervanuit dat alles duidelijk is. Tijdens de procedure kun je gebruik maken van de klachtenregeling (bijlage G).

12. Deze bijlagen zijn bijgevoegd bij dit document

De volgende documenten hebben wij als bijlage bij dit document toegevoegd.

Bijlage A	Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage B	Programma van Eisen
Bijlage C	Concept raamovereenkomst
Bijlage D	Inkoopvoorwaarden ARVODI-2025
Bijlage E	Formulier Referentieopdracht
Bijlage F	Prijzenblad
Bijlage G	Procedure Klachtenafhandeling bij (EU) aanbestedingen
Bijlage H	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage I	KPI Overzicht