



Deel A

Aanbestedingsleidraad

Europese openbare aanbesteding
Postdiensten

BV-2026-0020

7-8-2026

1.0



EINDHOVEN

1	Inleiding.....	2
2	De opdracht	2
2.1	Percelen.....	3
2.2	Waarde en omvang.....	3
2.3	Marktconsultatie	4
3	De overeenkomst	4
3.1	Algemene Voorwaarden	4
3.2	Duur van de overeenkomst	4
4	Planning en procedure	5
4.1	Planning.....	5
4.2	Contactgegevens	5
4.3	Nota('s) van inlichtingen	5
4.4	Indienen van een inschrijving	5
4.4.1	Inschrijfformulier	6
5	Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde(n)	6
5.1	Uitsluitingsgronden	6
5.1.1	Uitsluitingsgrond Russische betrokkenheid	6
5.2	Geschiktheidseisen.....	6
5.2.1	Geschiktheidseisen m.b.t. financiële en economische draagkracht	6
5.2.2	Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid	6
5.3	(Bijzondere) uitvoeringsvoorwaarde(n)	7
5.3.1	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	7
5.3.2	Social Return On Investment (SROI)	8
5.3.3	Zero-emissiezone	8
6	Beoordeling.....	8
6.1	Gunningscriterium	8
6.2	Subgunningscriteria	9
6.2.1	SGC1.1: Klachtenprocedure	9
6.2.2	SGC1.2: Postlogistiek	9
6.2.3	SGC1.3: Presentatie	10
6.2.4	P1: Prijs	11
6.3	Beoordelingsmethode	11
6.3.1	Het beoordelingsteam	12
6.3.2	Werkwijze beoordeling	12
6.3.3	Maximaal aantal pagina's.....	12
6.3.4	Eindresultaat	12
6.3.5	Rangordeparadox	13

1 Inleiding

Gemeente Eindhoven (hierna opdrachtgever of aanbestedende dienst) is op zoek naar een opdrachtnemer die onderstaande opdracht kan uitvoeren.

Voor u ligt Deel A Aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding Postdiensten, In dit document beschrijven wij de opdracht, welke eisen wij hieraan stellen, hoe ingeschreven moet worden en hoe wij de inschrijvingen beoordelen. “Deel B Voorwaarden en informatie”, waarin voorwaarden en informatie staan die op de aanbesteding van toepassing zijn, maakt integraal onderdeel uit van dit document. Deel A en B vormen dus samen één geheel.

Graag ontvangen wij uw inschrijving en wij hopen dat dit het begin is van een succesvolle samenwerking!

2 De opdracht

Opdrachtgever volgt een Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet (Aw) en het Aanbestedingsreglement werken 2016 (ARW 2016), gepubliceerd op het aanbestedingsplatform TenderNed

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing: 64110000-0 (Postdiensten) en is aangeduid als een ‘Sociale en andere Specifieke dienst’.

De dienstverlening omvat het ophalen, vervoeren en bezorgen van poststukken en pakketten van de gemeente aan de betreffende geadresseerden. De post dient te worden opgehaald op de in het Programma van Eisen aangegeven locatie(s) en vervolgens tijdig en correct te worden bezorgd bij de betreffende ontvangers.

Naast de reguliere poststromen maakt ook specifieke post, zoals belastingaanslagen en verkiezingsgerelateerde correspondentie, onderdeel uit van de dienstverlening.

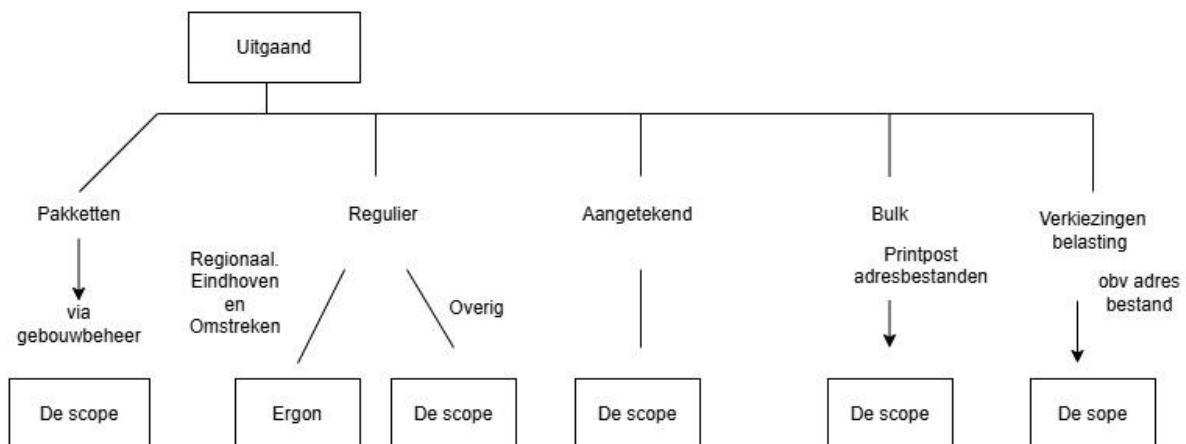
Voor de gemeente is een betrouwbare en zorgeloze uitvoering van deze dienstverlening van cruciaal belang. De organisatie wordt momenteel volledig ontzorgd en hecht eraan dat dit serviceniveau en deze continuïteit gedurende de looptijd van de overeenkomst gewaarborgd blijven.

Huidige situatie:

De gemeentelijke postvoorziening bestaat uit verschillende poststromen. Het grootste deel betreft regionale poststromen, waarvan de verwerking wordt verzorgd door de postvoorziening van de sociale werkvoorziening.

Daarnaast zijn er diverse inkomende en uitgaande poststromen binnen Nederland en naar het buitenland. Voor deze poststromen wordt gebruikgemaakt van een landelijke postdienstverlener.

De regionale poststromen vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De opdracht heeft betrekking op alle overige nationale en internationale poststromen. Zie onderstaande diagram.



Gewenste situatie/de scope;

De gemeente wenst op het gebied van postbezorging een breed scala aan diverse postdiensten te ontvangen en dit onder te brengen onder één raamovereenkomst.

De onderhavige Opdracht betreft op hoofdlijnen, niet limitatief, het volgende:

- Geadresseerde brievenpost gemengd;
- Geadresseerde brievenpost homogeen;
- Geadresseerde brievenpost bijzonder;
- Geadresseerde brievenpost buitenland;
- Direct mail binnenland en buitenland;
- Belastingpost;
- Aangetekende brievenpost binnen- en buitenland;
- Bezorgservice inkomende post;
- Haalservice uitgaande post (m.u.v. direct mail).
- Verkiezingspost bestaat uit geadresseerde post (de stempassen en kandidatenlijsten);
- Pakketpost;
- Postbusnummers;
- Antwoordnummers.

Als gemeente worden soms poststukken verzonden die niet goed geadresseerd zijn en retour gestuurd mogen worden naar de gemeente. Deze poststromen maken onderdeel uit van deze aanbesteding.

Buiten de scope:

80% van de totale post is reguliere regionale post en wordt verzorgd door een Sociale Werkvoorziening. De post in de regio (gemeenten Eindhoven, Geldrop, Helmond, Mierlo, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre) maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. De regiopost van de Sociale Werkvoorziening wordt verzorgd op dit moment van maandag tot en met vrijdag. (Dit is inclusief de aangetekende post in het werkgebied).

Doelstelling:

Het doel van deze aanbestedingsprocedure is het afsluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer voor de diverse soorten post- en pakketdiensten. De huidige Overeenkomst voor de dienstverlening van post loopt af, wat voor de gemeente Eindhoven de aanleiding is om deze dienstverlening opnieuw in de markt te zetten.

Daarnaast zijn de poststromen aan het veranderen door digitalisering, hetgeen effect heeft op de soort poststromen. In het kader van deze marktwerking en de nieuwe ontwikkelingen wil de gemeente Eindhoven een Opdrachtnemer contracteren, waarbij de kwaliteit van de geleverde postdiensten belangrijk is en centraal staat tegen concurrerende tarieven

Daarnaast zijn voor de gemeente Eindhoven de volgende uitgangspunten belangrijk;

- De dekkinggraad met betrekking tot binnenlandse post
- Hoge bezorgingbetrouwbaarheid
- Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Veiligheid en privacy, voldoen aan de AVG wet- en regelgeving
- Kostenbeheersing en waar mogelijk toepassing van innovaties

2.1 Percelen

De opdracht is niet samengevoegd en niet opgedeeld in percelen.

2.2 Waarde en omvang

De geraamde waarde van de opdracht bedraagt 600.000 euro per jaar c.q. 750.000 poststukken per jaar. Bij een looptijd van 4 jaar van de raamovereenkomst komt dit neer op 2.400.000 euro. Hieraan kunnen inschrijvers geen rechten ontleen.

Omdat de overeenkomst een raamovereenkomst is volgens de Aanbestedingswet, wordt deze gesloten met een maximale waarde van 150% van het genoemde bedrag exclusief indexatie. Dit voorkomt dat de geraamde waarde wordt overschreden voordat de looptijd van de overeenkomst eindigt.

2.3 Marktconsultatie

Opdrachtgever heeft voorafgaand aan deze aanbesteding een marktconsultatie uitgevoerd. De marktconsultatie is te vinden op het aanbestedingsplatform TenderNed onder nummer **TN 603205**. Het geanonimiseerde verslag van de marktconsultatie is toegevoegd als bijlage X. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

3 De overeenkomst

Met de winnende partij sluiten wij een raamovereenkomst voor diensten. In **Appendix 3**, vindt u de conceptovereenkomst.

Daarnaast worden de volgende overeenkomsten gesloten:

- Service Level Agreement (SLA)

3.1 Algemene Voorwaarden

De algemene inkoopvoorwaarden van gemeente Eindhoven zijn van toepassing, zie **Appendix 4**.

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.2 Duur van de overeenkomst

De overeenkomst heeft een totale looptijd van 48 maanden en gaat naar verwachting in per 1-1-2027. Opdrachtgever heeft 2 maal eenzijdig de mogelijkheid om de overeenkomst onder dezelfde condities te verlengen met telkens maximaal 12 maanden.

De looptijd van een raamovereenkomst is niet langer dan 4 jaar, behalve in uitzonderingsgevallen die deugdelijk gemotiveerd zijn (artikel 2.140 lid 3 Aw).

4 Planning en procedure

4.1 Planning

Omschrijving	Datum
Publicatie aankondiging	24-9-2026
Sluitingsdatum vragenronde 1: Indienen vragen en opmerkingen	8-10-2026 vóór 10:00 uur
Publicatie 1e nota van inlichtingen	15-10-2026
Sluitingsdatum vragenronde 2: Indienen vragen en opmerkingen	22-10-2026 vóór 10:00 uur
Publicatie 2e nota van inlichtingen	29-10-2026
Sluitingsdatum indienen inschrijvingen (fatale termijn)	10-11-2026 vóór 10:00 uur
Presentatie	Week 46
Bekendmaking gunningsbeslissing	1-12-2026
Aanleveren bewijsstukken	Uiterlijk zeven (7) kalenderdagen na verzoek
Einde opschortende termijn	20 kalenderdagen na verzending gunningsbeslissing
Ingangsdatum overeenkomst	1-1-2027

Aan bovenstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning eenzijdig aan te passen. Op het aanbestedingsplatform is de planning ook opgenomen, bij tegenstrijdigheden is bovenstaande planning/de planning op het aanbestedingsplatform leidend.

Inschrijver doet de inschrijving tot minimaal 90 kalenderdagen vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving gestand.

4.2 Contactgegevens

Tijdens de aanbesteding vindt alle communicatie tussen opdrachtgever en inschrijvers uitsluitend via het aanbestedingsplatform plaats. Mocht dit problemen opleveren, dan kan onderstaande contactpersoon worden benaderd:

Contactpersoon	Robin Bonne
Functie	Inkoopadviseur

Het is niet toegestaan om andere medewerkers van opdrachtgever te benaderen of op een andere manier contact te leggen om informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft het recht inschrijvers die hiermee in strijd handelen uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding.

4.3 Nota('s) van inlichtingen

Vragen over deze aanbesteding kunt u (geanonimiseerd) stellen via de vraag- en antwoordmodule van het aanbestedingsplatform. Elke vraag moet afzonderlijk gesteld worden, dat wil zeggen niet meerdere vragen binnen één vraagveld. Geef per vraag aan over welk document, paragraafnummer, paginanummer of bijlage uw vraag gaat.

Te laat gestelde vragen zullen in principe niet beantwoord worden, tenzij deze naar oordeel van opdrachtgever van essentieel belang zijn voor de inhoud van een inschrijving.

Opdrachtgever publiceert na een vragenronde een nota van inlichtingen met daarin de geanonimiseerde vragen van inschrijver en de antwoorden van opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever de aanbestedingsstukken wijzigt meldt de opdrachtgever dat ook in de nota van inlichtingen.

4.4 Indienen van een inschrijving

Het indienen van een inschrijving kan uitsluitend digitaal via het aanbestedingsplatform conform de hiervoor genoemde planning. Op dat tijdstip eindigt de inschrijftermijn en sluit de digitale kluis. Het inschrijfformulier geeft een overzicht van de bij inschrijving benodigde documenten.

4.4.1 Inschrijfformulier

Het inschrijfformulier is onderdeel van de aanbestedingsstukken en geeft een overzicht van de bij inschrijving benodigde documenten. Voor de inschrijving op deze aanbesteding geldt dat alleen het inschrijfformulier rechtsgeldig ondertekend hoeft te worden door de bevoegde functionaris(sen) conform het handelsregister.

Inschrijver dient het inschrijfformulier in als verplicht onderdeel van de inschrijving. Bij geen inlevering van het formulier kan er een K.O. plaatsvinden.

5 Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en bijzondere uitvoeringsvoorwaarde(n)

5.1 Uitsluitingsgronden

Inschrijver levert het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in. Hierin geeft u aan of er uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. Inschrijver hoeft het UEA niet te ondertekenen, een rechtsgeldige handtekening op het **inschrijfformulier (bijlage D)** volstaat.

Opdrachtgever vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de gegunde partij(en).

Let op: het aanvragen van deze verklaringen kan lang duren, zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet. Zie ook Deel B Voorwaarden en informatie.

5.1.1 Uitsluitingsgrond Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Zie ook Deel B Voorwaarden en informatie.

5.2 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van 'Ja' in deel IV van het UEA verklaart inschrijver te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Met de term 'selectiecriteria' in het UEA worden de geschiktheidseisen bedoeld.

5.2.1 Geschiktheidseisen m.b.t. financiële en economische draagkracht

5.2.1.1 Afdekking aansprakelijkheidsrisico's

Opdrachtgever eist een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en een minimale dekking van € 2.500.000,- per kalenderjaar als bedoeld in/in afwijking op de van toepassing verklaarde inkoopvoorwaarden. Als bewijsmiddel moet inschrijver binnen de gestelde termijn, na verzoek van opdrachtgever, een kopie van de geldige verzekeringspolis overleggen. Opdrachtgever kan ook genoeg nemen met een verklaring van de verzekeraar, waaruit blijkt dat de polis voldoet aan de hier gestelde eisen.

5.2.2 Geschiktheidseisen m.b.t. technische en beroepsbekwaamheid

5.2.2.1 Ervaring inschrijver

Inschrijver toont met referentieopdrachten aan dat hij beschikt over de volgende kerncompetenties:

- A. De inschrijver kan aantonen dat het dienst verleend voor de postvoorziening (zowel ophalen als bezorgen (zie gewenste situatie) tenminste één gemeente met meer dan 175.000 inwoners.
- B. De inschrijver beschikt aantoonbaar over een dekkend landelijk netwerk voor de bezorging van poststukken binnen Nederland.

Inschrijver maakt gebruik van **formulier 'A. Ervaring inschrijver'**. Bewijsmiddelen voor competenties moeten voldoen aan:

- Afronding van een referentieopdracht mag niet langer dan 3 jaar geleden zijn, gerekend vanaf het moment van inschrijving;
- Per kerncompetentie mag slechts één referentieopdracht worden aangeleverd;
- Het is toegestaan om met één referentieopdracht meerdere kerncompetenties aan te tonen;
- Als een referentieopdracht nog niet volledig is uitgevoerd, kan inschrijver zich alleen beroepen op het gedeelte dat al is uitgevoerd;

- Als een referentieopdracht slechts gedeeltelijk door inschrijver is uitgevoerd, kan hij zich alleen beroepen op het deel dat door inschrijver zelf is uitgevoerd;
- Als een referentieopdracht is uitgevoerd door personeel dat toen nog bij een andere werkgever in dienst was garandeert inschrijver dat dit personeel wordt ingezet gedurende de uitvoering van de opdracht;

5.2.2.2 Certificeringen inschrijver

Inschrijver dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten.

5.2.2.2.1 Kwaliteitsmanagement- en borging

U beschikt op het moment van inschrijven over een geldig kwaliteitsborgingscertificaat conform ISO 9001 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsborging.

Opdrachtgever aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw kwaliteitsmanagementsysteem. Hierin toont u aan dat uw kwaliteitsmanagementsysteem gelijkwaardig is aan ISO 9001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

5.2.2.2.2 Milieubeheer- en milieuauditstelsysteem

U beschikt op het moment van inschrijven over een geldig milieubeheer- en milieuauditcertificaat conform ISO 14001, EMAS, CO₂-Prestatieladder vanaf trede 3 (laatste enkel van toepassing bij werken) of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van milieubeheer- en milieuaudits. Het systeem bevat minimaal een procedure van regelmatig terugkerende audits met als doel de verbetering van het bedrijf of organisatie voor relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten.

Opdrachtgever aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van uw systeem. Hierin toont u aan dat uw systeem minimaal gelijkwaardig is aan ISO 14001 of EMAS. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van milieubeheer- en milieuauditssystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

5.2.2.2.3 Informatiebeveiliging

U beschikt op het moment van inschrijven over een geldig informatiebeveiligingscertificaat conform ISO 27001 of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.

Opdrachtgever aanvaardt, in geval van gelijkwaardige maatregelen, een beschrijving op hoofdlijnen van het informatiebeveiligingssysteem. Hierin toont u aan dat uw systeem gelijkwaardig is aan ISO 27001. Uw beschrijving moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van informatiebeveiligingssystemen. U voegt aan uw beschrijving een verklaring van deze onafhankelijk deskundige toe waaruit de juistheid van uw beschrijving blijkt.

De inschrijver dient daarnaast de bij het certificaat behorende Verklaring van Toepasselijkheid te overleggen.

Optioneel: Inschrijver legt bij gebrek aan een ISO 27001 certificering middels inschrijving een verklaring af dat zij de aanvraag van certificering heeft gedaan bij een geaccrediteerde instelling en uiterlijk 1 jaar na inschrijfdatum over de betreffende certificering beschikt. Indien inschrijver uiterlijk 1 jaar na inschrijfdatum niet over de certificering beschikt is opdrachtgever gerechtigd de opdracht te ontbinden zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

5.3 (Bijzondere) uitvoeringsvoorwaarde(n)

5.3.1 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Het in te zetten personeel van inschrijver moet in het bezit zijn van een VOG-NP wanneer ze onbegeleid werkzaamheden verrichten in één of meerdere panden van de gemeente Eindhoven, met uitzondering van de (semi)openbare ruimte zoals de ontvangsthal of het restaurant. Deze eis geldt niet voor werkzaamheden in panden die de gemeente Eindhoven verhuurt aan derden. De VOG-NP is bij aanvang van de eerste inzet van personeel bij gemeente Eindhoven niet ouder dan 6 maanden.

Voor deze aanbesteding moet het personeel voldoen aan het volgende screeningsprofiel: 11, 12, 13, 36, 37, 38, 41, 53. Voor meer informatie over (het aanvragen van) de VOG en de screeningsprofielen verwijzen wij u naar [Verklaring Omtrent het Gedrag \(VOG\) | Justis](#).

Door middel van het invullen van het UEA verklaart inschrijver te voldoen aan deze geschiktheidseis. Na gunning dient opdrachtgever een brief aan te leveren, getekend door een directielid of gedelegeerd verantwoordelijke, waarin deze

verklaart in bezit te zijn van een geldig VOG voor alle in te zetten medewerkers, genoemd bij naam, datum afgifte VOG, en kenmerk VOG. De gemeente Eindhoven wenst niet de VOG-verklaringen zelf te ontvangen. Wanneer medewerkers worden toegevoegd aan (of verwijderd uit) de poule van medewerkers wordt een vervangende verklaring aangeleverd.

5.3.2 Social Return On Investment (SROI)

Social return maakt onderdeel uit van het inkoopbeleid van de gemeente Eindhoven en is primair bedoeld om meer mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te krijgen. Er is voor deze opdracht gezien de opdrachtwaarde, doorlooptijd en de aard van de opdracht, een social return prestatie-eis opgenomen van 5% van de totale uiteindelijke opdrachtsom (excl. btw).

Opdrachtnemer kan op één of meerdere manieren uitvoering geven aan de social return verplichting:

1. De Opdrachtnemer kan een persoon uit de doelgroep een arbeids- of detachingsplaats, een leerwerktraject, een werkervaringsplaats of een stageplaats aanbieden;
2. De Opdrachtnemer kan werkzaamheden uitbesteden aan of diensten inkopen bij een werkontwikkelbedrijf, een door ons erkende sociale onderneming, of een leverancier met een PSO-certificaat;
3. Indien Opdrachtnemer PSO-gecertificeerd is kan de Opdrachtnemer korting krijgen op de Social Return invullingsverplichting: trede 1: 25%, trede 2: 50%, trede 3: 75%, trede 30+: 100%;
4. Arbeidsontwikkeling van de kandidaat of trainen van begeleiders op de werkvloer;
5. Activiteiten van maatschappelijke meerwaarde gericht op problematiek van de doelgroep.

In de uitvoeringsvoorwaarden van het Beleid Social Return 2026 zijn de doelgroep en de concrete invulling van social return nader uitgewerkt.

Binnen één week na het sluiten van de overeenkomst dient de opdrachtnemer contact op te nemen met de desbetreffende coördinator(en) Social Return van de opdrachtgever op het mailadres socialreturn@eindhoven.nl.

Indien opdrachtnemer niet aan zijn social return prestatie-eis voldoet, zal volgens het social return-beleid 1,5x de waarde van de niet ingevulde social return prestatie-eis door opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Voor nadere toelichting op het social return-beleid van opdrachtgever, inclusief de bouwblokkentabel, zie **Appendix 5. Beleid Social Return 2026 incl. uitvoeringsvoorwaarden**.

5.3.3 Zero-emissiezone

Vanaf 2025 geldt binnen de Ring van Eindhoven de zero-emissiezone. Kijk voor meer informatie en overgangsregelingen op de website [Zero-emissiezone en milieuzone | Gemeente Eindhoven](#).

6 Beoordeling

6.1 Gunningscriterium

De winnende inschrijver wordt geselecteerd op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. Hiervoor gebruiken we onderstaande kwaliteitscriteria (K) en het prijscriterium (P) met de waardering zoals genoemd in onderstaande tabel.

Nr.	Subgunningscriteria	Maximale score
K1	Klachtenprocedure totaal	300
	Casus 1	150
	Casus 2	150
K2	Postlogistiek	150
K3	Presentatie	200
P1	Prijs	350
Totale score		1000 punten

6.2 Subgunningscriteria

6.2.1 SGC1.1: Klachtenprocedure

Maximale score:	300 punten
Eigen invulbijlage:	Bijlage C1 - klachtenprocedure
Randvoorwaarden:	Max 3 A4 per onderdeel (lettertype Calibri, lettergrootte 9, regelafstand 1.15)
Beoordelingsmethode:	Zie hoofdstuk 6.3

Context:

Opdrachtnemer hecht veel waarde aan een tijdige en correcte postbezorging en op uitvoering van een aantal wettelijke taken door de opdrachtgever, omdat deze direct van invloed is op de dienstverlening. Mogelijke klachten met betrekking tot zaken zoals de kwaliteit van de samenwerking, het niet nakomen van de eisen en de KPI's maken hier eveneens onderdeel van uit. Klachten kunnen zowel spoed klachten als minder urgente klachten betreffen. Omschrijf het klachtenregistratiesysteem en proces van klachtenafhandeling van de Inschrijver en de toepassing hiervan in de samenwerking met de gemeente Eindhoven aan de hand van onderstaande 2 casussen:

Vraagstelling

Casus 1 reguliere postvoorziening;

- Niet of fout aanleveren van inkomende post.
- Storingen in het registratiesysteem (los van de omvang en waar het probleem ligt en- /of het overmacht is).

Casus 2 specifieke postvoorziening;

- Stempassen van een bepaalde wijk zijn niet bezorgd/kwijtgeraakt.
- Enveloppen van de stempassen zijn opengemaakt voordat ze op de adressen van de kiezers zijn bezorgd.

In de bovengenoemde casussen moet het volgende terugkomen;

- Registratieproces
- Snelheid van afhandeling van de klacht, uitgedrukt in uren.
- Methodiek van de terugkoppeling.
- Procesbeschrijving van wijze waarop uw organisatie intern (organisatorisch en procesmatig) borgt en dat herhaling van de klacht wordt voorkomen.
- Welke incidentele en welke structurele oplossingen kunnen worden genomen door Opdrachtnemer.

Beoordelingskader

- De mate waarin de procedure zo efficiënt en effectief mogelijk ten goede kan komen (of juist daarvan afwijkt) aan de door de gemeentelijke organisatie gestelde missie, doelstellingen en resultaten (zie paragraaf 2);
- Volledigheid, realistische en efficiëntie van de procedure;
- De concreetheid en borging van de dienst;
- Door zijn relevante meerwaarde en/of onderscheidend vermogen duidelijk te maken.
- Projectorganisatie van Inschrijver en samenwerking gemeente;

6.2.2 SGC1.2: Postlogistiek

Maximale score:	150 punten
Eigen invulbijlage:	Bijlage C1 - Postlogistiek
Randvoorwaarden:	Max 2 A4 per onderdeel (lettertype Calibri, lettergrootte 9, regelafstand 1.15)
Beoordelingsmethode:	Zie hoofdstuk 6.3

Context:

De postkamer van de gemeente Eindhoven is gevestigd in het centrum van de gemeente. De gemeente hecht grote waarde aan duurzame en toekomstbestendige postlogistiek, mede in relatie tot bestaande en toekomstige zero-emissiezones.

Vraagstelling

Beschrijf hoe u de uitvoering van de postvoorziening organiseert met betrekking tot vervoer van en naar de gemeentelijke postkamer, rekening houdend met de ligging in het centrum en de aanwezigheid van huidige en toekomstige zero-emissiezones.

Laat hierbij het volgende zien:

- De wijze waarop u voldoet aan de eisen van zero-emissiezones gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
- Het type voertuigen dat wordt ingezet voor het ophalen en bezorgen van poststukken (bijvoorbeeld elektrisch, waterstof of andere emissievrije alternatieven).
- De maatregelen die u neemt om CO₂-uitstoot, stikstofuitstoot en verkeersbewegingen te beperken.
- De wijze waarop u de continuïteit van de dienstverlening borgt wanneer zero-emissie-eisen verder worden aangescherpt.

Beoordelingskader

- De mate waarin de procedure zo efficiënt en effectief mogelijk ten goede kan komen (of juist daarvan afwijkt) aan de door de gemeentelijke organisatie gestelde missie, doelstellingen en resultaten (zie paragraaf 2);
- Volledigheid, realistische en efficiëntie van het antwoord;
- Mate van aantoonbare bijdrage aan circulaire economie en CO₂-reductie
- Projectorganisatie van Inschrijver en samenwerking gemeente;
- Innovatie en meerwaarde ten opzichte van de minimale duurzaamheidsvereisten.

6.2.3 SGC1.3: Presentatie

Maximale score: 200 punten

Randvoorwaarden: De presentatie duurt maximaal 45 minuten waarvan 20 minuten zijn gereserveerd voor de presentatie en 15 minuten voor het beantwoorden van vragen. Daarnaast reserveren we 10 minuten voor aanvullende vragen.

Beoordelingsmethode: Zie hoofdstuk 6.3

Aan iedere Inschrijver wordt gevraagd een presentatie te geven door het kernteam dat de daadwerkelijke dienstverlening gaat verrichten bij Opdrachtgever. Het kernteam bestaat uit maximaal 3 personen, waarbij in ieder geval de accountmanager vertegenwoordigd is.

Het is van belang dat iedereen tijdens de presentatie aan bod komt. Dit is de verantwoordelijkheid van inschrijver; zij moet ervoor zorgen dat ieder zich vanuit zijn rol profileert. De exacte locatie en het tijdstip van de presentaties zal nader bekend worden gemaakt. Opdrachtgever draagt zorg voor een projectiescherm.

Context

De gemeente beschikt over fysieke postbussen op verschillende locaties. De gemeente wenst inzicht te krijgen in de wijze waarop de inschrijver de vulling, logistiek en continuïteit van deze poststromen organiseert. Dit advies is tevens richtinggevend c.q. representatief bij de daadwerkelijke invulling van de opdracht

Vraagstelling

Tijdens de presentatie dient inschrijver toe te lichten hoe de dienstverlening met betrekking tot de fysieke postbussen wordt ingericht.

De presentatie

Beoordelingskader:

De presentatie zal worden beoordeeld op de mate waarin de inschrijver blijkt geeft van:

- De wijze waarop fysieke postbussen worden gefaciliteerd en beheerd.
- Het proces van vullen en ledigen van de postbussen.
- De frequentie en tijdstippen van vullen en ledigen.
- De waarborging van de afgesproken doorlooptijden.
- De wijze waarop de gemeente geïnformeerd wordt over afwijkingen, vertragingen of incidenten.
- De continuïteit van de dienstverlening bij ziekte, calamiteiten, piekbelasting en voertuiguitval.
- De mate waarin de presentatie de Opdrachtgever het vertrouwen schept om de opdracht tot een goed (eind) resultaat te brengen;
- Een duidelijke voorgrond/ rode draad in de presentatie te hebben aangebracht;
- Flexibel te kunnen inspelen op vragen.
- De mate waarin Inschrijver openlijk kritisch is over zijn eigen kunnen en zijn eigen prestaties.

De presentatie is geen discussie maar een zakelijk vraag-antwoord gesprek. Het kernteam wordt niet beoordeeld op hun presentatievaardigheden maar op de inhoud van de gegeven antwoorden.

6.2.4 P1: Prijs

Prijzen moeten ingevuld worden op het formulier 'Prijs'. Op dat formulier mogen alleen bedragen worden ingevuld op de daarvoor bedoelde plaatsen.

Aan de hand van het formulier 'Prijs' wordt een (fictieve) inschrijfprijs berekend. De inschrijver met de laagste (fictieve) inschrijfprijs krijgt het maximale aantal punten.

Voor de puntentoekenning van de inschrijvers die een hogere prijs hebben aangeboden wordt de volgende prijsformule gehanteerd:

$$\text{Punten inschrijver} = \frac{\text{Prijs laagste inschrijver}}{\text{Prijs inschrijver}} \times \text{Maximale score voor P1 prijs}$$

De uitkomst wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Prijzen en/of tarieven worden ingevuld op het formulier 'Prijs'. Hierbij gelden, op straffe van terzijdelegging, de volgende voorwaarden:

- Alle in te vullen prijzen en/of tarieven zijn in euro's (€) en exclusief btw;
- Een prijs en/of tarief moet binnen de gestelde bandbreedte vallen;
- Inschrijfprijs mag het plafondbedrag niet overschrijden;
- Negatieve bedragen zijn niet toegestaan;
- Het is inschrijver niet toegestaan om in het formulier 0 in te vullen op een plaats die als noemer in een breuk fungeert (delen door 0 is niet mogelijk);
- De kosten van de geboden meerwaarde moeten in de inschrijfprijs zijn inbegrepen (excl. kansendossier);
- Alle prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten, zoals (maar niet uitsluitend) reis- en verblijfkosten;
- Aanpassingen aan het formulier zijn niet toegestaan.

Bij de gunningbeslissing van deze aanbesteding wordt de inschrijfprijzen niet bekend gemaakt.

6.3 Beoordelingsmethode

Het beoordelingsteam beoordeelt elk kwaliteitscriterium middels onderstaande tabel.

Beoordeling	Omschrijving	Score
Uitstekend	De uitwerking van de onderwerpen sluit heel goed aan bij de uitvoering ten behoeve van de opdracht. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking uitstekend ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 9 of hoger.	100%

Goed	De uitwerking van de onderwerpen sluit goed aan bij de uitvoering ten behoeve van de opdracht. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking goed ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 8.	75%
Ruim voldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit ruim voldoende aan bij de uitvoering ten behoeve van de opdracht. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking ruim voldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 7.	50%
Voldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit voldoende aan bij de uitvoering ten behoeve van de opdracht. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking voldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 6.	25%
Onvoldoende	De uitwerking van de onderwerpen sluit onvoldoende aan bij de uitvoering ten behoeve van de opdracht. De elementen van het beoordelingskader worden met de uitwerking onvoldoende ingevuld. De beoordeling is vergelijkbaar met een rapportcijfer rond de 5.	0% of K.O.

6.3.1 Het beoordelingsteam

De volgende rollen zijn vertegenwoordigd:

- Inhoudsdeskundige
- Contractmanager
- Medewerker Post

Bij het beoordelingsoverleg is er tevens een inkoopadviseur aanwezig. De inkoopadviseur heeft de rol van procesbegeleider. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de samenstelling van het beoordelingsteam te wijzigen, ook in aantal.

6.3.2 Werkwijze beoordeling

De leden van het beoordelingsteam vormen eerst individueel een oordeel ten aanzien van de kwaliteitscriteria. Iedere inschrijving wordt beoordeeld op de eigen inhoud en kwaliteit. Na de individuele beoordeling komt het beoordelingsteam bijeen en wisselen de beoordelaars hun bevindingen en argumenten uit. Na afloop van de discussie zal het beoordelingsteam per kwaliteitscriterium één gezamenlijke consensus beoordeling toekennen.

De procesbegeleider zit de bijeenkomsten van het beoordelingsteam voor, maar kent zelf geen beoordeling toe.

Pas wanneer de beoordeling van de kwaliteitscriteria is afgerond en vastgesteld, wordt de inschrijfprijs door de procesbegeleider met het beoordelingsteam gedeeld.

6.3.3 Maximaal aantal pagina's

Voor de uitwerking van de kwaliteitscriteria geldt een paginamaximum zoals beschreven in het kwaliteitscriterium. Het maximum geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen, maar exclusief een eventueel voorblad en inhoudsopgave. Als het maximumaantal pagina's wordt overschreden, worden de extra pagina's niet beoordeeld. Ook ongevraagde bijlagen of informatie achter hyperlinks worden niet beoordeeld.

6.3.4 Eindresultaat

Nadat voor elk kwaliteitscriterium een gewogen score is berekend, wordt voor elke inschrijver de eindscore berekend door de gewogen scores op de kwaliteitscriteria bij elkaar op te tellen.

Nadat de beoordeling van de inschrijvingen op basis van de kwaliteitscriteria heeft plaatsgevonden, worden de inschrijvingen beoordeeld op basis van het prijscriterium P1.

De inschrijver die de meeste punten heeft gescoord op het prijscriterium P1 en de kwaliteitscriteria samen heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding ingediend. Opdrachtgever is voornemens om de opdracht aan deze inschrijver te gunnen.

Als na het toekennen van scores op basis van prijs en kwaliteitscriteria twee of meer inschrijvers dezelfde hoogste eindscore hebben, wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores. Als deze scores ook gelijk zijn, krijgt de inschrijver met de hoogste score op kwaliteitscriterium K1 de opdracht.

Als de inschrijvingen ook op kwaliteitscriterium K1 gelijk scoren, wordt gekeken naar het volgende kwaliteitscriterium met de hoogste maximaal te behalen score. Als er kwaliteitscriteria zijn met dezelfde maximaal te behalen score, geldt de volgorde zoals beschreven in dit document. Wanneer dit geen doorslag geeft, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende inschrijvers onder toezicht van een door opdrachtgever aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de opdracht gegund wordt. De inschrijvers mogen niet bij de loting aanwezig zijn.

6.3.5 Rangordeparadox

Als de inschrijving van de inschrijver die op de eerste plek is geëindigd na verificatie niet standhoudt én deze inschrijver de laagste prijs had, zullen de punten op het gunningcriterium prijs opnieuw berekend worden om de rangorde opnieuw te bepalen. In andere gevallen wordt de rangorde niet opnieuw bepaald.