



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Inkoop

Samenvatting marktconsultatie

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 6

behorend bij

Internationale (boedel)verhuizingen

van het ministerie van

Buitenlandse Zaken

Directie 3W

Kenmerk	201850008.021.046
Status	Concept

Inleiding

In de marktconsultatie voor de Europese aanbesteding "Internationale verhuizingen", welke heeft plaatsgevonden in de periode maart-april 2020, heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken, meer in het bijzonder de directie 3W (BZ|3W), een viertal ondernemingen aangeschreven om hieraan deel te nemen.

Met vertegenwoordigers van deze vier ondernemingen die ten behoeve van de onderhavige marktconsultatie de hieronder opgestelde vier vragen een schriftelijke reactie hebben gegeven, zijn vervolgens - als gevolg van de coronacrisis - via videoconferencing presentaties op 16 april 2020 gevoerd.

Doelstelling marktconsultatie

De doelstelling van deze marktconsultatie bestond uit de volgende aspecten:

- nagaan of de opdracht haalbaar is;
- nagaan wat de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt zijn;
- nagaan of er (innovatieve) oplossingen zijn voor een probleem;
- het beproeven van eigen uitgangspunten en aannames;
- een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van de markt;
- het bepalen welke aanbestedingsstrategie het beste zou kunnen passen bij de onderhavige Dienstverlening.

Vragen marktconsultatie

De volgende vier algemene vragen zijn door BZ|3W gesteld:

1. Wat zijn de meest belangrijkste veranderingen/vernieuwingen binnen de internationale verhuismarkt van de afgelopen vier jaar?
2. Welke belangrijke veranderingen/vernieuwingen worden voor de toekomst verwacht?
3. Wat zou u anders formuleren c.q. doen ten opzichte van het bijgevoegde beschrijvend document en programma van eisen van de vorige aanbesteding?
4. Wat dient de aanbestedende dienst niet te vergeten op te nemen in de nieuwe aanbestedingsdocumenten?

Vraag 1: **Wat zijn de meest belangrijkste veranderingen/vernieuwingen binnen de internationale verhuismarkt van de afgelopen vier jaar?**

Op hoofdlijnen betrof dit de volgende onderwerpen:

- schaalvergroting;
- automatisering/digitalisering;
- gecombineerde relocation services (supply chain management);
- betere klantbeleving en efficiency bij processen.

Vraag 2: **Welke belangrijke veranderingen/vernieuwingen worden voor de toekomst verwacht?**

Op hoofdlijnen betrof dit de volgende onderwerpen:

- schaalvergroting;
- gecombineerde relocation services (supply chain management);
- doorontwikkeling ICT (analyses, voorspellingen);
- duurzaamheid;
- contractmanagement;
- kosten (transparantie, procesverbetering, onder druk).

Vraag 3: **Wat zou u anders formuleren c.q. doen ten opzichte van het bijgevoegde beschrijvend document en programma van eisen van de vorige aanbesteding?**

Op hoofdlijnen betrof dit de volgende onderwerpen:

- ontzorgen: optimale informatie bieden en leveren van transparante dienstverlening hebben een correlatie met het sturen op output en niet zozeer met actie procesbeheersing;
- zijn sommige eisen niet te hoog gegrepen;
- creativiteit van de inschrijver moet in offerte meer aan bod komen;
- transparantie in kosten: bij niet benoemde tarieven bewijsstukken opvragen;
- managementinformatie: signaalfuncties, samenvatting overzicht.

Vraag 4: Wat dient de aanbestedende dienst niet te vergeten op te nemen in de nieuwe aanbestedingsdocumenten?

Op hoofdlijnen betrof dit de volgende onderwerpen:

- ontzorging: hoe ziet de inschrijver het bieden van optimale informatie en het leveren van een transparante dienstverlening voor ogen;
- tijdelijke opslag: zit dit wel/niet in de aangegeven omzet;
- optimale en aantoonbare controle supply chain management;
- SMART en realistische KPI's;
- regelgeving en tariefstelling;
- projectmanagementsysteem: maatwerk en kosteloos up-to-date houden;
- gedefinieerde managementrapportages;
- professioneel opslagbeheersysteem;
- omgaan met crisissituaties (tarieven, termijnen, lange termijn);
- supply chain management;
- KPI-programma;
- capaciteit.