



**Marktconsultatie
met betrekking tot een digitale postkamer- en
registratiewerkzaamheden**

Opdrachtgever	: Gemeente Lelystad
Kenmerk	: Digitale Postkamer- en registratiewerkzaamheden
Datum	: 1 mei 2025

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
HOOFDSTUK 2	OPDRACHTGEVER EN BEOOGDE OPDRACHT	4
2.1	De Opdrachtgever	4
2.2	Aanleiding van de marktconsultatie Digitale Postkamer	4
2.2	Beoogde opdracht	4
HOOFDSTUK 3	DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE	6
HOOFDSTUK 4	BEANTWOORDING VRAGEN	7
HOOFDSTUK 5	VOORWAARDEN	8
HOOFDSTUK 6	GLOBALE PLANNING NA MARKTCONSULTATIE	9

Hoofdstuk 1 Inleiding

Ter voorbereiding op een eventuele (Europese) aanbesteding organiseert de gemeente Lelystad deze marktconsultatie voor het intern of extern beheer/uitvoering van een eventuele digitale postkamer. De vragen die de gemeente Lelystad in dit kader aan u stelt staan vermeld in de bijlage, welke als apart bewerkbaar Word-document is te downloaden/of bijgevoegd.

In dit document wordt de beoogde opdracht, het doel van de marktconsultatie, de opzet en de wijze waarop geïnteresseerde partijen kunnen deelnemen beschreven.

Hoofdstuk 2 Opdrachtgever en Beoogde opdracht

Dit hoofdstuk omschrijft de Opdrachtgever en de beoogde opdracht.

2.1 De Opdrachtgever

Lelystad, de hoofdstad van de Nederlandse provincie Flevoland, is gesticht in 1967 en werd in 1980 een gemeente. De stad heeft ongeveer 80.000 inwoners en heeft een groeipotentie naar 150.000 inwoners. Lelystad is vernoemd naar Dr. Ir. C. Lely, oud-minister van Waterstaat. Samen met de gemeente Dronten vormt Lelystad de polder Oostelijk Flevoland. Deze polder maakt deel uit van de Zuiderzeewerken, viel droog in 1957 en ligt 4,80 meter onder de zeespiegel. Lelystad is met een totale oppervlakte van circa 765 km² de grootste gemeente van Nederland. Hiervan is echter maar 234 km² land, de rest is hoofdzakelijk water, IJsselmeer en Markermeer.

Gemeente Lelystad ligt op het grootste kunstmatige eiland ter wereld, 'de Flevopolder' en heeft met zijn centrale ligging ten opzichte van het westen, midden en noorden van Nederland een top uitgangspunt binnen logistiek Nederland en ver daarbuiten. Gemeente Lelystad heeft een keur aan verbindingen waar menig stad en streek jaloers op zal zijn: waterwegen, snelwegen, spoorwegen en een luchthaven. Met de Oostvaardersplassen heeft gemeente Lelystad ook nog eens één van de grootste natuurgebieden van Nederland binnen de gemeentelijke grenzen. Samen met een kustlijn, jachthavens, stranden van vele kilometerslang en Bataviastad als enorme trekkers voor toerisme. Deze unique selling points van Lelystad zijn niet alleen uitermate interessant en aantrekkelijk voor ondernemers, toeristen en bezoekers, het zijn ook zeer prettige ingrediënten voor de inwoners van Lelystad. Het zijn al deze ingrediënten die het leven in deze stad zo aangenaam maken.

Nadere informatie over de gemeente Lelystad is te vinden op de website van Gemeente Lelystad: <https://www.lelystad.nl/Inwoner>.

2.2 Aanleiding van de marktconsultatie Digitale Postkamer

De gemeente Lelystad staat voor de strategische keuze om de (digitale) postkamer intern te behouden of extern onder te brengen. De (digitale) postkamer speelt een cruciale rol in de verwerking van inkomende en uitgaande (digitale) documentstromen, waaronder fysieke en digitale post, e-mailverwerking en geautomatiseerde documentstromen.

Momenteel is het postkamerpersoneel extern ingehuurd, wat consequenties heeft voor continuïteit, kosten en kennisbehoud binnen de organisatie. Verder loopt het contract met PostNL eind 2025 af en is er een dalend volume van fysieke binnenkomende poststukken. Ook de opkomst van digitale portalen voor burgers en bedrijven, zorgt ervoor dat veel processen anders worden ingericht en of zijn geautomatiseerd. Daarnaast bieden ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en automatisering nieuwe mogelijkheden om de efficiëntie en effectiviteit van de postkamerprocessen te verbeteren.

2.2 Beoogde opdracht

Context en Strategische Overweging

De Gemeente Lelystad staat voor de strategische keuze om de (digitale) postkamer – de spil in de verwerking van inkomende en uitgaande documentstromen (zowel fysiek als digitaal) – intern te behouden of deze functie via uitbesteding te laten uitvoeren. Momenteel wordt de postverwerking extern geregeld, met een jaarlijkse contractwaarde van ca. €175.000 voor de verwerking van inkomende en uitgaande post. Tegelijkertijd is er sprake van 2,5 FTE inzet, wat bij een gemiddelde kostprijs van €58.000 per medewerker een intern kostenplaatje oplevert van circa €145.000 per jaar. Daarnaast loopt het contract met de huidige postleverancier eind 2025 af, terwijl een dalend volume aan fysieke post en de groei van digitale communicatie de processen ingrijpend veranderen.

Hieronder volgt een beschrijving van de beoogde opdracht, waarin de scope op het gebied van mensen, software en hardware alsook de opties voor uitbesteding zijn meegenomen: Hoe kijkt u hier tegen aan, is dit passend voor uw branche is de vraag die wij u graag voorleggen.

Opdrachtoomschrijving:

1. Het behouden van een interne (digitale) postkamer,
 2. Het uitbesteden van de postverwerking, of
 3. Een hybride oplossing waarin interne en externe capaciteit gecombineerd worden.
- Het advies moet rekening houden met zowel de continuïteit en kennisbehoud binnen de organisatie als de te realiseren kosten- en efficiëntiewinsten door digitalisering en automatisering.

Scope van de Opdracht

1. Mensen (Personeel en Organisatie)
 - o Analyse van de huidige inzet:
 - o Organisatie en kennisbehoud:
 - o Vaardigheden en training:
 - o HR en contractmanagement:
2. Software (Digitale Processen en Automatisering)
 - o Digitalisering en automatisering:
 - o Integratie met digitale portalen:
 - o Veiligheid en compliance:.
 - o Innovatie en automatiseringskansen:
3. Hardware (Fysieke Apparatuur en Infrastructuur)
 - o Inventarisatie van benodigde hardware:
 - o Upgrades en investeringen:
 - o Integratie en onderhoud:
4. Mogelijke Uitbesteding
 - o Kosteneffectiviteit en continuïteit:
 - o Risico's en beheersmaatregelen:
 - o Hybride modellen:

Samenvatting

De opdracht richt zich op het realiseren van een toekomstbestendige (digitale) postkamer voor de gemeente Lelystad. Hierbij wordt zowel de organisatorische (mensen), technologische (software en hardware) als de strategische (uitbesteding versus insourcing) dimensie onderzocht. Het uiteindelijke doel is een geïntegreerde, efficiënte en kosteneffectieve postverwerkingsoplossing die inspeelt op de veranderende post- en documentstromen in een digitale samenleving. Dit voorstel dient als uitgangspunt voor een verdere, diepgaande analyse en besluitvorming omtrent de strategische keuze voor de (digitale) postkamer.

Omvang

De totale geschatte opdrachtwaarde bedraagt jaarlijks maximaal circa € 300.000,= voor een periode van maximaal 4 jaar

Betrokken organisatieonderdelen

- Team DIA (Digitaal Informatie- en Archiefbeheer)
- Team CIO (Informatievoorziening)
- Team HF (Huisvesting en Facilitair)

Hoofdstuk 3 Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is tweeledig. Enerzijds wil gemeente Lelystad inzicht krijgen in de samenstelling van de markt en het aantal mogelijk geïnteresseerde opdrachtnemers om de beoogde opdracht uit te voeren.

Anderzijds hoopt de gemeente Lelystad op input vanuit de markt om de opdracht en mogelijke aanbesteding beter aan te laten sluiten bij huidige trends en ontwikkelingen.

Om een weloverwogen besluit te kunnen nemen over de toekomstige inrichting van de digitale postkamer, is een marktverkenning nodig. Deze verkenning richt zich op beschikbare oplossingen en marktpartijen die kunnen bijdragen aan een toekomstbestendige inrichting van de digitale postkamer, rekening houdend met kosten, kwaliteit, schaalbaarheid en integratie met bestaande systemen en processen.

De gemeente Lelystad benadrukt dat de informatie die bij deze marktconsultatie wordt verstrekt geen onderdeel hoeft uit te maken van de (nog volgende) aanbesteding en er dus ook geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente Lelystad in de voorbereiding van een eventuele aanbesteding en de daarbij horende aanbestedingsdocumenten. De gemeente Lelystad behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet, of niet volledig, te gebruiken.

Hoofdstuk 4 Beantwoording vragen

Indien u een bijdrage wilt leveren aan deze marktconsultatie wordt u vriendelijk verzocht om de vragen in de bijlage te beantwoorden en deze uiterlijk op 26 mei 2025 via de berichtenmodule in TenderNed als bijlage te versturen. U wordt gevraagd om uw beantwoording in de bijlage zelf (bewerkbaar Word-document) in te vullen. En dus niet in losse vragen via de berichtenbox te versturen.

Na de genoemde datum en tijdstip is het niet meer mogelijk om uw reactie te uploaden.

De gemeente Lelystad spreekt graag individueel met leveranciers waar een inhoudelijke toelichting gewenst is. Indien wij u niet uitnodigen betekent dit niet dat uw reactie niet goed was. De antwoorden op de vragen zijn voor ons dan voldoende helder. Indien u voor een individueel gesprek wordt uitgenodigd ontvangt u daarover via TenderNed bericht.

De leverancier kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek. Indien de gemeente aanvullende vragen heeft naar aanleiding van de ontvangen reacties, dan komen deze aan de orde in het gesprek. Wij geven eventuele (belangrijke) aanvullende vragen aan in de uitnodiging. Hierbij wordt uiteraard het transparantie- en gelijkheidsbeginsel in acht genomen.

De gemeente Lelystad is voornemens om een samenvatting van de ontvangen reacties en eventuele gesprekken te publiceren. Indien er sprake is van vertrouwelijke informatie (concurrentiegevoelige informatie) dient u zelf aan te geven of er bij uw reactie/antwoord al dan niet sprake is van vertrouwelijke informatie (concurrentiegevoelige informatie). Deze concurrentiegevoelige informatie wordt dan niet meegenomen in de samenvatting. Om dit te waarborgen dient u, wanneer u niet wenst dat bepaalde informatie (geanonimiseerd) bekend wordt gesteld, dit expliciet te vermelden bij de betreffende informatie. De gemeente Lelystad vertrouwt erop dat u selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige informatie en dat niet alle verstrekte informatie als zodanig wordt aangemerkt.

Hoofdstuk 5 Voorwaarden

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbestedingsprocedure;
2. De marktconsultatie is voor alle deelnemers vrijblijvend, er kunnen geen rechten aan worden ontleend;
3. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in door de gemeente Lelystad nader uit te werken aanbestedingsstukken;
4. Aan de informatie die in het kader van de marktconsultatie wordt verstrekt kunnen geen rechten worden ontleend. Informatie in deze marktconsultatie kan afwijken van informatie die later (in het kader van een aanbesteding) wordt verstrekt;
5. Gemeente Lelystad kan de informatie uit de marktconsultatie vrijelijk gebruiken, tenzij expliciet is vermeld dat de betreffende informatie niet (geanonimiseerd) bekend kan worden gemaakt;
6. Eventuele kosten voor de deelname aan deze vragenlijst worden niet vergoed door de gemeente Lelystad;
7. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding hieromtrent worden niet gehonoreerd;
8. Gemeente Lelystad is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het aanbesteden of uitvoeren van de opdracht.

Door deel te nemen aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

Hoofdstuk 6 Globale planning na marktconsultatie

Het al dan niet doorlopen van een aanbesteding ten aanzien van de beoogde opdracht is enerzijds afhankelijk van de uitkomsten van de marktconsultatie en anderzijds van het interne besluitvormingsproces van de Gemeente Lelystad.

Vooralsnog is de beoogde planning om de aanbestedingsleidraad in het najaar 2025 via TenderNed te publiceren. De Gemeente Lelystad zal een samenvatting van de uitkomsten van deze marktconsultatie als bijlage bij de aanbestedingsstukken publiceren.

De deadline voor het indienen van een inschrijving zal naar verwachting in eind 2025 plaatsvinden.

De gemeente Lelystad is genoodzaakt een nieuwe overeenkomst afsluiten in begin 2026, aangezien de huidige overeenkomst dan afloopt.

Bijlage

In deze bijlage is de vragenlijst voor deze marktconsultatie weergegeven. Deze bijlage kunt u als bewerkbaar Word-document downloaden in TendeNed.

Algemene informatie	
Naam onderneming	
Naam contactpersoon	
Functie contactpersoon	
E-mailadres contactpersoon	
Telefoonnr. contactpersoon	

Uw onderneming en de markt	
1.	Beschrijf uw onderneming.
2.	In welke opzichten verwacht u zich te kunnen onderscheiden van andere marktpartijen?
3.	Hoe zou u de markt van digitale postkamers/postdiensten omschrijven?
4.	Geef een inschatting van het aantal marktpartijen dat actief is binnen deze markt. Hoeveel hiervan kunnen een landelijke dekking waarmaken?

De opdracht en aanbesteding	
5.	Is de aangegeven scope volgens u uit te vragen in één opdracht of adviseert u dit in meerdere percelen uit te vragen? Licht uw antwoord toe.
6.	Indien u meerdere percelen adviseert, welke percelen zijn dit?
7.	Verwacht u alle werkzaamheden m.b.t. de gevraagde producten en dienstverlening in eigen beheer uit te kunnen voeren of zou u voor deze opdracht werken met onderaannemers of in combinatie (derden) inschrijven?
8.	Indien u met derden inschrijft, welk deel van de opdracht overweegt u dan aan hen uitbesteden?
9.	Met welke kwalitatieve criteria kan de Gemeente Lelystad volgens u de juiste partij voor de gevraagde producten en dienstverlening te selecteren?
10.	Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, social return en milieuaspecten komen vaak terug in aanbestedingen. Is het volgens u gebruikelijk in uw markt om deze onderdelen te verwerken in de opdracht? Zo ja, welke mogelijkheden zie u hiervoor in deze opdracht? Zo nee, waarom leent deze opdracht zich niet voor deze onderwerpen?
11.	Op welke wijze kan de gemeente Lelystad de prijs voor de gevraagde producten en dienstverlening volgens u het beste uitvragen?
12.	Welke mogelijke tips heeft u voor de Gemeente Lelystad naar aanleiding van uw ervaringen met aanbestedingen en het opstellen van aanbestedingsstukken?
13.	Zou u voornemens zijn om deel te nemen aan een aanbesteding van de gemeente Lelystad op het

	gebied van een digitale postkamer/postdienst diensten? Licht dit desgewenst toe.	
14.	Bent u geïnteresseerd om deel te nemen aan een eventuele video-conference bijeenkomst om uw beantwoording op deze vragen aan de gemeente Lelystad toe te lichten?	

Inhoudelijk over de opdracht		
15.	Overzicht van Beschikbare Oplossingen: a. Welke oplossingen voor de (digitale) postkamer heeft u beschikbaar en vanuit welke overtuiging of visie? b. Welke technologieën past u toe in de postkamer (bijvoorbeeld machine learning, AI en verder)?	
16.	Vergelijkende Analyse Intern vs. Extern: a. Wat zijn de kosten, baten en risico's van interne uitvoering versus uitbesteding? b. Hoe draagt u zorg voor kennisbehoud, continuïteit en flexibiliteit?	
17.	Integratie en Automatisering a. Welke integraties ondersteunt u en hoe zijn deze implementeerbaar t.o.v. bestaande systemen binnen de gemeente? b. Welke vormen van automatisering past u toe om de efficiëntie te verhogen?	
18.	Kwaliteit en Servicelevels a. Kunt u een beschrijving geven van de kwaliteitscriteria en servicenormen die kunnen worden gemonitord? b. Kunt u aanreiken hoe de evaluatie van de dienstverlening en support verloopt?	
19.	Kostenstructuur en Financiële Analyse a. Kunt u een kosten model aanreiken bij de verschillende oplossingen? b. Welke scenario's voor investering en exploitatie zijn er, rekening houdend met de dalende fysieke post en de aflopende contracten. En hoe kan hier (pro)actief op worden geacteerd?	
20.	Risico's en Continuïteit a. Hoe waarborgt u kennisbehoud en continuïteit in de postkamer? b. Welke maatregelen zijn er nodig om risico's te beheersen, zoals back-up en training?	
21.	Markttrends en Innovaties	

	a. Welke trends in digitalisering en automatisering zijn van invloed op postkamerprocessen en hoe past u deze toe? b. Wat is uw toekomstvisie hoe er moet worden ingespeeld op veranderende eisen en technologische ontwikkelingen? c. Welke synergie oplossingen zijn er mogelijk tussen postkamer- en reprowerkzaamheden? Denk aan mailingen, nieuwsbrieven, standaard reprowerk, wijkbezorging, omni-channel communicatie, etcetera.	
22.	Referenties en Best Practices a. Kan u casestudies van gemeenten of organisaties aanreiken die succesvol een digitale postkamer hebben ingericht? b. Heeft u ervaringen met de implementatie en eventuele valkuilen behorende bij implementatie en beheer van de postkamer?	

De overeenkomst		
23.	Wat zijn effectieve indicatoren (KPI's) voor het beoordelen van de dienstverlening tijdens de looptijd van de overeenkomst?	
24.	Als het gaat om indexeren, welke indexatiecijfers zijn voor deze dienst het meest geschikt?	
25.	De gemeente Lelystad hanteert in de regel de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Lelystad 2019 (AIVGL 2019), GIBIT, de Lelystadse DNR of de UAV 2012, afhankelijk van de aard van de opdracht. Wij zijn benieuwd welke inkoopvoorwaarden u het meest passend acht voor deze opdracht en waarom?	