



Verslag marktconsultatie

Behorende bij: nog te publiceren Europese aanbesteding Nationale Pakketdiensten
Kenmerk: IUC24-683

Bijlagen die horen bij dit verslag over de marktconsultatie IUC24-683

Marktconsultatie uitvraag, d.d. 5 juni 2025

- Leidraad marktconsultatie
- Bijlage 1. Vragenlijst marktconsultatie
- Bijlage 2. (Concept) Programma van eisen

Nota van Inlichtingen, d.d. 3 juli 2025

N.B. de bovenstaande bijlagen zijn te vinden op deze [pagina](#) van TenderNed (met kenmerk TN 530072) onder het kopje "Documenten" > "Marktconsultatiedocumenten".

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Aanleiding tot de marktconsultatie.....	3
1.2	Opzet en verloop van de marktconsultatie.....	3
2.	Onderwerpen marktconsultatie	4
2.1	Schriftelijke marktconsultatie & verdiepende gesprekken	4
3.	Informatie en uitkomsten van de marktconsultatie.....	5
3.1	Deel A: Programma van eisen.....	5
3.2	Deel B: Prestatiesturing KPI	6
3.3	Deel C: Prijsstructuur en financiële haalbaarheid.....	6
3.4	Deel D: Algemene vragen en ruimte voor advies.....	7

1. Inleiding

Dit document bevat het verslag van de marktconsultatie “Nationale Pakketdiensten” met kenmerk IUC24-683.

1.1 Aanleiding tot de marktconsultatie

In 2021 heeft het IUC Belastingdienst een aanbesteding voor binnenlandse en buitenlandse pakketdiensten (IUC21-602) doorlopen in opdracht van categoriemanagement Logistiek. De raamovereenkomst die daaruit is voortgekomen expireert op 15 april 2026 en kent geen verlengingsmogelijkheden meer. De dienstverlening moet daarom opnieuw worden aanbesteed.

Ter voorbereiding op de nieuwe aanbesteding “Nationale Pakketdiensten” (focus: pakketten binnenland) heeft de aanbestedende dienst een marktconsultatie op TenderNed gepubliceerd. De aanbestedende dienst had op korte termijn behoefte aan marktinformatie op het gebied van de dienstverlening rondom het verzenden, sorteren, vervoeren en afleveren van pakketten om een passende aanbesteding op de markt te zetten. Met de marktconsultatie wilde de aanbestedende dienst de mogelijkheden en standpunten van marktpartijen verkennen voordat de aanbestedende dienst overging tot het formele aanbestedingstraject.

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om de marktconsultatie op TenderNed te publiceren, zodat iedere marktpartij die geïnteresseerd is in de toekomstige opdracht kan reageren op de marktconsultatie. Hierdoor krijgt de aanbestedende dienst tevens inzicht in de omvang van de markt.

1.2 Opzet en verloop van de marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestond uit een schriftelijke marktconsultatie en een verdiepend gesprek.

Schriftelijke ronde

De marktconsultatie vond digitaal (schriftelijk) plaats via TenderNed. De aanbestedende dienst publiceerde op 5 juni 2025 een marktconsultatie leidraad met bijlagen, deze documenten zijn te vinden op deze [pagina](#) van TenderNed (met kenmerk TN 530072). Geïnteresseerde marktpartijen hadden tot en met 30 juni 2025 (voor 9:00 uur (Nederlandse tijd) de tijd om vragen te stellen. Deze vragen zijn door de aanbestedende dienst beantwoord en op TenderNed gepubliceerd in een nota van inlichtingen.

Marktpartijen hadden tot en met 7 juli 2025 (voor 9:00 uur Nederlandse tijd) de gelegenheid om de vragenlijst marktconsultatie in te dienen en deel te nemen aan de marktconsultatie. In totaal hebben vier (4) marktpartijen zich als “betrokken onderneming” aangemeld, twee (2) daarvan hebben ook daadwerkelijk een schriftelijke vragenlijst ingediend via TenderNed.

Verdiepende gesprekken

Naar aanleiding van de schriftelijke reacties, en de beoordeling hiervan, heeft de aanbestedende dienst beide partijen die de vragenlijst hebben ingevuld en ingediend, uitgenodigd voor een verdiepend gesprek ten aanzien van de verstrekte informatie. Alle twee (2) de marktpartijen gingen in op de uitnodiging voor een verdiepend gesprek. De marktpartijen kregen de onderwerpen vóór het gesprek toegestuurd. De verdiepende gesprekken vonden plaats op 15 en 16 juli 2025. Elk verdiepend gesprek duurde ongeveer twee uur en vond fysiek op locatie van desbetreffende partij plaats.

Er is een verslag gemaakt van de schriftelijke marktconsultatie en het verdiepend gesprek om transparantie en een gelijk speelveld te waarborgen, zie hoofdstuk 3 van dit verslag. Meer informatie over de aanleiding, doel en doelgroep van de marktconsultatie en de gevolgde procedure voor de marktconsultatie kunt u teruglezen in de Leidraad marktconsultatie bijlage A en ook te vinden op TenderNed (met kenmerk TN 530072) op deze [pagina](#).

2. Onderwerpen marktconsultatie

Op basis van de marktconsultatie heeft de aanbestedende dienst de mogelijkheden en standpunten van marktpartijen verkend, voordat over is gegaan tot het formele aanbestedingstraject. Van de marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie werd gevraagd om input te leveren op onderstaande onderwerpen. Per onderwerp zijn diverse vragen geformuleerd voor de marktconsultatie uitvraag.

2.1 Schriftelijke marktconsultatie & verdiepende gesprekken

Tijdens de schriftelijke marktconsultatie zijn de marktpartijen gevraagd een vragenlijst in te vullen (document: Format Vragenlijst marktconsultatie welke te vinden is op TenderNed (met kenmerk TN 530072) op deze [pagina](#)).

In de vragenlijst en in de verdiepende gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- Deel A: Programma van Eisen;
 - o Track & Trace Systemen en Rapportages;
 - o Collectie en ophaalafspraken;
 - o Bezorging aan particuliere adressen (B2C);
 - o Personele eisen;
 - o Bestelomgeving en systemen;
 - o Bonus/malus regelingen;
 - o Duurzaamheidseisen
- Deel B: Prestatiesturing KPI;
- Deel C: Prijsstructuur en Financiële haalbaarheid;
- Deel D: Algemene vragen en ruimte voor advies.

In hoofdstuk 3 van dit document zijn de uitkomsten van de marktconsultatie per onderwerp uitgewerkt.

3. Informatie en uitkomsten van de marktconsultatie

In dit hoofdstuk staat de informatie die door de marktpartijen tijdens de marktconsultatie is verstrekt samengevat op hoofdlijnen.

De input die is verzameld uit de marktconsultatie kan invloed hebben op de keuzes die de aanbestedende dienst maakt op de voorgenomen aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de aanbestedende dienst (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

Dit verslag is geanonimiseerd en bevat een samenvatting van alle reacties op hoofdlijnen. Informatie die door de aanbestedende dienst of de deelnemers van de marktconsultatie als commercieel vertrouwelijk is aangemerkt, is niet gepubliceerd.

3.1 Deel A: Programma van eisen

Hieronder volgt een samenvatting van de inzichten die zijn opgedaan voor verschillende onderdelen van het concept Programma van eisen:

- Track & Trace Systemen en Rapportages;
- Collectie en ophaalafspraken;
- Bezorging aan particuliere adressen (B2C);
- Personele eisen;
- Bestelomgeving en systemen;
- Bonus/malus regelingen;
- Duurzaamheidseisen

Track & Trace Systemen en Rapportages

Beide marktpartijen benadrukken het belang van robuuste track & trace functionaliteiten. Er bestaat consensus over de noodzaak van real-time zichtbaarheid gedurende het gehele logistieke proces. Standaardisatie van rapportageformaten wordt als essentieel beschouwd voor efficiënte samenwerking. Marktpartijen adviseren flexibiliteit in technische specificaties om innovatie mogelijk te maken, waarbij de focus moet liggen op eindresultaat in plaats van voorgeschreven methoden. Bijvoorbeeld de behoefte voor centrale rapportages per deelnemende organisaties is niet haalbaar voor partijen.

Collectie en Ophaalafspraken

Er bestaat een voorkeur voor flexibele ophaalvensters die aansluiten bij de operationele efficiëntie van dienstverleners. Vaste tijdsloten worden als beperkend ervaren voor een optimale routeplanning. Er wordt gepleit voor een balans tussen voorspelbaarheid voor opdrachtgever en operationele flexibiliteit voor dienstverlener. Geografische spreiding van collectiepunten vereist maatwerk per regio. Er wordt benadrukt dat uniforme eisen voor zowel stedelijke als landelijke gebieden kunnen leiden tot disproportionele kosten en een toename in complexiteit.

Bezorging aan Particuliere Adressen (B2C)

De markt ontwikkelt zich meer naar flexibele bezorgopties. Standaard (thuis)bezorging blijft de basis, maar aanvullende services zoals avondbezorging en weekend-bezorging worden steeds belangrijker. Marktpartijen adviseren realistische verwachtingen ten aanzien van bezorgtijden, rekening houdend met geografische uitdagingen. Communicatie met eindgebruikers (zowel ontvangers als verzenders van pakketten) via multiple *digitale* kanalen (SMS, e-mail, app) wordt als standaard beschouwd. De mogelijkheid tot herplannen van bezorgmomenten door consumenten wordt als toegevoegde waarde gezien.

Personele Eisen

Marktpartijen benadrukken het belang van proportionele kwalificatie-eisen. Overmatige certificeringsvereisten, kunnen leiden tot onnodige marktbeperking. Partijen geven aan te werken met het "Waarschuwingsregister Logistiek" (WLS) om malafide praktijken en onbetrouwbare partijen in de logistieke keten te signaleren en te bestrijden.

Continuïteit van personeel wordt als belangrijk beschouwd voor kwaliteit van dienstverlening. Flexibiliteit in personeelsinzet tijdens piekperiodes zoals bijvoorbeeld 'black Friday' en de feestmaanden, vereist pragmatische benadering van personele eisen.

Bestelomgeving en Systemen

Opdrachtgever dient rekening te houden met een gestandaardiseerd bestelomgeving. De marktpartijen geven aan dat het voorzien in een volledig separate bestelomgeving specifiek voor de Rijksoverheid niet zonder aanzienlijke (technische en operationele) aanpassingen mogelijk is. Om deze reden wordt geadviseerd uit te gaan van aansluiting bij een bestaande, gestandaardiseerde bestelomgeving. Het is mogelijk om in de bestelomgeving favorieten aan te maken. Ook zijn partijen bereid om een voorlichting te geven aan gebruikers over het gebruik van de bestelomgeving.

Bonus/Malus Regelingen

Er wordt gepleit voor evenwichtige prestatie-incentives die zowel kwaliteit als efficiency stimuleren. Malus-regelingen moeten proportioneel zijn en dienen rekening te houden met externe factoren die buiten de invloedssfeer van de dienstverlener liggen. Daarbij moet rekening worden gehouden met het feit dat de kosten en marges voor de pakketdienst minimaal zijn. Oftewel, boetes kosten de marktpartijen in de pakketbranche veel geld. Advies is om onderscheid te maken tussen structureel en incidenteel wanpresteren. Bonusstructuren moeten continue verbetering stimuleren zonder onrealistische verwachtingen te creëren.

Duurzaamheidseisen

De markt toont commitment aan duurzaamheidsdoelstellingen, maar benadrukt het belang van realistische implementatietijdlijnen. Geleidelijke transitie naar duurzamere transportmiddelen wordt geprefereerd boven abrupte veranderingen. Samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt als cruciaal beschouwd voor het behalen van duurzaamheidsdoelen. Investerings in duurzame technologieën vereisen langetermijncontracten voor economische haalbaarheid.

Voor wat betreft SROI, wordt aangegeven dat de SROI-medewerker wel inzetbaar moet kunnen zijn voor andere opdrachten en niet enkel en alleen kan worden ingezet voor onderhavige opdracht.

3.2 Deel B: Prestatiesturing KPI

Marktpartijen benadrukken het belang van meetbare, realistische en beïnvloedbare KPI's. De focus moet liggen op eindresultaat in plaats van procesvoorschriften. Belangrijke aandachtspunten:

- KPI's moeten objectief meetbaar zijn met duidelijke definities.
- Externe factoren (weersomstandigheden, verkeerssituaties,) en piekmoment (feestmaanden etc.) moeten worden erkend.
- Rapportagefrequentie moet proportioneel zijn aan de impact van de KPI.
- Benchmarking tegen marktstandaarden wordt gewaardeerd.
- Mogelijkheid tot aanpassing van KPI's gedurende contractperiode bij veranderende omstandigheden.
- Voorgestelde KPI's:
 - Leverbetrouwbaarheid overkomstduur na aanlevering
 - Klantgerichtheid NPS (Net promoter score)
 - Duurzaamheid: gangbare certificeringen
 - Efficiënte uitvoering % zendingen dat zonder menselijk handelen door het proces gaan
 - Aanbieden op gewenste bezorgdag.

3.3 Deel C: Prijsstructuur en financiële haalbaarheid

De markt toont voorkeur voor transparante en voorspelbare prijsstructuren. Belangrijke inzichten uit de consultatie:

- Vaste prijscomponenten bieden voorspelbaarheid voor budgetplanning.
- Variabele prijscomponenten moeten gekoppeld zijn aan daadwerkelijke kostendrijvers.
- Het advies is om rekening te houden met een ophaaltarief vs. een bezorgtarief.
- Voor wat betreft gewicht en volume van het pakket, geldt de hoogste noemer.
 - Een staffelprijs voor aantal kg's en volume en extra opties bieden ook de mogelijkheid om een objectieve en vergelijkbare beoordeling te kunnen bewerkstelligen.
- Advies is om onderscheid te maken tussen structureel en ad hoc waarbij er rekening wordt gehouden met tijdsvensters en meerdere toeslagen zoals bijvoorbeeld een handtekening bij levering, persoonlijke aflevering, levering op pakketpunt en bezorging op antwoordnummers.
 - *Antwoordnummers (en postbusnummers) nemen complicaties met zich mee waarbij het advies is om dit niet op te nemen in de aanbesteding. Aanbestedende dienst zal dit aandachtspunt meenemen bij het opstellen van de aanbestedingsstukken en zal op transparante wijze in de aanbestedingsstukken aangeven hoe met dit onderdeel wordt omgegaan binnen de onderhavige opdracht.*
- Bij sprake van centrale facturatie voor alle deelnemende organisatie rekenen partijen extra administratiekosten.

3.4 Deel D: Algemene vragen en ruimte voor advies

Juridische Aspecten

Marktpartijen benadrukken het belang van evenwichtige contractvoorwaarden die risico's eerlijk verdelen. Aansprakelijkheidsregelingen moeten proportioneel zijn aan de aard van de dienstverlening. Ook geven partijen aan zoveel mogelijk de branchevoorwaarden en wettelijke regels over vervoer (BW, CMR, AVC, AVK etc.) te hanteren, zeker in het kader van aansprakelijkheid. Marktpartijen geven aan dat er behoefte is aan een zekere mate van contractuele flexibiliteit, zodat toekomstige wijzigingen, binnen de kaders van de Aanbestedingswet en aanbestedingsstukken, op een werkbare wijze kunnen worden doorgevoerd, zonder dat dit leidt tot onnodige contractuele belemmeringen.

Proportionaliteit

Eisen moeten proportioneel zijn aan de omvang en complexiteit van de opdracht. Overmatige (administratieve) lasten kunnen kleinere marktpartijen uitsluiten en innovatie belemmeren. Differentiatie in eisen op basis van contractwaarde wordt geadviseerd. Verpakking classificaties zijn bijvoorbeeld verdiepingszaken die niet gebruikelijk zijn om uit te vragen. Dit geldt ook voor centrale rapportages. Ook is het vragen van een VOG voor elke medewerker binnen de pakketleverancier niet gebruikelijk. Partijen accepteren geen boetes voor eventueel ontbrekende VOG's.

Transparantie

Duidelijke communicatie over verwachtingen, evaluatiecriteria en besluitvorming wordt als essentieel beschouwd. Regelmatige marktdialoog gedurende contractperiode bevordert wederzijds begrip en continue verbetering. Ook wordt aangegeven dat er duidelijkheid nodig is over de douane inklaringen en hoe dit proces er concreet uit ziet met een duidelijke omschrijving van de verantwoordelijkheden van opdrachtnemer en opdrachtgever.

Marktconformiteit

Aansluiting bij marktstandaarden en best practices wordt gewaardeerd. Unieke eisen moeten goed gemotiveerd zijn en meerwaarde bieden. Benchmarking tegen vergelijkbare aanbestedingen in de sector wordt aanbevolen.