

MARKTCONSULTATIE DOCUMENT

Gevonden voorwerpen GVB

Versie: definitief

datum: 22-12-2025

Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
1 Inleiding	4
1.1 Publicatie	4
1.2 Definitie marktconsultatie	5
1.3 Opdrachtgever	5
1.4 GVB Klantenservice	6
1.5 Doel marktconsultatie	6
1.6 Fasering	6
1.7 Voorbehoud	7
1.8 Proces marktconsultatie	7
1.9 Planning marktconsultatie	8
2 Administratieve voorwaarden	9
2.1 Correspondentie	9
2.2 Nota van Inlichtingen	9
2.3 Gelijke informatie	9
2.4 Taal	9
2.5 Rechten	9
2.6 Aangeleverde gegevens	10
2.7 Melding onregelmatigheden	10
2.8 Status informatie	10
3 Scope	11
3.1 Omvang opdracht	11
3.2 Doel aanbesteding	12
4 Vragen marktconsultatie	13



Leeswijzer

Voor u ligt het marktconsultatiedocument met betrekking tot de 'Gevonden voorwerpen GVB' ten behoeve van de afdeling klantenservice.

Dit document bevat de volgende hoofdstukken:

- | | |
|--------------|---|
| Hoofdstuk 1: | Hier treft u algemene informatie aan over GVB, over deze marktconsultatie en over de planning. |
| Hoofdstuk 2: | Hier treft u de administratieve voorwaarden aan die van toepassing zijn op deze marktconsultatie. |
| Hoofdstuk 3: | Hier treft u een korte beschrijving aan van de scope en omvang van de opdracht. |
| Hoofdstuk 4: | Hier treft u de vragen aan die GVB in het kader van de marktconsultatie aan de markt heeft. |

1 Inleiding

GVB heeft het voornemen om 'Gevonden voorwerpen management ten behoeve van GVB in de markt te zetten. GVB wenst een Overeenkomst af te sluiten met de voorwaarden waaronder de dienstverlening 'Gevonden voorwerpen' gaat plaatsvinden.

GVB onderzoekt welke marktpartijen de totale dienstverlening kunnen verzorgen. Het gaat hierom:

- Het leveren van web based online service voor het management van gevonden voorwerpen (SAAS);
- Het ontvangen, registreren, bewaren en online publicatie van Gevonden Voorwerpen;
- Het communiceren met derden die aanspraak maken op een verloren artikel ("Zoekenden");
- Controle of de zoekende eigenaar is van het voorwerp;
- De afgifte van het voorwerp aan de eigenaar via een eigen balie of opsturen naar de eigenaar;
- De planning van de logistiek;
- De administratie en het monitoren van het gehele verloren en gevonden proces via de Software, inclusief een betaalmodule, hosting, onderhoud, Support en Helpdesk;
- Het afhandelen van telefoontjes, emails, webformulieren van zoekenden die contact zoeken met GVB;
- Het vernietigen en weggooien van voorwerpen die niet bewaard worden;
- Het sturen naar goede doelen van voorwerpen die niet worden opgehaald;
- Het transport niet geclaimde geldbedragen naar GVB of storten op rekening van GVB.

Hierop vooruitlopend wenst GVB een consultatieronde uit te voeren met marktpartijen die zich richten op het verzorgen van deze totale dienstverlening.

Voor deze consultatieronde is dit onderhavige document opgesteld.

1.1 Publicatie

Deze marktconsultatie is gepubliceerd via TenderNed, het Nederlandse aanbestedingsplatform. Alle in deze publicatie opgenomen bepalingen blijven onverminderd van toepassing en zijn op te vragen via www.TenderNed.nl.

Indien u op de hoogte wenst te blijven over nadere publicaties met betrekking tot deze marktconsultatie, zoals eventuele Nota's van Inlichtingen, dan dient u zich aan te melden op TenderNed en deze marktconsultatie toe te voegen aan 'mijn aanbestedingen'. Zie hiervoor ook de handleiding ondernemers op TenderNed.nl.



1.2 Definitie marktconsultatie

Een marktconsultatie wordt ingezet om de kwaliteit van het bestek c.q. programma van eisen en het inkoopproces te verbeteren, te toetsen en/of verder invulling aan te geven.

Door gebruik te maken van de kennis en kunde van partijen kan een publieke organisatie een voorgenomen project en de daarbij behorende randvoorwaarden toetsen op juistheid, volledigheid en haalbaarheid. Hierdoor kan de haalbaarheid van het project beter worden bepaald en de randvoorwaarden - waaronder het project moet worden uitgevoerd - vast te stellen.

De marktconsultatie is een separaat proces dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces. De marktconsultatie is géén oproep tot deelname en maakt géén deel uit van een pre-kwalificatie procedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie kan worden gebruikt om een goed aanbestedingsproces te kunnen doorlopen. Door middel van het doorlopen van een goed aanbestedingsproces is de kans op een passende aanbieding voor GVB groter.

1.3 Opdrachtgever

GVB verzorgt het openbaar vervoer met tram, bus, metro en veren in en rond Amsterdam. De organisatie telt circa 3.750 medewerkers. GVB vervoert reizigers met 56 buslijnen (waarvan 12 nachtlijnen), 16 tramlijnen, 4 metrolijnen en 8 veerverbindingen. Gemiddeld verzorgt GVB zo'n 740.000 reizigersritten per dag. Reizigers willen op tijd hun bestemming bereiken, geïnformeerd zijn en zich veilig voelen. De reizigers staan centraal in het handelen van GVB.

Naast de exploitatie is ook het beheer en onderhoud van het materieel en van de railinfrastructuur in de stad in handen van GVB. De eigen bedrijven Railmaterieel en Rail Infra Bedrijf zorgen voor de uitvoering.

GVB ziet graag dat zijn reizigers en medewerkers zich thuis voelen: in de voertuigen, maar ook voor en na de reis. Daarom is zijn sociale veiligheid en actuele reisinformatie belangrijk, zeker in een drukke metropool als Amsterdam. Naast de voertuigen is het van belang dat ook de omgeving veilig en schoon is en uitnodigt om gebruik te maken van openbaar vervoer.

Voor meer informatie over GVB is de website www.gvb.nl te raadplegen.

1.4 GVB Klantenservice

De afdeling klantenservice van GVB is verantwoordelijk voor het afhandelen van vragen en klachten van reizigers. Deze vragen en klachten komen binnen via de telefoon, emails, webformulieren, Whatsapp, Twitter en Facebook. De afdeling bestaat uit ca 30 medewerkers die per maand ca 11.000 klantcontacten afhandelen. Per maand worden ca 700 - 900 verloren voorwerpen geregistreerd

Het proces in het kort:

- Voorwerpen worden gevonden door een reiziger of medewerker van GVB;
- De reiziger overhandigt het voorwerp aan een conducteur of andere medewerker die het voorwerp registreert, labelt en in een sealbag plaatst;
- De voorwerpen worden op de eindpunten in een speciale container gedaan;
- De volgende dag worden de containers gelegeerd door GVB medewerkers die de voorwerpen naar de huidige leverancier brengen;
- De leverancier ontvangt de goederen en voert de werkzaamheden uit zoals genoemd in hoofdstuk 1: Inleiding.
- Grote voorwerpen, grote geld bedragen en waardevolle voorwerpen worden door een medewerker van GVB opgehaald bij het voertuig of station en naar de leverancier gebracht;
- Een voorwerp dat gevonden is staat de volgende dag na 14:00 uur op de site met een foto.

1.5 Doel marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is:

- kennis op willen doen van actuele ontwikkelingen in de markt voor dienstverlening rondom gevonden voorwerpen;
- te toetsen of de ideeën en wensen die bij GVB leven realistisch zijn en ook stroken met de markt;
- naast het beantwoorden van de gestelde vragen, worden belanghebbenden ook in de gelegenheid gesteld om suggesties en ideeën in te dienen.

GVB hoopt op deze wijze een eventuele aanbesteding te organiseren en een overeenkomst af te kunnen sluiten die zo goed mogelijk is afgestemd op de markt.

1.6 Fasering

De marktconsultatie is verdeeld over 2 fasen :

- A. Een schriftelijke reactie op de door GVB gestelde vragen;
- B. Een mondelingen toelichting op de gestelde vragen met de daarbij behorende antwoorden; dit vindt plaats op basis van individuele gesprekken. Zie ook artikel 1.7; deze fase is optioneel en is geheel afhankelijk van de uitkomst c.q. conclusie aan de hand van de gegeven antwoorden op de gestelde vragen.

1.7 Voorbehoud

GVB stelt de volgende voorwaarden die door de belanghebbende automatisch worden geaccepteerd bij deelname aan deze consultatie:

- GVB vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan deze marktconsultatie;
- GVB behoudt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie;
- GVB behoudt zich het recht voor om afhankelijk van deze consultatie een voor haar juiste en passende inkoopstrategie te kiezen.
- De verschaft informatie kan door GVB vrijelijk worden ingezet.

1.8 Proces marktconsultatie

De aankondiging van deze marktconsultatie “Gevonden Voorwerpen” met de daarbij behorende documenten is conform de planning uit paragraaf 1.9 gepubliceerd via Tendered en automatisch ook gepubliceerd op Tenders Electronic Daily (TED). Alle geïnteresseerde partijen krijgen op deze wijze de mogelijkheid om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Vervolgens is er, tot het in de planning aangegeven moment, een mogelijkheid tot het schriftelijk stellen van vragen ter verduidelijking van de marktconsultatie, waarvan een Nota van Inlichtingen zal worden opgemaakt.

GVB ontvangt daarna graag schriftelijk antwoord op de gestelde vragen, welke te vinden zijn in het hoofdstuk “Vragen marktconsultatie”. De antwoorden op de vragen kunnen worden ingediend tot het moment zoals aangegeven in de planning. Indiening geschiedt via het berichtenverkeer in Tendered.

Naar aanleiding van deze schriftelijke vragen en/of opmerkingen kan GVB overgaan tot het vragen van nadere toelichting. Dit kan plaatsvinden door schriftelijke vragen of bestaan uit nadere overleggen, maar is daar niet toe gehouden.

Overleg met partijen zal dan gericht zijn op wederzijdse uitwisseling van informatie. De betrokken partijen kunnen hun ideeën aandragen betreffende het onderwerp van de marktconsultatie. Van elk overleg wordt een vertrouwelijk verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan de betreffende partij zal worden voorgelegd. GVB is niet gehouden om een gedetailleerde terugkoppeling te geven aan de deelnemende partijen.

Afsluitend aan de marktconsultatie stelt GVB een geanonimiseerd verslag op waarin in hoofdlijnen de bevindingen worden beschreven. Dit verslag zal ook worden gepubliceerd op Tendered.nl. De bevindingen vloeien voort uit de antwoorden op gestelde vragen en uit de gehouden overleggen.

1.9 Planning marktconsultatie

Hieronder treft u de planning aan van de marktconsultatie-procedure. Door GVB is een aankondiging voor deze marktconsultatie geplaatst op TenderNed. Hiermee is de marktconsultatie formeel van start gegaan.

GVB behoudt zich het recht voor wijzigingen in de planning aan te brengen c.q. van de planning af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle geïnteresseerden plaats via TenderNed.

Fase	Mijlpaal	Datum
1	Publicatie aankondiging	22 december 2025
2	Indienen vragen ter verduidelijking marktconsultatiedocument	13 januari 2026
3	Opstellen en versturen Nota van Inlichtingen	19 januari 2026
4	Indienen antwoorden, ideeën en opmerkingen	02 februari 2026
5	Afronden marktconsultatie	05 februari 2026

Mocht blijken dat na het indienen antwoorden, ideeën en opmerkingen vanuit het GVB behoefte is aan overleggrondes, dan kunnen deze nader ingepland worden in overleg met de marktpartijen.

2 Administratieve voorwaarden

2.1 Correspondentie

De communicatie inzake deze marktconsultatie dient te allen tijde schriftelijke via het berichtenverkeer in TenderNed te geschieden onder vermelding van Gevonden voorwerpen GVB.

Vanuit GVB is de volgende contactpersoon aangewezen voor deze marktconsultatie:

Afdeling Inkoop

T.a.v.	Megan van der Meijden, Junior Inkoper
Postadres:	Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam
Bezoekadres:	Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam
E-mailadres:	megan.vandermeijden@gvb.nl

2.2 Nota van Inlichtingen

Eventuele vragen ter verduidelijking van dit document kunnen worden ingediend tot de in de planning genoemde termijn. Voor het indienen van de vragen dient u gebruik te maken van de vraag- en antwoordmodule van TenderNed voor verzoeken om nadere inlichtingen over de marktconsultatie.

U wordt in het belang van de voortgang van de marktconsultatieprocedure verzocht uw vragen zo snel mogelijk te stellen, maar uiterlijk op de datum genoemd in de planning in TenderNed. De antwoorden op vragen en eventuele wijzigingen in de stukken worden middels de Nota van Inlichtingen / de vraag- en antwoordmodule in TenderNed bekendgemaakt.

GVB behoudt zich het recht voor verzoeken om nadere inlichtingen die na de uiterste datum zijn ingediend, niet in behandeling te nemen. GVB zal de Nota van Inlichtingen plaatsen op TenderNed en zal een intergraal onderdeel vormen van de eindrapportage.

2.3 Gelijke informatie

Alle partijen hebben toegang tot dezelfde informatie. De publicatie van deze marktconsultatie en de bijbehorende documenten – marktconsultatiedocument, Nota van Inlichtingen en het eindrapport - worden geplaatst op TenderNed. Bij een eventuele aanbesteding worden bovengenoemde documenten met alle geïnteresseerde partijen gedeeld.

2.4 Taal

De taal die in deze marktconsultatie zal worden gebruikt is de Nederlandse taal.

2.5 Rechten

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktconsultatie. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie moet worden gezien als algemene mogelijkheden voor de inkoopprocedure en de aanpak door GVB.



2.6 Aangeleverde gegevens

Zoals aangegeven kan GVB de uit deze marktconsultatie verkregen informatie gaan gebruiken om de aanbesteding voor 'Gevonden voorwerpen GVB' op in de markt te gaan zetten. Derhalve worden of zijn alle antwoorden die door marktpartijen worden ingediend bij in het kader van deze marktconsultatie eigendom van GVB. GVB mag derhalve vrijelijk met deze informatie omgaan. GVB stelt het zeer op prijs indien alle vragen worden voorzien van een antwoord.

2.7 Melding onregelmatigheden

Indien een deelnemende marktpartij meent dat informatie en/of een bepaling in het voorliggende marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient de deelnemende marktpartij binnen vijftien dagen na ontvangst van het desbetreffende marktconsultatiedocument GVB schriftelijk te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

Als een deelnemende marktpartij niet tijdig op de voorgeschreven wijze GVB aldus heeft geattendeerd, dan heeft die deelnemende marktpartij daarmee ieder recht jegens GVB verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

2.8 Status informatie

De status van de informatie is indicatief.

3 Scope

GVB is voornemens de dienstverlening in de markt te zetten bij één leverancier voor een periode van minimaal 3 of 4 jaar eventueel uitlopend naar maximaal 8 jaar.

GVB onderzoekt of en welke marktpartijen de totale dienstverlening kunnen verzorgen. Het gaat hierom:

- Het leveren van web based online service voor het management van gevonden voorwerpen (SAAS);
- Het ontvangen, registreren, bewaren en online publicatie van Gevonden Voorwerpen,
- Contact met reizigers:
 - Het communiceren met derden die aanspraak maken op een verloren artikel (“Zoekenden”);
 - Controle of de zoekende eigenaar is van het voorwerp;
 - De afgifte van het voorwerp aan de eigenaar via een eigen balie of opsturen naar de eigenaar;
 - Het afhandelen van telefoontjes, emails, webformulieren van zoekenden die contact zoeken met GVB.
- De planning van de logistiek;
- De administratie en het monitoren van het gehele verloren en gevonden proces via de Software, inclusief een betaalmodule, hosting, onderhoud, Support en Helpdesk;
- Het vernietigen en weggooien van voorwerpen die niet bewaard worden;
- Het sturen naar goede doelen van voorwerpen die niet worden opgehaald;
- Het transport niet geclaimde geldbedragen naar GVB of storten op rekening van GVB;
- Maandelijkse rapportage naar opdrachtgever;
 - Aantal geregistreerde items per type
 - Aantal geclaimde items per type
 - Aantal contacten met reizigers/zoekenden
 - Aantal opgehaalde items per type
 - Aantal verstuurde items per type
 - Overzicht waardevolle items en geldbedragen

3.1 Omvang opdracht

Per jaar worden ca 9.000 verloren voorwerpen geregistreerd (ca 30% matches met eigenaar).

Van de voorwerpen waar een match is met de eigenaar (ca 3.000) wordt ca 15% naar de eigenaar verstuurd. De rest wordt opgehaald. Huidige openingstijden: ma – vrij 14:00 – 17:00 uur.

Aan deze gegevens kunnen geen rechten ontleend worden.

3.2 Doel aanbesteding

GVB beoogt de volgende doelstellingen te realiseren met de aankomende aanbesteding:

- Een partner vinden voor het leveren en verzorgen van de dienstverlening rondom gevonden voorwerpen, waarbij GVB Klantenservice als regieorganisatie in de komende periode worden ontzorgd.
- Borgen van de continuïteit van de dienstverlening;
- Het ontzorgen van de reizigers/zoekenden door:
 - Een goede bereikbaarheid en duidelijke communicatie
 - Snelle en prettige afhandeling
- Kostenbesparing.

4 Vragen marktconsultatie

Het verzoek is om onderstaande vragen te beantwoorden. Deze zien toe op meerdere zaken. Allereerst ontvangt GVB graag informatie over uw bedrijf en de markt, bestaande uit contactinformatie en algemene informatie. Daarnaast ontvangt GVB graag antwoorden op de door ons gestelde specifieke vragen. Tot slot wordt u de mogelijkheid geboden om eventuele opmerkingen en/of suggesties aan te leveren.

Het is niet verplicht alle vragen te beantwoorden, maar volledige beantwoording wordt zeer op prijs gesteld. Volledige beantwoording gaat GVB naar haar idee helpen bij een juiste opdrachtformulering en Programma van Eisen voor een eventuele aanbesteding. Hierbij benadrukken wij nogmaals dat de beantwoording van onderstaande vragen niet worden gebruikt voor een leveranciersselectie. De gestructureerde vragenlijst heeft als doel vergelijkbare antwoorden van verschillende leveranciers te selecteren.

Wij moedigen u aan om kanttekeningen te zetten bij de vragen en waar u denkt noodzakelijk alternatieven voor te dragen.

Contactinformatie		
1.	Officiële naam van uw organisatie	
2.	Bezoekadres van uw organisatie	
3.	Postadres van uw organisatie	
4.	Naam contactpersoon	
5.	E-mail van contactpersoon	
6.	Telefoonnummer contactpersoon	
7.	Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel	

Algemene bedrijfs- en marktinformatie		
1.	Producten, diensten Welke producten biedt uw bedrijf m.b.t gevonden voorwerpen? • Web based online service voor het management van gevonden voorwerpen (SAAS) • Baliefunctie op goed bereikbare locatie met OV in werkgebied GVB • Resitratie en opslag van goederen; • Afhandeling van vragen van reizigers/zoekenden?	Ja / nee Ja / nee Ja / nee Ja / nee
2.	Bent u in staat om de volledige scope, zoals beschreven in hoofdstuk 3, integraal en zelfstandig	Ja / nee

	uit te voeren gedurende de gehele dienstverlening?	
3.	In hoeverre, in welke mate en voor welke doeleinden maakt u gebruik van onderaannemers?	

Marktanalyse		
1.	Welke andere marktpartijen kunnen (naast uw bedrijf) naar uw mening het complete gevraagde pakket van diensten aanbieden?	
2.	Wat is naar uw mening uw marktaandeel?	
3.	Kunt u aangeven waarin uw bedrijf zich onderscheidt ten opzichte van concurrerende bedrijven in de markt? Graag zowel de sterke punten als de minder sterke punten van uw bedrijf benoemen.	
4.	Hoe kijkt u naar de gevraagde omvang van de benoemde dienstverlening?	
5.	Beschikt uw organisatie over eigen opslagfaciliteit voor gevonden voorwerpen? Zo ja: kunt u aangeven waar deze opslag zich bevindt (stad/locatie) en wat de capaciteit is (bijvoorbeeld oppervlakte, aantal stellingen/rekken, maximale opslagduur, etc.)? Indien u momenteel geen opslag beschikbaar heeft: bestaat de mogelijkheid — en is uw organisatie bereid — deze opslag nieuw in te richten?	
6.	Welke beveiligings- en registratiemaatregelen hanteert u bij opslag van gevonden voorwerpen (bijvoorbeeld beveiliging, cameratoezicht, interne controles, privacybescherming bij waardevolle spullen)?	
7.	Welke doorlooptijden hanteert u gemiddeld (van binnenkomst gevonden voorwerp tot melding aan eigenaar / reiziger, en tot uiteindelijke afhandeling)?	
8.	Zijn er innovatieve of toegevoegde diensten die uw organisatie kan aanbieden (bijvoorbeeld online melding door reiziger, foto's van gevonden voorwerpen, automatische melding aan eigenaar,	



	verzending van items, duurzaamheids- / circulair ophalen of vernietigen bij niet ophalen, etc.)?	
--	--	--

Overig		
1.	Welke suggesties, ideeën en kansen ziet u om de organisatie binnen GVB rondom gevonden voorwerpen te verbeteren?	
2.	Bent u van plan in te schrijven op deze mogelijke aanbesteding? Kunt motiveren waarom wel of waarom niet? Kunt u eventuele breekpunten formuleren?	
3.	Welke gegevens heeft u minimaal inzicht nodig om een goede aanbidding te kunnen doen? Over welke jaargangen dienen deze gegevens betrekking te hebben? Waarom heeft u deze gegevens nodig?	
4.	Welke prijsstructuur stelt u voor (vaste kosten, variabele kosten per item, opslagkosten, extra toeslagen bij spoed, etc.)?	
5.	Welke vragen zijn in deze marktconsultatie niet gesteld die volgens u wel van belang zijn?	
6.	Zijn er andere ontwikkelingen of overige zaken die u aan de aanbestedende dienst wilt meegeven?	
7.	Zou u interesse hebben in een mondeling gesprek, en zo ja, wat zou u in dergelijke gesprek willen bespreken wat niet al in deze marktconsultatie naar voren is gekomen?	