

Marktconsultatie

Ten behoeve van E-mailmarketing oplossing

Aanbestedende dienst: Koninklijke Bibliotheek
Referentienummer: 2026/210126
Datum: 21 januari 2026
CPV-code: 48520000

© 2026 Koninklijke Bibliotheek

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van afdeling inkoop van de Koninklijke Bibliotheek.

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1 INLEIDING.....	3
1.1 MARKTCONSULTATIE.....	3
1.2 DOEL MARKTCONSULTATIE	3
1.3 OPENBAARHEID MARKTCONSULTATIE.....	3
2 OVER KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK.....	4
2.1 DE KB	4
2.2 HUIDIGE SITUATIE/CONTEXT OPDRACHT	5
2.3 GEWENSTE SITUATIE.....	5
2.4 PLANNING	5
2.5 PROCEDURE.....	6
2.6 INDIENEN ANTWOORDEN	6
3 VOORWAARDEN EN OVERIGE BEPALINGEN	6
4 MARKTCONSULTATIEVRAGEN.....	7

1 Inleiding

1.1 Marktconsultatie

De KB nationale bibliotheek (hierna: de KB) voert deze marktconsultatie uit ter voorbereiding van een openbare Europese aanbesteding voor een e-mailmarketing oplossing.

Ter voorbereiding op deze aanbesteding wordt een schriftelijke open marktconsultatie gehouden met de mogelijkheid om hierover in gesprek te gaan met de deelnemers.

1.2 Doel marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel om een mogelijk aanbestedingstraject optimaal af te stemmen op de visie en ambitie van de KB, binnen de mogelijkheden en ontwikkelingen die de markt te bieden heeft.

Met deze marktconsultatie wil de KB inzicht verkrijgen in onder meer de volgende aspecten:

- huidige marktontwikkelingen en innovatieve mogelijkheden;
- mogelijke risico's, knelpunten en succesfactoren;
- haalbaarheid van de gewenste scope en voorwaarden.

1.3 Openbaarheid marktconsultatie

Deze marktconsultatie is gepubliceerd via TenderNed en maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijblijvend en brengt voor partijen geen verplichtingen met zich mee.

De resultaten van de marktconsultatie worden openbaar gemaakt, met uitzondering van bedrijfsgevoelige informatie. Deze gegevens worden door de KB vertrouwelijk behandeld.

De KB stelt een geanonimiseerd verslag op waarin de bevindingen uit de marktconsultatie op hoofdlijnen zijn samengevat. Dit verslag wordt als bijlage toegevoegd aan (eventuele toekomstige) aanbestedingsdocumenten.

2 Over Koninklijke Bibliotheek

2.1 De KB

De KB is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

De KB verbindt mensen en woorden en draagt zo bij aan een slimmer, vaardiger en creatiever Nederland, nu en in de toekomst. In het [KB Beleidsplan 2023-2026](#) zijn voor de komende jaren de volgende strategische doelen geformuleerd:

1. **Lezen en digitale geletterdheid:** meer mensen de kans geven om te lezen en mee te doen in de informatiesamenleving.
2. **Onderzoeken en ontdekken:** versterken van de verbinding tussen onderzoek en samenleving.
3. **Duurzame toegang:** zorgen voor de verzameling in onze nationale bibliotheek.

Hieronder zijn enkele voorbeelden van diensten, programma's en onderdelen van de KB weergegeven.

Online Bibliotheek

De [online Bibliotheek](#) stelt digitale content voor het netwerk van Openbare Bibliotheken beschikbaar. Via het platform maken we het mogelijk om e-books, luisterboeken en digitale tijdschriften uit te lenen. Dit kan zowel via de website als via de online Bibliotheek-app. Met een collectie van bijna 50.000 e-books en 16.000 luisterboeken, en 550.000 leden wordt de online Bibliotheek intensief gebruikt.

Delpher

[Delpher](#) is de onlinebron voor gedigitaliseerde kranten, boeken en tijdschriften. In 2022 werd deze nog aangevuld met bijna 28.000 boeken en 21.000 tijdschriften, afkomstig uit de collecties van 13 partnerinstellingen. Met een jaarlijks websitebezoek van bijna 3,3 miljoen door 1,3 miljoen mensen die gemiddeld 13 minuten op Delpher verblijven is het één van onze grootste onlinediensten.

Publieksprogrammering

Naast een bron van en voor onderzoek, willen we dat onze collecties onderdeel zijn van de maatschappelijke dialoog. Onze publieksprogrammering zetten we in om dit te bereiken, zo wordt kennis over de collecties gedeeld via publicaties, lezingen en optredens in de media. Ook worden collectiestukken in bruikleen gegeven aan instellingen binnen en buiten Nederland. De KB moedigt makers, schrijvers en denkers aan om aan de slag te gaan met de collectie en hun perspectief erop te delen.

2.2 Huidige situatie/context opdracht

We maken al geruime tijd gebruik van twee verschillende e-mailmarketing oplossingen. Het gaat in beide gevallen om een SaaS-oplossing. Ze worden voornamelijk ingezet om nieuwsbrieven naar eindgebruikers te verzenden. De meeste nieuwsbrieven hebben een maandelijks frequentie. Verschillende diensten van de KB hebben hun eigen doelgroep(en) en ook hun eigen nieuwsbrief. Bijna alle nieuwsbrief redacteurs werken met dezelfde oplossing én in dezelfde omgeving. Dat resulteert in een gedeelde omgeving waarin de redacteurs van verschillende KB-diensten elkaars e-mailtemplates kunnen zien en bewerken, en er is één algemene gedeelde mediabibliotheek.

Er zijn ook diensten die, naast het verzenden van een nieuwsbrief, de oplossing ook inzetten voor een specifieke e-mailcampagne. Bijvoorbeeld, een welkomstcampagne voor nieuwe gebruikers van de (digitale) dienst.

Daarnaast zetten we de huidige oplossingen ook in voor het verzenden van niet-commerciële serviceberichten. Bijvoorbeeld in gevallen waarbij we de eindgebruiker willen en/of moeten informeren over een verandering in de gebruiksvoorwaarden van een dienst.

2.3 Gewenste situatie

We willen naar één e-mailmarketing oplossing voor heel de KB. Met binnen de oplossing aparte (werk)omgevingen per KB-dienst/merk. We willen een oplossing waarmee KB zelfstandig e-mailcampagnes kan inrichten. We willen de mogelijkheid hebben om door middel van een API koppeling benodigde en/of gewenste actuele data op te halen uit, en/of uit te wisselen met een ander systeem. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om door middel van een API koppeling, verzendlijsten te onderhouden en marketing automations keten te starten en bij te sturen.

Binnen de oplossing kan een redacteur zelfstandig het gehele proces van opmaak tot en met verzending en rapportage uitvoeren. Binnen het systeem kunnen aan- en afmeldformulieren worden aangemaakt en opgemaakt, inclusief de mogelijkheid om de verkregen input door te geven aan een extern klantensysteem. Het opmaken van e-mails is mogelijk via een online drag & drop WYSIWYG editor.

De e-mailmarketing oplossing biedt ook de mogelijkheid om handmatig een verzendlijst te kunnen uploaden voor het geval er een ad-hoc mailing naar een specifieke doelgroep verzonden moet worden.

2.4 Planning

Activiteit	Planning
Publicatie Markconsultatie	21 januari 2026
Uiterlijk moment voor het stellen van verduidelijkingsvragen betreffende de marktconsultatie	2 februari 2026 tot uiterlijk 12:00 uur
Uiterlijk moment voor het beantwoorden van gestelde vragen door de KB	9 februari 2026 tot uiterlijk 00:00
Uiterlijk moment indienen beantwoording markconsultatie	19 februari 2026 tot uiterlijk 12:00 uur
Mondelinge toelichting op de antwoorden (indien nodig)	2 maart 2026

De KB heeft de mogelijkheid wijzigingen aan te brengen in de planning. Eventuele wijzigingen worden door of namens de KB via TenderNed gecommuniceerd.

2.5 Procedure

De procedure is als volgt:

1. Na de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document en de vragenlijst (Word-bestand) downloaden vanaf TenderNed.
2. Marktpartijen die het marktconsultatiedocument hebben gedownload, kunnen tot de in de planning genoemde datum schriftelijk vragen stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure via de berichtenmodule op TenderNed.
3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden op de in de planning opgenomen datum gepubliceerd op TenderNed.
4. Uw reactie op de in het marktconsultatiedocument opgenomen vragen dient u in te dienen voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip voor indiening via de berichtenmodule op TenderNed.
5. De KB kan naar aanleiding van de beantwoording marktpartij(en) de marktpartij(en) uitnodigen voor een verdiepend gesprek. Deze gesprekken zullen 1-op-1 zijn (bilateraal).
6. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar de marktpartijen die worden uitgenodigd voor Europese aanbesteding als bijlage van de aanbestedingsdocumenten.

2.6 Indienen antwoorden

Geïnteresseerde worden gevraagd de ingevulde marktconsultatie via de berichtenmodule in TenderNed, in Word-format, in te dienen.

3 Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- De KB bevindt zich in de oriënterende fase. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de KB (waar relevant) in de voorbereiding van een aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient dit duidelijk te worden aangegeven door de betreffende marktpartij. De KB nationale bibliotheek zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet verstrekken bij de aanbesteding.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de marktpartij(en).

Afsluitend willen wij u alvast hartelijk danken voor uw input, perspectieven en inzet. Uw bijdrage draagt bij aan het verrijken van onze inzichten en daarmee aan het vormgeven van de Europese aanbesteding.

4 Marktconsultatievragen

Nr.	Vraag	Antwoord
1.	Hoe beoordeelt u de door de KB geschetste gewenste situatie voor een e-mailmarketing oplossing?	
2.	Wat is volgens u een realistische doorlooptijd voor de complete implementatie? Uitgaande van tien verschillende nieuwsbrieven met elk hun eigen inrichting qua huisstijl, contactenlijsten, koppelingen en workflows.	
3.	Wat is volgens u de benodigde beheer- en onderhoudsinspanning?	
4.	Welke integraties met externe systemen zijn beschikbaar? Bijvoorbeeld, met CRM-systemen, CMS-systemen, projectbeheerssoftware.	
5.	Hoe voldoet u aan de AVG/GDPR? Graag ontvangen we naast de omschrijving van uw aanpak een paar concrete inhoudelijke voorbeelden. En heeft u servers binnen de EER staan? Zo niet, waar staan de servers dan?	
6.	Vanwege het beheersen van de toegang tot het systeem willen we dat het inloggen op de e-mailmarketing oplossing door KB-medewerkers via de Microsoft Entra -voorziening van de KB verloopt. Is dat mogelijk met uw oplossing?	
7.	Welke AI toepassingen worden nu geboden of zijn gepland?	

8.	Wat zijn de mogelijkheden op het gebied van segmentatie en personalisatie?	
9.	Heeft u een goed praktijkvoorbeeld van een integratie met een extern systeem waarbij uw e-mailmarketing oplossing op basis van bepaalde triggers, doorgegeven vanuit een extern systeem, een e-mail automation flow aftrapt of bijstuurt?	
10.	De KB heeft de wens in elke aanbesteding een duurzaam aspect op te nemen, hierbij kan ook gedacht worden aan SROI. Hoe kan de KB duurzaamheid in deze potentiële aanbesteding vormgeven?	
11.	Welk licentie/kostenmodel gebruikt u voor het gebruik van uw oplossing?	
12.	Wat zijn mogelijk andere kosten om rekening mee te houden?	
13.	Hoe gaat uw oplossing om met het beheren van materialen en verzendlijsten voor verschillende doelgroepen en huisstijlen?	
14.	Welke tips of overwegingen wilt u ons nog meegeven voor onze aanbesteding die u niet kwijt kon in de voorgaande, gestelde vragen?	

Afsluitend willen wij u alvast hartelijk danken voor uw input, perspectieven en inzet. Uw bijdrage draagt bij aan het verrijken van onze inzichten en daarmee aan het vormgeven van de Europese aanbesteding.