

Inleiding

De overheid bereidt een (her)aanbesteding voor van postdiensten voor de zakelijke markt. Gezien de eerdere mislukte aanbesteding IUC23-696 acht de aanbestedende dienst het van belang om voorafgaand aan de aanbesteding een marktconsultatie te houden.

Deze marktconsultatie vindt plaats in de vorm van een interviewronde met de marktpartijen die in de eerder aanbesteding al betrokken zijn geweest. Ter voorbereiding op de interviewronde ontvangen de marktpartijen dit document met de vragenlijst die als agenda zal.

Het doel van de marktconsultatie is:

- inzicht te krijgen in marktontwikkelingen en verwachte veranderingen gedurende de contractperiode;
- te toetsen welke contractvormen en servicekaders realistisch en uitvoerbaar zijn;
- te borgen dat de toekomstige aanbesteding proportioneel, niet-discriminerend en marktconform wordt ingericht.

Onderwerpen ter consultatie voor marktpartijen

De eerdere aanbesteding is vroegtijdig beëindigd omdat inschrijvers wijzigingen voorzien in de dienstverlening ten opzichte van hetgeen vereist is in het gepubliceerde Programma van Eisen (Bijlage 1).

1. Wijzigingen dienstverlening zakelijke markt

1.1 Wijzigingen/aanbod producten en servicekader

- Welke wijzigingen qua wetgeving/UPD verwacht u gedurende de looptijd van het aan te besteden contract (4 jaren)? (herijking, wijzigingsclausule, evaluatie, exit)? Graag specifiek benoemen op welke poststroom (tenminste voor de producten; standaard, vast en aangetekende post) dit eventueel betrekking heeft en of dit alleen betrekking heeft op de enkelstukspost en/of de zakelijke partijenpost.

We verwachten dat het voorstel tot wijziging van het Postbesluit van oktober 2025 rondom de Universele Postdienst (UPD) per 1 juli 2026 in werking treedt.
--

Daarnaast verwachten we in de komende 4 jaar de herziening van de Postwet, die mogelijk gevolgen heeft voor de toegang tot het netwerk van PostNL. Op dit moment zien we geen verdere wijzigingen in de punten die u in uw vraag benoemt. Pas wanneer het wetsvoorstel daadwerkelijk wordt behandeld, ontstaat daar volledige duidelijkheid over. Dit proces is echter nog in beweging.

De belangrijkste aanpassing in het Postbesluit is het verruimen van de overkomstduur per 1 juli 2026 naar D+2 met een betrouwbaarheid van 90% en per 1 juli 2027 naar D+3 met een betrouwbaarheid van 92%. Voor PostNL is het noodzakelijk deze aanpassing ook door te voeren voor zakelijke post. Noodzakelijk vanuit de toegenomen kosten, de betrouwbaarheid van onze dienstverlening en de toekomstbestendigheid van het product post.

[REDACTED]

In de voorbereidingen van de wijzigingen van het productportfolio (onder meer de wijziging van D+2 naar D+3 voor de UPD én de zakelijke post) zal steeds duidelijker worden welke producten wijzigen. Het antwoord dat wij nu geven zal dan ook geen allesomvattend antwoord (kunnen) zijn. PostNL zal u te allen tijde tijdig informeren over de aanstaande wijzigingen. Het is voor PostNL belangrijk dat het contract voldoende ruimte biedt voor een wijzigingsclausule, zodat wij altijd de mogelijkheid behouden om onze producten aan te passen.

- Kunt u een (speciaal) postproduct aanbieden waarbij gedurende de loop van het contract postbezorging tussen 24 of 48 uren kan worden gegarandeerd voor de meest essentiële post?

[REDACTED]

[REDACTED] Voor tijdkritische zendingen bieden wij alternatieven binnen ons e-commerce netwerk, zoals eerder voorgelegd aan de heer Lapré. Dit zijn:

- Brievenbuspakje+ (BBP+) 24 uren;
- Prio-brief via onze retailkanalen.

- Welke minimale informatie (volumes, pieken) heeft u nodig van opdrachtgever om een uitvoerbare aanbieding te doen?

Voor het doen van een passende aanbieding hebben wij minimaal de volgende informatie nodig:

- Gemiddelde volume per dag (welk product en welk aantal);
- Het aantal aanbiedingen per dag;
- Aantal haal-/brengmomenten;
- Volume per afgenomen servicekader;
- Mate van digitalisering;
- Uw top 10 aanbieders per dag;
- De periodes waarin door uw top 10 aanbieders incidenteel grote volumes (boven de 50.000 stuks) worden aangeboden.

1.2 Aanlever- en vormgevingsvoorwaarden

- Welke vormgevingsvoorwaarden (e.g. uitvoering, regels, eisen) zijn volgens u essentieel voor kwaliteit, maar niet uitsluitingsgevoelig voor andere aanbieders?

PostNL hanteert voor alle aanbieders dezelfde specifieke aanlever- en vormgevingsvoorwaarden om de verwerking van poststukken zo soepel en efficiënt mogelijk plaats te laten vinden. Deze zijn bekend en geaccepteerd bij alle aanbieders van post. In het geval poststukken niet aan deze voorwaarden voldoen dan bestaat het risico dat deze niet worden verwerkt, kunnen vertragen in het proces, geretourneerd of vastlopen.

Hoewel we verwachten dat veel van uw poststukken al aan onze Aanlevervoorwaarden en Vormgevingsvoorwaarden voldoen, is het voor PostNL wel van groot belang om deze voorwaarden op te nemen in uw aanbesteding. Hieronder een opsomming van de belangrijkste eisen uit onze aanlever- en vormgevingsvoorwaarden:

- **Vorm & afmetingen:** Rechthoekig, juiste afmetingen & gewicht. Afwijkende vormen blokkeren sorteerstraten en leiden direct tot toeslagen of vertraging.
- **Indexzone vrijhouden:** Zonder indexzone stopt ons sorteerproces, wat leidt tot een handmatige verwerking. Hiervoor betaalt u een toeslag.
- **Adressering:** Frankeerzone en afzenderadres op vaste plekken. Door een onjuiste opmaak mislezen onze sorteermachines het adres.
- **Buigzaamheid:** Alle poststukken moeten een buigzaamheid binnen bepaalde marges hebben. Te slap/te stijf materiaal blijft hangen in de sorteermachines.

- Codering: 2D-codes en codeerregels moeten op de juiste plek staan en scherp worden geprint. Samen vormen ze de unieke codering waarmee PostNL een poststuk kan herkennen en sorteren. Als deze codes niet goed geplaatst of onvoldoende scherp zijn, kan de sorteermachine ze niet lezen en moet het poststuk handmatig worden verwerkt, wat kan leiden tot vertraging of is de codeerkorting niet van toepassing.

2. Toegang tot en afhankelijkheid van het landelijk bezorgnetwerk (UPD)

2.1 Borging toegang netwerk UPD-verlener

- Welk deel van uw postbezorging besteed u uit aan de aangewezen UPD-postvervoerder? Op welke manier verwacht u dat dit verandert gedurende de looptijd van het aan te besteden contract (4 jaren)?

N.v.t. aangezien PostNL de aangewezen UPD-postvervoerder is.

- Welke afspraken (aanvullend op de Postwet) worden tussen postvervoerders vastgelegd voor toegang tot elkaars netwerk? In welke vorm kunt u aantonen dat deze afspraken zijn geborgd gedurende de looptijd van het aan te besteden contract (4 jaren) *zonder dat vertrouwelijke contracten hoeven te worden gedeeld?*

Naast eventuele wettelijke verplichtingen bieden we postvervoerders hetzelfde als eindklanten. Dat betekent dat postvervoerders dezelfde dienstverlening kunnen afnemen onder dezelfde voorwaarden en tarieven als SDN en andere eindklanten. Dit geldt voor de looptijd van het aan te besteden contract. Postvervoerders kunnen - zoals gebruikelijk - hiervoor contact opnemen met hun contactpersoon bij PostNL. Deze dienstverlening wordt geborgd middels een contract tussen postvervoerder en PostNL, gelijk aan die met andere eindklanten.

- Welke mate van zekerheid is realistisch dat ketenpartners servicekaders/KPI's halen, en hoe wordt dat in de praktijk gemonitord en gerapporteerd aan de opdrachtgever/deelnemer?

Uitgaande van realistische normen biedt PostNL de SDN een hoge mate van zekerheid dat ketenpartners zowel interne onderdelen (sorteercentra, vervoer, bezorging) als externe uitvoerenden (zoals onderaannemers) de afgesproken servicekaders en KPI's halen. Zowel onze eigen bezorging (inclusief de uitzendkrachten die PostNL inzet) als de bezorging via commerciële en sociale bezorgpartners (inclusief sociale werkplaatsen) worden volledig meegenomen in de monitoring en rapportage van onze servicekaders en KPI's.

3. KPI-meetmethodiek en bewijsbaarheid

3.1 KPI meetmethodiek en bewijsbaarheid

- Welke meetmethodiek acht u geschikt om overkomstduur en betrouwbaarheid objectief vast te stellen?

Onze overkomstduur en overkomstzekerheid worden gemeten door Markteffect, een extern en onafhankelijk onderzoeksbureau. Zij zijn bewezen geschikt en een autoriteit in de markt op het gebied van marktonderzoek. De kern van hun meetmethodiek:

- Steekproefmeting: Markteffect meet steekproefsgewijs het verzendproces vanaf aanlevering van de post door de deelnemende dienst tot en met de ontvangst.
- Meting via landelijk panel van 1.500 geselecteerde deelnemers.
- Strikte statistische opzet: met een minimale steekproefomvang per periode, een betrouwbaarheidsinterval om significantie te toetsen, landelijke representativiteit en resultaten op postcode-4 niveau.
- Onafhankelijke controle: jaarlijks wordt Markteffect gecontroleerd door een externe accountant op de onafhankelijkheid, objectiviteit en betrouwbaarheid van hun meetmethodiek.

- Welke steekproefomvang en frequentie is nodig voor representatieve KPI's?

Zie beantwoording hierboven. De jaarlijkse steekproefomvang die wij hanteren voor SDN bevat tussen de 6.000 en 7.000 proefbrieven.

3.2 Normen betrouwbaarheid / KPI's (95%)

- Onder welke randvoorwaarden is een betrouwbaarheidsniveau van 95% haalbaar voor u (volumes, postcodegebieden, ketenpartners)?

We maken onderscheid tussen overkomstduur (percentage poststukken dat op de afgesproken bezorgdag wordt bezorgd) en overkomstzekerheid (percentage poststukken dat binnen acht werkdagen wordt bezorgd). In de huidige marktsituatie is een overkomstduur van 95% niet haalbaar. Wij willen SDN haalbare normen garanderen en uit eigen onderzoek blijkt dat dit haalbaar is als wij streven naar 90% vanaf medio 2026 en naar 92% vanaf medio 2027. Onze overkomstzekerheid is al jaren ruim boven de 99% en daar verwachten wij geen verandering in.

Wat betreft de randvoorwaarden: PostNL meet haar overkomstduur en -zekerheid niet per postcodegebied, maar op landelijk niveau. Deze werkwijze biedt een representatief beeld van de landelijke kwaliteit. Bij steekproeven hoort altijd een, vooraf bepaalde, statistische marge waarbinnen resultaten betrouwbaar zijn. Valt een uitkomst onder de ondergrens, dan is de doelstelling niet behaald. Wij bevelen dan ook om niet te sturen op één vast percentage, maar op prestaties binnen een vooraf bepaald toetsingsinterval. Deze cijfers en het toetsingsinterval presenteren we al in onze perioderapportages aan de SDN. De toegepaste statistiek is volledig verantwoord en sluit aan bij de eisen voor objectieve en onafhankelijke kwaliteitsmeting.

Bij afwijkingen in uw planning waarbij meer post wordt aangeboden dan vooraf aangegeven, geldt dat de overkomstduur een inspanningsverplichting wordt. Voor de grootte van de afwijking wordt een nader af te spreken bandbreedte gehanteerd.

Tot slot is voor PostNL een randvoorwaarde dat metingen in een periode waarin een overmachtssituatie zich heeft voorgedaan niet meegenomen zullen worden. Een voorbeeld hierbij is de sneeuwval in eerste week van januari in 2026. In deze week was het nagenoeg onmogelijk om de postbezorging tijdig uit te voeren. Voor overmachtssituaties valt te denken aan (extreme) weersomstandigheden, verkeersinfarcten, bovenmatig ziekteverzuim bijvoorbeeld als gevolg van een griepgolf.

- Welke herstelmaatregelen zijn volgens u passend bij KPI-afwijking (verbeterplan/escalatie/malus/bonus)?

Ons herstelproces werkt van piekmoment tot piekmoment: na iedere piek evalueren we de prestaties en sturen we gericht bij waar dat nodig is. Wanneer er een escalatie is, kijken we altijd samen naar de oorzaak en stellen we in

overleg een passend verbeterplan op. We benadrukken dat het invoeren van een malus niet bijdraagt aan het verhogen van de kwaliteit. Uw accountmanager wordt aangehaakt en een projectmanager wordt aangesteld die het vraagstuk oppakt. Daarnaast wordt de SDN dagdagelijks bijgestaan door een operational service manager vanuit onze operatie.

Generiek volgen wij het volgende herstelproces bij een KPI-afwijking:

1. Aanleiding. Een duidelijke beschrijving, inclusief de context en relevante onderzoeksresultaten.
2. Analyse van oorzaken. Een uitgebreide uiteenzetting van de onderliggende oorzaken die hebben geleid tot de tegenvallende onderzoeks- of kwaliteitsresultaten.
3. Verdiepte kwaliteitsanalyse. Een nadere analyse van de behaalde kwaliteitsresultaten, uitgesplitst naar zowel het eigen netwerk als eventuele onderaannemers of andere betrokken partijen.
4. Verbetermaatregelen en borging. Een concreet overzicht van de maatregelen die reeds zijn genomen en nog zullen worden genomen om de sorteer- en bezorgkwaliteit structureel te verbeteren, inclusief de wijze waarop deze maatregelen in de interne processen worden geborgd.
5. Incidentanalyse en preventie. Een uitgebreide beschrijving van relevante incidenten, inclusief de getroffen corrigerende maatregelen en de voorziene acties om herhaling in de toekomst te voorkomen.

3.3 KPI aangetekende post

- Hoe kan volgens u een KPI voor aangetekende post het beste worden ingericht?

Het product aangetekende post dat SDN afneemt maakt onderdeel uit van het UPD-portfolio. Vanuit de UPD zijn geen specifieke kwaliteitsnormen vastgesteld. PostNL volgt hierin de wettelijk vastgelegde UPD-verplichting. In het nieuwe Postbesluit is voor D+2 een norm van 90% vastgesteld.

- Welke meet- en monitoringsmethoden en rapportages aan opdrachtgevers/deelnemers zijn passend?

Per kwartaal rapporteren en bespreken we de klantspecifieke klachten en issues rondom aangetekende post. Zie hiervan een voorbeeld meegestuurd.

- Hoe ziet u de toepassing van verbeterplannen en eventuele malusregelingen?

Op basis van de rapportage genoemd in vorige vraag stemmen we gezamenlijk passende verbetervoorstellen af. Dit kan variëren van kleine optimalisaties tot grotere aanpassingen, zoals de overgang van aangetekende post naar het koeriersnetwerk of extra monitoring op het correct afgeven van kennisgevingen bij niet-thuis.

Het product aangetekende post (zoals afgenomen door de SDN) valt onder de reikwijdte van de UPD. De ACM houdt toezicht op de naleving van het wettelijke UPD-servicekader.

4. Aanbestedingsprocedure

4.1 Overige aandachtspunten / randvoorwaarden

- Welke overige aandachtspunten of randvoorwaarden acht u van belang voor een succesvolle aanbesteding van postdiensten?

Bij PostNL werken we met één landelijk en gestandaardiseerd proces, zodat al onze klanten kunnen rekenen op dezelfde betrouwbare en kwalitatieve dienstverlening. Daarom kunnen we geen individuele uitzonderingen per klant maken, zoals in uw eerdere aanbesteding werd verwacht. Op deze manier houden we onze dienstverlening eerlijk, transparant en voor iedereen toegankelijk.

Om tot een succesvolle aanbesteding te komen, vinden wij het daarnaast belangrijk dat de in eerdere aanbesteding overeengekomen aanpassingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen worden gehandhaafd.

Belangrijke randvoorwaarden zijn daarnaast:

- Ruimte voor product- en servicewijzigingen gedurende de contractduur. Hieronder vallen productvoorwaarden, overkomstduur en wijzigen van de haal- en brengservice.
- Wederkerigheid in verlengingsopties.
- Aansluiten bij de kwaliteitsnormen zoals in dit document opgenomen.
- Voldoen aan de PostNL Aanlever- en Vormgevingsvoorwaarden van de aanbestedingsdocumenten.
- Dat de aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het vervoeren van poststukken is beperkt volgens de Postwet en artikel 8:1105 BW en dat de schade van derden die verband houdt met de beschadiging, vermissing of vertraging van poststukken (het uitvoeren van de

postdienstverlening) onder het bereik vallen van de aansprakelijkheidsbeperkingen in de overeenkomst.