

Samenvatting inlichtingenbijeenkomst heraanbesteding Nationale pakketdiensten

Spelregels en doel van de bijeenkomst

Het betreft een centrale inlichtingenbijeenkomst, toegankelijk voor alle geïnteresseerde aanbieders.

Achtergrond en aanleiding voor de heraanbesteding

De huidige overeenkomst is afgelopen en er bestaat momenteel een overbruggings situatie. De vorige aanbesteding leidde niet tot een gunning; interne evaluaties hebben aanleiding gegeven tot aanpassingen. Het doel van de heraanbesteding is een betere aansluiting bij de markt en een hogere inschrijfbaarheid van aanbieders.

Er zijn aanhoudende structurele behoeften in de pakketdiensten, mede door een groeiende stroom, veroorzaakt door militaire activiteiten en geopolitieke ontwikkelingen (zoals de MPO-stroom).

Interne zoektocht naar besparingsmogelijkheden leidt ertoe dat pakketdiensten vaker worden overgedragen van eigen vervoer (via Rijks Logistiek) naar externe logistieke netwerken. Daarnaast speelt de trend van hybride werken: deze wordt actief gestimuleerd door een verlaging van de vestigingsnorm van 0,6 naar 0,5 FTE per locatie, wat gevolgen heeft voor afleverpatronen en verdere decentralisatie van het logistieke beheer.

Kenmerken van het huidige pakketdiensten

Het pakketverkeer omvat ongeveer 800 verzendlocaties, waarbij per locatie een laag afnamevolume is, wat een operationele uitdaging vormt. De zendingen lopen van diverse entiteiten binnen de rijksoverheid – zoals ministeries, uitvoeringsdiensten en kantoren – naar zowel andere overheidskantoren als thuisadressen, waarbij het laatste een gevoelige stroom betreft.

De gebruikers zijn zeer divers in profiel: van beleidsmedewerkers tot operationele eenheden (zoals Defensie). Ontvangers variëren van professionele kantoren tot privéadressen. Belangrijke productgroepen zijn onder meer drukwerk en werkkleding (bijvoorbeeld onderkledij onder politie-uniformen), die vaak operationeel en soms emotioneel waardevol zijn.

Voorspellingen en contractwaarde

De verwachte contractwaarde bedraagt 6,5 miljoen euro over een periode van 4 jaar. Hoewel aantallen en volumes gedeeld zijn, zijn de patronen per diens zeer divers en decentraal gestuurd, wat logistieke flexibiliteit en aanpassingsvermogen vereist van de leverancier.

Kritische succesfactoren van de aanbesteding

Er zijn drie kritische succesfactoren vastgesteld voor de aanbesteding:

1. Betrouwbare leveringen: Dit is fundamenteel. Elke zending moet aankomen, ook als de transitduur iets langer is dan gemiddeld. In de vorige aanbesteding was er onduidelijkheid over prioriteiten, maar nu wordt expliciet gekozen voor leverbetrouwbaarheid als basisprincipe. Dit is cruciaal vanwege zowel operationele behoeften (bijv. informatie of werkkleding) als emotionele waarde (zoals tijdsgevoelige HR-documenten of militaire communicatie). Betrouwbaarheid beïnvloedt ook vertrouwen in het systeem en het imago van de overheid.

2. Klantbeleving: De overheid zoekt een proactieve logistieke partner die meedenkt, klanten ontzorgt en gebruiksgemak maximaliseert. Er is een duidelijke wens voor een goede klantbeleving, gemeten via de klachtenratio als KPI. Bij te veel klachten volgen gezamenlijke verbeteracties.

3. Maatschappelijke impact: Dit blijft een belangrijk thema in lijn met regeringsbeleid, met focus op duurzaamheid, sociale verantwoordelijkheid en ethische standaarden. Er is een trend zichtbaar om meer productgroepen van Rijks Logistiek over te hevelen naar openbare netwerken, mits de levering betrouwbaar blijft.

Inrichting en aanbestedingsbenadering

Er is veel diversiteit in werkwijzen tussen de verschillende overheidsorganisaties, waardoor het moeilijk is om snel te centraliseren. Doel is wel een grotere harmonisatie op langere termijn. De waarde van zendingen wordt onderscheiden in: (dit is slechts een inhoudelijke heroverweging om de markt context te bieden)

- Operationele waarde: standaard- en informatieve zendingen.
- Emotionele waarde: tijdsgevoelige zendingen met hoge emotionele impact, zoals belangrijke persoonlijke of interne beleidsdocumenten. Deze zendingen zijn kritisch, ondanks lage materiële waarde.

Deze afwegingen zijn vastgelegd in het beschrijvend document van de aanbesteding. De keuze voor resultaatgerichtheid in plaats van processturing is duidelijk: het eindresultaat telt. De KPI's en wensen zijn de basis voor deze aanpak.

1. Betrouwbare levering: KPI's en aanpassingen

Er zijn twee belangrijke KPI's voor betrouwbare levering:

- Overkomstduur: Hoe snel een pakket aankomt. KPI 95%
- Overkomstzekerheid: Of een pakket daadwerkelijk aankomt. KPI 99,5%

In de vorige aanbesteding hadden beide KPI's gelijke gewing. Nu is expliciet gekozen om overkomstzekerheid zwaarder te belasten. Tegelijkertijd is de malus voor overkomstduur verlaagd (max. 2%) om een betere risicoverdeling met leveranciers mogelijk te maken en rekening te houden met de specifieke behoeften van deelnemende organisaties.

2. Klantbeleving

Klantbeleving is opgenomen als een contractuele wens, gemeten via de klachtenratio. Bij een te hoge klachtenratio worden gezamenlijke verbeteracties gestart. Deze aanpak benadrukt de wens tot langdurige samenwerking en dialoog tussen de overheid en de leverancier, in plaats van een zuiver op sancties gebaseerde relatie.

3. Maatschappelijke impact

De overheid streeft naar emissievrije bezorging als onderdeel van de maatschappelijke impact. Dit is opgenomen als KPI. Er is een belangrijke flexibiliteit binnen deze KPI: indien het streefdoel één jaar niet wordt gehaald, kan dit worden ingehaald in het volgende jaar, of worden gecompenseerd via andere maatregelen. De overheid benadrukt hierbij redelijkheid en passendheid van maatregelen, zodat eisen realistisch blijven.

Wijzigingen ten opzichte van de vorige aanbesteding

- Personele eisen (VOG)

Er is een eenduidige eis dat de chauffeur bij het afleveren van pakketten op bepaalde locaties (zoals op politiecomplexen) over een VOG (verklaring omtrent het gedrag) moet beschikken.

Deze eis is gebaseerd op het intern beleid van de politie voor sleutel terreinen (1-2 locaties per regio). Er wordt gewerkt aan een werkaafspraak.

- Informatiebeveiliging

De NIS2-richtlijn is expliciet opgenomen in de aanbesteding.

Bijkomend is de implementatie van BLO2-eisen, specifieke informatiebeveiligingseisen voor overheidsleveranciers, die nog in uitrol zijn. (UE70)

- Internationale sociale voorwaarden

Vanaf 1 januari wordt logistiek aangemerkt als risicocategorie voor internationale sociale normen.

Daarom moeten internationale sociale normen (zoals arbeidsvoorwaarden, mensenrechtenstandaarden) contractueel worden opgenomen. Implementatie van DPCA-cirkels (due diligence-procedures) is verplicht en moet in samenwerking met de leverancier worden ingevuld.

Aanpassingen in de Raamovereenkomst

- Aansprakelijkheid bij pakketverlies

Maximaal schadebedrag: €30.000 per jaar (ongeveer 2% van de contractwaarde) als redelijke kosten voor behandeling/herverzending.

Dit geldt alleen in geval van toerekenbare tekortkomingen (aantoonbare nalatigheid).

De beperking valt buiten de standaard marktpraktijk, maar is noodzakelijk vanwege de hoge operationele of emotionele waarde van bepaalde zendingen.

- Onderscheid in schadevergoeding

Pakket gerelateerde schade valt onder Boek 8 van de overeenkomst.

Overige schade (zoals indirecte of gevolgschade) is beperkt tot €500.000 per contractjaar.

De nieuwe verhoogde aansprakelijkheid van €30.000 voor pakketverlies is onderdeel van het totaal van de €500.000, geen extra verhoging.

Overige contractaanpassingen

De maximale contractwaarde is verhoogd van €6 miljoen naar €6,5 miljoen vanwege de toegenomen volumes, inclusief de militaire MPO-stroom.

De contractduur is 3 jaar, met 1 wederkerig optiejaar. Over dit optiejaar wordt in het derde jaar besproken of dit wordt uitgeoefend.

Aanpassingen in het prijsblad

- Prijsblad 1 – Basisprijzen

Indeling op basis van formaat (klein, midden, groot) en gewichtsklassen.

Machine-ongesichte pakketten worden apart genoemd.

Toeslagen (bijv. voor zwaar klein pakket) moeten direct in het prijsblad worden opgenomen, niet in een apart toeslagveld.

- Prijsblad 2 – Brandstoftoeslag

Een staffelsysteem wordt gehanteerd (in tegenstelling tot een vaste toeslag).

Gebaseerd op de CBS-brandstofprijs, waarbij de basislijn €1,703 per liter is.

Indexstijging per 10–20 cent boven de basis. Aanbieders moeten hun prijs per indexniveau opgeven, zodat de beprijzen transparant is.

- Verplichte en optionele velden in het prijsblad

Verplichte onderdelen (zoals verhoogde aansprakelijkheid) zijn verplicht op te nemen in de prijsberekening.

- Optionele diensten kunnen worden opgenomen buiten de basisprijs, zoals:
 - Directe afhaaloptie
 - Expres bezorging
 - Tweede bezorgpoging

Alleen diensten die expliciet in het prijsblad staan, zijn contractueel afdwingbaar. Technisch en juridisch is dit essentieel, maar dit vereist dat keuzes van tevoren worden gemaakt.

Prijscalculatie en juridische aspecten

Bij de inschrijfprijsberekening worden alleen de verplichte onderdelen meegenomen. Optionele componenten blijven buiten inschrijfprijs.

In het Programma van Eisen (PVE) is benadrukt dat eventuele toeslagen logisch en transparant moeten zijn en in lijn met de overige tarieven. Zij mogen niet willekeurig worden vastgesteld.

- Toeslagen kunnen worden verdisconteerd voor:
 - Niet tijdig aangemelde zendingen
 - Handmatige verwerking door labelfouten of noodzaak tot relabelen
 - Avondbezorging, zondag bezorging, piektoeslagen

Deze toeslagen zijn bedoeld om procesafwijkingen te monitoren en afstemming te bevorderen.

NVI-1: nieuwe regelgeving:

Vragen over NIS2 en BIO2 en internationale sociale voorwaarden kunnen indien nodig verdiepend gevraagd worden in Nota 2 indien het antwoord in Nota 1 ontoereikend blijkt.

Initiële aanbesteding NV I-1 en vragen:

Er is twijfel of vragen uit de initiële aanbesteding NV I-1 nog actueel zijn. De vorige NVI's staan los van deze aanbesteding, indien er vragen zijn dienen deze in NVI gesteld te worden.

Disclaimer

Deze samenvatting en de inlichtingenbijeenkoms van 7 april 2026 dienen uitsluitend ter ondersteuning en verduidelijking van de heraanbesteding Nationale Pakketdiensten (IUC24-683). De tijdens de bijeenkomst gegeven mondelinge toelichtingen en de bijbehorende presentatie zijn bedoeld als nadere uitleg en hebben geen juridisch bindende status. Aan deze samenvatting, de presentatie, mondelinge antwoorden of voorbeelden kunnen geen rechten worden ontleend. Alleen de formele aanbestedingsdocumenten- te weten het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen, de daarbij behorende bijlagen, de Nota's van Inlichtingen en de in de Raamovereenkomst vastgelegde documenthiërarchie - zijn juridisch bindend en prevaleren te allen tijde bij eventuele verschillen of interpretatievragen.

In geval van enige afwijking tussen deze samenvatting/presentatie en de formele aanbestedingsdocumenten, gelden uitsluitend de formele aanbestedingsdocumenten en de Nota's van Inlichtingen als leidend.