



VERSLAG MARKTCONSULTATIE PRINTDIENSTEN

Datum: 01-10-2026

Kenmerk: DF.2026.1328

Versie: 1.0

Status: Definitief





INHOUD

1	Inleiding	2
1.1	Doelstelling en tijdslijn	3
1.2	Bronnen bij het opstellen van dit verslag	3
2	Samenvatting gestelde vragen	3
2.1	Vragen over de mogelijke opdracht van printdiensten	4
2.2	Conclusie	10



1 INLEIDING

1.1 DOELSTELLING EN TIJDSLIJN

Met deze marktconsultatie wil UWV de haalbaarheid van de levering van printdiensten en het uitbesteden van de printstraat onderzoeken om die opdracht mogelijk in de toekomst aan te besteden. UWV wil vrijblijvend met de markt voor printdiensten in dialoog gaan om informatie te vergaren en de markt de mogelijkheid bieden hun kennis, ervaring en visie te delen met UWV. Op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie kan UWV zich een beter beeld vormen over de te doorlopen aanbestedingsprocedure die het beste resultaat oplevert voor UWV. De marktconsultatie is uitgevoerd conform art. 2.25 Aw 2012/art. 40 Richtlijn 2014/24/EU en met inachtneming van art. 2.51 Aw 2012.

UWV draagt momenteel zelf zorg met behulp van een eigen printstraat op een eigen locatie voor de uitvoering van het uitprinten, couverteren en verzenden van circa 7.000.000 couverts per jaar. De brieven worden extern aan cliënten verstuurd per post. UWV is voornemens om 80% van dit totaal in de vorm van printdiensten extern uit te besteden aan een marktpartij en de resterende 20% nog zelf te blijven uitvoeren.

De huidige totale fysieke documentstroom omvat momenteel jaarlijks circa 7.000.000 couverts, overeenkomend met 24.000.000 geprinte pagina's. Het printvolume vertoont een dalende trend.

Het marktconsultatiedocument is op 25 juni 2026 gepubliceerd via TenderNed. Negen organisaties gaven via TenderNed aan belangstelling te tonen. Belangstellenden dienden schriftelijk uiterlijk 17 juli 2026 de beantwoording in op de door UWV gestelde vragen in de marktconsultatie. Tijdens de periode 27 t/m 30 juli 2026 hebben conform beschrijvend document paragraaf 4.6 de dialoogsessies plaatsgevonden met de belangstellenden.

In deze eindrapportage leest u per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting van de resultaten van de marktconsultatie. U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende leverancier expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd.

1.2 BRONNEN BIJ HET OPSTELLEN VAN DIT VERSLAG

Bij het opstellen van dit verslag zijn de onderstaande bronnen gebruikt:

1. Uitnodiging om deel te nemen aan de marktconsultatie productie scanners;
2. Bijlage 1 algemene inkoopvoorwaarde Diensten 2026;
3. Ontvangen antwoorden op de marktconsultatievragen door belangstellenden;
4. Interne notulen UWV naar aanleiding van de dialoogsessies.

2 SAMENVATTING GESTELDE VRAGEN

UWV heeft aan de hand van onderstaande vragen en de daarop ontvangen antwoorden inzicht verkregen in o.a. nieuwe ontwikkelingen in de markt op het gebied van de levering van printdiensten en het uitbesteden van de printstraat. Onderstaand staat een samenvattend antwoord van de gegeven antwoorden uit de markt tijdens deze marktconsultatie.

2.1 VRAGEN OVER DE MOGELIJKE OPDRACHT VAN PRINTDIENSTEN

Nummer	Vraag	Antwoord
1.	Kunt u het productieproces beschrijven vanaf de ontvangst van de bestanden tot aan de start van de productie tot uitgifte van de postvervoerder? Geef hierbij onder andere bij aan: - Hoe ziet uw machinepark er uit; - Welke kwaliteitsborging er plaatsvindt in uw productieproces; - Welke wijzen u hanteert betreft voorraadbeheer van opdrachtgever specifieke voorraden; - Hoe ziet uw productieproces er uit in geval van calamiteiten; - Succesfactoren, risico's en lessons learned bij vergelijkbare opdrachten.	Respondenten beschrijven een productieproces vanaf de ontvangst van de bestanden tot aan de start van de productie tot uitgifte van de postvervoerder. Hierbij lichten respondenten toe hoe het machinepark er uitziet. Dit varieert van een traditioneel productieproces tot een moderne oplossing geënt op een meer telematische toepassing zoals b.v. een Omni-channel toepassing. De toegepaste kwaliteitsborging bij de te bieden printproductie varieert van gehanteerde en gebruikelijke ISO kwaliteitskeurmerken van de organisatie en gebruikte producten als ook kwaliteitscontroles op het productieproces en hoe voorraadbeheer van specifieke voorraden wordt gehanteerd. Tevens beschrijven gegadigden hoe het productieproces er uitziet bij calamiteiten. Tenslotte delen respondenten de bij hen ervaren succesfactoren (bijdragen in ontwikkeling en innovatie), risico's (en mitigering) en lessons learned bij vergelijkbare opdrachten.
2.	Welke mogelijkheden biedt u voor de ontvangst/overdracht van de printbestanden en welke voorkeur heeft u hiervoor? Beschrijf hierbij onder andere: - Vanuit de mogelijkheid en uw voorkeur het koppelvlak wat hiervoor benodigd is. - Welk koppelvlak vanuit UWV hiervoor benodigd is (mogelijkheid en uw voorkeur); - Welke validaties plaatsvinden bij ontvangst van bestanden en	Respondenten beschrijven welke mogelijkheden er momenteel mogelijk zijn in de markt met betrekking tot hoe printbestanden worden ontvangen/overgedragen. Zij lichten hierbij hun voorkeuren toe. In de geboden beschrijvingen voor de opdracht lichten respondenten allen het koppelvlak toe dat wordt gehanteerd en welk koppelvlak nodig is (dan wel de voorkeur heeft). De meeste respondenten geven met name de mogelijkheid voor een SFTP-koppeling of een API-gebaseerde uitwisseling aan.

	welke terugkoppeling de opdrachtgever ontvangt bij afwijkingen of fouten (mogelijkheid en uw voorkeur).	Tenslotte geven de respondenten ook aan welke validatie plaatsvindt bij ontvangst van bestanden en de terugkoppeling die opdrachtgever ontvangt bij afwijkingen of fouten. Bij ontvangst van bestanden vinden controles plaats op onder andere bestandsformaat, volledigheid, leesbaarheid, aantallen, naamgeving, technische instellingen en eventuele fouten in de aanlevering. Als er afwijkingen worden geconstateerd dan ontvangt opdrachtgever een duidelijke terugkoppeling met de aard van de fout en de benodigde actie. Na succesvolle validatie wordt het bestand vrijgegeven voor productie.
3.	Kunt u de wijze beschrijven waarop u het kleurbeheer en de huisstijl incl. papier en enveloppen van een opdrachtgever kan waarborgen gedurende uw productieproces en welke rapportages u beschikbaar stelt?	Respondenten beschrijven op welke wijze het kleurbeheer en de huisstijl incl. papier en enveloppen van opdrachtgever kan worden gewaarborgd gedurende het productieproces en welke rapportages hierbij beschikbaar worden gesteld. Hierbij geven respondenten in bijna alle gevallen aan dat de expliciet gewenste of vereiste kleur en huisstijl in gezamenlijke afstemming vooraf met Opdrachtgever wordt bepaald en vastgelegd. Deze wordt vervolgens periodiek getoetst ter controle en indien nodig gekalibreerd.
4.	Kunt u de wijze beschrijven waarop u het volgende kan ondersteunen binnen de wettelijke eisen en richtlijnen (zoals b.v. BIO, AVG)?: a. Minimale verwerking van 7 miljoen couverts (per jaar); b. Ontvangst en overdracht van printbestanden; c. Te verwerken bestandsformaten; d. Koppelvlakinrichting.	Respondenten beschrijven waarop zij UWV kunnen ondersteunen binnen de wettelijke eisen en richtlijnen. Alle respondenten beschrijven hierbij: • dat zij de door UWV vermelde omvang qua capaciteit goed en zonder enige restrictie kunnen verwerken; • de wijze waarop het proces verloopt van de ontvangst en overdracht van printbestanden; • de wijze waarop te verwerken verschillende bestandsformaten worden verwerkt; • welke mogelijkheden er zijn ten behoeve van de koppelvlakinrichting in relatie tot de Opdracht.
5.	Kunt u aangeven of de vermelde scope logisch, volledig en marktconform is afgebakend en/of deze moet worden uitgebreid, beperkt of anders ingericht?	Respondenten geven aan dat de vermelde scope van opdrachtgever logisch, volledig en marktconform is afgebakend, dat deze duidelijk is en

		derhalve niet hoeft te worden aangepast. De gestelde Opdracht past geheel in de te leveren Printdienstverlening door de respondenten. Advies is om wel goed af te bakenen welk deel van de opdracht transactioneel printen betreft en welk deel omni-channel dienstverlening. Ook adviseren respondenten om goed aan te geven welke specifieke dienstverleningscomponenten van UWV onderdeel uitmaken van de opdracht en deze te concretiseren ter verduidelijking van de opdracht.
6.	Welke operationele, privacy-, security-, continuïteits- en implementatierisico's ziet u binnen deze opdracht en hoe zouden deze volgens u tussen opdrachtgever en opdrachtnemer moeten worden verdeeld?	Respondenten beschrijven welke operationele, privacy-, security-, continuïteits- en implementatierisico's zij zien binnen deze opdracht en hoe deze volgens hen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer verdeeld moeten worden. Risico's worden gezien bij het vastleggen van de wederzijdse verwachtingen, het communicatieproces met het uitwisselen van opdrachten en de daarmee samenhangende telematische (veiligheids-)koppelingen en de onverwachte situatie als gevolg van storing of calamiteit. Hierbij is het vastleggen van afspraken en verwachtingen vooraf van groot belang inclusief het vaststellen van prestatie-indicatoren in een SLA.

Overige vragen

Nummer	Vraag	Antwoord
7.	a. Hoe kan een implementatie traject voor een mogelijke opdracht van UWV eruit zien vermeld hierbij kritische succesfactoren, minimale implementatietermijnen, afhankelijkheden en belangrijkste migratierisico's? b. En wat heeft u voor de implementatie van UWV nodig?	Respondenten beschrijven hoe een implementatietraject er uit ziet inclusief fasering, termijnen en risico's. Hierbij vermelden zij ook wat zij van opdrachtgever nodig hebben, zoals welke personen van Opdrachtgever betrokken dienen te zijn, de communicatielijnen en de te bepalen beslismomenten en mijlpalen. Respondenten vermelden eventuele risico's met mitigering zoals b.v. bij vertragingen en verstoringen. De meeste respondenten geven aan dat de implementatie binnen maximaal 6 maanden kan worden uitgevoerd.
8.	Hoe verwacht u dat de printmarkt incl. omni-channel klantcommunicatie zich	Respondenten beschrijven de technische ontwikkelingen die zij verwachten in de printmarkt incl. omni-channel

	technisch zal ontwikkelen op lange termijn van zo'n 5-10 jaar?	klantcommunicatie op lange termijn van zo'n 5-10 jaar. De verwachting is dat door verdere digitalisering het volume in de markt fysieke printopdrachten zal afnemen. Momenteel absorberen Printdienstverleners in toenemende mate printopdrachten van opdrachtgevers doordat deze meer en meer de printdiensten vanuit eigen beheer uitbesteden naar Printdienstverleners. Daarmee blijft het gewenste printvolume voor deze Printdienstverleners op hetzelfde of zelfs een hoger schaalniveau. Dat draagt bij in het in stand houden of verlagen van het kostenniveau voor het uitvoeren van printopdrachten door de Printdienstverlener. Daarentegen zal de behoefte in (klant)communicatie met bijvoorbeeld een geïntegreerde omni-channel communicatieomgeving aanzienlijk toenemen.
9.	Wat is uw visie en roadmap op de ontwikkeling van de printmarkt inclusief omni-channel klantcommunicatie voor de komende 5-10 jaar?	Respondenten beschrijven hun visie en roadmap van de printmarkt incl. omni-channel klantcommunicatie op lange termijn van zo'n 5-10 jaar. Verwacht wordt dat deze verder zal ontwikkelen richting een geïntegreerde omni-channel communicatieomgeving, waarbij print onderdeel blijft binnen klantcommunicatie naast digitale kanalen zoals e-mail, portals en apps. Onderdeel hierbij zijn ontwikkelingen op technisch vlak waarbij door verdere digitalisering en automatisering productieprocessen verder geautomatiseerd en geïntegreerd verlopen. Hierbij nemen geautomatiseerde koppelingen tussen systemen van opdrachtgever en opdrachtnemer in belang toe. Daarbij is beveiliging, binnen koppelingen en bij communicatie uitwisselingen, van groot belang.
10.	a. Bent u bekend met vergelijkbare opdrachten in de markt? b. Zo ja, kunt u met ons delen wat de lessons learned zijn en bent u bereid (met toestemming) om de contactgegevens van de opdrachtgever met ons te delen?	Respondenten geven aan bekend te zijn met vergelijkbare opdrachten in de markt. Er zijn vergelijkbare opdrachten zowel in het publieke als in het private domein. Respondenten delen lessons learned. Hierbij geven vrijwel alle respondenten aan dat goede

		communicatie over de verwachtingen en over de uitvoering is cruciaal voor het welslagen van de opdracht. Sommige respondenten noemen onder geheimhouding namen van de door hen met UWV gedeelde opdrachtgevers.
--	--	---

Juridische en inkooptechnische vragen

Nummer	Vraag	Antwoord
11.	In de bijlage vindt u de UWV Algemene Inkoopvoorwaarden diensten 2026, versie 1.0. a. Zijn er artikelen en/of onderwerpen die ontbreken of die u niet-marktconform of disproportioneel vindt? b. Welke, waarom niet en wat stelt u voor?	Respondenten geven bijna allemaal reactie op de UWV Algemene Inkoopvoorwaarden Dienst 2026 en adviseren hierbij vooral rekening te houden met proportionaliteit bij boetebedingen, aansprakelijkheidsniveaus, redelijke wijzigings- en exit bepalingen en indexatiemogelijkheden.
12.	Welke certificeringen en kwaliteitsmanagementsystemen zijn binnen uw organisatie en binnen uw branche gebruikelijk?	Respondenten beschrijven welke certificeringen en kwaliteitsmanagementsystemen binnen de eigen organisatie en binnen de printbranche gebruikelijk zijn. Hierbij gaven respondenten aan de volgende normen te hanteren: ISO9001 / ISO14001 / ISO27001 en ISAE3402.
13.	a. Welke contractduur is bij vergelijkbare opdrachten gebruikelijk in de markt? b. Welke contractduur acht u voor deze mogelijke opdracht passend en waarom?	Respondenten beschrijven dat een contractduur van gemiddeld 4 jaar gebruikelijk is binnen de printbranche. Sommigen geven hierbij wel aan om voldoende tijd in acht te nemen voor de implementatie en retransitie van de oplossing en adviseren gemiddeld genomen om twee verlengingsjaren toe te voegen boven de gemiddelde looptijd van 4 jaar.
14.	Welke KPI's en prestatienormen in de markt zijn gebruikelijk voor vergelijkbare dienstverlening?	Respondenten beschrijven welke KPI's en prestatienormen in de markt gebruikelijk zijn voor vergelijkbare dienstverlening. Zoals onder andere prestatienormen die betrekking hebben op de continuïteit van de dienstverlening gericht op tijdigheid, volledigheid, juistheid en beschikbaarheid.
15.	Hoe ziet uw prijsmodel er uit en welke kostencomponenten adviseert u om in het prijsmodel op te nemen bij een mogelijke aanbesteding?	Respondenten geven advies welke kostencomponenten opgenomen dienen te worden in het prijzenblad bij een mogelijke aanbesteding. Hierbij rekening houdend met vaste en variabele kostencomponenten zoals o.a. vaste implementatiekosten, vaste beheerkosten, prijs per document /

		pagina / couvert, couverteerkosten, materiaalcomponenten, logistieke kosten (porto, opslag/voorraadbeheer), consultancykosten en dergelijke.
16.	Welke mogelijkheden of onmogelijkheden ziet u voor MVOI (Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) in deze mogelijke opdracht?	Respondenten beschrijven welke mogelijkheden of onmogelijkheden zij zien voor MVOI (Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen) in deze mogelijke opdracht. Respondenten geven aan hoe zij in hun beleid maatregelen treffen om milieubelasting en energieverbruik (beperking CO2 belasting) te reduceren. Een aantal treft maatregelen op het gebied van circulariteit zoals door gebruik te maken van gerefurbishte machines/voorzieningen dan wel gerecycled papier. Tenslotte zetten een aantal respondenten ook social return in binnen de opdracht met de inzet van mensen die een afstand hebben op de arbeidsmarkt en vermelden bijvoorbeeld 5% inzet aan Social return volgens de bouwblokkenmethode over de Opdrachtwaarde per jaar
17.	a. Heeft u interesse in deze mogelijke opdracht? b. Kunt u hierbij aangeven welke onderdelen van scope, voorwaarden of aanbestedingsopzet deelname kunnen bevorderen of belemmeren?	Respondenten geven primair aan interesse te hebben in deze opdracht. Hierbij geven respondenten wel aan dat te starre, te beperkende of niet proportionele voorwaarden bepalen of zij wel/niet gaan inschrijven op de te publiceren opdracht.
18.	Wat is uw belangrijkste advies aan UWV om deze mogelijke opdracht en/of aanbesteding tot een succes te brengen?	Respondenten geven aan geen reden te zien om niet deel te nemen aan een aanbesteding voor printdiensten van UWV. Wel stellen zij dat een en ander afhankelijk is van de eisen, voorwaarden en wensen die UWV stelt aan de opdracht.
19.	Welke onderwerpen, risico's of ontwikkelingen hebben wij niet benoemd maar zijn volgens u essentieel voor een succesvolle aanbesteding?	Respondenten geven als tip onder andere aan rekening te houden met eisen en voorwaarden die de strenge veiligheid van data en gegevens borgt. Verder ook eisen en voorwaarden aan de datakwaliteit, de piekbelasting, logistieke zaken zoals vervoer/opslag/voorraad, de exit/migratie en retransitie (bij eindigen contract), flexibiliteit (wijzigingsbeheer) en dergelijke.

		Een enkeling wijst op toekomstige veranderingen voor printdiensten en adviseert om bij een eventuele opdracht niet alleen naar printcapaciteit te vragen, maar ook naar innovatieaspecten zoals de integratie van inkomende en uitgaande stromen, de kanaalorkestratie, datakwaliteit als fundament en de meetbare verschuiving van fysiek naar digitaal.
20.	Welke mogelijkheden hebben jullie voor een compleet outputmanagement platform incl. orkestratie, brievenboekachtige, configuratie mailingen en brieven ect	Respondenten geven aan dat er weinig organisaties zijn die op dit terrein een compleet outputmanagement platform bieden en hanteren. De meesten houden nog vast aan de gebruikelijke en traditionele printdienstverlening.
21.	Welke ervaring hebben jullie in de praktijk met omni-channel klantcommunicatie? (is er een demonstratie van een dergelijk platform af te spreken in aansluiting op deze marktconsultatie)?	Een aantal respondenten geven aan ervaring te hebben met omni-channel klantcommunicatie en bieden aan om een demonstratie te geven van een bij hen in gebruik zijnde platform als dit voor UWV gewenst is

2.2 CONCLUSIE

De door UWV verkregen marktinput wordt vertaald naar concrete keuzes voor UWV voor de uitvoering van een mogelijke aanbestedingsprocedure waarbij wordt bepaald welke procedurevorm wordt gevolgd, wat de contractduur wordt, welke scope-afbakening wordt bepaald en welke geschiktheidseisen worden gehanteerd.