

Marktconsultatie - verslag

‘Regionale postdiensten’

ten behoeve van



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Kenmerk: 2026 246040

versie: 1.0

datum: 14/08/2026

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 De marktconsultatie	3
2 Verslaglegging	3
2.1 Vragen en algemene uitkomsten marktconsultatie	3
2.2 Toelichtend gesprek	7

1 De marktconsultatie

Middels een marktconsultatie “Regionale postdiensten”, gepubliceerd via TenderNed d.d. 30 juni 2026 met TenderNed kenmerk 597876, heeft de gemeente marktpartijen geconsulteerd om meer inzicht te verkrijgen in de markt, waaronder de mogelijkheden van regionale aanbieders, en informatie ophalen over de inrichting van dienstverlening en betrouwbaarheid.

De met de marktconsultatie verkregen inzichten en kennis stelt de gemeente in staat om afgewogen keuzes te maken ter voorbereiding op een te volgen marktbenadering.

Er hebben vijf (5) partijen gereageerd op de marktconsultatie.

Bij deze wil de gemeente de deelnemers danken voor het aanreiken van de informatie en voor de inspanningen die zij hiervoor hebben geleverd.

2 Verslaglegging

Om de markt te informeren over de uitkomsten van de marktconsultatie is een samenvattend verslag gemaakt. Welke, zonder een uitputtende weergave te geven van de door partijen ingediende antwoorden, per gestelde vraag beknopt op hoofdlijnen de antwoorden weergeeft. Het samenvattend verslag bevat de vragen zoals gesteld in de marktconsultatie en de antwoorden op hoofdlijnen vanuit de markt.

Aan de marktconsultatie en de verslaglegging daarvan kunnen geen rechten worden ontleend, omtrent de eventuele daaropvolgende aanbesteding of anderszins. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

2.1 Vragen en algemene uitkomsten marktconsultatie

Vragen marktconsultatie		Conclusie
1	Bent u een regionale, lokale of landelijke aanbieder van postdiensten?	De marktconsultatie heeft reacties opgeleverd van zowel landelijke als regionale postdienstverleners. Daarnaast zijn er aanbieders die regionale dienstverlening combineren met landelijke dekking. Dit bevestigt dat er meerdere typen aanbieders actief zijn in de markt.
2	In welke gemeenten of regio's bent u actief als postbezorger en in hoeverre kunt u dekking bieden binnen Haarlem en Zandvoort?	Alle respondenten kunnen de gemeenten Haarlem en Zandvoort bedienen. De meeste aanbieders beschikken al over landelijke dekking of een landelijk partnernetwerk, terwijl een regionale

		aanbieder aangeeft de dienstverlening naar Haarlem en Zandvoort te kunnen uitbreiden.
3	Hoelang bent u actief als postbezorger en wat is de omvang van uw organisatie (bijv. aantal medewerkers, jaarlijks volume)?	De marktconsultatie heeft reacties opgeleverd van organisaties met uiteenlopende schaalgroottes en ervaringsniveaus. De respondenten variëren van recent opgerichte, kleinschalige aanbieders tot landelijke marktpartijen met een lange historie, een groot personeelsbestand en een zeer hoog jaarlijks postvolume. Hierdoor bestaat er keuze uit verschillende typen dienstverleners met elk een eigen profiel en capaciteit.
4	Werkt u samen met andere aanbieders of maakt u gebruik van onderaannemers voor de uitvoering van bezorging? Zo ja, voor welk deel van de dienstverlening en hoe borgt u daarbij de kwaliteit en betrouwbaarheid?	De respondenten hanteren verschillende uitvoeringsmodellen. Een deel van de aanbieders werkt volledig met eigen medewerkers of bezorgers, terwijl andere partijen gebruikmaken van partnernetwerken, samenwerkingsverbanden of onderaannemers om hun dienstverlening (landelijk) uit te voeren. Ongeacht het gekozen model geven alle respondenten aan maatregelen te hebben getroffen om kwaliteit en betrouwbaarheid te waarborgen. Hierbij worden onder meer kwaliteitscontroles, monitoring, prestatie-indicatoren, bezorgapps, GPS-tracking, centrale klachtenafhandeling, contractuele afspraken en AVG-maatregelen genoemd.
5	Bent u in staat om partijenpost volledig binnen gemeente Haarlem en Zandvoort te bezorgen, zonder uitbesteding aan een derde partij? Indien (deels) gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, kunt u toelichten voor welk deel en waarom?	De meeste respondenten geven aan dat zij partijenpost binnen Haarlem en Zandvoort grotendeels of volledig in eigen beheer kunnen bezorgen. De reacties laten zien dat er meerdere aanbieders zijn die de gevraagde dienstverlening zelfstandig kunnen uitvoeren, terwijl andere partijen kiezen voor samenwerking met bestaande netwerken om dekking en continuïteit te waarborgen.
6	Hanteert u een minimum volume voor partijenpost?	Aanbieders hanteren verschillende minimumeisen voor partijenpost; sommige werken met een minimumvolume, terwijl andere geen vaste ondergrens stellen.
7	De gemeente werkt met geadresseerde en ongeadresseerde partijenpost. Kunt u deze diensten verlenen?	De respondenten kunnen overwegend zowel geadresseerde als ongeadresseerde partijenpost verzorgen. Wel verschilt de wijze waarop invulling wordt gegeven aan

		ongeadresseerde post, waarbij sommige aanbieders werken met de variant 'Aan de bewoners van'.
8	Verzorgt u ook ten behoeve van gemeenten aangetekende post? Kunt u daarbij specifiek toelichten hoe uw proces voor aangetekende post is ingericht, inclusief bewijs van ontvangst?	Vrijwel alle respondenten kunnen aangetekende post verzorgen en beschikken over een proces voor tracking en bewijs van ontvangst. Hierbij worden digitale registraties, handtekeningen voor ontvangst en online inzicht in de bezorgstatus gebruikt.
9	Welke bezorgtermijnen biedt u (bijv. D+1, D+2)? En biedt u mogelijkheden voor spoed- of prioriteitspost? Zo ja, hoe is deze dienstverlening ingericht?	Aanbieders hanteren verschillende bezorgtermijnen, variërend van spoedleveringen binnen enkele uren tot standaardbezorging binnen enkele dagen. De mogelijkheden voor prioriteits- en spoedpost verschillen per aanbieder.
10	Welke bezorgbetrouwbaarheid kunt u garanderen, hoe wordt deze gemeten en hoe en binnen welke termijn wordt teruggekoppeld bij afwijkingen?	Alle respondenten beschikken over een systeem voor kwaliteitsbewaking en monitoring van de bezorgprestaties. Daarbij worden onder meer onafhankelijke kwaliteitsmetingen, GPS-tracking, bezorgapps en klachtenregistraties ingezet. De genoemde bezorgbetrouwbaarheid varieert van circa 90% tot 98%, waarbij aanbieders verschillende terugkoppeltermijnen voor afwijkingen hanteren.
11	Welke rapportages levert u over en welke onderdelen laat u daarin terugkomen ten aanzien van de bezorgkwaliteit, klachtenafhandeling etc.	Alle respondenten geven aan rapportages te kunnen leveren over de uitvoering van de dienstverlening. De meest genoemde onderdelen zijn bezorgvolumes, bezorgprestaties, klachtenregistratie en de afhandeling van afwijkingen. Daarnaast worden door verschillende aanbieders gegevens over bezorgkwaliteit, tijdigheid, routeverificatie, retourstromen en operationele KPI's genoemd. De mate van detail verschilt. Ook verschillen de methoden waarmee prestaties worden onderbouwd, variërend van onafhankelijke kwaliteitsmetingen en GPS-tracking tot operationele registratiesystemen.
12	Hoe gaat u om met schommelingen in het postvolume?	Alle respondenten geven aan schommelingen in het postvolume te kunnen opvangen. Hiervoor worden onder meer flexibele personeelsinzet, partnernetwerken, opschalingsmogelijkheden en schaalbare bezorgprocessen ingezet.

13	Op welke wijze is uw tarief opgebouwd en welke factureringswijze heeft uw voorkeur?	Aanbieders hanteren verschillende tariefmodellen en facturatiemethoden, waarbij tarieven doorgaans afhankelijk zijn van volume, type zending, gewicht, bezorgsnelheid en aanvullende diensten. Facturering vindt meestal plaats op basis van daadwerkelijk verwerkte volumes.
14	In hoeverre maakt u momenteel gebruik van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen uw dienstverlening (SROI)? En in hoeverre denkt u dat er binnen de opdracht verdere invulling aan gegeven kan worden?	De invulling van social return verschilt sterk tussen aanbieders. Waar sommige partijen dit als kernonderdeel van hun dienstverlening hebben geïntegreerd en aantoonbaar inzetten, geven andere aan dit beperkt of nog niet structureel toe te passen, maar hier wel mogelijkheden voor te zien.
15	Welke kansen ziet u op het gebied van circulariteit en duurzaamheid?	Alle respondenten zien mogelijkheden om de postdienstverlening verder te verduurzamen. Veelgenoemde maatregelen zijn emissievrij vervoer, fietsbezorging, elektrische voertuigen, routeoptimalisatie en het bundelen van logistieke stromen. Daarnaast worden circulair materiaalgebruik en recycling genoemd. Duurzaamheid lijkt daarmee een belangrijk thema binnen de markt.
16	Welke voorwaarden binnen de postdiensten zijn gebruikelijk in de markt.	De gebruikelijke contractvoorwaarden binnen postdienstverlening hebben betrekking op bezorgtermijnen, kwaliteit, aanlevering, klachtenafhandeling, privacy, aansprakelijkheid en indexering.
17	Hoe borgt u de kwaliteit en betrouwbaarheid van uw dienstverlening (bijv. processen, kwaliteitscontroles, audits en certificeringen zoals ISO 9001, ISO 14001)?	Alle respondenten beschikken over processen om de kwaliteit en betrouwbaarheid van hun dienstverlening te waarborgen. Hierbij worden onder andere monitoring, kwaliteitscontroles, klachtenafhandeling, tracking en informatiebeveiliging ingezet. De mate van certificering en formele kwaliteitsborging varieert tussen de aanbieders.
18	Zijn er nog andere zaken of aandachtspunten waarover u de gemeente wilt adviseren ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding?	De respondenten adviseren de gemeente om de aanbesteding toegankelijk te houden voor zowel landelijke als regionale aanbieders. Daarnaast worden duurzaamheid, social return, realistische volume-inschattingen en duidelijke keuzes ten aanzien van de gewenste dienstverlening genoemd als belangrijke aandachtspunten.

19	Welke voorwaarden hanteert u in de praktijk binnen uw dienstverlening of zijn gebruikelijk in de branche?	Zie antwoord bij vraag 16.
20	Welke overige diensten naast de postbezorging kunt u de gemeente bieden? Bijvoorbeeld ten aanzien van pakketkluisen?	De respondenten bieden naast postbezorging een breed scala aan aanvullende diensten aan. Veelgenoemde aanvullende diensten zijn pakketverzending, aangetekende zendingen, internationale post, fulfilment, drukwerksservices en huis-aan-huis distributie van bewonerscommunicatie. Daarnaast bieden enkele partijen ondersteuning bij communicatiecampagnes in de openbare ruimte, zoals deurhangers, zadelhoesjes, driehoeksborden en reclame-uitingen. Op het gebied van pakketkluisen blijkt het aanbod beperkter.
21	Heeft u ervaring met inschrijven op aanbestedingen via het platform TenderNed?	De meeste aanbieders hebben ervaring met aanbestedingen en het inschrijven via TenderNed. De mate van ervaring varieert.

2.2 Toelichtend gesprek

In reactie op de marktconsultatie hebben alle partijen aangegeven bereid te zijn om op verzoek van de gemeente een nader gesprek aan te gaan, ter toelichting en aanvulling op hun reactie. Als de gemeente dat wenst zal de deelnemer hiervoor door de contactpersoon van de gemeente benaderd worden.