Onderwerp
Eindverslag Marktconsultatie Abonnementenbeheer

datum
12 oktober 2026

auteur:
Naturalis Biodiversity Center - Inkoop

1. Inleiding

Naturalis Biodiversity Center (hierna: Naturalis) maakt voor de ondersteuning van het wetenschappelijke onderzoek en onderwijs gebruik van haar gespecialiseerde wetenschappelijke bibliotheek. Om (inter)nationale onderzoekers en medewerkers te voorzien van vakliteratuur, beschikt Naturalis over een omvangrijk aantal abonnement voor wetenschappelijke tijdschriften, databanken en periodieken. De huidige overeenkomst voor de acquisitie, het beheer en de administratieve afhandeling loopt binnenkort af. Daarom heeft Naturalis een openbare marktconsultatie op TenderNed uitgevoerd om de marktmogelijkheden te inventariseren.

2. Uitvraag

De abonnementenportefeuille van Naturalis kent een uniek en specifiek karakter dat sturing geeft aan de uitvraag. De totale collectie laat zich inhoudelijk en operationeel opsplitsen in twee categorieën:

- Categorie A (Reguliere wetenschappelijke uitgevers en grote databanken):
  Standaard digitale en hybride abonnementen van grote internationale academische uitgevers zoals Elsevier, Taylor & Francis met een hoge mate van automatisering en geconsolideerde licentievoorwaarden.

- Categorie B (Specialistische, kleinschalige en obscure niche-uitgaven):
  Een omvangrijk en cruciaal pakket tijdschriften, jaarboeken en periodieken van kleine wetenschappelijke verenigingen, stichtingen, natuurhistorische musea en vakgenoot-consortia wereldwijd. Deze titels zijn vaak uitsluitend op papier beschikbaar, erg versnipperd en beschikken niet over geautomatiseerde bestelkoppelingen (API's) of professionele klantenservices.

Darwinweg 2
Postbus 9517
2300 RA Leiden

T 071 751 96 00
F 071 751 96 66
www.naturalis.nl

KvK: 411 695 15
BTW: NL 803595943 B01
IBAN: NL34RABO0114477000

Het beheer van Categorie B vraagt om intensief maatwerk op het gebied van handmatige acquisitie, betalingen buiten standaard SEPA-processen, afwijkende valuta en handmatige claimprocessen (het najagen van niet-ontvangen nummers) bij moeilijk bereikbare uitgevers wereldwijd onder andere in Aziatische landen.
Het primaire doel van de marktconsultatie was om te toetsen in hoeverre marktpartijen in staat en voornemens zijn om deze gecombineerde portefeuille (grote uitgevers én de specialistische niche) integraal te beheren en wat hun bereidheid is om in te schrijven op een eventuele aanbesteding.

3. Marktconsultatiedocumenten en NvI

In het kader van de marktconsultatie is een Nota van Inlichtingen (NvI) opgesteld waarin verduidelijking is gegeven op de ingediende vragen.

- Geografische en financiële complexiteit:
  Naturalis heeft toegelicht dat de financiële afwikkeling van abonnementen met name bij uitgevers in landen zoals Indonesië, Maleisië, China, India en Japan een verhoogde complexiteit kent door lokale valuta en het ontbreken van moderne facturatiemogelijkheden.

- Onderbouwing één integrale opdracht (geen perceelverdeling):
  Naturalis heeft toegelicht bewust te kiezen voor één integrale opdracht in plaats van een opsplitsing in aparte percelen voor standaardabonnementen en niche-titels. Het niche-segment kenmerkt zich door een arbeidsintensieve administratie, handmatige acquisitie en afwijkende betalingsstromen bij kleinschalige internationale verenigingen. Zonder het compenserende volume van de reguliere abonnementenportefeuille is de commerciële aantrekkelijkheid en marge van het niche-segment voor de markt dermate gering dat het reële risico ontstaat dat hierop geen geldige inschrijvingen worden ontvangen. Bovendien zou opsplitsing leiden tot verdubbeling van beheerslasten, versnippering van facturatie en afbakeningsproblemen over verantwoordelijkheden bij leveringsproblemen.

4. Respons

De marktconsultatie is openbaar gepubliceerd via TenderNed. Binnen de gestelde termijn heeft één potentiële marktpartij de uitvraag gedownload en deze partij heeft de schriftelijke vragenlijst ingevuld en geretourneerd.

5. Uitkomsten en Bevindingen

Leverbaarheid en Dekking van Titels
Uit de reactie blijkt dat de reagerende partij een hoge dekkingsgraad kan bieden op de gevraagde tijdschriftenportefeuille:

- Lopende print-titels:
  De respondent kan 100% van de gevraagde titels leveren en beschikt voor al deze titels reeds over een actieve leveringsrelatie met de betreffende uitgevers.
- Aanvullende over te brengen titels:
  De respondent kan van de 59 aanvullende titels 60% (35 titels) leveren en heeft een actieve leveringsrelatie met de betreffende uitgevers.
  De resterende 40% (24 titels) kan deze respondent niet leveren.

Digitalisering, Beheer en Reclamaties
De respondent beschikt over een webgebaseerd platform voor centraal abonnementenbeheer, waarvoor geen lokale software-installaties vereist zijn. Dit platform biedt geautomatiseerd en realtime inzicht in de catalogus, lopende bestellingen, prijzen, licentievoorwaarden en historische gegevens over een periode van zeven jaar plus het lopende jaar. Gebruikers kunnen via het systeem bestellingen plaatsen, wijzigen of annuleren, alsmede op maat gemaakte prijsaanvragen indienen voor specifieke elektronische licenties.
Voor het afhandelen van reclamaties bij slecht bereikbare of kleine uitgevers is het proces ingericht via een geïntegreerde klantenserviceportal. Claims voor niet-ontvangen nummers of toegangsproblemen worden direct via het systeem doorgestuurd en opgevolgd. Indien een uitgever niet reageert, wordt rechtstreeks contact opgenomen via e-mail of telefoon, waarbij gebruik wordt gemaakt van een internationaal netwerk van kantoren om uitgevers in hun eigen taal en tijdzone te benaderen.

Betalingsvoorwaarden en Valuta
Wat betreft de financiële afwikkeling sluit de werkwijze van de respondent aan op de eisen die vaak door kleine (wetenschappelijke) verenigingen worden gesteld. Het is beleid van de partij om uitgevers – indien vereist – direct vooruit te betalen bij het plaatsen van de bestelling, nog voordat de eindklant gefactureerd wordt. Facturen van internationale uitgevers worden door de leverancier in de oorspronkelijke valuta voldaan en vervolgens omgerekend, zodat Naturalis de facturatie in euro's ontvangt.

Marktbereidheid
De reagerende marktpartij heeft aangegeven positief te staan tegenover een eventuele aanbesteding en sprak de duidelijke intentie uit om in dat geval een inschrijving in te dienen.

6. Conclusie en Vervolg

Naturalis concludeert dat het integraal uitbesteden van het abonnementenbeheer (inclusief het bewerkelijke niche-segment) slechts voor één partij operationeel haalbaar is. Naturalis is voornemens om op basis van artikel 2.32, lid b, sub 2 Aw een onderhandelingsprocedure zonder aankondiging te publiceren voor de uitvoering van deze opdracht.