Verslag
Marktconsultatie Dienstkleding en PBM

TenderNed: T606045

Auteur: H. Gort

Waterschap Zuiderzeeland
Postbus 229
8200 AE LELYSTAD
telefoon: (0320) 274 911
www.zuiderzeeland.nl

Samenvatting

Waterschap Zuiderzeeland (verder ZZL) is in de voorbereiding voor een Europese aanbesteding voor Dienstkleding en PBM's. In onze voorbereiding zijn we benieuwd naar de inzichten vanuit de markt op een aantal verschillende punten. Hiervoor hebben we vragen geformuleerd en aan de markt voorgelegd.

Met deze marktconsultatie wil Waterschap Zuiderzeeland inzicht krijgen in wat de markt kan bieden voor de voorgenomen aanbesteding. Daarbij zijn met name het bestelproces, de levertijd, ontzorging en duurzaamheid van belang.

De uitkomst van de marktconsultatie gebruikt Waterschap Zuiderzeeland om de scope en de aanbesteding (verder) te verfijnen zodat deze zo optimaal mogelijk aansluit bij de markt.

De martkconsultatie is op 14 augustus 2026 via TenderNed (kenmerk: TN 606045) openbaar gepubliceerd.

Twaalf deelnemers hebben aan de marktconsultatie deelgenomen. Verdiepende gesprekken naar aanleiding van de ingediende vragenlijst hebben niet plaatsgevonden. De verkregen informatie is samengevat en geanonimiseerd verwerkt in dit verslag. Het verslag zal gedeeld worden met alle deelnemers die een ingevulde vragenlijst hebben ingediend. Als Waterschap Zuiderzeeland in een volgende fase de aanbesteding gaat publiceren, zal het verslag worden opgenomen als bijlage in de tender.

Overige
Naast de ingevulde vragenlijsten is ook een digitale bedrijfsbrochure ontvangen. Deze brochure is uitsluitend gebruikt als achtergrondinformatie. Datzelfde geldt voor de in de antwoorden gegeven linkjes naar websites. Eventueel relevante inzichten die invloed hebben op de voorbereiding van de aanbesteding zijn verwerkt in dit verslag.

Inhoud

1. Vraag 1 - Bestelproces en goedkeuring van Specials 1
2. Vraag 2 - Levertijden Basispakket en Specials 2
3. Vraag 3 - Pas-sessies en ondersteuning medewerkers 3
4. Vraag 4 - Duurzaamheid, circulariteit en sociale impact 4
5. Vraag 5 - Aanvullende aandachtspunten voor de aanbesteding 5

1. Vraag 1 - Bestelproces en goedkeuring van Specials

Wij werken momenteel met Budgetpunten die medewerkers zelf voor het Basispakket kunnen inzetten via een online bestelportal. Voor Specials willen wij bij voorkeur dat eerst goedkeuring plaatsvindt door een kledingcoördinator, voordat de bestelling wordt doorgezet naar de Leverancier.

Is deze werkwijze bij u bekend?

- *Zo ja, kunt u toelichten hoe dit proces in de praktijk werkt?*
- *Als deze werkwijze niet mogelijk is, ontvangen wij graag een toelichting waarom dit niet kan en welk alternatief u hiervoor adviseert.*

Samenvatting

Uit de marktconsultatie komt naar voren dat een bestelproces via een online bestelportal, in combinatie met budget-, punten- of autorisatiebeheer, in de markt gebruikelijk en uitvoerbaar is. Voor artikelen die behoren tot het vooraf vastgestelde Basispakket kan in beginsel worden gewerkt met een rechtstreekse bestelwijze binnen het toegekende budget, puntensaldo of assortiment. Voor Specials wordt breed onderschreven dat een aanvullende goedkeuringsstap wenselijk en uitvoerbaar is.

De markt geeft aan dat Specials via het bestelproces afzonderlijk kunnen worden herkend en ter beoordeling kunnen worden voorgelegd aan een kledingcoördinator, beheerder of leidinggevende. Na goedkeuring kan de bestelling worden doorgezet naar de leverancier. Daarbij kunnen onder meer persoonlijke bestellijsten, functiegroepen, autorisatiestromen, budget- of puntentoekenning, bestelrestricties en meldingen aan de goedkeurder worden ingericht. Daarnaast wordt gewezen op het belang van een duidelijke en controleerbare goedkeuringsworkflow, waarbij aanvragen en besluiten worden vastgelegd en ondersteund kunnen worden met meldingen en herinneringen. Hiermee kan worden geborgd dat medewerkers uitsluitend artikelen bestellen die passen binnen hun functie, budget en toepasselijke afspraken.

Een **belangrijk aandachtspunt** voor de aanbesteding is dat vooraf eenduidig wordt afgebakend welke artikelen tot het Basispakket behoren en welke artikelen als Special worden aangemerkt. Daarbij is het raadzaam om onderscheid te maken tussen reguliere dienstkleding, PBM/veiligheidskleding, afwijkende maten, aangepaste standaardartikelen en volledig maatwerk. Dit onderscheid is relevant omdat bij PBM en veiligheidskleding niet uitsluitend het beschikbare budget bepalend is, maar ook de functie, risico's, toepasselijke normeringen en vereiste beschermingsniveaus.

Daarnaast wordt vanuit de markt benadrukt dat de aanbestedingsstukken duidelijkheid moeten geven over de gewenste inrichting van rollen en verantwoordelijkheden, waaronder de bevoegdheden van de kledingcoördinator of beheerder, de toepassing van budgetten of punten per medewerker of functiegroep, de goedkeuringsprocedure voor Specials en eventuele systeemkoppelingen. Ook dient te worden bepaald of het uitgangspunt uitsluitend koop (of huur) betreft, of dat ruimte wordt geboden voor alternatieve dienstverleningsmodellen waarbij beheer, onderhoud, reparatie en vervanging onderdeel zijn van de dienstverlening.

Conclusie is dat de voorgenomen werkwijze goed realiseerbaar lijkt, mits de uitvraag voldoende concreet beschrijft hoe Basispakket, Specials, PBM, budgetten/punten, autorisaties, verantwoordelijkheden en eventuele alternatieve leverings- of beheermodellen worden afgebakend. Een duidelijke beschrijving hiervan draagt bij aan vergelijkbare inschrijvingen en beperkt het risico op interpretatieverschillen tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

2. Vraag 2 - Levertijden Basispakket en Specials

Voor de voorgenomen aanbesteding willen wij een realistisch beeld krijgen van haalbare en werkbare levertijden voor dienstkleding. Alle dienstkleding is voorzien van ons logo.

- *Welke levertijd acht u realistisch voor dienstkleding uit het Basispakket?*
- *En met welke levertijd moeten wij rekening houden bij Specials?*

Samenvatting
Uit de marktconsultatie komt naar voren dat de haalbare levertijd sterk afhankelijk is van de gekozen inrichting van het kledingpakket, de voorraadstrategie, de mate van personalisatie en de aard van eventuele Specials. Voor standaardartikelen uit het Basispakket die op voorraad zijn en beperkt hoeven te worden gepersonaliseerd, noemen partijen veelal korte levertijden. De genoemde termijnen lopen uiteen van enkele werkdagen tot circa twee weken. Wanneer sprake is van bedrukking, borduring, sealen, logo-applicatie, vermakingen of persoonsverpakking, dient rekening te worden gehouden met aanvullende verwerkingstijd.

Voor Specials bestaat geen eenduidige marktbrede levertijd. De reacties laten zien dat het begrip Special verschillende situaties kan omvatten. Het kan gaan om een standaardartikel buiten het Basispakket, een niet-voorraadhoudend artikel, een artikel met afwijkende maatvoering, een aangepast standaardartikel of volledig maatwerk. Afhankelijk van deze categorie varieert de genoemde levertijd van enkele werkdagen of weken tot, bij volledig custom-made producten, meerdere maanden. Dit onderstreept het belang om in de aanbestedingsstukken duidelijk te definiëren wat onder Specials wordt verstaan!

Meerdere partijen adviseren om in de uitvraag onderscheid te maken tussen verschillende levertijdcategorieën, zoals standaard voorraadartikelen, artikelen met logo of personalisatie, niet-voorraadartikelen, maatwerk en volledig nieuw te ontwikkelen producten. Een generieke levertijdnorm voor alle categorieën wordt minder passend geacht, omdat dit kan leiden tot onrealistische verwachtingen, beperkte vergelijkbaarheid van inschrijvingen en discussie tijdens de uitvoering. Ook wordt aandacht gevraagd voor maatregelen die bijdragen aan leveringszekerheid, zoals het aanhouden van voorraadbuffers voor veel voorkomende artikelen of kritische maten en afspraken over spoedleveringen.

Daarnaast wordt aandacht gevraagd voor de implementatiefase. Voor de initiële inrichting van het assortiment, het vaststellen van maatvoering, het opbouwen van voorraadposities, het verwerken van logo's en het organiseren van de eerste uitlevering kan een afzonderlijke aanlooptijd nodig zijn.
Ook wordt geadviseerd om historische afnamegegevens, prognoses en gewenste voorraadniveaus beschikbaar te stellen, zodat inschrijvers realistische afspraken kunnen maken over voorraadbeheer, leveringszekerheid en eventuele buffervoorraad!

Conclusie is dat voor het reguliere Basispakket bij een goed ingerichte voorraad- en personalisatiestrategie relatief korte en voorspelbare levertijden haalbaar lijken. Voor Specials en maatwerk is maatwerk in de afspraken noodzakelijk. De aanbesteding dient daarom onderscheid te maken tussen implementatietermijn, reguliere leveringen, gepersonaliseerde artikelen, niet-voorraadartikelen en maatwerk/Specials. Dit draagt bij aan realistische prestatieafspraken, vergelijkbare inschrijvingen en beheersbare uitvoering van de overeenkomst.

3. Vraag 3 - Pas-sessies en ondersteuning medewerkers

Wij vinden Pas-sessies belangrijk voor al onze voor medewerkers, medewerkers die nieuw in dienst komen en wanneer sprake is van gewijzigde maten of modellen. We zijn erg benieuwd naar de mogelijkheden die de markt kan bieden.

Op welke wijze kunt u ons hierin ontzorgen? Kunt u daarbij toelichten hoe u pas-sessies voor het basispakket dienstkleding organiseert?

- *Kan dit bijvoorbeeld maar 1 x per maand, of kunnen medewerkers ergens langskomen?*

En moet daarvoor dan ook iets of een heel kledingpakket vooraf afgenomen worden?

Samenvatting
Uit de marktconsultatie komt naar voren dat pas-sessies door de markt worden gezien als een zeer belangrijk onderdeel van een succesvolle implementatie en contractuitvoering. Een juiste maatvoering draagt bij aan draagcomfort, acceptatie door medewerkers, beperking van retouren en een efficiënter bestel- en uitleverproces. De markt geeft aan dat pas-sessies op verschillende manieren kunnen worden georganiseerd, afhankelijk van de omvang van de organisatie, de spreiding over locaties en de gewenste mate van ontzorging.

Veelgenoemde mogelijkheden zijn centrale pas-sessies bij de start van de overeenkomst, periodieke pasmomenten op locatie, individuele pasafspraken voor nieuwe medewerkers of medewerkers met gewijzigde maten, het beschikbaar stellen van passets op locatie en de mogelijkheid voor medewerkers om op afspraak bij een vestiging of showroom te passen. Ook worden digitale maattools, maattabellen, proefmodellen en begeleiding door productspecialisten genoemd als aanvullende instrumenten om het proces te ondersteunen. Daarbij wijzen enkele partijen op de mogelijkheden van digitale meet- en registratietechnieken om maatvoering en medewerkerondersteuning verder te optimaliseren.

Een terugkerend aandachtspunt is dat maatvoering bij voorkeur vroeg in de implementatiefase wordt vastgesteld, zodat de initiële bestelling, voorraadopbouw en inrichting van persoonlijke bestellijsten aansluiten op de daadwerkelijke maatbehoefte. Daarbij wordt benadrukt dat het registreren van maten in een bestelportal of kledingmanagementsysteem kan bijdragen aan een efficiënter vervolgproces, omdat medewerkers daarna niet voor iedere bestelling opnieuw hoeven te passen. Voor bijzondere maten, afwijkende pasvormen of vermaakwerk kan een afzonderlijke procedure of termijn nodig zijn.

De markt geeft verder aan dat voor het organiseren van pas-sessies in beginsel geen volledige voorafgaande afname van kledingpakketten noodzakelijk hoeft te zijn. Wel kan het beschikbaar stellen van pasmodellen, passets of voorraadafspraken onderdeel zijn van de gekozen inrichting. Daarnaast kan het bundelen van pasmomenten bijdragen aan beperking van vervoersbewegingen en administratieve lasten.

Conclusie is dat de aanbesteding duidelijk dient te beschrijven welke ondersteuning bij pas-sessies en maatvoering wordt verwacht, waaronder de gewenste frequentie, locaties, aanpak voor nieuwe medewerkers en gewijzigde maten, beschikbaarheid van passets, registratie van maatgegevens, eventuele digitale ondersteuning en afspraken over afwijkende maten of vermaakwerk.
Door deze onderdelen expliciet onderdeel te maken van de uitvraag en beoordeling kan de dienstverlening beter vergelijkbaar worden gemaakt en wordt geborgd dat maatvoering en medewerkerondersteuning gedurende de looptijd structureel zijn ingericht.

4. Vraag 4 - Duurzaamheid, circulariteit en sociale impact

Wij willen duurzaamheid, circulariteit en sociale impact op een evenwichtige en werkbare manier meenemen in de aanbesteding. Daarbij willen wij voorkomen dat de markt onnodig wordt beperkt, bijvoorbeeld door te hoge eisen aan certificeringen, materiaalsoorten, grammage van stoffen of de CO2-prestatieladder.

- *Welke mogelijkheden ziet u om duurzaamheid, circulariteit en sociale impact goed en objectief te kunnen beoordelen?*
- *Welke aandachtspunten of risico's wilt u ons hierbij meegeven?*
- *Daarnaast zijn we benieuwd hoe u omgaat met retouren? Kan oude dienstkleding bijvoorbeeld worden ingeleverd voor recycling of hergebruik? Zo ja, organiseert u het ophaal- en verwerkingsproces?*

Samenvatting
Uit de marktconsultatie komt naar voren dat duurzaamheid, circulariteit en sociale impact volgens de markt het meest werkbaar kunnen worden beoordeeld aan de hand van aantoonbare, functionele en verifieerbare criteria. De markt waarschuwt voor te specifieke of gestapelde eisen aan certificeringen, materiaalsoorten, grammage, vaste percentages gerecycled materiaal of één specifiek prestatieniveau. Dergelijke eisen kunnen de markt onnodig beperken en leiden niet zonder meer tot een duurzamer resultaat.

Een breed gedeeld uitgangspunt is dat duurzaamheid niet uitsluitend moet worden beoordeeld op materiaalkeuze of een afzonderlijk certificaat, maar op de gehele levenscyclus van de kleding. Daarbij worden onder meer levensduur, kwaliteit, slijtvastheid, **wasbestendigheid**, herstelbaarheid, draagcomfort, behoud van beschermende eigenschappen, hergebruik, recycling, retourlogistiek en Total Cost of Ownership genoemd als relevante beoordelingsaspecten.
Een kledingstuk dat aantoonbaar langer meegaat en minder snel vervangen hoeft te worden, kan vanuit milieu- en kostenoogpunt duurzamer zijn dan een goedkoper of op papier duurzamer alternatief met een kortere levensduur.
Voor circulariteit wordt vanuit de markt benadrukt dat onderscheid moet worden gemaakt tussen **circulariteit, hergebruik, recycling en downcycling**. Volledige *circulariteit* is niet in alle productgroepen of toepassingen al aantoonbaar haalbaar, met name niet bij technische kleding en PBM. *Recycling* en het gebruik van gerecyclede grondstoffen worden wel als reëler en beter aantoonbaar gezien, mits dit in samenhang wordt beoordeeld met kwaliteit, veiligheid en gebruiksduur. Ook wordt gewezen op het risico van greenwashing en het belang van controleerbare bewijsstukken.

Als mogelijke bewijsmiddelen of beoordelingsaspecten worden onder meer erkende certificeringen, productinformatie, materiaalpaspoorten, duurzaamheidsrapportages, ketenborging, onafhankelijke beoordelingen, LCA-informatie, aantoonbare sociale-impactmaatregelen, retourconcepten en rapportages over ingezamelde en verwerkte volumes genoemd. Tegelijkertijd wordt geadviseerd om ruimte te bieden voor gelijkwaardige bewijsmiddelen en functioneel te formuleren, zodat de aanbesteding toegankelijk blijft voor de markt.

Ten aanzien van retouren geeft de markt aan dat inzameling van afgedragen kleding en PBM in veel gevallen mogelijk is, bijvoorbeeld via inzamelboxen, retourstromen, gespecialiseerde verwerkers of samenwerking met circulaire initiatieven. Afhankelijk van de staat en het type product kan worden gekeken naar hergebruik, reparatie, recycling, downcycling of verantwoorde verwerking. Daarbij is het van belang vooraf vast te leggen welk resultaat wordt verwacht, hoe retourlogistiek wordt ingericht en welke rapportage over verwerking beschikbaar moet zijn.

Conclusie is dat de aanbesteding duurzaamheid, circulariteit en sociale impact bij voorkeur functioneel en resultaatgericht moet uitvragen. Daarbij ligt het voor de hand om niet één specifiek middel of certificaat voor te schrijven, maar te beoordelen op de samenhang tussen levensduur, kwaliteit, herstelbaarheid, hergebruik, recycling, retourname, ketenborging, sociale impact en meetbare prestaties. Een dergelijke benadering vergroot de vergelijkbaarheid van inschrijvingen, beperkt het risico op onnodige marktbeperking en sluit beter aan bij de actuele mogelijkheden in de markt.

5. Vraag 5 - Aanvullende aandachtspunten voor de aanbesteding

Wij ontvangen graag uw visie op onderwerpen die volgens u van belang zijn voor een succesvolle aanbesteding, maar die in deze marktconsultatie niet of onvoldoende aan bod zijn gekomen.

- *Welke aanvullende onderwerpen of aandachtspunten adviseert u ons mee te nemen in de voorbereiding van de aanbesteding?*
- *Kunt u daarbij toelichten waarom deze onderwerpen relevant zijn?*

Samenvatting
Uit de marktconsultatie komt naar voren dat de markt adviseert om de aanbesteding niet uitsluitend te richten op artikelprijzen en productspecificaties, maar op de combinatie van kwaliteit, functionaliteit, veiligheid, draagcomfort, levensduur, dienstverlening, leveringszekerheid en totale kosten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Daarbij wordt benadrukt dat een lage aanschafprijs niet zonder meer leidt tot de economisch meest voordelige of meest duurzame oplossing.

Een belangrijk aandachtspunt betreft het vooraf helder vastleggen van functionele eisen, risico's en normeringen. De markt adviseert om eerst goed te bepalen welke werkzaamheden worden uitgevoerd, welke risico's daarbij horen en welke beschermende eigenschappen noodzakelijk zijn. Dit is met name relevant wanneer sprake is van veiligheidskleding of PBM. Ook wordt geadviseerd om duidelijkheid te geven over kleurstelling, materiaalkeuze, maatvoering, dames- en herenmodellen, afwijkende maten, technische haalbaarheid en eventuele voorkeurs- of kernassortimenten.

Daarnaast wordt veel waarde gehecht aan pasvorm, draagcomfort, kwaliteit en levensduur. Vanuit de markt wordt geadviseerd om waar mogelijk ruimte te bieden voor draagproeven, fit- en feel-sessies, wastesten of andere praktijkgerichte beoordelingsmethoden. Daarmee kan beter worden beoordeeld of kleding in de praktijk voldoet aan de eisen voor draagcomfort, bewegingsvrijheid, uitstraling, functionaliteit en duurzaamheid.

Ook implementatie, beheer en dienstverlening worden als belangrijke succesfactoren genoemd. De aanbesteding dient volgens de markt aandacht te besteden aan de inrichting van het bestelproces, pas-sessies, persoonlijke bestellijsten, voorraadbeheer, leveringscontinuïteit, assortimentswijzigingen, beheer van maat- en persoonsgegevens, autorisaties, afhandeling van Specials, retouren, reparaties, vervanging bij slijtage en ondersteuning bij nieuwe medewerkers of uitdiensttreding. In dat kader wordt tevens geadviseerd om de werking en gebruiksvriendelijkheid van het bestelportal inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld door middel van een demonstratie van de webshop als onderdeel van de beoordeling. Hierdoor kan beter inzicht worden verkregen in de functionaliteiten, gebruiksvriendelijk heid en mate van ondersteuning die de leverancier kan bieden.

Verder wordt geadviseerd om vooraf vast te leggen welke managementinformatie en rapportages gedurende de looptijd beschikbaar moeten zijn, bijvoorbeeld over verbruik, budgetgebruik, levertijden, retouren, klachten, voorraadbeschikbaarheid, reparaties en circulariteit.
Ook wordt gewezen op het belang van **duidelijke prijsopbouw**, waarbij artikelprijzen en servicekosten zoals logo's, vermaakwerk, voorraadbeheer of aanvullende dienstverlening transparant worden onderscheiden.

Tot slot vraagt de markt aandacht voor contractuele uitvoerbaarheid. Daarbij worden onder meer een realistische implementatieperiode, historische afnamegegevens, forecasting, leveringszekerheid, omgang met tijdelijke leveringsproblemen, indexatie, contractduur en de mogelijkheid om gedurende de looptijd gelijkwaardige of verbeterde producten toe te passen genoemd. Ook wordt geadviseerd om de aanbesteding voldoende functioneel in te richten, zodat ruimte blijft voor verschillende passende oplossingen zonder de markt onnodig te beperken.

Conclusie is dat een succesvolle aanbesteding vraagt om een integrale benadering waarin productkwaliteit, veiligheid, pasvorm, duurzaamheid, dienstverlening, beheer, transparante prijsvorming en uitvoerbaarheid gezamenlijk worden beoordeeld. Door deze onderwerpen vooraf concreet te beschrijven in de aanbestedingsstukken kunnen inschrijvingen beter worden vergeleken en wordt de kans op discussie, meerwerk of uitvoeringsproblemen tijdens de contractperiode beperkt. Daarnaast kan het meenemen van een demonstratie van het bestelportal bijdragen aan een betere beoordeling van de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de dienstverlening.