



Marktconsultatie

Transactiemail

30 oktober 2026

Versie 1.0

Zaaknummer 1967853

1 Inleiding

De gemeente Hilversum nodigt u uit om deel te nemen aan de Marktconsultatie voor digitale en fysieke verzending van post (oftewel: Transactiemail).

1.1 Aanleiding

De gemeente gaat het bestaande contract opnieuw aanbesteden. Belangrijke doelstellingen die zijn geformuleerd:

- a) Bredere scope dan alleen Belastingen en Burgerzaken t.b.v. een eenduidige dienstverlening en efficiënt proces;
- b) digitale dienstverlening verbeteren;
- c) het gebruik van de [MijnOverheid Berichtenbox](#) stimuleren;
- d) multichannel

1.2 Communicatie

De contactpersoon van deze marktconsultatie is de inkoper, de heer Muller (of diens plaatsvervanger bij Team Inkoop). Het is niet toegestaan om in het kader van de procedure op een andere wijze contact te zoeken met gemeente Hilversum of met de leden van het marktconsultatieteam ter verkrijging van welke informatie dan ook over deze marktconsultatie of het verdere traject.

De heer Muller is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed en via telefoonnummer 035 629 2409.

2 Marktconsultatie

2.1 Scope opdracht

De gemeente Hilversum zoekt een aanbieder die een SaaS-dienst aanbiedt voor het digitaal of fysiek bezorgen van persoonlijke post.

De prioriteit moet zijn de digitale bezorging. Fysieke post wordt alleen gebruikt als digitale bezorging niet mogelijk is of uitdrukkelijk nog niet gewenst (bijvoorbeeld bij herinneringen).

Voor persoonlijke post aan inwoners is de procedure:

- Controleren of de inwoner gebruik wenst te maken van de MijnOverheid Berichtenbox:
 - als dat zo is: afleveren in de Berichtenbox;
 - als dat niet zo is en (geverifieerd) emailadres is beschikbaar: per email verzenden;
 - als er geen (geverifieerd) emailadres is: afdrukken, couverteren en bezorgen via postbezorging.

Voor post aan organisaties is de procedure:

- controleren of de organisatie gebruik maakt van de [berichtenbox voor bedrijven](#):
 - als dat zo is: afleveren in de Berichtenbox
 - als dat niet zo is en (geverifieerd) emailadres is beschikbaar: per email verzenden;
 - als er geen (geverifieerd) email adres is: afdrukken, couverteren en bezorgen via postbezorging.

De gemeente Hilversum bereidt zich voor op een implementatie van [MijnServices](#). Dat betekent ook dat we convergeren naar 1 MijnHilversum-portaal voor inwoners en organisaties gebaseerd op die architectuur.

2.2 Doel marktconsultatie

De gemeente Hilversum heeft dit marktconsultatiedocument gepubliceerd op TenderNed met als doel om marktpartijen te bereiken en te interesseren.

De gemeente Hilversum nodigt leveranciers uit om hun dienstverlening en ervaring daarmee kenbaar te maken om zo bij te dragen aan de keuze van de aanbestedings- en contractvorm.

De gemeente Hilversum wil met de marktconsultatie inzicht krijgen in:

1. De beschikbare marktpartijen (welke partijen zijn er en welk onderdeel van de behoefte kunnen ze vervullen);
2. Beschikbare oplossingen in de markt voor de verschillende onderdelen;
3. Visie op de ontwikkeling binnen de markt van digitale en fysieke verzending van post;
4. Mogelijke aandachtspunten voor de implementatie, conversie, opleidingen en doorlooptijden.

Kunt u met uw oplossing digitale verzending naar de MijnOverheid Berichtenbox in combinatie met verwerken van fysieke post NIET faciliteren, dan heeft reageren op deze marktconsultatie geen meerwaarde.

2.3 Bepalingen

De gemeente Hilversum benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend.

- Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijblijvend. Er wordt geen vergoeding gegeven voor deelname;
- Deelname aan deze marktconsultatie heeft geen invloed op een eventuele deelname aan een daaropvolgend aanbestedingstraject;
- Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan de verstrekte en gegeven informatie;
- De gemeente kan de verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruiken in de voorbereiding van de aanbestedingsstukken en de aanbesteding;
- De gemeente heeft het recht om de verkregen inzichten niet of niet volledig te gebruiken;
- De marktconsultatie wordt gehouden in de Nederlandse taal;
- Door deelname aan deze marktconsultatie gaan partijen akkoord met de bovenstaande voorwaarden.

De gemeente maakt van de marktconsultatie een beknopt en geanonimiseerd verslag. In dit verslag zal de gemeente op hoofdlijnen vastleggen welke inzichten zij heeft opgedaan ten behoeve van de aanbesteding. Dit verslag zal toegestuurd worden naar de deelnemers, op

TenderNed worden gepubliceerd en bij een eventuele aanbesteding worden toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.

In het verslag zal geen bedrijfsvertrouwelijke informatie die u aan ons verstrekt worden opgenomen.

2.4 Uitvoering

Om de juiste afwegingen te maken over de invulling van de opdracht en de soort aanbesteding vraagt de gemeente u om met ons mee te denken. De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke vragenronde. Naar aanleiding van de schriftelijke beantwoording kan de gemeente besluiten één of meerdere partijen uit te nodigen voor vervolgvragen, of om (specifieke delen van) haar oplossing te demonstreren. De consultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de markt en haar oplossingen.

2.5 Vragen over de marktconsultatie

Vragen om verduidelijking met betrekking tot deze marktconsultatie en de bijbehorende Bijlagen kunt u stellen via de berichtenmodule. Hiervoor dient u Bijlage 1 (Vragenformulier) te gebruiken. Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord en uiterlijk op de in de planning genoemde datum op TenderNed gepubliceerd.

2.6 Schriftelijke vragen

Gemeente Hilversum wil graag antwoord op de volgende vragen.

1. Welke implementatietermijn heeft u nodig voor een gemeente met meerdere poststromen en gemeentelijke systemen?
2. Is een gefaseerde groeistrategie mogelijk (andere domeinen aansluiten)?
3. Wat is uw visie op de dienstverlening postverzending?
4. Welke ontwikkelingen ziet u in de markt voor gemeentelijke postverwerking in de komende vier tot zes jaar?
5. Bij welke gemeente is uw oplossing onder contract en voor welk(e) domein(en)?
6. Wat is de corebusiness van uw organisatie en in hoeverre sluit dit aan op de combinatie van postverzending fysiek als digitaal (in MijnOverheid Berichtenbox)?
7. Welke mogelijkheden zijn er voor digitale bezorging via bijvoorbeeld MijnOverheid of andere geschikte digitale kanalen?

8. Biedt u alle onderdelen (fysiek afdrukken/couverteren, digitaal portalen/e-mail, postbezorging) zelfstandig aan of werkt u samen met onderaannemers?
9. Welke capaciteit en back-upfaciliteiten heeft u voor het printen en couverteren van grote volumes dagelijkse transactiemail?
10. Wat zijn de gangbare aanlevertijden voor een 24-uursbezorging? Of adviseert u over te stappen op 48-/72-uurs bezorging wegens landelijke postwijzigingen? Wat zijn in dat geval de aanlevertijden?
11. Welke systemen gebruikt u om te garanderen dat gevoelige documenten correct gecouverteerd worden zonder dat documenten worden verwisseld?
12. Welke realtime statusrapportages (wanneer bezorgd/afgeleverd) stelt u beschikbaar?
13. Wat is een realistische doorlooptijd voor de inrichting, het testen van de koppelingen en de migratie van de huidige poststromen voor een gemeente van onze omvang en complexiteit?
Het gaat dan alleen om de initieel te realiseren scope:
 - a. verzenden van aanslagen gemeentelijke belastingen (bronsysteem Centric Belastingen) en
 - b. herinneringen vernieuwen reisdocument (bronsysteem PinkRocade iBurgerzaken).
14. Heeft u gerealiseerde integraties met andere gemeentelijke systemen zoals in het sociaal domein, vergunningen of zaaksystemen?
15. Hoe is uw tariefstructuur opgebouwd voor deze gecombineerde dienstverlening (vaste kosten, variabele prijzen, staffeltarieven)?
16. Welke innovaties of maatregelen past uw organisatie toe op het gebied van CO2-reductie?
17. Is het mogelijk ook niet persoonlijke (“aan de bewoners van...”) post te laten verzenden?
Zo ja, welke voor- of nadelen heeft dat volgens u?
18. Bent u bekend met de MijnServices ontwikkeling? Zo ja, op welke manier bent u daarbij aangehaakt en welke invloed op de doorontwikkeling van uw dienstverlening ziet u op dit moment?
19. Welke mogelijkheden biedt de markt voor het combineren van postverwerking en betaalfunctionaliteiten? Welke voordelen, aandachtspunten en financiële beperkingen kan deze combinatie opleveren voor een gemeente?

20. Op welke manier heeft u geborgd dat onze informatie veilig verwerkt wordt?
Bent u bijvoorbeeld NEN ISO-27000 of ISAE3000 of ISAE 3402 gecertificeerd voor dit toepassingsgebied?
21. Op welke manier heeft u het risico op datalekken gerealiseerd, bijvoorbeeld door zoveel mogelijk dataminimalisatie toe te passen?
22. Ziet u in de markt risico's, ontwikkelingen óf onduidelijkheden in de geschetste uitvraag?
Welke verbeteringssuggestie heeft u voor de definitieve aanbesteding?
23. Heeft u nog toevoegingen of opmerkingen die niet uit de gestelde vragen naar voren zijn gekomen?

2.7 Vormvereisten voor de beantwoording

De gemeente verwacht dat een beknopte beantwoording voldoende moet zijn voor het vormen van een goed beeld. Het aantal pagina's en indeling van de beantwoording is vrij, maar we willen u vragen concreet te antwoorden en in ieder geval niet meer dan twaalf (12) pagina's te gebruiken voor het beantwoorden van alle vragen.

2.8 Planning

In onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure weergegeven. De gemeente Hilversum is gerechtigd om deze tijdsplanning tussentijds aan te passen.

Gebeurtenis	Tijdstip
Publiceren marktconsultatie document op TenderNed	2 november 2026
Uiterste datum voor het indienen van vragen	9 november 2026
Publicatie gestelde vragen	13 november 2026
Uiterste datum voor het indienen van de schriftelijke beantwoording	25 november 2026
Publicatie uitkomst marktconsultatie op TenderNed (gelijk met publicatie aanbesteding)	25 januari 2027

3 Bijlagen

Bijlage 1 Vragenformulier