



Marktconsultatie processysteem vergunningen en samenhangende werkzaamheden

Rijswijk, 19 december 2024

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding Marktconsultatie.....	2
2	Doel en taak van de NIWO	3
3	Doel en aanleiding van de marktconsultatie.....	4
3.1	De gewenste situatie.....	4
3.2	Feiten en cijfers.....	4
3.3	Producten van de NIWO	4
4	Procedure en voorschriften	6
4.1	De procedure	6
4.2	Instructie voor de beantwoording van de vragen	6
5	Huidige processysteem.....	7
5.1	Werking van de huidige ondersteuning	7
5.2	Scope van de aanbesteding uit 2015 als leidraad voor informatie over processen en inrichting	7
5.3	Architectuur huidige situatie	9
6	Gewenste werking processysteem.....	11
6.1	Ontwikkelingen.....	11
6.2	Gewenste werking te selecteren processysteem	11
6.3	Architectuur gewenste situatie	12
7	Vragen aan de geïnteresseerden.....	15
7.1	Aanvragen en registratie	15
7.2	Functioneel beheer	15
7.3	Klantportaal.....	16
7.4	Website NIWO	16
7.5	Facturatie	16
7.6	Scannen herkennen	17
7.7	Archiveren.....	17
7.8	Koppelingen	17
7.9	Rapportages.....	17
7.10	SaaS, Cloud en beveiligingsvoorschriften	17
7.11	Zaakgericht werken.....	18
7.12	Voertuigregistratie.....	18
8	Planning en vervolg.....	19

1 Inleiding Marktconsultatie

Voor u ligt het marktconsultatiedocument van de NIWO voor een verkenning voor een nieuw processysteem vergunningen o.b.v. een SaaS-applicatie. Doel van de marktconsultatieprocedure is om de markt te consulteren voor de levering van een processysteem voor de duur van een initiële contractperiode en optionele verlengingen.

Een marktconsultatie is een informatie-uitwisseling met de markt over een voorgenomen aanbesteding en dient als hulpmiddel bij het vaststellen van een optimale uitvraag. De consultatie vindt plaats in een fase waarin de informatie nog kan worden gebruikt bij het opstellen van de opdrachtspecificatie en de aanbestedingsstrategie.

Zo kiezen wij voor deze interactie met marktpartijen. Natuurlijk houden wij ons aan eisen en voorwaarden die voortkomen uit (Europese) mededinging regels. Dit betekent dat een marktconsultatie niet tot uitschakeling van mededinging mag leiden door bijvoorbeeld een achterstand in tijd en kennis.

Deze marktconsultatie is voor alle partijen vrijblijvend. Voor partijen is het niet mogelijk om rechten te ontfemen aan de informatie die is verstrekt tijdens de marktconsultatie. En de marktconsultatie is zo opgezet dat het proces transparant is, duidelijk is welke afspraken er zijn over vertrouwelijkheid en concurrentiegevoelige informatie en hoe wordt gewaarborgd dat de informatie voor alle partijen gelijk is.

Door deel te nemen aan de marktconsultatie kunt u in een vroeg stadium uw visie geven op de visie en wensen die de NIWO schetst in dit document.

Wij willen u bij voorbaat danken voor uw inzet om de vragen uit deze marktconsultatie te beantwoorden. Wij stellen uw reactie op prijs en zullen uw gegevens zorgvuldig en vertrouwelijk behandelen.

De volgende CPV-codes worden betrokken in deze marktconsultatie;

48000000-8 Software en informatiesystemen

48219300-9 Administratieve software

72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

72200000-7 Softwareprogrammering en -advies

72260000-5 Diensten in verband met software

72261000-2 Software-ondersteuningsdiensten

Leeswijzer

In de verschillende hoofdstukken treft u relevante informatie.

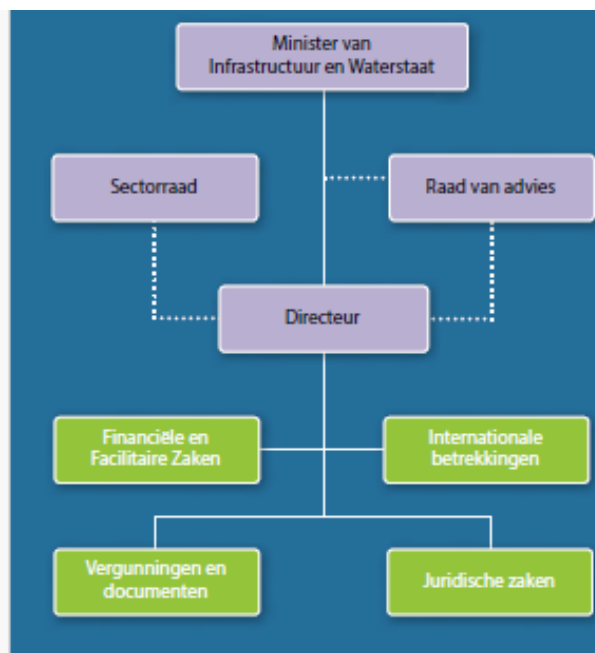
1. In hoofdstuk 2 “Doel en taak van de NIWO” wordt een korte beschrijving gegeven van de NIWO en wordt ingegaan op het onderwerp en doel van de marktconsultatieprocedure.
2. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op het doel en de aanleiding voor deze marktconsultatie.
3. In hoofdstuk 4 “Procedure en voorschriften” wordt ingegaan op de procedure en de voorschriften voor deelname aan de marktconsultatie. In dit hoofdstuk is ook een planning opgenomen.
4. In hoofdstuk 5 wordt “het huidige processysteem” en de context daarvan schematisch weergegeven.
5. In hoofdstuk 6 wordt “het gewenste processysteem” in hoofdlijnen beschreven.
6. In hoofdstuk 7 worden “de vragen aan geïnteresseerden” beschreven.
7. In hoofdstuk 8 wordt de “planning” nader beschreven.

Voor meer informatie over de NIWO verwijzen wij naar de website [De NIWO is de vergunningverlener voor het Nederlandse wegtransport](#) en het jaarverslag 2023 [Jaarverslag](#)

2 Doel en taak van de NIWO

De NIWO is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan en heeft als doel het bevorderen van het goed functioneren van de markt van het binnenlands en grensoverschrijdend beroepsgoederenvervoer over de weg. De NIWO realiseert dit:

1. door het uitvoeren van wettelijk opgedragen taken en werkzaamheden, waaronder o.a. de volgende taken en deze lijst is niet uitputtend:
 - a. verlening, verlenging en intrekking van communautaire vergunningen (Eurovergunningen);
 - b. jaarlijkse beoordeling van risicobedrijven;
 - c. toetsing en intrekking van binnenlandse vergunningen;
 - d. verlening en intrekking van CEMT-vergunningen, ritmachtigingen en bestuurdersattesten;
 - e. beheer van gegevensbestanden;
 - f. voeren van de VIHB-registratie;
 - g. de uitgifte van TIR-carnets;
 - h. het voeren van internationaal overleg over onder meer ritmachtigingen.
2. door het ondersteunen van internationale onderhandelingen voor de uitvoering van EU-verordeningen over wegvervoer van goederen.
3. door het uitvoeren van overige door de Rijksoverheid aan de NIWO toevertrouwde taken en werkzaamheden,
 - a. zoals de VIHB-registratie;
 - b. de uitgifte van TIR-carnets;
 - c. en het voeren van internationaal overleg over onder meer ritmachtigingen.
4. het na overleg met de transportsector adviseren van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en het onderhouden van nationale en internationale netwerken.



3 Doel en aanleiding van de marktconsultatie

De NIWO maakt al een aantal jaar gebruik van software ter ondersteuning van de taakuitvoering. Sinds november 2016 wordt dat gedaan met ondersteuning van InProces van de firma Brein. Tegenwoordig bekend onder de merknaam Rx.Enterprise van VismaRoxit. Het contract hiervan loopt van rechtswege af en daarom is besloten een project te starten met als doel het verwerven van een nieuw en modern processysteem ter ondersteuning van de primaire en ondersteunende taken van de NIWO.

3.1 De gewenste situatie

Het doel is om een moderne SaaS-omgeving te selecteren, waarin de medewerkers van de NIWO optimaal ondersteund worden in hun taakuitvoering. Bij de taakuitvoering van de NIWO zijn gegevens nodig van gegevens uit een aantal registraties die elders worden bijgehouden zoals basisregistraties, KvK, RDW, CBR en andere bronnen. Wij streven naar de inzet van moderne en slimme koppelingen die de informatie uit die bronnen, die nu veelal handmatig worden overgenomen te minimaliseren. De medewerkers van de NIWO kennen flexibele werkplekken en kunnen zowel vanuit huis als op kantoor het werk op een identieke manier uitvoeren. Een ander belangrijk onderdeel is rapportages en stuurinformatie. Er is grote behoefte aan informatie om te sturen op operationeel, tactisch en managementniveau om de dienstverlening op hoog niveau te houden.

3.2 Feiten en cijfers

Op grond van de Wet wegvervoer goederen verleent de NIWO vergunningen aan ruim 16.000 in Nederland bij de Kamer van Koophandel ingeschreven transportondernemingen die actief zijn in het beroepsgoederenvervoer over de weg voor derden. Per jaar worden ongeveer 4.000 aanvragen voor een Eurovergunning of verlenging ontvangen. Ook voert de NIWO jaarlijks meer dan 1.000 onderzoeken uit, die plaatsvinden bij bedrijven die al een vergunning bezitten. Daarnaast worden ruim 5.000 aanvragen en vijfjaarlijkse controles uitgevoerd voor het verkrijgen of behouden van een VIHB-registratie door nationale en internationale organisaties.

En er worden ruim 45.000 facturen per jaar verstuurd naar de aanvragers en bestaande relaties van de NIWO. De organisatie van de NIWO wordt gevormd door 40 medewerkers in 35,3 FTE bezetting. Dat zijn ook allemaal gebruikers van het te selecteren processysteem.

3.3 Producten van de NIWO

De volgende producten worden door de NIWO uitgegeven;

1. Eurovergunning: een Europese vergunning voor wegtransporteurs welke in Nederland gevestigd zijn. Het betreft zowel het uitgeven, wijzigen, verlengen en intrekken van Eurovergunningen, Eurovergunningbewijzen, alsmede de uitgifte van overbruggingsbewijzen.
2. Binnenlandse vergunning: een voorloper van de Eurovergunning, nog steeds in gebruik, maar nieuwe Binnenlandse vergunningen worden niet meer verstrekt.
3. VIHB-registratie: registratie van alle vervoerders, inzamelaars, handelaars of bemiddelaars van afvalstoffen in Nederland, alsmede de afgifte van bewijzen hiervan.
4. CEMT-vergunning: een jaarlijkse vergunning om ritten buiten de EU te mogen rijden.
5. CEMT-verhuisvergunningen.
6. Ritmachtiging:
 - A- een machtiging om met name buiten de EU één heen- en een aansluitende terugrit te mogen uitvoeren;
 - B- een machtiging bestemd voor transitovervoer: vervoer over het grondgebied van het betreffende land;
 - C- een machtiging bestemd voor derdelandenvervoer: vervoer tussen een ander land dan Nederland en het betreffende land;
 - D- een termijnmachtiging: een machtiging die een kalenderjaar geldig is.

Combinaties van bovenstaande soorten komen voor. Het maximaal aantal machtigingen per land en soort is van tevoren per jaar vastgesteld.

7. TIR-carnet: het beheren van TIR-overeenkomsten en uitgeven TIR-carnets voor internationale ritten buiten de EU.
8. Verklaring t.b.v. visum Rusland: een verklaring dat een vervoerder inderdaad ritten naar Rusland uitvoert ten behoeve van het verkrijgen van een visum voor Rusland.
9. Bestuurdersattest: een door een Nederlandse vervoerder aangevraagd attest ten behoeve van een chauffeur van buiten de EU die voor deze Nederlandse vervoerder zal gaan rijden.
10. Data aanlevering aan en betrekking van o.a. RDW, ILT, KvK, Belastingdienst, SBR, NVWA, politie.
11. Inwinnen Bibob-advies.
12. Mogelijkheid tot het opleggen van een last onder dwangsom.
13. IMI-systeem.

4 Procedure en voorschriften

4.1 De procedure

De publicatie van deze marktconsultatie vindt plaats op 19 december 2024. Tot 10 januari 2025 kunt u schriftelijke vragen stellen via TenderNed over de marktconsultatie.

Uw vragen worden via TenderNed beantwoord op 23 januari 2025.

Uiterlijk 30 januari 2025 ontvangen wij graag uw antwoorden op de vragen uit deze marktconsultatie via TenderNed.

Het geheel dient als input voor de definitieve scope van de opdracht.

4.2 Instructie voor de beantwoording van de vragen

Zoals al vermeld wil de NIWO vanuit de markt input krijgen van de mogelijkheden en onmogelijkheden van de door ons hiervoor beschreven voorgenomen scope van de aanbesteding.

Wij ontvangen graag een beantwoording op alle onderstaande vragen, waarbij deze betrekking hebben op onze beschreven huidige naar toekomstige situatie van ons processysteem en gerelateerde dienstverlening in termen van:

- Partnerschap;
- Kansen;
- Risico's;
- Trends en ontwikkelingen.

Daarbij vragen wij u ook, vanuit uw kennis en ervaringen relevante aanvullingen én denkwijzen te beschrijven.

Met klem verzoeken wij u bij uw antwoorden de volgorde van de vragen en de subvragen te volgen. Uw beantwoording dient aangeleverd te worden in een digitaal doorzoekbaar document.

5 Huidige processysteem

5.1 Werking van de huidige ondersteuning

De NIWO werkt nu 8 jaar met Rx.Enterprise. In deze 8 jaar is er veel veranderd in wet- en regelgeving en in de eisen en wensen om de dienstverlening aan te passen aan deze tijd met de mogelijkheden die de huidige techniek kan bieden aan medewerkers om hun taakuitvoering te ondersteunen.

De algemene constatering is dat er veel verbeteringen zijn doorgevoerd, maar dat de huidige applicatie ook nog een aantal tekortkomingen heeft op de gewenste ondersteuning.

De klanten van de NIWO zijn verschillend van aard in kennis en omvang. Van grote transportondernemingen tot zogenaamde eenpitters met alle soorten van kennis en gebrek aan kennis van de mogelijkheden van digitalisering. Multichannel benadering blijft dan ook belangrijk. De aanvragen komen binnen via het klantportaal, via de mail of per post.

5.2 Scope van de aanbesteding uit 2015 als leidraad voor informatie over processen en inrichting

De volgende softwarecomponenten waren onderdeel van de uitvraag bij de vorige aanbesteding. Dit geven wij u mee zodat u een beeld hebt van de huidige omgeving.

1) Website voor klanten (ook wel het ondernemersloket genoemd)

- a) DigiD voor authenticatie met minstens één klant welke hier gebruik van maakt en een positief DigiD assessment heeft doorlopen
- b) E-herkenning
- c) Gepersonaliseerde website voor klanten (Persoonlijke Internet Pagina (PIP)) met aan hen verleende vergunningen, wijziging van eigen gegevens, status van aanvragen, etc.
- d) Uploaden van digitale documenten via de PIP
- e) Betalen bij het indienen van een aanvraag van of verlengen van een vergunning of document via een digitale kassa op de website
- f) Website kijkt voor zaakgegevens naar dezelfde database als het zaaksysteem
- g) Content management systeem (optioneel).

2) Zaaksysteem

- a) Met zaaktypen
- b) Workflow en statussen
- c) Mogelijkheid om beslissingen te maken, vast te leggen en te loggen
- d) Module beheer zaaktypen waarmee d.m.v. *configuratie* (en dus niet door programmeren) elke zaaktype kan worden geconfigureerd (waaronder ook het zaaktype voor bezwaar en beroep)
- e) Mogelijkheid om sub-zaken, vervolgzaken en gerelateerde zaken te modelleren en te gebruiken
- f) Voor elke medewerker aanpasbaar scherm.

3) Objecten/vergunning beheer

- a) Beheer objecttypes zoals vergunningen, vergunningbewijzen en overige documenten
- b) Beheer objecten zoals uitgegeven (en ingetrokken) vergunningen en vergunningbewijzen, met datum en nummer en klant
- c) De mogelijkheid om objecttypes aan elkaar te kunnen relateren, zodat duidelijk kan worden dat bv.: een klant meerdere vergunningen kan hebben, met meerdere vergunningbewijzen per vergunning, maar een klant ook meerdere TIR-carnets of andere documenten kan hebben.
- d) De mogelijkheid om zelf database velden voor objecttypes en zaaktypes middels configuratie te kunnen toevoegen
- e) Beheer klanten met al hun basisgegevens en overzicht van alle uitgegeven vergunningen, vergunningbewijzen en overige documenten

f) Aanmaken van dagelijkse en periodiek (halfjaarlijkse) facturen aan de hand van 'abonnementen' op een vergunning of registratie.

4) Document Management Systeem

- a) Opslag en retrieval van alle ontvangen of verstuurde documenten en e-mails bij een zaak
- b) Record Management Systeem met archiveringstermijnen, indicatie van certificering NEN-2082 (of vergelijkbaar).

5) Externe post

- a) Automatisch aanmaken externe brieven en opmaken van (internationale) documenten met gebruik van sjablonen
- b) Automatische archivering in DMS met automatische vulling metadata
- c) Versturen e-mails vanuit zaakstelsel met automatische archivering in DMS
- d) Ontvangen e-mails in zaakstelsel met automatische archivering in DMS
- e) Automatisch archiveren geüploade documenten.
- 6) Management rapportage en interfaces.
 - a) Basis overzichten meegeleverd
 - b) Rapportages aan te maken en aan te passen door medewerker NIWO
 - c) Interfacevoorzieningen met externe partijen (KvK, RDW, ILT, NVWA, CBR, SBR, Belastingdienst)
 - d) Koppeling met financieel systeem. (VismaRoxit financials).

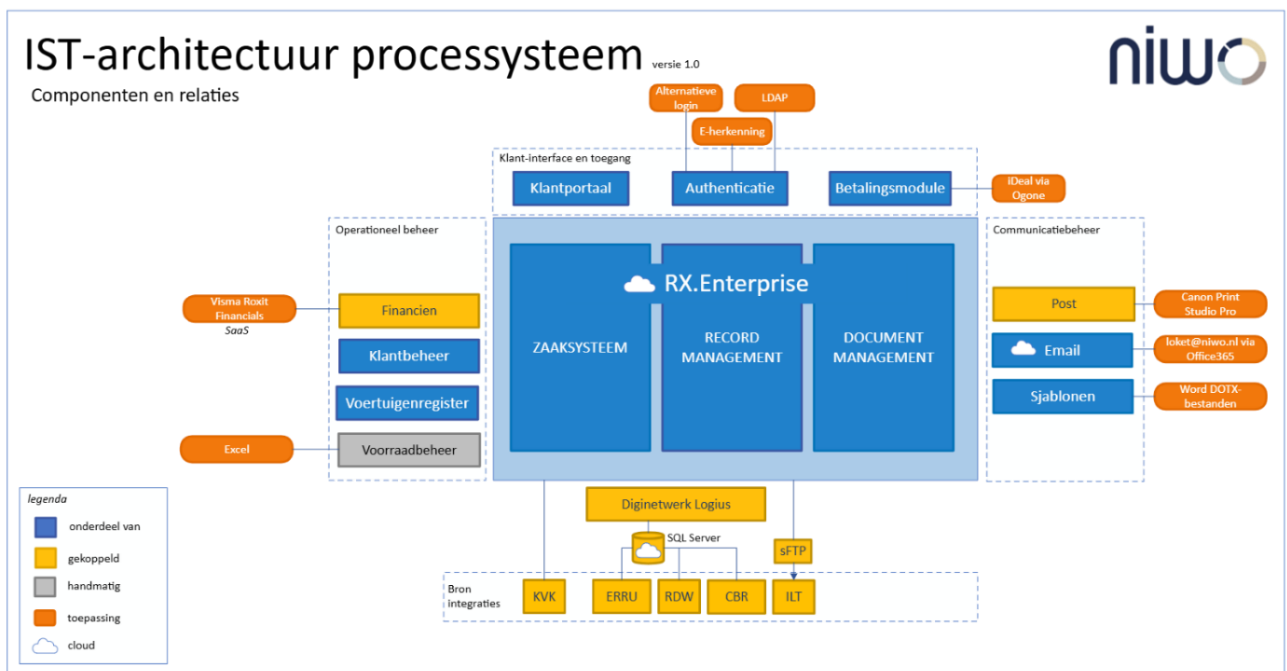
Bij een nadere analyse van de werkzaamheden in 2024 en de werking van Rx.Enterprise is geconstateerd dat er nog veel (wellicht overbodige) handmatige acties zijn in het raadplegen van registraties zoals KvK, RDW, CBR, ERRU, FTI, VOG, CBR, enz.

Facturen worden 2x per jaar (januari en juli) in bulk aangemaakt in Rx.Enterprise, dat gaat dan over ongeveer 17000 facturen en dat is uit ervaring een zeer traag en foutgevoelig proces. Hier is echt behoefte aan verbeteringen.

Er is gebrek aan actuele en betrouwbare rapportage en stuurinformatie op de taakuitvoering. Dat is te wijten aan de huidige onderliggende database en de wijze van gebruik van velden.

Er is een aantal nieuwe taken vanuit wet- en regelgeving waaronder het voertuigregister, die nu onvoldoende worden ondersteund in de applicatie.

5.3 Architectuur huidige situatie



5.3.1 Communicatiebeheer

1. **Uitgaande post:** Het zaakstelsysteem heeft een integratie met Canon Print Studio Pro voor het printen van vergunningen met de juiste achtergrond. Dit betreft waardedocumenten en vereist een hoge mate van betrouwbaarheid en beveiliging.
2. **Inkomende post:** Fysieke post is minimaal en wordt ingescand. Vervolgens wordt deze doorgestuurd naar het e-mailadres **loket@niwo.nl**, waar het wordt opgepakt en verwerkt.
3. **E-mail:**
 - Uitgaand: Integratie met Office365 verzorgt e-mailfunctionaliteit vanuit Rx.Enterprise.
 - Inkomend: E-mails met zaaknummers worden automatisch in het zaakstelsysteem verwerkt.
4. **Sjablonen:** Sjablonen (DOTX-bestanden) worden beheerd binnen Rx.Enterprise en geïntegreerd in het zaakstelsysteem.

5.3.2 Klant Interface Toegang

1. **Authenticatie:**
 - Intern: Medewerkers authenticeren via LDAP.
 - Extern: Klanten authenticeren via eHerkenning, behalve bij één product waarvoor eHerkenning niet vereist is.
2. **Betalingsmethode**
 - iDEAL via Ogone: Voor online betalingen wordt gebruikgemaakt van iDEAL, geïntegreerd via Ogone.
3. **Facturatie:**
 - Facturen worden gegenereerd in het zaakstelsysteem en betalingsinformatie wordt doorgestuurd naar Roxit Financials.
 - Een script vanuit Rx.Enterprise zorgt voor de synchronisatie tussen Rx.Enterprise en Roxit Financials. Bij betaling wordt de status van de zaak bijgewerkt.
4. **Portaalinterface:** Het klantportaal is toegankelijk via <https://ondernemersloket.niwo.nl> en draait op Rx.Enterprise.

5.3.3 Operationeel Beheer

1. **Financiën:** Roxit Financials is via een API gekoppeld aan Rx.Enterprise. Facturen worden gegenereerd en beheerd in Rx.Enterprise.
2. **Klantbeeld:** Een geïntegreerd klantbeeld maakt deel uit van Rx.Enterprise.
3. **Voorraadbeheer:** Vergunningen en ritmachtigingen voorraad worden beheerd in Excel. Er is geen directe koppeling naar Rx.Enterprise.
4. **Voertuigenregister:** Beheer vindt plaats in Rx.Enterprise en omvat ook portaalfunctionaliteit voor klanten.

5.3.4 Bron Integraties

1. **Diginetwerk - Logius:** Diverse bronnen worden benaderd via het beveiligde Diginetwerk.
2. **KVK:** Het KVK-ID vormt de basis voor registratie, integratie met de KVK API.
3. **RDW:** Informatie over vervoermanagers wordt via RDW opgehaald, inclusief data uit Europese landen. RDW consolideert de informatie tot één bericht. Wisselt ook gegevens met ERRU.
4. **ERRU:** De status van vervoersmanagers wordt via een API gecontroleerd met de functie 'Check Good Repute'.
4. **ILT:** Actieve vergunningen worden geëxporteerd uit Rx.Enterprise als een CSV-bestand en geplaatst op een SFTP-server. Ontwikkeling loopt om deze vergunningen op te slaan in een SQL Server-omgeving die ook toegankelijk is voor ILT.
5. **CBR:** Vakdiploma-uitwisseling gebeurt via CSV-bestanden; controle van vakdiploma's mogelijk via een JSON-applicatie.
6. VOG opvragen via Justis

5.3.5 Implementatie

1. **Rx.Enterprise :** Dit systeem is geïmplementeerd als SaaS (Software as a Service).
2. **Roxit Financials:** Dit systeem is ook geïmplementeerd als SaaS.
3. **SQL Server:** Deze is ingericht in een eigen Azure-omgeving met aparte acceptatie- en productieomgevingen.

6 Gewenste werking processysteem

6.1 Ontwikkelingen

De transportsector staat voor grote uitdagingen, met name rond digitalisering en duurzaamheid. Dit vereist flexibiliteit en maatwerk. Zo zullen duurzaamheidsambities vanuit de Europese Commissie moeten worden verwezenlijkt door niet geïntegreerde processen te elimineren, door de ritten nog efficiënter te organiseren waardoor leegrijden wordt voorkomen en door te investeren in een wagenpark dat aangedreven wordt met nieuwe, weinig tot geen CO₂-uitstotende motoren. Digitalisering moet de transparantie in de logistieke keten vergroten. De NIWO is betrokken bij een proef in de Benelux met de elektronische vrachtbrief. Eind november 2024 bleek nogmaals, tijdens een door de NIWO georganiseerde internationale conferentie met zusterorganisaties, dat inmiddels in verschillende EU-landen het enthousiasme voor de digitalisering van andere documenten, zoals de Eurovergunning, sterk groeit. Daar zou ook de handhaving bij zijn gebaat en daarvan afgeleid een verdere verbetering van het level playing field. De sector zal de komende jaren aanzienlijke veranderingen ondergaan die, als gezegd, worden aangedreven door technologische vooruitgang en duurzaamheidsinitiatieven. In deze dynamische omgeving zal de NIWO haar rol als regulerende instantie verder versterken.

Deze ontwikkelingen vragen om een wendbaar en flexibel systeem met een procesondersteuning die hierop kan inspelen.

6.2 Gewenste werking te selecteren processysteem

In de taakuitvoering willen wij een duidelijk onderscheid gaan maken tussen het primaire proces (afgeven van de producten), de ondersteunende werkzaamheden (beheer bedrijfs/klantgegevens) en bedrijfsvoeringprocessen (factureren en rapporteren). En de registraties zoals het verplichte voertuigregister

Een doorontwikkeld klantportaal, evt. met een goed werkende (mobiele) app, moet bijdragen aan een betere dienstverlening en multichannel benadering voor de klanten van de NIWO. Het klantportaal met de digitale dienstverlening is een verlengstuk van de back-office.

Toegang tot het klantportaal vindt plaats d.m.v. DigiD, E-herkenning, eIDAS of een NIWO-toegangscodes.

Binnenkomende aanvragen via post moeten slim worden gescand en leiden tot geregistreerde aanvragen.

Binnengekomen mail in de diverse mailboxen moeten slim worden uitgelezen en ook leiden tot juiste registraties van de aanvragen.

Werkende en betrouwbare koppelingen maken een belangrijk onderdeel uit van de gewenste ondersteuning.

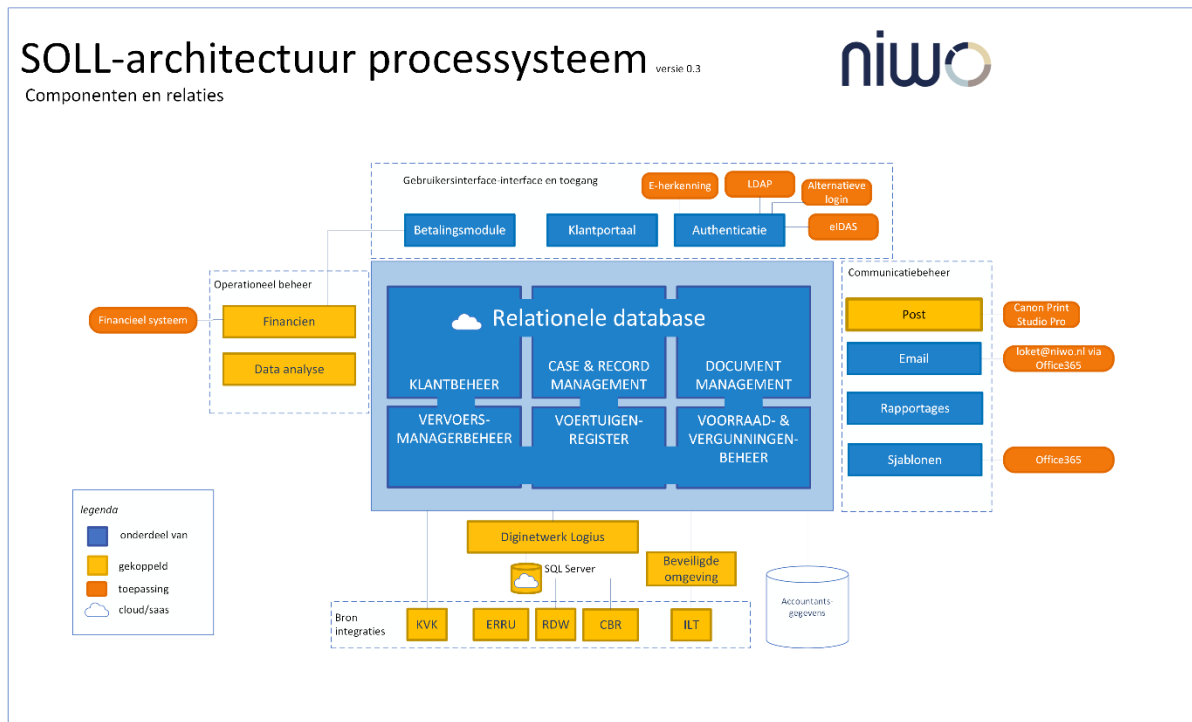
Deze koppelingen moeten een groot deel van het handmatige opzoeken en registreren van gegevens voorkomen en de start vormen van het vergunningentraject. In de hier opvolgende architectuurplaat zijn de gewenste koppelingen opgenomen.

Het proces start bij registratie van alle relevante gegevens om een aanvraag in behandeling te nemen. Hierbij wordt optimaal gebruik gemaakt van koppelingen en beschikbare registraties. De behandelaars moeten daarna kunnen vertrouwen op de beschikbare gegevens in de registratie en starten met de inhoudelijke behandeling.

Facturering en koppeling met de financiële administratie moet op een efficiënte manier plaatsvinden in het systeem wat daarvoor het meest geschikt is.

Rapportage moet mogelijk zijn binnen het te selecteren systeem, maar ook via een export naar een "NIWO-dataomgeving" waarin de NIWO zelf van data-informatie kan maken.

6.3 Architectuur gewenste situatie



De SOLL-architectuur beschrijft het gewenste toekomstbeeld van het processysteem dat de NIWO ondersteunt in haar primaire en ondersteunende taken. De architectuur is gericht op flexibiliteit, gebruiksvriendelijkheid, betrouwbaarheid en naleving van wet- en regelgeving.

6.3.1 Belangrijke Uitgangspunten

- Modernisering van processen en systemen, met een focus op automatisering, signalering, integraties en cloud-gebaseerde oplossingen.
- Koppelingen met externe bronnen zoals KvK, RDW, en ERRU en andere bronnen.
- Een klantportaal voor self-service mogelijkheden met twee richtingsverkeer in communicatie zoals aanvragen, aanvullingen, wijzigingen, klantberichten en documenten uitwisseling.
- Een integraal klantbeeld, bedrijfsgegevens, persoonsgegevens, contactgegevens, beheer registratie vervoersmanagers, voertuigregister en documentbeheer dat aan elkaar gekoppeld is en tevens input kan ontvangen van externe bronnen.
- Compliancy met Europese regelgeving zoals NIS2 en AVG.

6.3.2 Communicatiebeheer

- **Inkomende post:** Mogelijkheid om inkomende post te scannen en documenteren, wellicht met slimme toepassing om automatisch te kunnen koppelen aan zaak/klant.
- **Uitgaande post:** Afhankelijk van de gekozen oplossing kan het systeem zorgen voor een optimale integratie met bestaande Canon printsystemen en wellicht in de toekomst documenten automatisch digitaal verzenden met beveiligde AI digitale handtekeningen en QR-codes voor validatie. Hierdoor wordt zowel digitale als fysieke verwerking ondersteund, inclusief efficiënte bulkverwerking en foutloze verdeling.
- **E-mails:**
 - Uitgaand: Direct gekoppeld aan zaakdossiers, inclusief automatische archivering volgens gestelde archiveringstermijnen.
 - Inkomend: Het systeem koppelt e-mails minimaal aan de juiste klant en, waar mogelijk, aan de juiste zaak. Voor geavanceerde toepassingen kan opties verkennen

zoals automatische classificatie van e-mails op basis van machine learning of kunstmatige intelligentie.

- **Sjablonen:** Centraal beheerde, dynamische sjablonen die aangepast kunnen worden zonder IT-interventie.
- **Rapportages:** Het systeem biedt flexibele rapportagemogelijkheden, inclusief standaardrapportages voor operationele en managementdoeleinden. Rapportages kunnen automatisch gegenereerd worden en aangepast aan specifieke behoeften en filters, zoals trends in landen, vergunningaanvragen, werkvoorraad en doorlooptijden.

6.3.3 Klant Interface Toegang

- **Authenticatie:**
 - eHerkenning en eIDAS voor binnenlandse en buitenlandse gebruikers.
 - Meerlaagse beveiliging met SSO en rolgebaseerde toegang.
- **Portaal:**
 - Een geïntegreerd klantportaal met mogelijkheden voor klanten om hun gegevens zelf te beheren, aanvragen in te dienen, en statussen te volgen.
 - Meertalige ondersteuning voor internationale gebruikers.

6.3.4 Betalingsmethode

- **iDEAL en Internationale Betalingen:** Integratie voor online betalingen, met een uitgebreide transactiehistorie in het klantportaal.
- **Facturatie:** Automatische generatie van facturen, gekoppeld aan betalingen in real-time.

6.3.5 Kernfunctionaliteit

- **Klantbeeld:**
 - Een dynamisch en volledig klantprofiel, inclusief historische gegevens, lopende aanvragen, vergunningen, en transacties.
 - Tijdsreisfunctionaliteit om wijzigingen in klantgegevens over tijd te volgen.
- **Vervoersmanagersbeheer:**
 - Inzicht in welke vervoersmanagers actief zijn, inclusief gekoppelde bedrijven en vergunningen.
 - Signaleringsfunctie bij overschrijding van wettelijke limieten, zoals de 4-50-regeling voor vervoersmanagers.
 - Mogelijkheid tot netwerk- en historisch overzicht van vervoersmanagers, inclusief documentvalidatie en VOG-gegevens.
- **Voorraadbeheer:**
 - Automatische signalering bij lage voorraad van vergunningen en ritmachtigingen.
 - Realtime voorraadstatus in het dashboard.
- **Voertuigenregister:**
 - Automatisch gekoppeld aan RDW, inclusief realtime verificaties.
 - Mogelijkheid voor klanten om voertuiggegevens zelfstandig te beheren.

6.3.6 Operationeel beheer

- **Financiën:**
 - Koppeling met facturatie zichtbaar in het klantbeeld.
- **Data analyse:**
 - Data flexibel kunnen exporteren voor analyses en dashboards.

6.3.7 Bronintegraties

- **KvK:** Directe en betrouwbare integratie met geautomatiseerde updates.
- **CBR:** voor vakdiploma informatie.
- **RDW en ERRU:** Real-time synchronisatie voor vervoersmanager-, voertuig- en vergunninginformatie.
- **ILT:** Wellicht beveiligde gegevensuitwisseling via API's en een centrale datalaag.

- **Optioneel:** In de toekomst kunnen mogelijk ook koppelingen gemaakt worden met VOG (Justis), accountantregisters, ITF, pensioenfondsen, etc.

6.3.8 Implementatie

- **Cloudoplossing:**
 - uptime van minimaal 99,5%.
 - Naleving van NIS2, BIO en AVG.
- **Gebruikersinterface:**
 - Aanpasbaar en intuïtief, gericht op specifieke rollen binnen NIWO.
 - Visuele dashboards voor inzicht in processen en trends.

6.3.9 Thema-specifieke verbeteringen

Voertuigregistratie:

- Automatische checks om dubbele registraties te voorkomen.
- Klanten kunnen eenvoudig zelfstandig gegevens bijwerken.

Vergunningen:

- Snellere verwerking door automatische controles op volledigheid en correctheid van aanvragen.
- Een gecentraliseerd vergunningensysteem dat historische gegevens en trends inzichtelijk maakt.

Documentuitgifte:

- Efficiënte verwerking van documenten, indien mogelijk inclusief een geautomatiseerd terugvraagproces.
- Slim printen en digitaal beheren van certificaten.

7 Vragen aan de geïnteresseerden

7.1 Aanvragen en registratie

De ontvangst en registratie van binnengekomen vragen en aanvragen is een belangrijk ondersteunend proces.

Wij zoeken een omgeving voor een bedrijf/klantregistratie die zoveel als mogelijk gegevens van de onderneming en de betrokkenen van die onderneming enkelvoudig gaat vastleggen en die meervoudig gebruikt worden in de procesafhandeling van de verschillende processen. Het gaat dan om de gegevens uit de NHR en KVK en KvK mutatieabonnement van de onderneming, RDW voor de kentekens van de geregistreerde voertuigen, CBR voor de vakdiploma's en andere bronnen.

Voor de betrokken personen gaat het om de bestuurders, de vervoersmanagers, evt. administratiekantoor, de gemachtigden, de accountant, factuuradressen, contactgegevens van verschillende betrokkenen enz.

1. Kunt u aangeven of u deze registratievorm kunt ondersteunen en hoe de bedrijfsgegevens en personeelsgegevens actueel kunnen worden gehouden?
2. Hoeveel velden er beschikbaar zijn voor de bedrijfs- en persoonsgegevens?
3. Hoe voorkomt uw oplossing dat er dubbele registraties of verouderde gegevens zijn, vooral bij entiteiten die meerdere keren kunnen veranderen, zoals rechtsvormwijzigingen?
4. Wat adviseert u de NIWO om te doen, een eigen NIWO-klanummer en daaraan gekoppeld de andere registratiegegevens zoals KvK? Of alles gekoppeld aan KvK als kernregistratiegegevens.
5. Tijdreizen in klantgegevens is van belang. Worden de velden voorzien van een begin- en einddatum geldigheid zodat kan worden teruggekeken in de tijd?

7.2 Functioneel beheer

1. Zoeken en vinden is een belangrijk thema. De huidige oplossing ondersteund dit niet goed. Kunt u aangeven welke zoekmogelijkheden er zijn voor gebruikers. Is dat fuzzysearch, elastic search of andere mogelijkheden?
2. Zijn bulkdata-acties binnen uw systeem mogelijk zonder significante systeemvertragingen? Denk aan scenario's zoals het gelijktijdig verwerken van 100+ kentekens of het automatisch genereren van vergunningen of facturen in bulk.
3. Is het mogelijk om van bepaalde documenttypen een vorm van voorraadbeheer te doen. Een aantal documenten kent een eigen volgnummer en op basis van die volgnummers worden deze uitgegeven en geprint op de documenten.
4. Is de interface en met name het werkvoorraad scherm door gebruikers zelf samen te stellen op basis van hun eigen werkprofiel?
5. Zijn er signalen in te stellen door gebruikers op velden om tijdig gewaarschuwd te worden als er termijnen verstrijken van handelingen of indienen van stukken?
6. Is er een mobiele versie beschikbaar die bij buitendienst controles actuele informatie beschikbaar stelt?
7. Is er een autorisatiemodule die regelt dat er gebruikersprofielen kunnen worden gemaakt op verschillende niveaus van beveiliging? Op groepen en personen en bijv. op documentniveau?
8. Logging van gegevens is belangrijk voor proces en controle en verantwoording, op welke manier is logging mogelijk in uw oplossing?

7.3 Klantportaal

Om de dienstverlening te verbeteren is een goed doorontwikkeld klant/ondernemersportaal met twee richtingsverkeer essentieel. In dit portaal moeten aanvragen kunnen worden gedaan door aanvragers. Vragen worden gesteld en informatie over afgenomen getoond worden of de status van in behandeling zijnde producten worden getoond. Inloggen zou dan via DigiD, E-herkenning, eIDAS of een NWO-account mogelijk moeten zijn. De aanvragen moeten dan leiden tot een registratie van een conceptaanvraag die door een administratieve unit verder verrijkt wordt om klaar te zetten voor behandeling. Ook de facturen en andere relevante informatie is op het ondernemersportaal voor de ondernemingen te vinden.

1. Kunt u aangeven op welke manier u invulling kunt geven aan dit klant/ondernemersportaal en welke andere functies U hiervoor ziet die voor NIWO van belang zijn?
2. Kunt u aangeven hoe dit klantportaal technisch gescheiden is van de procesapplicatie om te voldoen aan de beveiliging tegen misbruik of hacken. Of geef ons advies hoe u adviseert dit in te richten?
3. Wat zijn de mogelijkheden binnen uw oplossing voor zelfbeheer van klantgegevens?
4. Welke interfaces en beveiligingsmaatregelen stelt u beschikbaar om klanten hun gegevens veilig en correct te laten beheren, ook na bijvoorbeeld uitschrijving bij KvK of wijziging van rechtsvorm?

7.4 Website NIWO

De huidige website is wellicht ook toe aan een re design, passend bij de ambities en aansluiten op de gewenste dienstverlening. De NIWO moet ook voldoen aan de Wet open overheid (Woo) met daarbij een aantal registers die openbaar zijn zoals de Eurovergunninghouders, de VIHB-registraties en beleidsregels.

1. Kunt u aangeven of een website ook dan onderdeel van de levering van de gewenste aanbesteding moet zijn of dat deze los van de aanbesteding kan blijven maar wel informatie kan uitwisselen om de registers actueel te houden.

7.5 Facturatie

Facturatie vindt plaats vanuit Rx.Enterprise. Dat wordt gedaan voor facturen bij de start van de behandeling en daaropvolgend voor de beschikkingen met daarbij behorende vervoersbewijzen en daarna dan per half jaar voor de halfjaarlijkse vergunning kosten. Voor het proces van uitgifte van andere documenten en vervoersbewijzen is ook een facturatieproces beschikbaar. Dat gaat dan om totaal ronde de 10.000 facturen uit de processen op jaarbasis.

Die halfjaarlijkse run gaat om ongeveer 17.000 facturen per keer en dat proces is tijdrovend en foutgevoelig en heeft een doorlooptijd van enkele dagen voor het verwerken in het zaaksysteem. Facturen worden per mail gestuurd naar de klanten o.b.v. beschikbare gegevens en daar zit ook een hoog percentage uitval in vanwege fouten in de registratiegegevens.

De factuurgegevens worden daarna via een koppeling doorgegeven aan het financiële pakket van Visma Financials.

1. Kunt u aangeven hoe u dit proces anders kan ondersteunen dan de huidige werkwijze in het zaaksysteem?
2. Kunt u aangeven wat uw advies is over de plaats van factureren? Het financiële pakket of een processysteem?
3. Hoe de informatie-uitwisseling tussen financiën en het processysteem kan werken?
4. Hoe betalingen die via de bank worden gedaan beter en frequenter worden uitgewisseld om debiteuren en crediteuren posities inzichtelijk te maken
5. Hoe betalingsherinneringen geautomatiseerd worden vorm gegeven?

7.6 Scannen herkennen

Aanvragen komen via verschillende kanalen binnen. Via het klantportaal, op de verschillende emailadressen van de NIWO en via de post.

1. Kunt u aangeven hoe u de verwerking van de kanalen ondersteund met digitale hulpmiddelen zoals scanning, AI/RPA, uitlezen van mailboxen of andere door u te adviseren methoden en technieken?
2. En hoe de aanvraaginformatie zoveel als mogelijk wordt omgezet in start van de registratie van een aanvraag voor de verschillende processen?

7.7 Archiveren

De NIWO heeft als ZBO ook een archiefplicht. Voor het primaire proces van alle werkzaamheden en van de bedrijfsvoeringzaken.

1. Kunt u aangeven op welke manier en met welke hulpmiddelen uw oplossing de NIWO hierbij kan ondersteunen in het maken van selectielijsten, vernietigingslijsten en ook daadwerkelijk vernietigen van (digitale) stukken

7.8 Koppelingen

Om de registratie van aanvragen zo volledig mogelijk te doen is er informatie nodig uit externe en interne bronnen. Als er nieuwe producten bij bestaande klanten worden aangevraagd moet op een eenvoudige manier een nieuwe zaak aan een bestaande relatie worden toegevoegd met de kenmerken van bedrijf en persoon die bij deze aanvraag van belang zijn. (voor overzicht, zie gewenste architectuurplaat) En van iedere aanvraag moeten gegevens worden opgevraagd van externe bronnen zoals KvK, RDW, CBR, accountantsorganisaties.

1. Kunt u ons adviseren hoe deze koppelingen kunnen worden onderhouden? In eigen beheer of via een integratiepartner?

7.9 Rapportages

De huidige applicatie is niet in staat de gewenste rapportages te leveren voor operationele stuurinformatie, voor managementinformatie over processen of over doorlooptijden en bewerkingstijden van processen. Ook zijn trendrapportages gewenst om patronen te herkennen van mogelijk misbruik of fraudehandelingen of die ingaan tegen de wettelijke gronden van verlenen van vergunningen.

1. Kunt u aangeven wat er binnen de applicatie mogelijk is op basis van datamodel of database?
2. Kunt u aangeven welke exportmogelijkheden of andere mogelijkheden er zijn waarmee de NIWO zelf de beschikbare data kan omzetten in gewenste informatie?
3. Een voorbeeld van zoeken is de 4-50 regeling. Een geregistreerde vervoersmanager mag maar maximaal bij 4 ondernemingen diensten verlenen met een maximum van 50 vervoersbewijzen. Is dat zoekbaar en vindbaar met een specifieke opdracht?

7.10 SaaS, Cloud en beveiligingsvoorschriften

Geef aan of uw oplossing aan onderstaande SaaS-definitie voldoet of leg uit op welke onderdelen niet.

1. De SaaS-applicatie wordt volledig ontsloten via internet. D.w.z. niet via een besloten of privé netwerk, zoals Gemnet, Diginetwerk, VPN, etc.
2. De SaaS-applicatie is gebaseerd op en volledig te gebruiken via een webbrowser die is gebaseerd op moderne webbrowsers. Op mobiele apparaten zijn apps uit de reguliere App-stores toegestaan. Maatwerk software is niet toegestaan, dit geldt ook voor add-ons, plug-ins, etc.
3. Koppelingen tussen de SaaS-applicatie en andere applicaties van de NIWO worden rechtstreeks gelegd tussen de aanbieder van de SaaS-applicatie en de leverancier van de andere applicaties, die ofwel in de cloud of on-premises van NIWO wordt gehost.

4. Het netwerk van de NIWO mag niet als ‘tussenstation’ worden gebruikt. ICT -infrastructuur = Alle hardware, software, netwerken, faciliteiten, et cetera, die vereist zijn om applicaties en IT-diensten te testen, leveren, bewaken, beheersen en ondersteunen. Het begrip beslaat alle informatietechnologie, maar niet de mensen, processen en documentatie. Een oplossing die (gedeeltelijk) afhankelijk is van onze on-premises architectuur, is niet toegestaan. De SaaS-applicatie moet volledig onafhankelijk van de NIWO ICT-infrastructuur functioneren.
5. Identificatie en Authenticatie verloopt bij voorkeur via Microsoft Azure AD./Entra ID De NIWO werkt plaats- en tijdonafhankelijk. De SaaS-applicatie ondersteunt dit volledig. D.w.z. dat de applicatie te allen tijde volledig werkend te benaderen is van buiten het kantoor of NIWO-netwerk.
6. De SaaS-applicatie is een cloudoplossing waarbij technisch beheer door de leverancier (Inschrijver) uitgevoerd wordt. De inschrijver garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid en het onderhoud van de te leveren software (Correctief Onderhoud, Preventief Onderhoud, Innovatief Onderhoud en Gebruikersondersteuning). Wij lezen ook graag van u of/en welke aanvullende diensten u kunt bieden om de NIWO te ondersteunen en te ontzorgen
7. Hoe waarborgt uw systeem compliance met Europese regelgeving, zoals BIO, AVG en NIS2?

7.11 Zaakgericht werken

De afhandeling van binnengekomen aanvragen willen wij zo veel als mogelijk zaakgericht afhandelen, met ondersteuning van workflows, checklists, zaken, taken of deelzaken. Een beperking die we nu tegenkomen is het weer opnieuw openen van afgesloten zaken. Of dat er verschillende keuzes worden gemaakt bij zaken in deelzaken, of taken. Kortom er wordt op verschillende manieren gewerkt.

1. Graag lezen wij uw advies over het zaakgericht werken en het verschil tussen werken met zaken, deelzaken en taken en wat de beste keuzes zijn.

7.12 Voertuigregistratie

Het voertuigregister is een belangrijke registratie voor de NIWO. Alle Nederlandse transportbedrijven met een Eurovergunning moeten hun kentekens en aantal chauffeurs aanmelden in het voertuigregister. Dit is sinds 1 januari 2024 verplicht.

De instructie voor de huidige registratie ziet er als volgt uit voor gebruikers: [Voertuigregistratie](#) en zie ook de handleiding voertuigregistratie voor meer info.

Deze registratie is nodig vanwege nieuwe Europese regels uit het [mobiliteitspakket](#). Doel is om fraude tegen te gaan. Tegenover elk uitgegeven Eurovergunningbewijs moet een voertuig staan. Daarnaast moeten er voldoende chauffeurs werkzaam zijn bij de onderneming. Het niet invullen van het voertuigenregister kan dan grote gevolgen hebben, zoals intrekking van de Eurovergunning.

Kentekens en aantal chauffeurs

Het bedrijf registreert de kentekens van alle voertuigen waarmee beroepsvervoer wordt gedaan en de wijze waarop de onderneming over het voertuig beschikt via koop, huur of lease. Daarnaast registreert het bedrijf jaarlijks het totale aantal werknemers en chauffeurs dat in dienst is van de onderneming of via een uitzendbureau is ingehuurd.

Deze procedure kan beter en willen wij ook graag beter, om een juist en actueel register te voeren.

1. Welk advies kunt u ons geven om dit beter voor de klant en beter voor de NIWO te gaan doen?

8 Planning en vervolg

Hierna onze planning onder voorbehoud.;

Publicatie marktconsultatiedocument	19 december 2024
Vragen vanuit geïnteresseerden	10 januari 2025
Beantwoording vragen door NIWO	23 januari 2025
Inleveren beantwoording marktconsultatie	30 januari 2025
Publicatie aanbesteding	Juni 2025
Gunning	Oktober 2025
Geaccepteerd systeem operationeel	Q3 2026