

Commercieel vertrouwelijk

Marktconsultatie document
voor het uitvoeren voor de levering en implementatie van een nieuw zaaksysteem ten behoeve van
het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO)
Projectnummer 010557/LH

Status	:	versie 0.1
Uitgevoerd door	:	EPSA Procurement/Het NIC, Lieke Hekers en Mitchel Venmans
In opdracht van	:	LBIO Rotterdam
Datum	:	03 oktober 2025

Inhoud

1.	Algemene informatie.....	3
2.	Procedure marktconsultatie.....	5
3.	Opdracht.....	8
4.	Voorwaarden aan de marktconsultatie.....	9

1. Algemene informatie

Dit document betreft de marktconsultatie ten behoeve van de levering en implementatie van een nieuw zaakstelsel ten behoeve van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Dit document informeert u, na een korte inleiding over het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (hierna te noemen: de aanbestedende dienst), over de doelstelling van deze marktconsultatie en wat er wordt verwacht van geïnteresseerde marktpartijen. De marktconsultatie betreft geen offerteaanvraag.

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd ter voorbereiding op de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor uitvoering van de levering en implementatie van een nieuw zaakstelsel ten behoeve van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Om binnen dit inkoopproces de juiste keuzes te kunnen maken wenst de aanbestedende dienst een aantal vraagstukken voor te leggen aan de markt door middel van deze marktconsultatie.

Bij deze procedure kunnen alle belangstellende marktpartijen deelnemen aan deze marktconsultatie naar aanleiding van de publicatie op www.tenderned.nl. Alle schriftelijke communicatie met betrekking tot deze procedure dient via www.tenderned.nl te verlopen.

1.1 Informatie aanbestedende dienst

Het LBIO is gevestigd in Rotterdam en is een zelfstandig bestuursorgaan. Zij verricht in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) wettelijke taken op het gebied van onderhoudsbijdragen. Het LBIO is gespecialiseerd in het op gang brengen van betalingen van zowel kinder- als partneralimentatie. Zij hebben momenteel ca. 65 medewerkers in dienst.

Meer informatie betreffende de organisatie van het LBIO kunt u vinden op de website www.lbio.nl.

1.2 Doel van de marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wenst de aanbestedende dienst een betere aansluiting tussen behoefte en markt te realiseren, met een transparante en efficiënte aanbesteding als gevolg. Het doel van deze consultatie is:

- meer inzicht verkrijgen in beschikbare ervaring, innovaties en in het marktaanbod, met aandacht voor een toekomstbestendige oplossing;
- een beeld te krijgen van visies, suggesties, ideeën en ontwikkelingen van marktpartijen en de markt;
- het vroegtijdig betrekken en interesseren van de marktpartijen in de mogelijke aanbesteding;
- het toetsen en verfijnen van eigen uitgangspunten, eisen, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen op basis van input uit de markt.

Mede door deze marktconsultatie kan de aanbestedende dienst haar uitvraag beter laten aansluiten op de mogelijkheden in de markt.

1.3 Planning

In onderstaand tijdschema staat de indicatieve planning, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de data aan te houden. Inschrijvers kunnen aan de planning geen rechten ontleen. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om van deze planning af te wijken. Indien een wijziging van de planning aan de orde is, zal de aanbestedende dienst een aangepaste planning via www.tenderned.nl middels een bericht bekend maken.

03 oktober 2025	Publiceren marktconsultatiedocument op TenderNed
14 oktober 2025 voor 10:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van eventuele vragen marktconsultatie
21 oktober 2025	Uiterlijke responstermijn voor het beantwoorden van de gestelde vragen
31 oktober 2025 voor 12:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van een schriftelijke reactie op de marktconsultatie op basis van de vragenlijst. Marktpartij kan hierbij gebruik maken van Bijlage Vragen marktconsultatie LBIO 2025.
11 november 2025	Reservering consultatiegesprekken middels een demo (online)
13 november 2025	Reservering consultatiegesprekken middels een demo (online)
December 2025 / Januari 2026	Verwachte aankondiging van de opdracht / publicatie aanbestedingsdocument incl. publicatie verslag marktconsultatie

2. Procedure marktconsultatie

In dit hoofdstuk wordt een nadere toelichting gegeven over de wijze waarop de informatie-uitwisseling en de procedure rondom de marktconsultatie verloopt. De aanbestedende dienst heeft gekozen voor een schriftelijke reactie van de marktpartijen op de vragen in deze marktconsultatie. Het is mogelijk dat er op een later moment gevraagd wordt om een demo te geven, zodat er een beter beeld ontstaat van hoe het systeem eruitziet en functioneert in de praktijk.

2.1 Communicatie

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Lieke Hekers. Communicatie gedurende deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via TenderNed met bovengenoemd contactpersoon.

2.2 Schriftelijke beantwoording vragen

In paragraaf 2.4 zijn de vragen geformuleerd waarop de aanbestedende dienst graag antwoord krijgt vanuit de markt. In Bijlage 'Vragen marktconsultatie LBIO 2025' zijn deze vragen opgenomen. Geïnteresseerde partijen kunnen de antwoorden op de vragen indienen door het format in de bijlage in te vullen en in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed. We vragen geïnteresseerde partijen de antwoorden uiterlijk op 31 oktober 2025 voor 12:00 uur in te dienen.

Indien aanbestedende dienst na het doornemen van de ingediende antwoorden behoefte heeft aan een mondelinge toelichting kunt u worden uitgenodigd voor een consultatiegesprek/demo van max. 1,5 uur. Dit om een nog beter beeld te krijgen van de mogelijkheden in de markt. Geef bij het indienen van de vragenlijst aan of u openstaat voor een consultatiegesprek/een demo wenst te verzorgen met uw voorkeursdatum (11 of 13 november). Deze sessie zal online plaatsvinden. Graag bij aanmelding doorgeven van welke personen (betreffende namen en functies) zullen aansluiten. Wanneer dit van toepassing is ontvangt u hiervoor een uitnodiging via de berichtenmodule op TenderNed.

2.3 Verslag marktconsultatie

Nadat de marktconsultatie is afgerond wordt er een verslag opgemaakt. In dit document worden op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie samengevat. Het document wordt als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd ten tijde van een aanbesteding.

Met betrekking tot dit verslag wil de aanbestedende dienst marktpartijen graag op het volgende wijzen:

- Marktpartijen geven aanbestedende dienst toestemming om hun antwoorden en andere verstrekte informatie en/of gegevens op hoofdlijnen te gebruiken in dit verslag. Commercieel vertrouwelijke informatie zal hierin niet worden opgenomen.
- Als er vertrouwelijke aspecten in uw antwoorden staan, wordt u verzocht dit duidelijk aan te geven bij het betreffende aspect.
- De antwoorden en andere informatie en/of gegevens zullen geanonimiseerd worden opgenomen in het rapport.

2.4 Vragen ten behoeve van de marktconsultatie

De deelnemer wordt verzocht de vragenlijst, in de bijlage in te vullen en, uiterlijk op de aangeven (zie 1.3 Planning) in TenderNed te uploaden. Deelnemer kan de antwoorden op de vragen invullen in de open velden. De hoofdvraag kan als volgt worden geformuleerd: Kan de markt een pakket leveren dat aan de gestelde verwachtingen voldoet en bijdraagt aan het vereenvoudigen, digitaliseren en versterken van de dienstverlening van het LBIO?

Vraag 1 – Programma van Eisen en Wensen

- Onderdeel van de te publiceren aanbestedingsdocumenten is een Programma van Eisen en Wensen. Een concept versie van dit Programma van Eisen en Wensen is toegevoegd in 'Programma van Eisen en Wensen LBIO 2025'. Marktpartijen worden gevraagd de eisen en wensen te reviewen en aan te geven waar zij mogelijke aandachtspunten zien. Hierbij kan gedacht worden aan eisen die al dan niet passend zijn binnen de markt.
 - De vragen in het tabblad 'Voorblad' zijn de vragen die aanbestedende dienst als uitgangspunt heeft om over te zetten naar geschiktheidseisen en gunningscriteria. Zie vraag 4.
 - Een kolom 'Aandachtspunt Marktpartij' is ingericht in de bijlage, zodat marktpartij daar haar aandachtspunten in kan opnemen.
 - Tabblad 17 FEZ is nog optioneel. Onder vraag 6 worden marktpartijen gevraagd hierover hun visie te delen.
- Hoe kan het Programma van Eisen beter inspelen op toekomstbestendigheid en procesoptimalisatie?

Vraag 2 – Koppelingen

- Welke koppelingen zijn standaard beschikbaar vanuit/naar uw oplossing?
- Wat is uw visie over de technische implementatie voor wat betreft koppelingen met andere systemen?
- Wat is uw visie over de technische implementatie voor wat betreft datamigratie?
- Wat is jullie visie m.b.t rapportages? Is dit mogelijk binnen jullie oplossing of is hiervoor een koppeling met een externe rapportagetool vereist?
- Wat is jullie visie m.b.t dashboarding? Is dit mogelijk binnen jullie oplossing of is hiervoor een koppeling met een externe dashboarding-tool vereist?

Vraag 3 – Budget

De aanbestedende dienst wenst inzicht te krijgen in het budget dat gereserveerd dient te worden voor de aanschaf van een nieuw systeem. Voor een prijsopgave wordt gedacht aan een onderverdeling in:

- Implementatiekosten: bv. inrichting, koppelingen, migratie en training gebruikersgroepen
- Jaarlijkse kosten: bv. ondersteuning, consultancy, licenties, nieuwe versies en benodigde infrastructuur (Cloud, On premise en Networking).

Het gaat hierbij om de totaalkosten, inclusief die van eventuele onderaannemers.

- Is bovenstaande onderverdeling van een prijsopgave gangbaar in de markt?
- Wat is volgens u een realistisch budget voor de implementatiekosten en jaarlijkse kosten (of andere onderverdeling)?
- Wat is de impact op kosten bij opschalen of afschalen?
- Welke eventuele aanvullende gegevens/kengetallen zijn nodig om een prijsopgave te doen?

Vraag 4 – Geschiktheidseisen en gunningscriteria

Heeft u suggesties voor specifieke geschiktheidseisen en aanvullende gunningscriteria die gebruikelijk zijn voor de aanbesteding en de markt waardoor partij kan aantonen aan de gestelde eisen en verdere verwachtingen (gewenste situatie) te voldoen?

Vraag 5 – Implementatie

Omtrent implementatie heeft de aanbestedende dienst de volgende vragen:

- Kunt u uw visie toelichten op het implementatie- en migratietraject?
- Wat is een realistisch tijdspad voor de implementatie?
- Welke implementatiestrategie heeft uw voorkeur: een gefaseerde aanpak of een zogeheten ‘big bang’-benadering? Kunt u dit toelichten?
 - Indien u een gefaseerde implementatie aanbeveelt, welke volgorde van invoering van functionaliteiten stelt u dan voor?
- Hoe kijkt u aan tegen het aspect verandermanagement en de scholing van zowel beheerders als eindgebruikers? Wat is volgens u de impact hiervan op de organisatie en haar medewerkers en welke bijdrage kan u hier aan leveren?

Vraag 6 – Inhoudelijke en technische aspecten

Diverse algemene vragen worden in dit onderdeel gebundeld.

- Zijn er onderdelen van de gewenste situatie die u niet, of niet volledig, met uw eigen dienstverlening kunt realiseren of leveren?
- Voor welke onderdelen van de gevraagde functionaliteit schakelt u onderaannemers in? Gelieve daarbij specifiek aan te geven welke producten en/of diensten dit betreft.
- De aanbestedende dienst wilt het proces boekhouding (FEZ) wellicht meenemen in de uitvraag. Wat is uw visie op de vraag om dit wel of geen onderdeel te laten zijn van het zaaksysteem?
- De aanbestedende dienst wenst AI mee te nemen in de ontwikkelingen, maar wel op een verantwoorde manier. Hoe past u dit toe in uw zaaksysteem?
- Op welke wijze ondersteunt uw oplossing toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving?
- Welke aanvullende informatie heeft u nodig binnen deze aanbesteding om tot een complete en passende aanpak te komen?

Vraag 7 – Risico's, kansen en aandachtspunten

- Welke risico's voorziet u voor de aanbestedende dienst en de samenwerking, op basis van uw ervaring met vergelijkbare projecten?
- Welke kansen ziet u voor de aanbestedende dienst en de samenwerking, op basis van eerdere, vergelijkbare trajecten?
- Welke specifieke aandachtspunten acht u van belang voor de aanbestedende dienst en de samenwerking, gezien uw ervaringen in soortgelijke projecten?

3. Opdracht

De opdracht die centraal staat in dit marktconsultatiedocument is de levering en implementatie van een nieuw zaakstelsel ten behoeve van het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO). Het doel is om de nog aan te besteden opdracht te verlenen aan één partij. De verwachte ingangsdatum van het contract is omstreeks Q2 2026. Hieronder worden de huidige situatie en de gewenste situatie voor de nieuw af te sluiten overeenkomst beschreven. Tot slot worden de vragen weergegeven welke in de marktconsultatie worden uitgevraagd.

3.1 Huidige situatie

Het huidige stelsel is al 20 jaar in gebruik en is in de loop der jaren aangepast met nieuwe modellen en wensen van de organisatie. Het stelsel zal binnen twee jaar niet meer worden onderhouden, waardoor een nieuw stelsel noodzakelijk is.

Het huidige stelsel ondersteunt de verwerking van de incassotaken die het de aanbestedende dienst uitvoert voor alimentatie gerechtigde waarbij de alimentatieplichtige niet betaald. Dit kan zowel kind- als partneralimentatie zijn. Zaken kunnen zowel nationaal als internationaal zijn. Momenteel zijn er circa 15.000 actieve dossiers, waar er ieder jaar circa 7.500 bijkomen.

Het proces begint bij aanvraag van de ontvangstgerechtigde. Er wordt via een interventie geprobeerd om de betalingen op gang te krijgen. Als dit niet lukt zal de aanbestedende dienst de inning overnemen en de wettelijke middelen inzetten om te innen. De aanbestedende dienst beschikt over bijzondere bevoegdheden om haar werk te doen. Deze zijn deels in het stelsel verwerkt. In het huidige stelsel worden de zaken voor het gehele proces behandeld inclusief de boekhouding. De interne personeelsgegevens zijn niet gekoppeld en staan los van het stelsel; uitzondering hierop is de boekhouding.

Naast het uitvoeren van alimentatietaken heeft de aanbestedende dienst ook de mogelijkheid om alimentatie te berekenen zoals een advocaat ook kan uitvoeren. Hierbij wordt het proces ook in het huidige stelsel verwerkt. Echter betreft dit nog een pilotfase waardoor nog meer handelingen handmatig worden gedaan dan bij het hoofdproces. Bijgevoegd zijn de processchema's per afdeling toegevoegd. Deze dienen als een leidraad om de huidige manier van werken weer te geven.

3.2 Gewenste situatie

De aanbestedende dienst wenst een overeenkomst te sluiten met één partij voor de levering en implementatie van een nieuw zaakstelsel. Dit stelsel dient te voldoen aan de overheidsarchitectuur principes en de geldende wet- en regelgeving. In het nieuwe stelsel is de wens om meer automatisering toe te passen, zoals o.a. het automatisch versturen van brieven, controleren van gegevens, verwerken van loonbeslagen van de inning. De gewenste situatie hierin, is het aanleggen van een bron waarbij gegevens niet of nauwelijks handmatig hoeven te worden overgezet. Documenten zoals een grosse zijn hierbij ondersteunend en dienen door het stelsel gelezen te kunnen worden en als een bron te worden aangelegd. Achterliggend doel van het vereenvoudigen van het werk, is dat er meer tijd overblijft voor persoonlijk contact, waardoor het niveau van de dienstverlening omhoog gaat. Ook voor cliënten dient het proces makkelijker te worden, bijvoorbeeld door een portaalmogelijkheid om documenten te uploaden.

4. Voorwaarden aan de marktconsultatie

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke voorwaarden gelden voor deze marktconsultatie.

4.1 Instemming marktconsultatie

Deelnemers aan deze marktconsultatie stemmen in met het bepaalde in dit marktconsultatiedocument.

4.2 Geldigheid deelname

De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld voor deelnemers waarvan aannemelijk is dat zij te zijner tijd als potentiële gegadigde zullen gaan meedoen aan de aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om deelnemers die evident niet tot deze doelgroep behoren van deelname aan de marktconsultatie uit te sluiten.

4.3 Gelijkheid van informatie

De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om informatie te ontvangen van potentiële gegadigden/geïnteresseerde partijen. De marktconsultatie is dus niet bedoeld om deze (mogelijke) potentiële gegadigden te voorzien van informatie. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie, te weten het voorliggende marktconsultatiedocument met bijlage(n). Het is niet de bedoeling om tijdens de marktconsultatie aanvullende of andere informatie te verstrekken. Mocht tijdens de marktconsultatie toch wezenlijke informatie worden verstrekt, dan zal deze informatie zo snel mogelijk op schrift worden gesteld en via TenderNed aan alle partijen worden verstrekt (als bijlage bij het marktconsultatiedocument).

4.4 Afwezigheid van rechten

De marktconsultatie maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie geeft ook op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de aanbestedende dienst en de deelnemende partijen. Het staat de aanbestedende dienst vrij om de marktconsultatie om moverende reden(en) op ieder moment te beëindigen. Deelname aan de marktconsultatie leidt ook niet tot uitsluiting in het kader van een mogelijke toekomstige aanbestedingsprocedure. Het marktconsultatiedocument bevat louter voorlopige gegevens waaraan derhalve geen rechten kunnen worden ontleend.

4.5 Vertrouwelijkheid

Gelet op de aard en omvang van de marktconsultatie en in het verlengde hiervan de aanbestedingsprocedure, is de informatie die tijdens de marktconsultatie aan alle partijen wordt verstrekt in uitgangspunt openbaar, in die zin dat:

- de aanbestedende dienst gerechtigd is om deze informatie, waarvan verslagen worden opgesteld, te betrekken bij het opstellen van de Aanbestedingsdocumenten en te gebruiken in de ambtelijke en bestuurlijke discussies die gevoerd worden bij de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure;
- deze informatie gebruikt kan worden voor een terugkoppeling aan de deelnemers in de vorm van een algemeen, geanonimiseerd verslag van de antwoord(richting)en, welk verslag – inclusief een lijst van de deelnemers – openbaar zal worden gemaakt in de Aanbestedingsdocumentatie tenzij gegadigde expliciet heeft aangegeven dat zijn informatie op geen enkele wijze openbaar mag worden gemaakt.

4.6 Vrijblijvendheid van de marktconsultatie

De door de aanbestedende dienst verstrekte en van de aan de consultatieronde deelnemende marktpartijen verkregen informatie wordt als vrijblijvend beschouwd. De aanbestedende dienst bepaalt zelf wat zij met de reacties/informatie doet. Op haar rust tevens niet de verplichting om te motiveren waarom zij bepaalde reacties/informatie t.z.t. wel/niet in de aanbestedingsdocumenten verwerkt. Zij heeft het recht om de verstrekte informatie niet te gebruiken of de door belangstellenden gegeven adviezen niet over te nemen bij de toekomstige aanbestedingsprocedure. Bij een dergelijke beslissing kan hieraan geen recht op (schade)vergoeding worden ontleend. Er kunnen dus geen rechten, verplichtingen en privileges ontleend worden door deelneming aan de marktconsultatie. Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktconsultatie betrekking heeft.

4.7 Taal

De Nederlandse taal wordt gedurende de marktconsultatie als voertaal gebruikt, zowel in woord als geschrift.

4.8 Kosten en/of vergoedingen

Aan de marktconsultatie zijn voor de aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de marktconsultatie draagt geïnteresseerde zijn eigen kosten.