



Marktconsultatiedocument

Rijksinkoop samenwerking (RIS)

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Marktconsultatie Vraagbeantwoording

ten behoeve van

**Dienst Publiek en Communicatie, onderdeel van
het ministerie van Algemene Zaken**

Contactpersoon	Joeri Koeleman
Datum	1 december 2025
Kenmerk	201865001.024.003
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	4
1.1 De Aanbestedende Dienst.....	4
1.2 Uw Contactpersoon is Joeri Koeleman, Inkoopadviseur.....	4
1.3 De opbouw van het Marktconsultatiedocument.....	4
2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie?	5
2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie	5
2.2 Het doel van de Marktconsultatie.....	5
3 Wat is de scope van het onderwerp van de Marktconsultatie?	6
3.1 Wat is de context van de opdracht?	6
3.2 Wat is de scope van de opdracht?.....	6
3.3 Wat is het doel van de opdracht?.....	7
3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?	8
4 Welke vragen heeft de Aanbestedende Dienst?	9
4.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen?.....	9
5 Hoe verloopt de procedure?	11
5.1 De Marktconsultatie	11
5.2 Schrijf in via TenderNed	11
5.3 Planning Marktconsultatie	11
5.4 Vragen over de Marktconsultatie	11
5.5 Indienen van reactie op Marktconsultatie.....	12
5.6 Individuele gesprekken	12
5.7 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers	13
5.8 Voorbehouden Aanbestedende Dienst	13
6 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie?.....	14
Begrippenlijst	16

Bijlagen TenderNed

Elektronisch invullen en toe te voegen door Ondernemer in TenderNed		
Bijlage 1	Antwoordblad vragenlijst Marktconsultatie	Conform bijgevoegd format
Te downloaden op TenderNed onder 'Download documenten'		
Format Nota van Inlichtingen		

1 Inleiding

Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken (AZ) is als Aanbestedende Dienst verantwoordelijk voor de centrale publiekscommunicatie van de Rijksoverheid. Met deze Marktconsultatie wil DPC inzicht krijgen in marktontwikkelingen, mogelijkheden en de belangstelling van partijen voor een toekomstige aanbesteding van dienstverlening rondom vraagbeantwoording via het telefoonnummer 1400 van de Rijksoverheid en bijbehorende kanalen zoals e-mail en social media kanalen zoals WhatsApp, Facebook en X. Deze informatie helpt DPC om een passend en realistisch aanbestedingstraject voor te bereiden.

We nodigen u uit om uw visie en ervaringen met ons te delen via deze Marktconsultatie.

1.1 De Aanbestedende Dienst

DPC verzorgt de centrale publiekscommunicatie van de Rijksoverheid. DPC ondersteunt ministeries bij hun communicatie met burgers, professionals en bedrijven, en is verantwoordelijk voor de uitvoering en doorontwikkeling van diverse rijksbrede communicatiediensten, waaronder het publieksinformatienummer 1400 en de website Rijksoverheid.nl.

DPC werkt aan een toegankelijke, betrouwbare en begrijpelijke overheid die burgers goed informeert. Daarbij wordt samengewerkt met andere ministeries, uitvoeringsorganisaties en communicatiepartners binnen en buiten de Rijksoverheid.

Meer informatie over DPC is te vinden op: [Dienst Publiek en Communicatie | Ministerie van Algemene Zaken | Rijksoverheid.nl](https://www.dienstpubliekencommunicatie.nl)

De Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt deze Marktconsultatie

Wij hebben de RIS de opdracht gegeven om deze Marktconsultatie te begeleiden. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe de RIS werkt? Zie dan de website van RIS: [Rijksinkoop samenwerking](https://www.rijksinkoop.nl)

1.2 Uw Contactpersoon is Joeri Koeleman, Inkoopadviseur

We hanteren voor deze formele Marktconsultatie graag heldere spelregels, vergelijkbaar met een aanbesteding. Daarom hebben we graag dat u alleen met de Contactpersoon over deze Marktconsultatie communiceert en dat de communicatie verloopt via de berichtenmodule in TenderNed.

1.3 De opbouw van het Marktconsultatiedocument

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de Marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende partijen.

In hoofdstuk:

- 2: beschrijven we de doelen van deze Marktconsultatie;
- 3: schetsen we een beeld van de inhoud van de mogelijke opdracht;
- 4: vindt u de lijst met open vragen;
- 5: beschrijven we de procedure die de Aanbestedende Dienst volgt bij deze Marktconsultatie;
- 6: staan de randvoorwaarden en uitgangspunten die van toepassing zijn op deze Marktconsultatie.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In de dit Marktconsultatiedocument en de Bijlagen krijgen bepaalde begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst.

2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie?

2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie

DPC is verantwoordelijk voor de centrale publiekscommunicatie van de Rijksoverheid, waaronder het publieksinformatienummer 1400. Deze dienstverlening is uitbesteed aan een marktpartij en de overeenkomst loopt in februari 2027 af. Tegelijkertijd constateert DPC dat de markt en de context rondom klantcontactdiensten sterk in ontwikkeling zijn. Er vinden relevante veranderingen plaats, zoals technologische innovaties (waaronder de opkomst van AI en automatisering), veranderingen in arbeidsmarkt, de wens om integraal en overheidsbreed samen te werken, en een groeiende behoefte aan een empathische, mensgerichte overheid.

Deze ontwikkelingen maken dat de professionele afhandeling van klantcontacten door marktpartijen in de toekomst anders zal zijn dan in het verleden. Om goed voorbereid te zijn op deze veranderende omstandigheden, kiest de Aanbestedende Dienst er bewust voor om voorafgaand aan de aanbesteding een marktverkenning te houden.

2.2 Het doel van de Marktconsultatie

Het primaire doel van de Marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden, aandachtspunten en grenzen binnen de markt voor de toekomstige dienstverlening voor de Rijksoverheid op het gebied van vraagbeantwoording en persoonlijk contact via telefoonnummer 1400 en de andere kanalen die hier momenteel worden ingezet (e-mail, WhatsApp, Facebook en X). De uitkomsten zijn bedoeld om:

- De reikwijdte, opzet en uitgangspunten van de aanstaande aanbesteding verder te brengen en te onderbouwen.
- Specifiek in te spelen op actuele trends zoals AI-integratie, cloud-based oplossingen, conversational intelligence en proactieve (digitale) klantbediening.
- Vroegtijdig zicht te krijgen op de mate van interesse in, en mogelijkheden voor, deze opdracht.
- De eigen aannames, randvoorwaarden en oplossingsrichtingen van DPC te toetsen en aan te scherpen.
- Marktpartijen vroegtijdig te betrekken en hun visies, suggesties en zorgen te verzamelen.
- Een juiste afweging te kunnen maken voor het best passende aanbestedingsproces en model.

Hiermee is de Marktconsultatie niet alleen voor DPC, maar ook voor marktpartijen een kans om samen een passende invulling te vinden voor toekomstbestendig overheidsklantcontact.

3 Wat is de scope van het onderwerp van de Marktconsultatie?

Dit hoofdstuk beschrijft de scope van de mogelijke opdracht. De eerste paragraaf gaat in op de achtergrond van de opdracht. De tweede paragraaf licht de scope toe. De derde en vierde paragraaf van dit hoofdstuk gaan in op het doel en de omvang van de mogelijke opdracht.

3.1 Wat is de context van de opdracht?

Het uitgangspunt is gelijk aan de huidige opdracht: het centraal en professioneel afhandelen van publieksvragen voor de Rijksoverheid. Dit gaat jaarlijks om circa 280.000 contacten via telefoon, e-mail en social media.

De huidige overeenkomst voor publieksvoorlichting Informatie Rijksoverheid vereist vernieuwing, waarbij rekening moet worden gehouden met technologische innovaties, arbeidsmarktontwikkelingen en de groeiende rol van automatisering en kunstmatige intelligentie in de sector:

- **Technologische innovaties**, waaronder toepassingen van AI en automatisering, vragen mogelijk om een andere manier van organiseren en invullen van klantcontact. De Rijksoverheid is in principe terughoudend met de inzet van automatisering en AI en mag daarbij geen drempels opwerpen voor persoonlijk contact, maar wil zich wel goed informeren over mogelijkheden, kansen en risico's op dit gebied. Binnen die context staat de Opdrachtgever nadrukkelijk open voor suggesties en ideeën binnen deze Marktconsultatie.
- **Uitbreiding scope: van Informatie Rijksoverheid naar Overheidsbrede Wegwijzer.** De context van de opdracht rondom klantcontact van Informatie Rijksoverheid verandert door de koppeling aan een tweede website. Dit wordt een overheidsbreed initiatief met als werktitel 'De Wegwijzer' naast Rijksoverheid.nl. Dit initiatief richt zich op het realiseren van een 1-overheidservaring waarin burgers en ondernemers eenvoudiger hun weg weten te vinden bij het regelen van overheidszaken, zonder te verdwalen in een versnipperd en complex overheidslandschap.

'De Wegwijzer' is als concept nog in ontwikkeling en zal naar verwachting in 2026 verder worden vormgegeven. Op dat moment zal ook de inhoud van Rijksoverheid.nl worden aangepast zodat de inhoud van beide websites elkaar niet overlapt.

- De **maatschappelijke verwachting** verschuift richting meer mensgerichte, toegankelijke, en geïntegreerde overheidsdienstverlening. Door nauwere samenwerking tussen diensten krijgt de burger het gevoel slechts bij één overheid aan te kloppen, in plaats van 'van het kastje naar de muur' gestuurd te worden. Persoonlijk contact en maatwerk zijn vanzelfsprekend, met ruime aandacht voor onder andere laaggeletterden, niet-digitaal vaardigen en mensen met multiproblematiek.

3.2 Wat is de scope van de opdracht?

De scope omvat het ontvangen en beantwoorden van publieksvragen in het Nederlands en Engels via meerdere communicatiekanalen:

- Telefoon (1400 en internationaal nummer)
- E-mail (via contactformulier op Rijksoverheid.nl)
- Persoonlijke berichten ontvangen via Social media (X, WhatsApp, en mogelijk Facebook)

Opdrachtgever sluit niet uit dat deze kanalen in de komende periode worden aangevuld met nieuwe kanalen als daar behoefte aan is of het sluiten van kanalen als daar aanleiding toe is.

De openingstijden voor 'live' contact zijn op werkdagen van 08:00-20:00 uur.

Informatiedomein

De vraagbeantwoording richt zich in eerste instantie op algemene wet- en regelgeving van de Rijksoverheid, waarbij voorlichters toegang hebben tot Rijksoverheid.nl en voorlichting.rijksoverheid.nl als primaire informatiebronnen. Het domein omvat specifieke onderwerpen zoals:

- Algemene publieksvoorlichting voor alle ministeries
- Huurcommissie (complexe materie)
- Inburgeringsexamen (via DUO)
- Koninklijk Huis
- Overheid.nl databank

Dit zal naar verwachting vanaf 2026 worden aangevuld met de beantwoording van overheidsbrede vragen gekoppeld aan 'De Wegwijzer' (werktitel) zoals hiervoor omschreven. Welke invloed dit zal hebben op de volumes en verhoudingen valt op dit moment nog niet vast te stellen. De Opdrachtgever gaat uit van een vergelijkbaar aantal contacten dat wel zou kunnen groeien wanneer het nieuwe concept meer bekendheid krijgt. Hier zal vanuit de Opdrachtgever op termijn nader onderzoek naar worden gedaan.

Complexiteit

De vragen van burgers variëren van eenvoudig (bijvoorbeeld "Wanneer mag ik de vlag uithangen?") tot zeer complex (zoals de interpretatie van wet- en regelgeving, uitleg geven over de veranderingen bij levensgebeurtenissen zoals 18 jaar worden of nabestaande worden en internationale procedures). De complexiteit vereist dat voorlichters zonder scriptbegeleiding uitgebreide informatiebronnen kunnen doorzoeken, interpreteren en vertalen naar begrijpelijke antwoorden.

Buiten scope

Dossiergebonden informatie, transacties en specifieke campagnes met een eigen voorlichtingsloket vallen buiten scope.

3.3 Wat is het doel van de opdracht?

Opdrachtgever beoogt het volgende doel met de opdracht te bereiken:

Het verzorgen van persoonlijk contact dat burgers verder helpt wanneer zij vragen hebben aan of over de (Rijks-)overheid. Een tweede doel daarbij is het ophalen van feedback en data over waar burgers tegenaanlopen in de interactie met de overheid en waar hun vragen over gaan.

Opdrachtgever wil daarvoor een strategische samenwerking aangaan met één opdrachtnemer die het volledige klantcontact integreert over alle kanalen.

Daarbij neemt de Opdrachtgever de volgende uitgangspunten in acht:

1. We werken vanuit de vijf overheidsbrede principes uit het programma Mens Centraal: Overzichtelijk, Betrouwbaar, Respectvol, Eigentijds en Mensen centraal.
2. We streven de volgende meetbare kwaliteitsnormen met specifieke targets na:
 - Burgertevredenheidscijfer telefonie: minimaal 4,0 (op schaal van 5).
 - Burgertevredenheidscijfer overige kanalen: minimaal 3,0 (op schaal van 5).
 - Systematische kwaliteitsmonitoring via transactiemonitoring.
3. We werken vanuit continue behoeftenonderzoek, co-creatie en lerend vermogen.
4. We bieden onze dienstverlening aan via veilige en voor de burger relevante kanalen.
5. We houden rekening met verschillende scenario's in de doorontwikkeling van de opdracht en positionering van Informatie Rijksoverheid/1400.

6. Verantwoorde inzet van nieuwe technologie en automatisering: We verkennen de mogelijkheden en kansen van AI en bieden ruimte voor gecontroleerde en veilige inzet binnen deze opdracht als dat van meerwaarde is voor burgers en past binnen de kaders en randvoorwaarden van de Rijksoverheid.
7. We onderzoeken in samenspraak met de markt hoe we kunnen komen tot een toekomstbestendig samenwerkings- en verrekenmodel.

3.4 Wat is de omvang van de mogelijke opdracht?

Financiële omvang

De geschatte financiële waarde bedraagt € 1.900.000 exclusief btw per jaar. Bij een maximale looptijd van 8 jaar komt dit neer op circa € 15.200.000 exclusief btw voor de gehele opdracht. In de uiteindelijke aanbestedingsdocumenten wordt de verwachte en maximale opdrachtwaarde nauwkeuriger uitgewerkt en omschreven.

Volume en verhoudingen

Gebaseerd op historische data uit 2023 en 2024 is het gemiddelde aanbod van contacten en de verdeling daarbinnen per kanaal als volgt geweest:

Medium	Aantal vragen per jaar	Percentage van het geheel
Telefoon	150.000	54%
Mail	90.000	32%
Whatsapp	33.000	12%
X	2.000	1%
Facebook	4.500	2%
Totaal	280.000	100%

Dit historische gemiddelde over de afgelopen twee jaar is een indicatie voor het te verwachten aanbod in de komende jaren, maar is ook onder invloed van eventuele beleidswijzigingen en uitbreiding (of inperking) van het werkpakket van Opdrachtgever.

Verwachte ontwikkelingen volume

Gezien de sectorbrede trends moet rekening worden gehouden met:

- Mogelijke afname van eenvoudige vragen door inzet van AI en selfservice.
- Verschuiving naar complexere vragen die menselijke expertise vereisen.
- Groeiende betekenis van proactieve klantenservice.
- Toename van mobile-first en omnichannel interacties.

Contractduur

De beoogde contractduur is 4 jaar, met als ingangsdatum 1 februari 2027 tot en met 1 juli 2030. Daarna is er de mogelijkheid om het contract twee keer te verlengen met telkens maximaal 2 jaar. De maximale looptijd komt daarmee uit op 8 jaar, tot en met uiterlijk 1 februari 2035.

De Opdrachtgever verlangt continuïteit in de dienstverlening. De opdrachtnemer moet daarom in staat zijn om de dienstverlening zonder onderbreking voort te zetten wanneer de omstandigheden veranderen. Dit vraagt om voldoende flexibiliteit om in te spelen op verschillende situaties, zoals:

- Schommelingen in het aantal vragen door seizoensinvloeden of actualiteiten.
- Bijzondere gebeurtenissen of campagnes die tijdelijk extra capaciteit vragen.
- Onverwachte ontwikkelingen die leiden tot een hoger vraagaanbod.
- Wijzigingen in het aantal deelnemende organisaties.

4 Welke vragen heeft de Aanbestedende Dienst?

De Aanbestedende Dienst heeft verschillende vragen. De vragenlijst is met zorg opgesteld en staat in de eerste paragraaf weergegeven. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijdsinspanning van u, maar deze stellen we echter zeer op prijs. Als het leidt tot een aanbesteding, verwachten we dat de aanbesteding beter aansluit op de markt.

4.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen?

We willen aan de hand van onderstaande vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument, bereiken. Wij verzoeken u bij de beantwoording van de vragen gebruik te maken van Bijlage 1.

A. Uw organisatie en ervaring

1. Welke kernactiviteiten voert uw organisatie uit met betrekking tot klantcontact en vraagbeantwoording?
2. Heeft u ervaring met het uitvoeren van klantcontact voor de overheid en met opdrachten van vergelijkbare omvang? Kunt u dit toelichten met concrete voorbeelden?

B. Toepassing van AI in klantcontact

3. Hoe denkt u dat AI binnen deze opdracht het beste kan worden ingezet om begrijpelijk, hoogwaardig en empathisch klantcontact te realiseren, en waar blijft menselijke expertise of interactie volgens u essentieel?
4. Hoe past uw organisatie op dit moment AI, automatisering en chatbots praktisch toe in het contact met gebruikers?
5. Welke risico's en aandachtspunten ziet u bij de inzet van AI binnen deze opdracht, naast de punten die u bij vraag 3 mogelijk al heeft genoemd?
6. Wij zien meerwaarde in het automatiseren van het registreren van gebruikersinteracties en in het gebruik van AI voor het samenvatten van gesprekken met burgers, waarbij de (geanonimiseerde) data ook beschikbaar wordt gesteld voor analyse door onderzoekers van de Aanbestedende Dienst. In hoeverre beschikt uw organisatie op dit moment over een oplossing die hiervoor inzetbaar is binnen deze opdracht?
7. Voor het eventueel toepassen van AI op deze opdracht zien wij twee mogelijke scenario's:
 - a. de opdrachtnemer levert en gebruikt de AI-oplossing;
 - b. de overheid levert zelf een AI-oplossing die door de opdrachtnemer wordt gebruikt.

Welke voor- en nadelen ziet u bij deze twee scenario's, en waar zouden wij volgens u rekening mee moeten houden om tot een goed resultaat te komen?

8. De AI Act wordt de komende jaren gefaseerd ingevoerd. Als u interesse heeft om deze opdracht uit te voeren, in hoeverre verwacht u dat uw AI-oplossing hieraan zal kunnen voldoen?

C. Toekomst en randvoorwaarden

9. Naast de wettelijke kaders, zoals de AI Act en de AVG, welke randvoorwaarden acht u belangrijk voor een verantwoorde en succesvolle inzet van AI binnen deze

dienstverlening? Denk aan aspecten als privacy, dataveiligheid of samenwerking met de Opdrachtgever.

D. Samenwerking en waardecreatie

10. Burgers moeten altijd goed geholpen worden, ook als ze met hun vraag bij het 'verkeerde loket' terechtkomen. Samenwerking tussen organisaties, warme overdracht en casemanagement zijn daarbij cruciaal om te voorkomen dat mensen tussen wal en schip vallen. Hoe kan volgens u goed worden samengewerkt tussen Opdrachtgever, opdrachtnemer en met andere overheidsorganisaties om te zorgen dat burgers met hun vraag altijd op de juiste plek terechtkomen, ook wanneer meerdere organisaties betrokken zijn (het 'geen verkeerde deur'-principe)?
11. Welke lessen uit eerdere samenwerkingen met (semi-)publieke opdrachtgevers en welke andere ideeën of aandachtspunten wilt u meegeven om de overheid te helpen de dienstverlening aan burgers verder te verbeteren?

E. Prijsvorming

12. We zien een mogelijk spanningsveld tussen traditionele prijsmodellen en geautomatiseerd klantcontact. Een goed presterende AI-chatbot kan het aantal (betaalde) menselijke contacten verminderen, wat voor leveranciers een prikkel kan zijn om de chatbot minder optimaal te laten functioneren. Welke prijsmodellen of afspraken ziet u als geschikt om dit te voorkomen, en om zowel de Opdrachtgever als de opdrachtnemer te stimuleren te focussen op maximale waarde voor de burger?

F. Vervolg en feedback

13. Wij vinden het waardevol om met enkele partijen een verdiepend gesprek te voeren over dit onderwerp. Mogen wij u hiervoor benaderen? Deze gesprekken zullen plaatsvinden tussen maandag 26 januari en donderdag 5 februari 2026.
14. Heeft u mogelijk interesse om in te schrijven op deze opdracht?
15. Wat vindt u van deze Marktconsultatie? Wat kunnen wij in het vervolg beter doen?

5 Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van deze Marktconsultatie. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen stelt.

5.1 De Marktconsultatie

Iedere belangstellende Ondernemer mag deelnemen aan deze Marktconsultatie.

Voor meer algemene informatie over een Marktconsultatie kunt u terecht op de website van het Expertisecentrum Aanbesteden (PIANOO.nl), bijvoorbeeld <https://www.pianoo.nl/nl/marktconsultatie-wat-u-als-aanbesteder-nog-meer-moet-weten>.

Bij deze Marktconsultatie gaat het in eerste instantie om diensten en/of leveringen met deze CPV-code: CPV-code: 79512000-6 Callcenterdiensten

5.2 Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan nemen we uw reactie op de Marktconsultatie niet mee. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) reageren.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als Ondernemer op [TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer](#). Het juiste gebruik van TenderNed is voor risico van de Ondernemer c.q. Inschrijver.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen

Op de pagina [TenderNed | Contact](#) vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

5.3 Planning Marktconsultatie

Wij hebben deze Marktconsultatie gepubliceerd via TenderNed. Vanaf dat moment ging ze Marktconsultatie officieel van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure. In de volgende paragrafen leest u bij elk onderdeel een korte toelichting.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publiceren Marktconsultatie	Maandag 1 december 2025
Uiterste datum en tijd indienen van vragen over deze Marktconsultatie	Donderdag 11 december 2025, 17.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen	Donderdag 18 december 2025
Uiterste datum indienen reacties op de vragen van deze Marktconsultatie	Donderdag 15 januari 2026, 17.00 uur
Informerende of individuele gesprekken worden gehouden	Donderdag 22 januari 2026
Voeren van individuele gesprekken	Maandag 26 januari 2026 t/m donderdag 5 februari 2026
Beschikbaar stellen eindrapportage aan geïnteresseerde Ondernemers	Donderdag 12 februari 2026

5.4 Vragen over de Marktconsultatie

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Marktconsultatie? Gebruik hiervoor het Format Nota van Inlichtingen, dat u kunt vinden onder Documenten in TenderNed.

Vragen die op een andere manier worden gesteld, nemen wij niet in behandeling. Dien al uw vragen en suggesties in vóór de datum zoals genoemd in de planning. Alleen dan kunnen wij garanderen dat uw vraag wordt beantwoord.

Het is uw keuze om namen te noemen bij uw vragen en suggesties

U heeft zelf de keuze in hoeverre u bij uw vragen gebruik maakt van:

1. bedrijfsnamen;
2. productnamen;
3. andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden via TenderNed

U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Ondernemers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt een e-mail op het moment dat wij de vragen en antwoorden in TenderNed publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk op de in planning opgenomen datum.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor de andere Ondernemers. Deze publiceren wij dus niet in TenderNed, maar via een bericht via de berichtenmodule in TenderNed alleen aan u. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Zijn we het niet eens met uw motivering, dan nemen we met u contact op.

Indien wij van mening zijn dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan nemen wij deze in behandeling en publiceren wij geanonimiseerd het antwoord op TenderNed.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

5.5 Indienen van reactie op Marktconsultatie

Dien uw reactie op de Marktconsultatie uiterlijk in op de datum opgegeven in de planning

U kunt uw reactie alleen via TenderNed indienen. Dit doet u door uw reactie op de Marktconsultatie in te dienen via een zogenaamde 'kluis'. U helpt ons als uw reactie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- u geeft antwoord op de door ons gestelde antwoorden, middels het antwoordformulier (Bijlage 1);
- u levert uw reactie aan in een Microsoft Word bestand of Open Tekst File én in PDF-vorm.

Wilt u op een bepaalde vraag geen antwoord geven? Dan horen we graag waarom zodat we begrijpen wat de achterliggende reden is. Door het indienen van een reactie op deze Marktconsultatie gaat u akkoord met alle gestelde voorwaarden in deze Marktconsultatie. Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

5.6 Individuele gesprekken

De Aanbestedende Dienst kan verdiepende individuele gesprekken voeren met Ondernemers. In de schriftelijke beantwoording kunt u aangeven of u hierin interesse heeft. Deze gesprekken zijn bedoeld om uw antwoorden verder toe te lichten, aanvullende of gerelateerde vragen te bespreken en beter inzicht te krijgen in uw visie, ervaring en mogelijkheden voor de toekomstige dienstverlening.

Op basis van de ontvangen antwoorden bepaalt de Aanbestedende Dienst met welke partijen een individueel gesprek wordt gevoerd. Daarbij wordt gekeken waar een gesprek kan bijdragen aan een beter begrip van de marktinzichten of de mogelijke invulling van de toekomstige dienstverlening.

Het individuele gesprek is bedoeld om uw schriftelijke reactie toe te lichten en te verdiepen. Wij maken van dit overleg een verslag dat u eerst ter goedkeuring ontvangt.

De grote lijnen en belangrijkste inzichten uit de gesprekken verwerken we vervolgens geanonimiseerd in de eindrapportage van de marktconsultatie. Op deze manier delen we de opgedane kennis met alle geïnteresseerde partijen zonder bedrijfsvertrouwelijke informatie prijs te geven.

Selectie verdiepende gesprekken

Vanwege de tijdsinvestering kunnen wij mogelijk niet met alle respondenten in gesprek gaan. Als wij een selectie moeten maken, doen wij dit op basis van de volgende uitgangspunten:

- a) **Inhoudelijke verdieping:** Wij nodigen partijen uit waarvan de schriftelijke antwoorden aanleiding geven tot nader onderzoek, bijvoorbeeld door een vernieuwende visie of kritische kanttekeningen bij onze aannames.
- b) **Marktafspiegeling:** Wij streven naar een diverse groep gesprekspartners om verschillende perspectieven te horen (bijvoorbeeld qua grootte van de organisatie of specialisme).

De opbrengst van deze gesprekken wordt geanonimiseerd verwerkt in het eindverslag van deze marktconsultatie. Zo beschikt iedere partij straks over dezelfde informatie.

Als wij ingaan op uw aanbod voor een individueel gesprek, dan krijgt u uiterlijk op donderdag 22 januari een uitnodiging voor een gesprek via TenderNed

De individuele gesprekken vinden plaats tussen maandag 26 januari 2026 en donderdag 5 februari 2026 en vinden in overleg plaats in Den Haag, online of op een andere locatie. Een gesprek duurt naar verwachting een uur. We geven in de uitnodiging aan wat wij van u verwachten tijdens het gesprek.

5.7 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers

Wij delen de rapportage met de geïnteresseerde Ondernemers

Zowel van de schriftelijke vragenronde als van de gespreksronde maken we een geanonimiseerde samenvattende rapportage. U ontvangt hierover een bericht via TenderNed, waarna u de rapportage daar kunt downloaden. In de rapportage leest u een eindverslag van de resultaten van deze Marktconsultatie.

U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende Ondernemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van Aanbestedende Dienst.

Als deze Marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan nemen wij de geanonimiseerde samenvattende rapportage als onderdeel op van de aanbestedingsdocumenten.

5.8 Voorbehouden Aanbestedende Dienst

Wij mogen deze Marktconsultatie op elk moment stoppen

Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via de berichtenmodule in TenderNed. Daarnaast heeft de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid om de procedure van de Marktconsultatie te allen tijde aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

Wij vergoeden geen kosten

Alle kosten die samenhangen met deze Marktconsultatie, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan door deelname aan deze Marktconsultatie is voor uw eigen risico.

6 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie?

In dit hoofdstuk leest u uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze Marktconsultatie. Door deelname aan deze Marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument. Hieronder staan uitgangspunten en randvoorwaarden opgesomd.

- De Aanbestedende Dienst neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012;
- Dit Marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- Deze Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerde Ondernemers in het kader van een voorgenomen inkooptraject;
- Ondernemers die niet meedoen aan deze Marktconsultatie sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijk inkooptraject. Ondernemers die deelnemen aan de Marktconsultatie sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich in, voor een eventuele deelname aan een inkooptraject;
- Deze Marktconsultatie is voor zowel alle Ondernemers als de Aanbestedende Dienst vrijblijvend;
- (Deelnemende) Ondernemers kunnen geen rechten of verplichtingen ontleenen aan c.q. van deze Marktconsultatie tegen de Aanbestedende Dienst;
- Deelname door een Ondernemer aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht in de aanbesteding;
- Deelnemende Ondernemers stemmen ermee in dat de Aanbestedende Dienst de door de Ondernemers aangeleverde informatie ten behoeve van een eventuele aanbestedingsprocedure geanonimiseerd in een samenvatting verwerkt waarin op hoofdlijnen verkregen inzichten worden beschreven (zonder specifieke verwijzingen naar deelnemende Ondernemers of commercieel gevoelige informatie). Zodoende ontstaat er geen kennisvoorsprong voor deelnemende Ondernemers ten opzichte van niet uitgenodigde c.q. deelnemende Ondernemers bij een aanbesteding. Dit document zal dan als Bijlage toegevoegd worden aan het aanbestedingsdocument;
- Verstreckte informatie in het kader van deze Marktconsultatie wijkt mogelijk af van in het inkooptraject te verstrekken informatie;
- De Aanbestedende Dienst behandelt de inbreng van deelnemende partijen zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij de Aanbestedende Dienst in ieder geval rekening houdt met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- De voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- De Aanbestedende Dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van deze Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop deze Marktconsultatie betrekking heeft;
- De Aanbestedende Dienst honoreert claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen onder geen enkele mogelijkheid;
- De door deelnemende partijen aangeleverde documenten gebruiken we uitsluitend voor deze Marktconsultatie en de voorbereiding van de eventuele aanbesteding. Indien sprake is van auteursrechtelijk beschermd materiaal, vrijwaart de deelnemende partij de Aanbestedende Dienst voor aanspraken van derden die hieruit voortvloeien;
- De Aanbestedende Dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen;
- De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:
 - De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - Het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
 - Deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

- Voorwaarden die door een deelnemende partij worden opgesteld, zijn niet van toepassing op deze procedure.

Begrippenlijst

In dit Marktconsultatiedocument komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat deze begrippen betekenen. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

Begrip

Betekenis

Aanbestedende Dienst

De Staat der Nederlanden, in casu, Dienst Publiek en Communicatie, onderdeel van het ministerie van Algemene Zaken.

Aanbestedingswet

De Wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25 EU (Staatsblad 2016/241)

Bijlagen

Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Marktconsultatiedocument. Ook de documenten op TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Marktconsultatiedocument.

Contactpersoon

RIS
Joeri Koeleman, Inkoopadviseur
E-mailadres: joeri.koeleman@rijksoverheid.nl
Telefoonnummer: (06) 50 10 06 15

TenderNed

Het elektronische aanbestedingsplatform waarin de Aanbestedende Dienst deze Marktconsultatie uitvoert.

Nota van Inlichtingen

Het document met daarin:

- wijzigingen of aanvullingen op dit Marktconsultatiedocument.
- Onze antwoorden op vragen van u en andere Ondernemers.

De Nota van Inlichtingen is een onderdeel van deze Marktconsultatie.

Marktconsultatie

Het bevragen van de markt over een specifiek onderwerp met als doel informatie te vergaren. Deze informatie gebruikt de Aanbestedende Dienst mogelijk in een aanbestedingsprocedure.

Marktconsultatiedocument

Dit document en de daarbij behorende bijlagen.

Ondernemer

Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.

RIS

De organisatie die voor de Aanbestedende Dienst deze Marktconsultatie begeleidt. Zie voor meer informatie: (www.rijksinkoopsamenwerking.nl)