

Marktconsultatieverslag provincie Noord-Brabant

Bezwaarbehandelsysteem

Casenummer: C2373895

Auteur

Bram Duineveld

Datum

26 juni 2026

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
2	Beantwoording vragen	4
2.1	Vraag 1: Kaders/richtlijnen	4
2.2	Vraag 2: Kaders/richtlijnen	4
2.3	Vraag 3: Kaders/richtlijnen	4
2.4	Vraag 4: Functioneel	4
2.5	Vraag 5: Dienst en Kosten	5
2.6	Vraag 6: Dienst en Kosten	5
2.7	Vraag 7: Integratie/architectuur	5
2.8	Vraag 8: Integratie/architectuur	6
2.9	Vraag 9: Integratie/architectuur	6
2.10	Vraag 10: Integratie/architectuur	7
2.11	Vraag 11: Best Practices	7
2.12	Vraag 12: Best Practices	7
2.13	Vraag 13: Best Practices	7
2.14	Vraag 14: Best Practices	8
2.15	Vraag 15: Aanvullende Vragen	8
2.16	Vraag 16: Aanvullende Vragen	9

1 Algemeen

De provincie Noord-Brabant bereidt zich voor op de aanbesteding voor een bezwaarbehandelsysteem. In het kader van deze aanbesteding is op 13 april 2026 een marktconsultatie op TenderNed gepubliceerd. Bij de publicatie van de marktconsultatie was een vragenlijst opgenomen. Het doel van deze marktconsultatie was het betrekken van marktpartijen bij de voorbereiding van de aanbesteding. De provincie wilde hiermee inzicht krijgen in de mogelijkheden en uitdagingen rondom de aanschaf en implementatie van een nieuw bezwaarbehandelsysteem ter ondersteuning van de behandeling van bezwaarschriften, klachten en administratieve beroepen. Daarnaast beoogde de provincie input te verzamelen om de aanbestedingsstrategie, scope en uitgangspunten zorgvuldig te kunnen bepalen, en een globaal beeld te krijgen van de benodigde financiële investering.

In totaal hebben tien marktpartijen gereageerd op de marktconsultatie en de bijbehorende vragenlijst ingevuld. Met een viertal van deze partijen zijn daarnaast verdiepende gesprekken gevoerd. Onderstaande samenvatting is gebaseerd op de schriftelijke reacties.

De voorgenomen aanbesteding is op moment van publicatie van deze samenvatting nog in voorbereiding. De verkregen inzichten uit de marktconsultatie ondersteunen de provincie Noord-Brabant hierbij. Beoogd wordt de aanbesteding eind derde kwartaal of begin vierde kwartaal van 2026 te publiceren.

2 Beantwoording vragen

2.1 Vraag 1: Kaders/richtlijnen

- | |
|--|
| 1. Hoe kijkt u aan tegen de BIO2 en NIS2? Kan u nu of in de toekomst voldoen aan de daaruit toepasselijke vereisten? Zo ja, hoe? |
|--|

Het merendeel van de partijen beschouwt BIO2 en NIS2 als een positieve en logische ontwikkeling. De meeste partijen geven aan dat BIO2, als 'doorontwikkeling' van ISO27001, goed aansluit op certificeringen die zij al bezitten. Waar partijen aangeven dat NIS2 extra verplichtingen met zich meebrengt, zoals op het gebied van ketenverantwoordelijkheid en meldplicht, geven zij aan hier al actief op in te spelen. Een enkele partij plaatst de kanttekening dat eisen risicogebaseerd en proportioneel toegepast dienen te worden, met heldere afspraken tussen alle betrokken partijen.

2.2 Vraag 2: Kaders/richtlijnen

- | |
|--|
| 2. Heeft u een ISO-270001 certificering? |
|--|

Het merendeel van de partijen beschikt over een geldige ISO 27001-certificering. Eén partij geeft aan momenteel in het certificeringstraject te zitten.

2.3 Vraag 3: Kaders/richtlijnen

- | |
|--|
| 3. Binnen ons beleid hanteren wij een SaaS-first principe. Biedt u een SaaS-oplossing? Zo nee, welke type oplossing biedt u dan? |
|--|

Alle partijen bieden een SaaS-oplossing aan of hanteren een SaaS-first principe. De oplossingen worden overwegend gehost in een publieke cloudomgeving, waarbij meerdere partijen benoemen Europese hosting hanteren. Een enkele partij biedt daarnaast de mogelijkheid tot hosting in alternatieve omgevingen, ingegeven door geopolitieke ontwikkelingen en behoefte aan soevereiniteit.

2.4 Vraag 4: Functioneel

- | |
|---|
| 4. Hoe ondersteunt uw oplossing onze behoeften (zie sectie 3.3) voor de afhandeling van bezwaren, administratieve beroepen en klachten? |
|---|

Alle partijen geven aan de behoeften uit sectie 3.3 grotendeels te ondersteunen. Over de gehele linie wordt ondersteuning geboden op het gebied van procesbewaking, termijnbewaking conform de Awb, zaak- en taakgericht werken, dossierbeheer en managementrapportage. Rolgebaseerde toegangscontrole en gescheiden archivering ten behoeve van de onafhankelijkheid van de HAC worden breed als standaardfunctionaliteit benoemd.

2.5 Vraag 5: Dienst en Kosten

5. Wat is uw licentiemodel en wat zijn de eenmalige en structurele kosten?

Alle partijen hanteren een SaaS-abonnementsmodel met een onderscheid tussen eenmalige implementatiekosten en structurele jaarlijkse kosten. Partijen hanteren verschillende licentiemodellen, waaronder modellen op basis van gebruikersaantallen, zaakvolumes of een vaste licentieprijs. De meeste partijen hebben indicatieve bedragen benoemd, waarbij de kosten onderling sterk uiteenlopen. Een aantal partijen heeft geen concrete bedragen genoemd en geeft aan dat een prijsopgave pas mogelijk is na een nadere intake of bij verdere specificatie.

2.6 Vraag 6: Dienst en Kosten

6. Welke ervaring heeft u met overheden en implementaties in het kader van bezwaar, beroep en klachtafhandeling?

De meeste partijen geven aan aantoonbare ervaring te hebben met bezwaar-, beroep- en klachtafhandeling bij (semi-)overheidsorganisaties, waaronder waterschappen, gemeenten en provincies. Een enkele partij geeft aan dat de ervaring met dit specifieke domein beperkt is (bezwaar, beroep en klachtafhandeling), maar beschikt over brede ervaring met procesontwerp en -implementatie bij overheidsorganisaties. Eén partij baseert zich op ervaring buiten de (semi-)overheidssector.

6a. Biedt u de mogelijkheid voor functioneel beheer als onderdeel van de dienst?

Alle partijen bieden de mogelijkheid voor functioneel beheer als onderdeel van of aanvulling op hun dienstverlening.

6b. Wat adviseert u om minimaal aan taken bij het HAC-secretariaat te beleggen, waarom?

De meeste partijen adviseren om de inhoudelijke regie en het proceseigenaarschap bij het HAC-secretariaat te beleggen. Concreet noemen partijen taken als eerstelijns gebruikersondersteuning, autorisatiebeheer en kwaliteitscontrole op registraties. Technische en administratieve taken, zoals sjabloongeneratie, termijnbewaking en systeemonderhoud, kunnen volgens partijen bij de leverancier worden belegd. Enkele partijen geven een indicatie van de benodigde inzet aan de kant van het secretariaat van circa 0,1 tot 0,2 fte.

2.7 Vraag 7: Integratie/architectuur

7. Kan uw systeem gegevens uitwisselen op basis van Restfull API en/of SOAP?

Nagenoeg alle partijen geven aan gegevensuitwisseling via RESTfull API's te ondersteunen. De meeste partijen ondersteunen daarnaast ook SOAP, waarbij meerdere partijen aangeven dat REST de voorkeur heeft en SOAP vooral relevant is voor koppelingen met legacy-systemen.

2.8 Vraag 8: Integratie/architectuur

8. Hoe kijkt u aan tegen de gegevenstandaarden zoals STUF en de ZGW-API?

De meeste partijen beschouwen StUF als een verouderende standaard en zien de ZGW-API als de logische opvolger binnen de Common Ground-principes. Nagenoeg alle partijen ondersteunen de ZGW-API of geven aan hier naartoe te bewegen, waarbij meerdere partijen aangeven dat ZGW-API nadrukkelijk hun voorkeur heeft. Meerdere partijen ondersteunen daarnaast nog StUF voor koppelingen met bestaande legacy-systemen. Een enkele partij geeft aan StUF niet meer te ondersteunen in nieuwe implementaties.

8a. Heeft u daar ervaring mee en tegen welke knelpunten bent u aangelopen?

Als knelpunten bij StUF worden onder meer genoemd: complexe XML-structuren, beperkte flexibiliteit en hoge beheersinspanning. Bij de ZGW-API worden knelpunten benoemd rond de nog lopende doorontwikkeling van de standaard, interpretatieverschillen tussen leveranciers en de variërende volwassenheid van implementaties. Meerdere partijen geven aan deze knelpunten op te vangen via een mapping- of adapterlaag.

2.9 Vraag 9: Integratie/architectuur

9. Heeft u ervaring met gegevensuitwisseling via een service bus?

Alle partijen geven aan ervaring te hebben met gegevensuitwisseling via een service bus.

9a. Zo ja, tegen welke knelpunten liep u aan?

De meeste partijen benoemen knelpunten waarbij de volgende terugkerende thema's naar voren komen: onduidelijke verantwoordelijkheidsverdeling tussen partijen in de keten, complexiteit bij foutafhandeling en asynchrone berichten, en vertraging als gevolg van transformaties en extra schakels. Meerdere partijen geven aan deze knelpunten op te vangen via retry-mechanismen, uitgebreide logging of een mapping-laag. Een enkele partij geeft aan geen noemenswaardige knelpunten te hebben ervaren.

9b. Ondersteunt uw systeem a-synchrone communicatie?

Alle partijen ondersteunen a-synchrone communicatie. Meerdere partijen geven aan dat dit architectureel de voorkeur heeft voor niet-tijdkritische processen, vanwege de robuustheid en betrouwbaarheid van de gegevensuitwisseling.

2.10 Vraag 10: Integratie/architectuur

10. Hoe is uw systeem opgebouwd (bijvoorbeeld modulair met losse componenten)?

Alle partijen beschrijven een modulaire opbouw, waarbij functionaliteiten als losse componenten zijn ingericht.

10a. Wordt in uw systeem logica en data onderscheiden van elkaar?

Alle partijen bevestigen dat logica en data in hun systeem van elkaar worden onderscheiden. Dit wordt door meerdere partijen in verband gebracht met Common Ground-principes, waarbij data enkelvoudig wordt opgeslagen en meervoudig kan worden gebruikt. Partijen geven aan dat deze scheiding voordelen biedt op het gebied van beheerbaarheid, schaalbaarheid en overdraagbaarheid van data.

2.11 Vraag 11: Best Practices

11. Maakt u gebruik van best-practices voor de inrichting van de processen bezwaar, administratief beroep en klachten?

Alle partijen geven aan gebruik te maken van best-practices voor de inrichting van deze processen. De meeste partijen beschikken over vooraf geconfigureerde processjablonen gebaseerd op de Awb en ervaringen bij eerdere implementaties.

2.12 Vraag 12: Best Practices

12. Biedt u een oplossing voor termijnbewaking/signalering op basis van de AwB?

Alle partijen bieden termijnbewaking en signalering op basis van de Awb als standaardfunctionaliteit. Functionaliteiten die breed worden benoemd zijn automatische berekening van beslistermijnen, signalering bij naderende of overschreden termijnen en ondersteuning bij opschorting, uitstel en verdaging.

2.13 Vraag 13: Best Practices

13. Gebruikt u een best-practice om HAC haar onafhankelijke positie te waarborgen?

De meeste partijen bevestigen een best-practice of bewezen werkwijze te hanteren voor het borgen van de onafhankelijke positie van de HAC. Een enkele partij geeft aan geen specifieke best-practice voor de HAC te hebben, maar past beproefde werkwijzen toe voor het scheiden van rollen en verantwoordelijkheden. Een partij geeft aan dit pas na een intake te kunnen bepalen.

13a. Zo ja, hoe gaat u dan om met de zaakafhandeling en -archivering?

De meeste partijen beschrijven een aanpak waarbij de onafhankelijkheid wordt geborgd via rolgebaseerde toegangscontrole en een strikte scheiding tussen het HAC-dossier en de bestuurlijke besluitvorming. Meerdere partijen geven aan archivering te faciliteren via een koppeling met een extern DMS, waarbij archiefwaardige stukken worden overgedragen en vertrouwelijke beraadslagingen afgeschermd blijven.

2.14 Vraag 14: Best Practices

14. Wat adviseert u m.b.t. reikwijdte van uw oplossing m.b.t de zaakafhandeling?

Alle partijen adviseren organisatiebrede procesondersteuning, van intake tot en met archivering, boven een beperkte inzet gericht op enkel het adviestraject. Als voornaamste argumenten worden genoemd: het voorkomen van schaduwadministraties, betere grip op Awb-termijnen en doorlooptijden en een volledig procesoverzicht binnen één systeem. Een enkele partij adviseert een gefaseerde implementatie als praktische aanpak om de scope beheersbaar te houden.

2.15 Vraag 15: Aanvullende Vragen

15. Biedt u een oplossing voor het vertrouwelijk uitwisselen van berichten en documenten op niet geautomatiseerde-manier met externen (veilig mailen, documentportalen)?

Alle partijen bieden mogelijkheden voor het vertrouwelijk uitwisselen van berichten en documenten met externen. De meest genoemde oplossingen zijn een eigen klantportaal en/of een koppeling met veilig-e-mailoplossingen zoals Zivver of vergelijkbare diensten. Meerdere partijen bieden beide opties aan, waarbij het klantportaal door partijen zelf als meest veilige oplossing wordt aangemerkt.

2.16 Vraag 16: Aanvullende Vragen

16. Zijn er vanuit uw kennis en ervaring nog algemene aandachtspunten of overige punten die, gezien de gestelde vragen, niet aan bod zijn gekomen en die u wilt meegeven voor de voorbereiding van de aanbesteding?

Meerdere partijen hebben aanvullende aandachtspunten meegegeven voor de voorbereiding van de aanbesteding. De meest genoemde thema's zijn:

- De koppeling met het DMS (Corsa) wordt door meerdere partijen benoemd als bepalend voor de complexiteit van de implementatie. Partijen adviseren dit vroegtijdig in de scopebepaling mee te nemen.
- Meerdere partijen adviseren de aanbestedingsvorm en scope proportioneel te houden aan de omvang van het systeem, gezien het beperkte aantal gebruikers en zaken. Enkele partijen geven aan dat de verwachte opdrachtwaarde mogelijk onder de drempelwaarde voor een Europese aanbesteding valt.
- Daarnaast worden praktische aandachtspunten voor de aanbestedingsprocedure zelf benoemd, zoals een ruime planningstermijn voor inschrijvers, een afgebakende scope zonder onnodige vereisten en voldoende ruimte in de Nota van Inlichtingen.
- Enkele partijen adviseren om aandacht te besteden aan gebruikersadoptie en implementatiekwaliteit als onderdeel van de kwalitatieve beoordeling, naast de technische en functionele eisen bij de aanbesteding.