

Marktconsultatie provincie Noord-Brabant

Bezwaarbehandelsysteem

Casenummer: C2373895

Auteur

Bram Duineveld

Datum

13 april 2026

Uiterste ontvangstdatum reacties:

1 mei 2026

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	De provincie Noord-Brabant	3
1.2	Inleiding	3
2	Doel van deze marktconsultatie	5
3	Huidige en gewenste situatie	6
3.1	Huidige situatie	6
3.2	Gewenste situatie	7
3.3	Behoeften op Hoofdpijnen	7
4	Procedure marktconsultatie	9
4.1	Vorm marktconsultatie	9
4.2	Procedure marktconsultatie	9
4.3	Planning marktconsultatie	10
4.4	Deadline deelname marktconsultatie	10
4.5	Communicatie gedurende marktconsultatie	10
5	Vragen	11
6	(Overige) voorwaarden	13

1 Algemeen

1.1 De provincie Noord-Brabant

De provincie Noord-Brabant behartigt de belangen van de Brabanders. Of het nu gaat om het economisch klimaat, de bereikbaarheid, de bouw van woningen, bedrijventerreinen, veiligheid, zorg voor jongeren en ouderen, musea en podiumkunsten. De provincie staat voor Brabant: kleurrijk, ondernemend en sociaal!

Het college van Gedeputeerde Staten vormt het dagelijks bestuur van de provincie. De secretaris neemt deel aan de vergaderingen van Gedeputeerde Staten en is tevens Algemeen Directeur van de provinciale organisatie. De provinciale organisatie wordt geleid door de directie onder leiding van de Algemeen Directeur. De directie zet strategische kaders uit, stuurt het concern en zorgt voor een effectieve samenwerking binnen de organisatie en met onze partners.

Meer informatie over de provincie is te vinden op www.brabant.nl.

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd ten behoeve van het HAC-secretariaat, onderdeel van team Juridische Zaken, binnen het programma Bedrijfsvoering, Beleid & Advisering (BBA).

1.2 Inleiding

Momenteel werkt het secretariaat van de onafhankelijke hoor- en adviescommissie (HAC), dat onderdeel is van het team Juridische Zaken, met een op maat afgestemd proces ondersteunend systeem voor het digitaal verwerken van bezwaarschriften, klachten en administratieve beroepen.

In de huidige praktijk is gebleken dat dit systeem niet meer optimaal aansluit bij het gewenste procesoverzicht en de (groeierende) informatiebehoefte. Voor bepaalde onderdelen wordt daarom aanvullend gewerkt met schaduwregistraties, zoals voor het uitzetten van acties en het bijhouden of ze binnen de termijnen worden opgevolgd.

We onderscheiden, voor de duidelijkheid, 2 groepen:

- Hoor- en Adviescommissie (HAC): Onafhankelijk adviesorgaan dat hoorzittingen uitvoert en advies geeft op bezwaren.
- HAC-secretariaat (onderdeel van Team Juridische Zaken): Primair verantwoordelijk voor de inhoudelijke en procedurele behandeling van bezwaren.

Het HAC-secretariaat bestaat uit:

- 1 (coördinerend) secretaris (overzicht, werkverdeling, kwaliteitsbewaking)
- 3 juridisch ondersteuners (registratie en verwerking stukken, dossiervorming, planning hoorzittingen, ondersteuning bij correspondentie en voorbereiding)
- 6 secretarissen (waarvan 1 extern, inhoudelijke behandeling, voorbereiden en uitvoeren hoorzittingen, opstellen adviezen, communicatie met betrokkenen)

Werkwijze

Bezwaren tegen besluiten en klachten tegen gedragingen van of namens Gedeputeerde Staten (GS), PS (Provinciale Staten) of CdK (Comissaris van de Koning) komen binnen bij het secretariaat van de HAC. Ook behandelt het HAC-secretariaat administratieve beroepen.

Na ontvangst onderzoekt het secretariaat in het kader van de zogenaamde 'andere aanpak' wat de beste aanpak is. Zo kan bijvoorbeeld een informeel overleg met alle partijen gewenst zijn. Het kan ook zo zijn dat één of meerdere partijen gelijk een advies van de HAC willen.

Als de andere aanpak niet tot een oplossing van het bezwaar of de klacht heeft geleid of wanneer partijen gelijk advies van de HAC willen, wordt de zogenaamde reguliere procedure opgestart. Dit betekent dat het bezwaar of de klacht voor advies aan de HAC wordt voorgelegd. Het secretariaat van de HAC plant een hoorzitting en verstuurt de uitnodigingen hiervoor aan alle partijen. Na afloop brengt de HAC schriftelijk advies uit voor de beslissing op bezwaar.

Daarna stuurt het secretariaat van de HAC dit advies naar de behandelaar. De taak van de HAC komt hiermee ten einde. De behandelaar bereidt vervolgens de besluitvorming op het bezwaar of de klacht door GS, PS of de CdK voor, al dan niet in overeenstemming met het advies. De behandelaar (niet HAC-secretariaat) verstuurt na besluitvorming de beslissing op bezwaar of klacht samen met het advies van de HAC aan alle procespartijen én de HAC.

2 Doel van deze marktconsultatie

Ter voorbereiding op het uitvoeren van een aanbesteding van een nieuw bezwaarbehandelsysteem wil de provincie Noord-Brabant:

- Inzicht verkrijgen in de mogelijkheden en ontwikkelingen in de markt voor een bezwaarbehandelsysteem ter ondersteuning van bezwaar-, administratief beroep- en klachtbehandeling.
- Input ophalen om de aanbestedingsstrategie, scope en uitgangspunten zorgvuldig en proportioneel te kunnen bepalen.
- Een globaal beeld krijgen bij de benodigde financiële investering.

3 Huidige en gewenste situatie

3.1 Huidige situatie

Het huidige systeem ondersteunt uitsluitend de +/- 10 medewerkers van het HAC-secretariaat. HAC-commissieleden werken niet met het systeem. De focus van de oplossing betreft behandeling. Het gaat om ± 250–300 bezwaren per jaar, ± 15 klachten per jaar, ± 1 administratief beroep per jaar. Momenteel verzorgt team rechtsbescherming zelf het functioneel beheer in minimale vorm.

Omdat de HAC een onafhankelijk orgaan is moet archivering ook gescheiden zijn. Daarom onderscheiden we (vanuit archiefperspectief) de volgende 3 rollen in het proces:

1. HAC-secretariaat namens GS (ontvangt bezwaar, traject passende aanpak)
2. HAC-secretariaat (organiseert hoorzitting en maakt advies aan GS)
3. GS (voert verweer en neemt besluit op bezwaar)

Momenteel voert het HAC-secretariaat de taken van rol (1) en (2) uit; Gedeputeerde Staten (GS) voert taken in kader van rol (3) uit. De consultatie betreft een oplossing die het HAC-secretariaat moet ondersteunen in haar (behandel)rol. Daarom dient een oplossing de behandeltaken binnen rol (1) en (2) te ondersteunen, niet de behandeltaak van rol (3); maar de uitkomst van (3) moet wel geregistreerd (kunnen) worden.

De rol die de HAC namens GS uitvoert (1) moet archief-technisch losstaan omdat GS taakverantwoordelijk is. Daarom archiveert het HAC-secretariaat momenteel de uitkomst van (1) in het DMS (Corsa) namens GS. Corsa is namelijk het enige systeem waarin Gedeputeerde Staten haar werkprocessen behandelen en besluiten nemen.

Momenteel ondersteunen meerdere systemen de uitvoering van het proces:

- Formulierenvoorziening (Formdesk, wordt iProx.forms): Het e-formulier is vaak de basis voor contactgegevens. Aanvragen komen via een e-formulier, e-mail of post.
- Corsa (zaaksysteem/ DMS): Registreert de hoofdzaak en eventuele deelzaken. Centrale plek voor archivering. Wordt aanvullend gebruikt voor stukkenuitwisseling.
- Maatwerk (behandelsysteem): ondersteuning voor het afhandelen van de bezwaren, klachten en administratief beroepen (registratie stappen, afhandeling, notities, werkverdeling, termijnbewaking, contactgegevens, hoorzitting-planning).
- IBabs (raadsinformatiesysteem) – publiceren van stukken voor HAC-leden.
- Xential (sjablonenvoorziening): uitgaande post (niet e-mail) en advies-sjablonen.

Aanvullende hulpmiddelen:

- MS Teams Planboard: aanvullend taakbeheer, samenwerking, afstemming
- OneDrive & Word – samenwerken aan documenten (conceptadviezen, notulen, correspondentie). Handmatige Word-sjablonen voor ontvangstbevestigingen. Gedetailleerde taak beschrijvingen in losse documenten naast het behandelsysteem.
- Excel: administratie van hoorzittingen (planning, vergoeding deelname)
- Adobe – documentbewerking (Samenvoegen / lakken van stukken)
- Outlook – Correspondentie en het uitwisselen van stukken met betrokkenen

- KVK-uittreksels – controleren van gemachtigden

3.2 Gewenste situatie

Een toekomstbestendige, efficiënte, gebruiksvriendelijke en procesondersteunende oplossing waarmee het HAC-secretariaat optimaal wordt ondersteund bij haar rol in de behandeling van bezwaarschriften, klachten en administratieve beroepen. Een subdoel is dat, door deze ondersteuning, de bestaande schaduwadministraties niet langer nodig zijn. De schaduwadministraties zijn onderdeel van de benoemde aanvullende hulpmiddelen (takenplanboards; word/excel-documenten t.b.v. registratie, planning, proceslogica, taakformulatie, sjablonen; Onedrive t.b.v. aanvullend dossierbeheer)

3.3 Behoeften op Hoofdpijnen

1. Procesbewaking

Er is behoefte aan inzicht in en overzicht op de voortgang en status van zaken. Waaronder: waar zaken zich in het proces bevinden, welke stappen zijn doorlopen en welke vervolgstappen aan de orde zijn. Dit betreft ook afwijkende procesgangen, zoals een informele aanpak.

2. Termijnbewaking

De afhandeling van bezwaren, klachten en administratieve beroepen dient te gebeuren conform de termijnen in de Algemene wet Bestuursrecht (AwB). Tevens kunnen aanvullende termijnen worden afgesproken (uitstel, opschorting). Er is behoefte aan termijnbewaking, waaronder: overzicht op lopende termijnen, het attenderen van (naderende) termijnoverschrijdingen, en het wijzigen van termijnen.

3. Zaakgericht werken met taakgerichte ondersteuning

Binnen een zaak werken meerdere rollen samen. Om onderlinge samenwerking te faciliteren is er behoefte aan aanvullende ondersteuning op taakniveau, waaronder: taakcreatie en -toewijzing en inzicht in uitgevoerde handelingen. Naast taakgerichte ondersteuning moet het taakniveau behouden blijven.

4. Dossierbeheer

Er is behoefte aan ondersteuning bij het vastleggen, raadplegen en beheren van dossiers, documenten en notities zodat dat alle relevante informatie per zaak gedurende het gehele proces in samenhang beschikbaar is.

5. Klant- en contactinformatie

Voor de behandeling is klant- en contactinformatie nodig van betrokken personen en organisaties, zoals bezwaarmakers en gemachtigden. Er is een behoefte aan ondersteuning bij het vastleggen, raadplegen en hergebruiken van deze gegevens zodat deze waar nodig beschikbaar zijn en niet onnodig worden uitgevraagd.

6. Document- en berichtuitwisseling

Er is behoefte aan ondersteuning om documenten en berichten veilig en betrouwbaar te kunnen uitwisselen met belanghebbenden, gemachtigden en interne betrokkenen, zowel binnen als buiten de context van een zaak.

7. Vertrouwelijke omgang informatie

Er is behoefte aan een werkwijze die de vertrouwelijkheid van alle informatie waarborgt, waaronder: documenten, communicatie, maar ook notities en taken.

8. Gescheiden archief t.b.v. onafhankelijkheid

Er is behoefte aan ondersteuning die de onafhankelijke positie van de HAC borgt, inclusief gescheiden vastlegging en archivering van advisering en besluitvorming, met behoud van informatie-uitwisseling over resultaten.

9. Managementrapportage

Voor het jaarverslag heeft de coördinerend secretaris behoefte aan inzicht in prestatiekenmerken van de afhandeling van bezwaren, klachten en administratieve beroepen, waaronder het aantal aanvragen, doorlooptijden en uitkomsten.

10. Ondersteuning bij Hoorzittingen

Hoorzittingen kunnen onderdeel zijn van het adviesproces. Er is behoefte aan ondersteuning bij het plannen en organiseren van hoorzittingen, waaronder: (her)plannen, overzicht op zittingen i.r.t. zaken, betrokkenen, en aanwezigheid.

11. Beheerbaarheid en toekomstvastheid

Er is behoefte aan toekomstvast en beheersbare ondersteuning, zodat veranderingen in wetgeving en werkwijze duurzaam kunnen worden opgevangen. Betreft technisch/functioneel beheer is behoefte aan maximale ontzorging.

4 Procedure marktconsultatie

4.1 Vorm marktconsultatie

De provincie Noord-Brabant kiest ervoor om een zogenaamde open marktconsultatie te organiseren. Deze marktconsultatie wordt bekendgemaakt op TenderNed zodat geïnteresseerde marktpartijen hiervan kennis kunnen nemen. Daarnaast zal er met een select aantal leveranciers een individueel verdiepend gesprek plaatsvinden, om daarmee gedetailleerde informatie te verkrijgen omtrent de opdracht.

De reden dat gekozen is voor deze vorm van marktconsultatie, is dat de provincie Noord-Brabant op deze wijze zoveel mogelijk input vanuit de markt wil verkrijgen.

4.2 Procedure marktconsultatie

De procedure voor deze marktconsultatie is als volgt:

Schriftelijke vragen TenderNed

U wordt verzocht de vragen in het marktconsultatiedocument, te vinden in hoofdstuk 5, te beantwoorden. Uw reactie dient te worden ingediend via de berichtenmodule van TenderNed.

Voor de beantwoording dient u gebruik te maken van het door ons beschikbaar gestelde bestand 'Format t.b.v. antwoorden marktconsultatie bezwaarbehandelsysteem + naam organisatie'. Uw antwoorden worden vertrouwelijk behandeld.

De totale omvang van het in te leveren document (in het door ons aangeleverde format) bedraagt maximaal acht (8) A4-pagina's. Het toevoegen van bijlagen of links naar aanvullende documentatie is niet toegestaan. Alles wat meer is dan deze 8 pagina's wordt bij de verdere verwerking van de marktconsultatie buiten beschouwing gelaten. U wordt verzocht de vragenlijst in .docx formaat toe te sturen.

Verdiepende gesprekken

Een selectie van de marktpartijen die gereageerd hebben, wordt vervolgens op uitnodiging van de provincie in de gelegenheid gesteld om in verdiepend gesprek met de provincie te gaan, voor een verdere duiding van de input en de te nemen keuzes. Hierin heeft de provincie Noord-Brabant de gelegenheid om nadere vragen te stellen over de gegeven antwoorden en om verdiepende vragen te stellen. Vanuit de provincie Noord-Brabant zullen bij deze verdiepende gesprekken een informatieanalist, een informatie-architect en twee medewerkers van het HAC-secretariaat aansluiten.

Afronding marktconsultatie

De ontvangen reacties van de marktconsultatie worden samengebracht in een geanonimiseerd samenvattend marktconsultatieverslag. Dit verslag zal na afloop van de marktconsultatie op TenderNed worden gepubliceerd. Ook zal het marktconsultatieverslag bij publicatie van de (eventuele) aanbesteding worden gepubliceerd.

4.3 Planning marktconsultatie

Activiteit	Uiterlijke datum
Publicatie marktconsultatie	13 april 2026
Sluitingsdatum indienen ingevuld format marktconsultatie	1 mei 2026
Uitnodigen van partijen voor verdiepende gesprekken	13 mei 2026
Verdiepende gesprekken met geselecteerde leveranciers	19 mei 2026
Publicatie marktconsultatieverslag	26 juni 2026

De verdiepende gesprekken zijn op 19 mei tussen 11.00 en 16.00 uur en zullen online via Microsoft Teams plaatsvinden. We verzoeken u om hiermee rekening te houden in uw beschikbaarheid.

Provincie Noord-Brabant behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

4.4 Deadline deelname marktconsultatie

U wordt verzocht om uiterlijk op vrijdag 1 mei 2026 te reageren op deze marktconsultatie. U kunt uw reactie via de berichtenmodule van TenderNed naar ons versturen. Reacties die na deze termijn binnen komen worden niet in behandeling genomen.

4.5 Communicatie gedurende marktconsultatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met de provincie Noord-Brabant via de berichtenmodule op TenderNed. De contactpersoon voor deze aanbesteding is: Bram Duineveld, inkoper.

5 Vragen

Kaders/richtlijnen

1. Hoe kijkt u aan tegen de BIO2 en NIS2?
 - a. Kan u nu of in de toekomst voldoen aan de daaruit toepasselijke vereisten?
 - b. Zo ja, hoe?
2. Heeft u een ISO-270001 certificering?
3. Binnen ons beleid hanteren wij een SaaS-first principe.
 - a. Biedt u een SaaS-oplossing?
 - b. Zo nee, welke type oplossing biedt u dan?

Functioneel

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

Dienst & Kosten

5. Wat is uw licentiemodel en wat zijn de eenmalige en structurele kosten?
6. Welke ervaring heeft u met overheden en implementaties in het kader van bezwaar, beroep en klachtafhandeling?
 - a. Biedt u de mogelijkheid voor functioneel beheer als onderdeel van de dienst?
 - b. Wat adviseert u om minimaal aan taken bij het HAC-secretariaat te beleggen, waarom?

Integratie/architectuur

7. Kan uw systeem gegevens uitwisselen op basis van Restfull API en/of SOAP?
8. Hoe kijkt u aan tegen de gegevenstandaarden zoals STUF en de ZGW-API?
 - a. Heeft u daar ervaring mee en tegen welke knelpunten bent u aangelopen?
9. Heeft u ervaring met gegevensuitwisseling via een service bus?
 - a. Zo ja, tegen welke knelpunten liep u aan?
 - b. Ondersteunt uw systeem a-synchrone communicatie?
10. Hoe is uw systeem opgebouwd (bijvoorbeeld modulair met losse componenten)?
 - a. Wordt in uw systeem logica en data onderscheiden van elkaar?

Best-Practices

11. Maakt u gebruik van best-practices voor de inrichting van de processen bezwaar, administratief beroep en klachten?
12. Biedt u een oplossing voor termijnbewaking/signalering op basis van de AwB?
13. Gebruikt u een best-practice om HAC haar onafhankelijke positie te waarborgen?
 - a. Zo ja, hoe gaat u dan om met de zaakafhandeling en -archivering?

14. Wat adviseert u m.b.t. reikwijdte van uw oplossing m.b.t de zaakafhandeling?
Bijvoorbeeld: enkel proces-ondersteuning van het adviestraject; of organisatie brede procesondersteuning voor een bezwaar, klacht of administratief beroep

Aanvullende Vragen

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

6 (Overige) voorwaarden

Naast de elders vermelde voorwaarden in dit document zijn op deze marktconsultatie de volgende overige voorwaarden van toepassing:

- dit document is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- de marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbesteding maar een consultatieronde;
- deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van mogelijke vervolgtrajecten;
- marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprojecten. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- de marktconsultatie is voor alle deelnemers als voor de provincie Noord-Brabant vrijblijvend;
- partijen (inclusief partijen die niet deelnemen als voor de provincie Noord-Brabant) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de provincie Noord-Brabant ontleen;
- deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed door de provincie Noord-Brabant;
- deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in het door de provincie Noord-Brabant nader uit te werken stukken op het gebied van de aanbesteding voor het bezwaarbehandelsysteem;
- de provincie Noord-Brabant neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht;
- de inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- de voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- de provincie is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realiseren en/of aanbesteding van het onderwerp waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- de door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de provincie Noord-Brabant hiervan gevrijwaard door deze deelnemende partij(en);

- de provincie Noord-Brabant behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- door deelnemen aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.