



Marktconsultatiedocument

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Meer informatie

contact.RIS@rijksoverheid.nl

Marktconsultatie Levering en implementatie van een zaaksysteem

ten behoeve van

het Huis voor Klokkenluiders

Contactpersoon	Tim Kampers
Datum	8 juli 2026
Kenmerk	201865002.094.002
Versie	1.0
Status	Definitief
CPV-code(s)	72000000-5, 48000000-8

1 Wij zoeken een dienstverlener voor de levering en implementatie van een zaakstelsel

Wij, het Huis voor Klokkenluiders (hierna: wij of het Huis), zijn een mogelijke opdracht via een Europese aanbestedingsprocedure aan het voorbereiden. Voordat wij dit doen, gaan wij graag in gesprek met de markt. Dit noemen wij een marktconsultatie. Op deze manier krijgen wij beter inzicht in de mogelijkheden binnen de markt en zorgen wij ervoor dat de opdracht goed past binnen de markt. Tegelijk krijgt u vroegtijdig een duidelijk beeld van wat wij willen en welke doelen wij hebben.

Bent u geïnteresseerd in deze marktconsultatie? Dan nodigen wij u graag uit om onze vragen schriftelijk te beantwoorden.

2 Wie zijn wij?

Wij zijn een zelfstandig bestuursorgaan vallend onder het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Wij bestaan uit de afdelingen Advies, Onderzoek, Kennis & Preventie en Staf en dragen bij aan een integere samenleving met:

1. advies aanmelders, die bij werkgerelateerde maatschappelijke misstanden aan de bel trekken;
2. onderzoek naar misstanden en de bejegening van melders;
3. kennis en inspiratie bieden waarmee we organisaties ondersteunen bij het zorgen voor een veilig werkklimaat en het bewaken van hun integriteit.

Meer informatie over het Huis vindt u op onze website: [Organisatie | Huisvoorklokkenluiders](#).

2.1 Zaakgericht werken

Het Huis werkt hoofdzakelijk zaakgericht. We verwerken daarbij de ontvangen aanvragen. Als aanvragen aan de vereiste criteria voldoen worden ze toegekend aan een behandelaar en leiden tot een beslissing/antwoord/reactie/besluit. De aanvragen kennen onder meer de typering: melding, adviesverzoek, Woo of AVG-verzoek, vraag, klacht, bezwaar/beroep. Op termijn verwachten we ook handhaving en toezicht als taak erbij te krijgen.

Momenteel voldoet slechts een beperkt deel van de aanvragen aan de wettelijke criteria om helemaal in behandeling genomen te worden. De overige moeten vanuit een negatieve triageconclusie afgewezen en zo veel mogelijk doorverwezen worden. Dat triageproces kost tijd. Voor het Huis is het belangrijk om zo veel mogelijk tijd aan de behandelbare zaken te besteden en zo de grootst mogelijke positieve impact op de samenleving uit te oefenen.

Om zoveel mogelijk tijd aan onze zaken te kunnen besteden, willen we de triagetijd, die nodig is voor de onvoldoende gekwalificeerde aanvragen minimaliseren zonder natuurlijk tekort te doen aan de grondigheid en juistheid.

Daarnaast willen we de behandeltijd voor zaken zo kort mogelijk houden om zo veel mogelijk zaken binnen verwachte termijnen te kunnen afhandelen en de aanvrager zo snel als mogelijk het verwachte resultaat te bieden.

Dit geldt voor de inspanning en ook de doorlooptijd, die op dit moment gepaard gaat met wachtlijsten.

Het optimaliseren van ons proces alleen zal niet voldoende zijn om aan de groeiende vraag te kunnen voldoen. Om de toenemende aanvragen te kunnen beantwoorden, verwachten we onze organisatie van circa 31 fte uit te breiden naar ongeveer 50 in de komende vijf jaar.

Daarbij zijn belangrijke aspecten: gestructureerd & procesmatig werken, communicatie & berichtuitwisseling, portaalfunctie, beoordeling, routing, toewijzing, termijnbewaking, besluitvorming, fiattering.

2.2 Projectmatig & procesmatig werken

Naast de zaken bieden we kennis en inspiratie waarmee we organisaties ondersteunen bij het zorgen voor een veilig werkklimaat en het bewaken van hun integriteit. Hiervoor werken we projectmatig en in campagnes.

De stafafdeling met ICT (Tickets), Juridische zaken (Woo-en AVG verzoeken, klachten, bezwaar/beroep), Financiën (benutting & uitputting), Contractbewaking, HR (P-gesprekken) en beleid (beleidsdocumenten) werkt voornamelijk procesmatig. Daarbij zijn belangrijke aspecten: versiebeheer, fiattering, houdbaarheid, herinneringen.

2.3 Inkooporganisatie

Het Huis is opdrachtgever van deze marktconsultatie. De Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt de marktconsultatie. Tim Kampers, Senior inkoopadviseur RIS begeleidt deze marktconsultatie en is via de berichtenmodule bereikbaar via TenderNed.

3 Waar zijn we naar op zoek?

Wij zoeken een dienstverlener voor de levering en implementatie van een zaakstelsel (portaal, workflow-management en documentmanagement) ter vervanging van het huidige stelsel en ter professionalisering van de informatiehuishouding van het Huis, dat wordt gebruikt door zowel interne medewerkers als externe gebruikers via een beveiligd portaal.

3.1 Aanleiding en doel van de marktconsultatie

Voor de ondersteuning van de processen van het Huis verwerven wij een vervangend zaakstelsel, waarmee de primaire en secundaire processen beter ondersteund kunnen worden.

Wij hebben hiervoor de volgende documenten opgesteld

1. productvisie (zie bijlage productvisie),
2. stelselarchitectuur (zie bijlage Architectuur) en
3. programma van eisen (zie bijlage PvE samenvatting, onderstaande context en scope)

We zien het risico, dat de combinatie van eisen en wensen te uitdagend is voor één leverancier om dit met standaard (of-the-shelf) samenwerkende softwarepakketten te leveren zonder aanvullend maatwerk. Daarvoor vragen we potentiële leveranciers om een reactie op de huidige marktvraag, zodat we deze, waar nodig kunnen bijstellen.

3.2 Context en achtergrond van de opdracht

3.2.1 Doel

Het Huis wil zijn informatiehuishouding verbeteren en toekomstbestendig maken. Tevens willen we de informatiehuishouding volledig laten aansluiten op de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van archivering en informatievoorziening. Hiervoor wil het Huis zijn zaakgerichte en procesmatige werkwijze professionaliseren binnen de kaders van wetgeving & beveiligingseisen. Daarbij willen we de interne processturing vereenvoudigen,

het overzicht van de wettelijke taken vergroten, waarbij we deze effectiever en efficiënter kunnen uitvoeren.

3.2.2 Product

Het systeem dat bij dit doel past, bestaat uit een portal, workflowmanagement- en documentmanagementsysteem.

3.3 Scope en reikwijdte van de opdracht

De implementatie van het zaakstelsel (verder bekend als HuisSysteem) is onderdeel van de voorzieningen in de scope van het Programma Informatiehuishouding. Zie voor meer informatie bijlage A Scope.

3.3.1 Eisen en wensen

Functioneel algemeen

Het aanvraag en behandelproces is zeer gestructureerd en volgt een vast patroon en vaste stappen. Hiervoor zal gebruikt gemaakt worden van standaard workflows.

Daarnaast zal het systeem ook moeten faciliteren voor Kennis & Preventie en ondersteunende processen, waarvoor het workflow-aspect minimaal aanwezig is, maar vooral efficiënt documentmanagement met versiebeheer en fiattering belangrijk zijn

Hieronder staan een aantal voorgenomen eisen en wensen aan het product (de ICT-oplossing) en de dienstverlening, die van toepassing zijn.

1. Overzicht van werkvoorraden, aantallen van aanvragen en typering, lopende en gesloten zaken,
2. Inzicht in dossierkwaliteit & volledigheid
3. Gestructureerde zaakaanvraag+data, eenvoudig te gebruiken;
4. Goede vindbaarheid van en snelle navigatie naar zaakgerelateerde informatie via workflowkenmerken en geïndexeerde inhoud en metadata van documenten;
5. Termijnbewaking met signalering van zaken en fiattering van besluiten;
6. Proces en RACI-ondersteunde zaakafhandeling met templates;
7. Security & privacy by design;
8. Datatoegang en beheer moet voldoen aan BIO2 & NIS2
9. Data (ook contactgegevens) zijn alleen toegankelijk op basis van Need to know, er is sprake van Chinese walls binnen het Huis;
10. Toegang tot en binnen het Zaakstelsel op basis van IAM- Koppeling voor account en rollen,
11. Soevereiniteit (Data en controle binnen eigen rechtsgebied) wordt afgedwongen door uitsluitend van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet & regelgeving, dus geen bovenliggende andere wetgeving, zoals bijvoorbeeld USA;
12. Gegevensverwerking en toegang alleen binnen Europese Economische Ruimte (EER);
13. Benadering private deel alleen vanuit het netwerk van opdrachtgever; publieke deel via internet;
14. Private Cloud voor het DMS/Zaakstelsel – Portaaltoegang via Public cloud / Internet;
15. Automatische archivering & vernietiging binnen wettelijke termijnen;
16. Koppeling met het Nationaal archief;
17. Volledig digitaal, meer geautomatiseerd proces met getriggerde automatische notificatie/mail;
18. Directe communicatie via portaal tussen aanvragers en medewerkers;

19. Self service voor aanvragers voor hun Registratie van het account en persoonsgegevens (anoniem/pseudoniem/identificeerbaar), de aanvragen en inzage en onderhoud van hun deel van het eDossier;
20. Relaties tussen en trendanalyse van misstanden in sectoren of doelgroepen;
21. Efficiënte DMS-ondersteuning is wenselijk zonder workflows voor minder gestructureerde processen van Kennis & Preventie als de bedrijfsvoering (Personeel, Financiën, ICT);
22. De ICT-oplossing moet voldoen aan relevante Wetgeving: Compliance (de [AVG](#), de [Archiefwet](#), [Woo](#), [Wdo](#), [Who](#), [Wmebv](#));
23. Voldoende gespecialiseerde en snel aanpasbare opzet om mee te kunnen bewegen met onze veranderende organisatie en wereld
24. Standaard API's voor mogelijke toekomstige koppelingen met bijvoorbeeld AI-toepassingen voor documentrubricering of triage, KvK, Gemeentelijke Basisadministratie en randapparatuur, zoals scanners of softfoon.

3.4 Wat is de omvang van de opdracht

3.4.1 De omvang van de opdracht in kwalitatieve termen

3.4.1.1 Proces

Het Huis heeft het voornemen om onderstaande aspecten mee te nemen in de aanbesteding:

1. Een TCO en een passend licentiemodel, dat op- en afschalen van licenties ondersteunt;
2. Uw Productvisie, ontwikkelstrategie en Roadmap;
3. Wij verwachten een Plan van aanpak, uw beschrijving service level management en een Exitstrategie/plan;
4. Ook zullen wij naar verwachting een Productdemonstratie vragen (waarin bijvoorbeeld de volgende zaken moeten worden aangetoond: de systeemconfiguratie, de navigatie, gebruikerservaring en workflow-efficiëntie van uw ICT-oplossing);
5. Wij vragen ook om referenties, en voorbeelden van soortgelijke opdrachten.

Het Huis vraagt dienstverlening die bevat:

1. Levering & inrichting Test, Acceptatie, Productie workflows:
 - a. voor Primaire processen ingericht door leverancier;
 - b. voor Ondersteunende processen ingericht door opgeleide functioneel beheerders;
2. Geanonimiseerde testdata, gemigreerde productiedata;
3. Opgeleide medewerkers & Functioneel beheerders;
4. Proof of concept met Productiezaken, NoGo/Go planning, nazorg;
5. Technisch applicatiebeheer: monitoring, reguliere updates, preventief en adaptief onderhoud, wijzigingsverzoeken.

3.4.1.2 Infrastructuur

De inrichting sluit aan en werkt in de doelarchitectuur, zie bijlage C Infrastructuur.

3.4.2 De omvang van de opdracht in kwantitatieve termen

Wij denken aan het sluiten van een overeenkomst voor de periode van 10 jaar en die tussentijds door opdrachtgever opzegbaar is na 36 maanden.

Verwachte aantallen met vijf jaar horizon:

1. Klanten 2,5-5k jaarlijks;
2. Medewerkers 35-100;

3. Aanvragen 2,5k-5k jaarlijks;
4. Documenten 100 per zaak;
5. Opslagruimte 5-10Tb.

3.4.3 Processen

De werkprocessen zijn in kaart gebracht. Er is onderscheid gemaakt welke bij ingebruikname van het HuisSysteem beschikbaar moeten zijn met ingerichte workflows, zie overzicht in Bijlage F Processen.

- Primair 5 (in te richten door leverancier);
- Ondersteunend 20 (in te richten door functioneel applicatiebeheer);

4 Welke vragen hebben wij?

Hier vindt u onze vragen. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijd van u. We stellen dit zeer op prijs. We vragen u voor bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

1. Wat vindt u van het Programma van Eisen (bijlage G) in termen van haalbaarheid en uitvoerbaarheid? Wij ontvangen graag eventuele knelpunten, onduidelijkheden of eisen die u niet realistisch of niet uitvoerbaar acht, inclusief mogelijke alternatieven of aandachtspunten.
2. Kunt u aangeven wat volgens u de verwachte totale opdrachtwaarde is? Kunt u hierbij tevens een vrijblijvende kostenopbouw als bijlage meesturen?
3. Kunt u de dienstverlening/levering leveren? Zo ja, bent u geïnteresseerd in deze opdracht?
4. Welke informatie heeft u nodig om een goede inschrijving te kunnen doen?
5. Wat heeft u nodig voor de implementatie en een tijdige start van de opdracht?
6. Welke risico's of onmogelijkheden ziet u?
7. Zijn er nog andere zaken die u graag met ons wil delen op basis van de informatie uit deze marktconsultatie?

5 Hoe pakken we deze marktconsultatie aan?

Wij publiceren deze marktconsultatie openbaar. Op deze manier kan iedere geïnteresseerde meedoen. We kondigen deze marktconsultatie aan via [TenderNed](#). U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed gebruiken als ondernemer | TenderNed](#). U kunt tevens met TenderNed [contact](#) opnemen bij technische problemen.

6 Hoe ziet het proces en de planning eruit?

Vanaf het moment van publicatie op TenderNed gaat deze marktconsultatie van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatiedocument	8 juli 2026
Huispresentatie c.q. inlichtingenbijeenkomst	15 juli 2026, 13:00 uur
Indienen van vragen over deze marktconsultatie	25 augustus 2026, uiterlijk 10.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen	1 september 2026
Indienen van schriftelijke beantwoording	8 september 2026, uiterlijk 10.00 uur
Beschikbaar stellen eindverslag geïnteresseerden	16 september 2026

6.1 Heeft u vragen over de opdracht of de marktconsultatie?

Stel deze vragen dan voor genoemde datum en tijdstip via de berichtenmodule in TenderNed. We vragen u voor bij het indienen de vragen gebruik te maken van bijlage 2 (Format vragen Nota van Inlichtingen). We publiceren daarna alle vragen en antwoorden, in één Nota van Inlichtingen, in TenderNed.

6.2 Indienen van schriftelijke beantwoording

Wij vragen u voor bij het beantwoorden van de vragen gebruik te maken van bijlage 1 (Beantwoording vragen marktconsultatie).

6.2.1 Presentatie

Wij waarderen uw tijd om aan deze consultatie mee te werken en willen u niet overladen met overbodige informatie. Daarvoor hebben we dit document compact gehouden. Wij kunnen ons voorstellen, dat u hier en daar toelichting nodig heeft. Om u tegemoet te komen bieden we een vrijblijvende interactieve presentatie aan, waarin u vragen kunt stellen en wij de context van de opdracht kunnen toelichten.

Wilt u hierbij zijn? **Geef u dan op voor 14 juli via de berichtenmodule in TenderNed.**

Vermeld hierbij de bedrijfsnaam en de namen en email adressen van de personen die de presentatie willen bijwonen. De presentatie vindt digitaal plaats via Webex of Teams. Na aanmelding ontvangt u de link naar de bijeenkomst.

Zijn er niet genoeg aanmeldingen? Dan kunnen we beslissen om de presentatie te annuleren.

6.3 Wat gebeurt er na de marktconsultatie?

De informatie uit de marktconsultatie nemen we mee in de voorbereiding van onze opdracht en Europese aanbestedingsprocedure. Transparantie en het gelijkheidsbeginsel ten aanzien van alle leveranciers vormen de uitgangspunten van deze marktconsultatie. Daarom maken wij een eindverslag van de marktconsultatie. Dit is een algemeen verslag waarin wij geen vertrouwelijke informatie delen. Wij stellen dit eindverslag beschikbaar aan geïnteresseerde marktpartijen. Daarnaast voegen we dit eindverslag toe aan de aanbestedingstukken wanneer wij overgaan tot een aanbestedingsprocedure.

7 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend. U verkrijgt door deelname geen rechten ten aanzien van een Opdracht en/of deelname levert u ook geen verplichtingen op. We vergoeden daarnaast geen kosten, die samenhangen met deze marktconsultatie.

Op de voorgenomen opdracht zijn de Rijksvoorwaarden ARBIT-2022 van toepassing. Voorwaarden van marktpartijen zijn niet van toepassing.

8 Overzicht bijlagen

Bij deze marktconsultatie horen de volgende bijlagen:

Achtergrondinformatie	
Bijlage A	Scope
Bijlage B	Productvisie
Bijlage C	Infrastructuur
Bijlage D	Architectuur
Bijlage E	Volume-indicatie
Bijlage F	Processen
Bijlage G	Programma van eisen samenvatting

In te vullen door de marktpartij en uploaden via TenderNed	
Bijlage 1	Beantwoording vragen marktconsultatie
Bijlage 2	Format vragen Nota van Inlichtingen