



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 voor een oplossing voor het afhandelen van consulaire cases

ten behoeve van

het ministerie van Buitenlandse Zaken
de directie Consulaire Zaken en Visumbeleid (DCV)

Contactpersoon	Ilham Chabab
Datum	10 september 2026
Kenmerk	201865003.001.147
Versie	1.0
Status	Definitief

CPV-code(s)	• 72262000-9 – Ontwikkeling van software • 72263000-6 – Implementatie van software • 72267000-4 – Onderhoud en reparatie van software • 48000000-8 – Software en informatiesystemen • 72212460-1 – Software voor administratieve doeleinden • 75110000-0 – Diensten van de overheid
--------------------	--

1 Wij zoeken een marktpartij voor het leveren van een oplossing die wereldwijd de afhandeling van consulaire cases ondersteunt

Wij, het Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn een opdracht en 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?

Het ministerie van Buitenlandse Zaken, is opdrachtgever van deze marktconsultatie. De Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt de marktconsultatie.

Ilham Chabab, inkoopadviseur RIS begeleidt deze marktconsultatie en is bereikbaar via TenderNed/mail: ilham.chabab@rijksoverheid.nl.

3 Waar zijn we naar op zoek?

3.1 Inleiding

Context en rol van NWW

NederlandWereldwijd (NWW) is de centrale dienst van het Ministerie van Buitenlandse Zaken voor informatievoorziening en klantcontact richting Nederlanders in het buitenland. Onder de dienstverlening van NWW valt ook Consulair Maatschappelijke Bijstand, een van de kernprocessen van de directie HDCV (hoofddirectie consulaire dienstverlening).

Wat is Consulair maatschappelijke bijstand?

BZ verleent op verzoek van een Nederlander, en waar mogelijk, consulair maatschappelijke bijstand aan Nederlanders in het buitenland in situaties waarin de Nederlander in nood verkeert en zelf geen hulp kan regelen. Voorbeelden van zulke situaties zijn: detentie, overlijden, ziekenhuisopname, vermissing, psychosociale problemen en geweldsincidenten. Het team Casemanagers in Den Haag werkt in nauwe samenwerking met consulair medewerkers op de posten (Nederlandse ambassades en consulaten) om de hulpvraag (de case) in behandeling te nemen. In het betreffende land verzorgt de post het noodzakelijke contact rond een case met lokale partijen (zoals politie, ziekenhuis, gevangenis, lokale overheid). In de afhandeling van een case zijn soms ketenpartners betrokken, zoals Reclassering Nederland of Dutch & Detained voor het afleggen van bezoeken aan gedetineerden, of de uitkeringsinstanties (SVB, UWV) bij overlijden of detentie. Hier worden gegevens mee uitgewisseld.

In onderstaande tabel staat een overzicht van het aantal en type cases ter illustratie van de omvang van deze dienstverlening. Deze cijfers geven een indicatie van de schaal en aard van de consulaire cases en kunnen fluctueren afhankelijk van externe ontwikkelingen en gebeurtenissen. De tijd die nodig is voor de afhandeling van een type case is sterk afhankelijk van de complexiteit. De verwachting is dat aantal consulaire cases zal groeien de komende jaren.

Aantal Nederlanders ondersteund bij nood in het buitenland

Consulaire hulp bij	2025
Detenties	3181
Overlijdensgevallen	1274
Ziekenhuisopnames	837
Vermissingen	592
Familiezaken	528
Psychosociale problemen	199
Geweldsincidenten	61
Administratieve hulp (bemiddeling)	83
Overig	
Advies (kortlopend)	1379
Financiële bemiddeling	152
Repatriëring	50
Specials (adresopsporing)	8

Bron: NWW, Ministerie van buitenlandse zaken

Wie zijn de gebruikers?

Het klantcontactcentrum van NWW is het eerste aanspreekpunt voor Nederlanders in nood, is 24/7 bereikbaar, in Nederlands, Engels, Spaans en Frans, per telefoon, e-mail en Whatsapp. Een medewerker (Voorlichter) maakt, indien nodig, een consulaire case aan in het huidige systeem (Hermes OSC). Veder maken Voorlichters geen gebruik van dit systeem. Het aantal Voorlichters dat een actief account heeft voor het huidige systeem is 146.

Consulaire cases wordt behandeld door het team Consulair maatschappelijke bijstand (12 medewerkers), verder aangeduid als team CM van NWW, onder aansturing van een clusterhoofd. Het team werkt nauw samen met consulaire medewerkers op de 138 posten wereldwijd (ambassades, ambassadekantoren, en consulaten-generaal). Sommige posten vertegenwoordigen Nederland voor meerdere landen. Bij de behandeling van cases is veelal veel contact van de betrokken post met de getroffen personen, hun contactpersonen, lokale autoriteiten en ketenpartners. Per post zijn er gemiddeld 3 medewerkers met toegang tot Hermes.

De casemanagers in Den Haag hebben een regisserende rol en zijn verantwoordelijk voor de toekenning, afhandeling en afsluiting van de case. Voor complexe en politiek of privacy gevoelige cases wordt samengewerkt met het team Beleid van de directie HDCV. Denk hierbij aan b.v. (kind)ontvoeringen, politieke gevangenen, doodstrafzaken of bekende Nederlanders. Dit betreft zo'n 6 medewerkers. Daarnaast hebben enkele functioneel beheerders toegang tot de applicatie.

Het totaal aantal actieve accounts is op dit moment 569 (posten 376, departement 193). Het aantal concurrent users is (maximaal) 135.

De consulaire maatschappelijke bijstand wordt afgehandeld door het team CM in Den Haag, in Nederlands en Engels, en per telefoon en e-mail. Dit team werkt tijdens kantooruren, fysiek op kantoor en online. Voor noodgevallen buiten kantooruren is in het team een dienstdoend ambtenaar (DDA) actief. Dit geldt ook voor de dienstverlening op de posten.

In Bijlage B staat een Technische beschrijving van het huidige applicatielandschap.

3.2 Aanleiding en doel van de opdracht

In het kader van het aflopen van de aanbesteding van de huidige oplossing verkent NWW de markt voor een oplossing die het verlenen van consulaire bijstand effectief kan ondersteunen. Op uiterlijk 1 mei 2028 moet het nieuwe contract ingaan.

3.3 Omvang en complexiteit van de dienstverlening

De omvang van de dienstverlening maakt een gestage groei door o.a. omdat het aantal reizigers toeneemt dat (publieke) hulp verwacht. Daarnaast zijn er seizoen effecten die een druk op de capaciteit en dienstverlening veroorzaken. Het aantal cases per land verschilt veel, ook qua type cases. Cases kunnen variëren in looptijd van een dag tot meerdere jaren.

De groep gebruikers van het huidige systeem omvat: voorlichters, casemanagers, consulaire medewerkers op de posten, beleidsmedewerkers, managers, functioneel beheerders, redacteurs, managementondersteuners en dataspecialisten. Belangrijk is dat consulaire medewerkers op sommige posten het systeem maar enkele keren per jaar gebruiken. Gebruiksvriendelijkheid en een logische inrichting zijn essentieel voor deze relatief onervaren gebruikers.

Naar schatting 5% van de cases onderscheidt zich door een grotere complexiteit van afhandeling: beoordeling door manager CM, betrokkenheid van beleidsmedewerkers, meer en gevoelige persoonsgegevens en communicatie, een onvoorspelbaar proces en een intensievere samenwerking met posten en ketenpartners. Hierbij ontstaan soms documenten en interacties buiten het systeem om. Dit vraagt om goed doordachte processen van dossiervorming en flexibiliteit in de inrichting van de oplossing om ook de afhandeling van deze complexe cases goed te ondersteunen.

Een aantal bijzonderheden maakt het behandelen van sommige cases complexer dan andere. We noemen de belangrijkste. Voor detentiecasses is er een belangrijk onderscheid tussen zorg- en niet-zorglanden. In zorglanden, grofweg landen buiten West-Europa, zijn aparte voorzieningen voor gedetineerden in lastige omstandigheden. Dit betreft met name het uitwisselen van gegevens met Reclassering Nederland, Epafras en Dutch&Detained voor detentiebegeleiding- en het plannen van bezoeken, een maandelijks gift en een optioneel attentiebudget.

Via het huidige systeem worden diverse financiële processen afgehandeld:

- attentiebudget en giften (aan gedetineerden),
- financiële bemiddeling (relaties van Nederlander in nood maken via BZ/post geld over naar de persoon), en
- vergoedingen voor diensten (voor hulp bij het opvragen van overlijdensaktes, politierapporten en autopsierapporten, en adresopsporing).

Voor de dienstverlening rond gedetineerden zijn er met een aantal partijen afspraken over het verstrekken van persoonsgegevens (Reclassering Nederland, Epafras, Dutch&Detained, UWV, SVB en het Inlichtingenbureau gemeenten). Soms is er een vordering tot het leveren van informatie (b.v. politie, justitie, OM).

In de bijlage is een Casebeschrijving van een Nederlander in nood opgenomen (Bijlage A). De dienstverleningsprocessen worden in de aanbestedingsfase in detail uitgewerkt.

3.4 Samenwerking en implementatie

De samenwerking tussen NWW en de leverancier van de oplossing vraagt om een goede inrichting van kennisoverdracht en -borging. NWW stelt kaders, kennis en procesbeschrijvingen beschikbaar, die door de leverancier worden vertaald naar de oplossing. Van de leverancier wordt daarnaast verwacht dat deze actief bijdraagt aan het actueel houden van kennis en het signaleren van verbetermogelijkheden.

Na gunning van de opdracht volgt een implementatietraject waarin de dienstverlening gezamenlijk wordt ingericht en getest. Dit traject omvat onder meer kennisoverdracht, systeeminrichting, handleidingen en opleiding van medewerkers. Uitgangspunt hierbij is een zorgvuldige en gefaseerde overgang naar de nieuwe situatie, waarbij continuïteit van dienstverlening wordt geborgd. Aandachtspunt hierbij is een wereldwijde implementatie, waarbij (nu) 138 posten betrokken zijn.

Om marktpartijen goed in staat te stellen deze marktconsultatie te beantwoorden, zijn in dit document vragen opgenomen die betrekking hebben op de verschillende aspecten van de

dienstverlening. Deze vragen zijn bedoeld om inzicht te krijgen in de wijze waarop marktpartijen invulling geven aan vergelijkbare vraagstukken en welke oplossingsrichtingen zij passend vinden binnen deze context.

4 Welke vragen hebben wij?

Hieronder vindt u onze vragen. Wij vragen u gebruik te maken van de bijlage bij het beantwoorden van de vragen. Wij realiseren ons dat de beantwoording van de vragen de nodige tijd van u vraagt. We stellen dit zeer op prijs.

4.1 Opzet van de vragenlijst

De vragen in deze marktconsultatie zijn thematisch geordend en hebben tot doel inzicht te verkrijgen in mogelijke inrichtingsvarianten, aandachtspunten en afwegingen bij de gevraagde oplossing.

NWW staat nadrukkelijk open voor verschillende oplossingsrichtingen en nodigt marktpartijen uit om vanuit hun ervaring en expertise mee te denken over een passende oplossing. De vragen zijn dan ook niet bedoeld om een vooraf bepaalde oplossing te toetsen, maar om inzicht te krijgen in hoe de markt tegen deze opgave aankijkt en welke keuzes daarbij relevant zijn.

De vragen zijn op hoofdlijnen geformuleerd. Marktpartijen worden uitgenodigd om hun antwoorden te onderbouwen en, waar relevant, zelf accenten aan te brengen in de beantwoording. Het is niet noodzakelijk om ieder aspect afzonderlijk te behandelen, mits de beantwoording voldoende inzicht geeft in de gehanteerde aanpak, overwegingen en mogelijke varianten.

4.2 Instructie voor beantwoording

De Aanbestedende dienst verzoekt marktpartijen bij de beantwoording van de vragen:

- Toe te lichten welke oplossingsrichtingen, modellen of werkwijzen volgens u passend zijn binnen de geschetste context, inclusief een beknopte onderbouwing;
- Waar mogelijk praktijkvoorbeelden of ervaringen uit vergelijkbare situaties te betrekken;
- Inzicht te geven in relevante afwegingen, keuzes en eventuele alternatieven;
- Indien van toepassing bandbreedtes, kengetallen of ervaringscijfers te benoemen;
- Aandacht te besteden aan risico's, randvoorwaarden, afhankelijkheden en mogelijke beperkingen;
- Aan te geven welke elementen binnen de dienstverlening als standaard kunnen worden beschouwd en waar maatwerk nodig is.

De beantwoording mag beknopt zijn, mits deze voldoende inzicht biedt in de visie en ervaring van de organisatie. Indien vragen niet (volledig) kunnen worden beantwoord, wordt verzocht dit te motiveren.

4.3 Vragen per thema

Hieronder staat per categorie een openvraag geformuleerd. Daarbij geven we enkele aandachtspunten aan.

A. Gebruik van de oplossing (functionaliteiten)

Vraag: **Hoe zou u, op basis van uw ervaring, de gebruikers van uw oplossing zo goed mogelijk ondersteunen bij het verlenen van consulaire bijstand?** In bijlage A staat een Casebeschrijving van een Nederlander in Nood.

Denk hierbij aan:

- Algemeen gebruiksgemak
- Workflow-ondersteuning
- Case lifecycle management
- Zoeken, inzicht en overzicht

- Relatiebeheer
- Communicatie
- Kennis

B. Flexibiliteit van de oplossing

Vraag: **Hoe kan uw oplossing meebewegen met veranderingen, zonder dat hiervoor maatwerk in de oplossing nodig is?** Denk hierbij aan:

- Het eenvoudig toevoegen of wijzigen van attributen
- Het tijdens de looptijd van een case veranderen van type, status, prioriteit of het toevoegen van nieuwe informatie of betrokken partijen
- Verschillende rollen en verantwoordelijkheden gedurende de levensduur van een case
- Integratie of koppelingen met andere systemen (financieel, archivering, contactcenter, kennismanagement, datamanagement).
- Opschaling bij een eventuele toename van het aantal cases.

C. Innovatie en AI

Vraag: **Hoe ondersteunt uw oplossing het verantwoord toepassen van AI en welke andere ontwikkelingen in de markt ziet u die voor ons interessant zijn?** Denk hierbij aan:

- Het faciliteren van de afhandeling van cases door gebruikers b.v. AI voor zoeken, samenvatten, classificeren, signaleren en analyseren
- Binnen een overheidsorganisatie met gevoelige en internationaal gerelateerde gegevens, rekening houdend met
 - het Rijksbrede Cloudbeleid 2026¹,
 - EU AI-verordening² en
 - de ontwikkeling richting Europese digitale soevereiniteit.

D. Data en datamanagement

Vraag: **Op welke wijze kan het systeem bijdragen aan het benutten van data voor inzicht en effectief datamanagement?** Denk hierbij aan:

- Beschikbaarheid, vindbaarheid en herbruikbaarheid van informatie (b.v. Woo-verzoek)
- Monitoring, rapportages en het creëren van inzichten uit data
- Datakwaliteit
- Datamodel, metadata, definities, tabellen
- Gegevensuitwisseling met ketenpartners
- Bulkbeheer.

E. Informatiebeveiliging, privacy en gegevensbescherming

Vraag: **Hoe ondersteunt uw oplossing informatiebeveiliging, privacy en gegevensbescherming?** Denk hierbij aan:

- Relevante wet- en regelgeving
- Logische toegang/autorisaties, logging en monitoring, encryptie
- Archivering
- Beveiliging van de gehele leveranciers- en cloudketen.

¹ [Tweede Kamer – Herziening Rijksbreed Cloudbeleid 2026](#),

² [DigitaleOverheid.nl/AIverordening](#)

F. Aanpak en samenwerking

Vraag: **Wat is uw visie op de aanpak van dit project, vanaf ontwerp en inrichting van de oplossing tot en met testen, implementatie en beheer?**

Denk hierbij aan:

- Fasering en projectsturing
- De benodigde inzet en verantwoordelijkheden van zowel leverancier als opdrachtgever.
- De wereldwijde uitrol van de oplossing en gebruikersadoptie
- Belangrijke keuzes en afwegingen, afhankelijkheden, succesfactoren en valkuilen
- Mogelijke alternatieve inrichtingsvarianten
- Migratie van bestaande data en processen
- Incident- en servicemanagement.

G. Uw aanbieding

Vraag: **Welk prijs- en licentiemodel zou u hanteren voor onze situatie? Bent u bereid onder een mantelovereenkomst aan te bieden?** Denk hierbij aan:

- Licentievormen
- De wijze waarop kosten worden berekend
- Te voorziene aanvullende kosten
- Rechtstreeks aanbieden of via een mantel/broker

H. Geschiktheid van de oplossing

Vraag: **Om welke redenen past uw oplossing, op basis van de informatie, goed bij onze behoefte? Hoe onderscheidt uw oplossing zich daarbij van wat concurrenten bieden?**

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
Indienen van vragen over deze marktconsultatie	17 september 2026, uiterlijk 13.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen	24 september 2026
Indienen van schriftelijke beantwoording	15 oktober 2026, uiterlijk 13.00 uur
Informerende of individuele gesprekken/demo's worden gehouden*	29 oktober 2026
Voeren van individuele gesprekken/demo's	10 en 11 november 2026
Beschikbaar stellen eindverslag geïnteresseerden	Medio december 2026

*Wij maken op basis van de gegeven reacties een afweging of wij toegevoegde waarde zien in het voeren van individuele gesprekken. Als dit het geval is, nemen wij contact met u op. U kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek.

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/mail: ilham.chabab@rijksoverheid.nl. 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/per mail.

6.2 Indienen van schriftelijke beantwoording

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

6.3 Wat gebeurt er na de marktconsultatie?

De informatie uit de marktconsultatie nemen we mee in de voorbereiding van onze opdracht en aanbestedingsprocedure. Wij willen transparant zijn en iedereen gelijke kansen geven. 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/offerteaanvraag wanneer wij overgaan tot een aanbestedingsprocedure.

7 Uitgangspunten en randvoorwaarden

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend. U verkrijgt door deelname geen rechten en deelname levert u ook geen verplichtingen op. We vergoeden 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	Casebeschrijving Nederlander in nood
Bijlage B	Technische beschrijving van het huidige applicatielandschap

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