



Bijlage 2

Format - Nota van Inlichtingen

RIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage 2 – Format vragen Nota van Inlichtingen

Gegevens Marktconsultatie	
Titel marktconsultatie	Oplossing voor consulaire cases
Opdrachtgever	Het ministerie van Buitenlandse Zaken
Kenmerk	201865003.001.147
Inkoopadviseur	Ilham Chabab
Plaats Nota van inlichtingen	Den Haag
Datum Nota van inlichtingen	24/09/2026

Dit is de Nota van Inlichtingen waarin de gestelde vragen en opmerkingen van geïnteresseerde Ondernemers, naar aanleiding van de Marktconsultatie van 10 september 2026, beantwoord worden.

Vraag 1	In paragraaf B wordt gevraagd hoe de oplossing kan meebewegen met veranderingen zonder dat hiervoor maatwerk nodig is. Kunt u toelichten wat u in dit verband onder 'maatwerk' verstaat? Wordt het configureren van bijvoorbeeld casetypen, attributen, statussen, workflows, business rules, rollen en gebruikersschermen binnen een standaardproduct beschouwd als configuratie of als maatwerk?
Antwoord	We willen van de markt weten wanneer in uw oplossing sprake is van standaard of maatwerk. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 2	Welke functionele wijzigingen verwacht BZ gedurende de contractperiode zelfstandig door functioneel beheerders te kunnen uitvoeren, zonder tussenkomst van de leverancier en zonder

	softwaredeployment? Te denken valt aan het toevoegen of wijzigen van attributen, casetypen, statussen, regels, taken, templates en workflows.
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 3	Verwijzing: Marktconsultatiedocument §4.3 onderdeel C (Rijksbreed Cloudbeleid 2026) Is een oplossing die als dienst (SaaS) binnen de Europese Unie wordt geleverd op grond van het Rijksbreed Cloudbeleid 2026 toegestaan voor deze gegevensverwerking, of verwacht u een soevereine dan wel on-premise variant? Indien u beide varianten mogelijk acht: gaat u één variant als uitgangspunt voorschrijven, of wordt van inschrijvers gevraagd beide varianten aan te bieden? Deze keuze heeft grote invloed op prijs, doorlooptijd, beheermodel en de beschikbaarheid van AI-functionaliteit, en beperkt de onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen wanneer die open blijft.
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 4	Verwijzing: Marktconsultatiedocument §7 (ARBIT-2022) De Rijksvoorwaarden ARBIT-2022 zijn opgesteld met het oog op maatwerk en dienstverlening en wijken op onderdelen af van wat bij standaardsoftware en clouddiensten gebruikelijk en uitvoerbaar is, in het bijzonder op het gebied van dataresidentie, auditrechten bij de leverancier zelf, het instemmingsregime bij wijziging van subverwerkers, aansprakelijkheid en intellectueel eigendom. Bent u bereid vóór of tijdens de aanbesteding in gesprek te gaan over afwijkingen of aanvullende bepalingen op ARBIT-2022 voor het softwarecomponent, en wordt onvoorwaardelijke acceptatie van ARBIT-2022 als knock-outeis gesteld?
Antwoord	De Rijksvoorwaarden ARBIT-2022 zijn hierin leidend. Afwijkingen worden in de aanbestedingsprocedure besproken met Dienst Juridische Zaken. Dit gebeurt alleen in uitzonderingsgevallen. In deze fase kunnen we hier inhoudelijk niet op ingaan.

Vraag 5	Verwijzing: Marktconsultatiedocument §7 en §4.3 onderdeel F Stelt u broncode-escrow of een vergelijkbare continuïteitsvoorziening als eis? Bij standaardsoftware die als dienst wordt geleverd is escrow in de praktijk niet uitvoerbaar en biedt het geen feitelijke continuïteit. Acht u alternatieve waarborgen aanvaardbaar, zoals een onbeperkt recht op gegevensexport in open formaten, gedocumenteerde open koppelvlakken, een contractueel exitplan met exitondersteuning, beschikbaarheidsgaranties en actuele certificeringen (ISO 27001, SOC 2 Type II)?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 6	Verwijzing: Bijlage B, Technische beschrijving huidig applicatielandschap De functionaliteitsplaten op pagina 2 en 3 van Bijlage B zijn in de verstrekte vorm niet leesbaar (gedraaid en te klein weergegeven). Kunt u deze platen in leesbaar of bronformaat beschikbaar stellen?
Antwoord	Dank voor uw terugkoppeling. Bijgaand vindt u de complete functionaliteitsplaat uit bijlage B in origineel JPG formaat. Voor de beste leesbaarheid opent u het bestand in een fotobewerkings programma zoals Paint.

Vraag 7	Verwijzing: Marktconsultatiedocument §6 (individuele gesprekken en demo's) Kunt u aangeven hoe u de individuele gesprekken op 10 en 11 november 2026 wilt inrichten: beschikbare tijdsduur, samenstelling van uw delegatie, en of een demonstratie op basis van de casebeschrijving in Bijlage A gewenst is? Kunt u tevens aangeven welke thema's uit hoofdstuk 4 voor u de hoogste prioriteit hebben, zodat de tijd effectief wordt benut?
Antwoord	Wij vragen marktpartijen om de bespreking nadrukkelijk te richten op de BZ-casus. De bijeenkomst heeft een interactief karakter en biedt ruimte voor verdieping en dialoog. De bespreking bestaat uit:

	• Een korte introductie van uw organisatie (maximaal 5 minuten), uitsluitend gericht op relevante ervaring en context; • Een inhoudelijke bespreking van uw visie op de oplossing en de beantwoording van de gestelde vragen (maximaal 45 minuten); • Demo (maximaal 30 minuten). Hierbij hebben de thema's A. Gebruik van de oplossing (functionaliteiten) en B. Flexibiliteit van de oplossing, de hoogste prioriteit. Wij verzoeken jullie om een commerciële presentatie, algemene bedrijfsprofielen en herhaling van schriftelijke antwoorden zoveel mogelijk te beperken. De nadruk ligt op inhoudelijke verdieping en een open gesprek over de toepassing binnen de context van BZ.
Vraag 8	Wat is de exacte einddatum van het huidige contract (Hermes/OSC), en wat is de gewenste/geplande startdatum van de implementatie van de nieuwe oplossing? Is tussen deze twee data een overbruggingsperiode voorzien, en zo ja, hoe lang?
Antwoord	De huidige overeenkomst eindigt op 1 mei 2028. Onder voorbehoud van de voortgang en uitkomsten van de aanbestedingsprocedure geldt 1 mei 2028 tevens als beoogde ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst. Aan marktpartijen wordt gevraagd hun zienswijze te geven op de benodigde voorbereidings-, implementatie- en migratieperiode om de overgang van de huidige naar de nieuwe situatie zorgvuldig en beheerst uit te voeren.
Vraag 9	Welke componenten uit Bijlage B blijven in ieder geval bestaan in de gewenste to-be situatie, los van de uitkomst van deze uitvraag — bijvoorbeeld MS Exchange/Entra ID (identity/mail), Genesys Cloud (telefonie/contactcenter), SDX en DAPlatform (Rijksbrede data-infra), en Zivver (beveiligde e-mail)? En welke onderdelen vallen wél binnen de vervanging (Hermes zelf op Oracle Service Cloud)?
	Met de huidige kennis blijven de onderdelen actief (en vallen niet binnen de vervanging): DAPlatform, MS Exchange, Entra ID, SDX, Genesys Cloud, DocGen, 247Plaza.
Vraag 10	Hoe wordt omgegaan met datalocatie voor gevoelige data uit derde landen (detenties, politieke gevangenen) — is EU-hosting een eis of slechts een wens? En, gezien de wereldwijde dekking van 138 posten, verwacht de markt vanuit ervaring dat één (EU-)datalocatie voor alle regio's haalbaar en wenselijk is, of zijn hier praktische beperkingen te verwachten?
Antwoord	EU-hosting betreft een wens. Marktpartijen worden verzocht aan te geven in hoeverre zij hieraan kunnen voldoen en welke consequenties dit heeft. We gebruiken deze informatie om te bepalen in hoeverre deze wens in de aanbesteding kan worden opgenomen
Vraag 11	Bij de 138 posten wereldwijd met gemiddeld enkele gebruikers per post die het systeem slechts enkele keren per jaar gebruiken — kunt u aangeven of er connectiviteit/bandbreedte-beperkingen zijn op deze posten?
Antwoord	Tot zover bekend zijn er momenteel geen beperkingen.
Vraag 12	Blijven financiële processen (attentiebudget, giften, financiële bemiddeling, vergoedingen) in scope van de nieuwe oplossing, of wordt overwogen dit uit te plaatsen naar een specifiek financieel systeem?
Antwoord	Op dit moment gebruiken wij SAP als financieel systeem. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 13	Met welke ketenpartners (Reclassering Nederland, Epafras, Dutch&Detained, UWV, SVB, Inlichtingenbureau) wordt nu structureel data uitgewisseld via system-to-system koppeling, en met welke slechts handmatig/per e-mail? En hoe ziet dit er in de toekomst uit?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 14	In de aanvraag wordt aangegeven dat bij complexe cases soms documenten en interacties buiten het systeem om ontstaan. Komt dit structureel voor bij de de ~5% complexe cases?
Antwoord	Ja, dit komt structureel bij complexe cases voor. In het bijzonder wanneer het BZ vertrouwelijke/geheime informatie betreft.
Vraag 15	Kunt u eveneens aangeven: in welke vorm dit in de toekomst gebeurt en via welke kanalen deze interacties worden aangereikt? (worden er meer kanalen voorzien dan in de casus aangegeven zijn?)
Antwoord	Gezien het belang van dossiervorming is het voor de toekomst wenselijk communicatie (exclusief telefonie) zoveel mogelijk via het systeem te laten verlopen, dan wel verwijzingen op te nemen naar (fysieke of geheime) documenten en communicatie (e-mail/fysieke post) buiten het systeem.
Vraag 16	Is er behoefte aan een self-service/portal-component/mobiele telefoon app voor posten met lage gebruiksfrequentie, of blijft alles front-office gedreven?
Antwoord	We zijn benieuwd hoe een dergelijke oplossing kan bijdragen aan het gebruiksgemak van posten met weinig cases. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 17	In hoeverre wil BZ het huidige proces digitaliseren zoals het vandaag bestaat, versus het herontwerpen van processen op basis van best practices uit moderne casemanagementplatformen?
Antwoord	Wij nodigen u uit om uw visie hierop met ons te delen. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 18	Meertaligheid: In de marktconsultatie wordt aangegeven dat de dienstverlening aan burgers wordt aangeboden in het Nederlands, Engels, Spaans en Frans. Wij begrijpen ook dat de interne afhandeling van cases voornamelijk plaatsvindt in het Nederlands en Engels. Kunt u toelichten welke eisen gelden ten aanzien van de meertaligheid van de casemanagement-oplossing? Volstaat een Nederlands- en Engelstalige gebruikersinterface voor de interne gebruikers, of wordt ondersteuning van aanvullende talen verwacht? Daarnaast vernemen wij graag in hoeverre uitgaande communicatie, zoals e-mails, brieven, documenten en sjablonen, beschikbaar moet zijn in het Nederlands, Engels, Spaans en Frans.
Antwoord	De voertaal van het huidige systeem is Engels voor alle gebruikers. Uitgaande en inkomende communicatie, zoals e-mails, brieven, documenten en sjablonen, vindt plaats in diverse talen. Hierbij gaat het om alle talen die binnen het wereldwijde werkgebied van NederlandWereldwijd voorkomen. We zijn benieuwd in hoeverre uw oplossing ondersteuning biedt voor meertalige communicatie en documentverwerking. Beschrijf de beschikbare functionaliteiten, eventuele beperkingen en de wijze waarop verschillende talen binnen één omgeving kunnen worden beheerd en toegepast.
Vraag 19	Kan BZ een overzicht verstrekken van alle huidige en beoogde koppelingen inclusief systeemnaam, interface-type, volumes en eigenaarschap?
Antwoord	In dit stadium is deze gedetailleerde informatie niet beschikbaar.
Vraag 20	Welke Microsoft 365-componenten waaronder SharePoint Online zijn al beschikbaar binnen de organisatie en mogen worden hergebruikt binnen de uiteindelijke oplossing?
Antwoord	Vooralsnog wordt uitgegaan van de standaard Microsoft-Office omgeving.
Vraag 21	Heeft BZ een voorkeur voor hosting in een public cloud, private cloud, Rijkscloud of hybride cloudomgeving? Zo ja, welke overwegingen en randvoorwaarden zijn daarbij leidend?
Antwoord	Op dit moment heeft BZ geen uitgesproken voorkeur voor een specifieke hostingvariant, zoals public cloud, private cloud, Rijkscloud of een hybride cloudomgeving. BZ wil zich in deze fase laten

	informereren door de markt over de beschikbare mogelijkheden, de onderlinge verschillen, voor- en nadelen, randvoorwaarden en eventuele consequenties op het gebied van functionaliteit, security, compliance, beheer, continuïteit en kosten. Marktpartijen worden daarom uitgenodigd hun zienswijze te geven op de meest passende hostingvorm voor de beoogde oplossing en daarbij de relevante afwegingen inzichtelijk te maken.
Vraag 22	Kan BZ inzicht geven in de frequentie waarmee de in Bijlage A beschreven bijzondere processtappen voorkomen, zoals toestemmingsprocessen, financiële ondersteuning, ketenpartnerbetrokkenheid, bezoekplanning en gegevensuitwisseling met externe partijen?
Antwoord	De gevraagde detailinformatie is op dit moment nog niet beschikbaar. Deze informatie zal, voor zover relevant voor de aanbesteding, in een latere fase beschikbaar worden gesteld.
Vraag 23	Welke functionaliteiten van de huidige oplossing Hermes OSC worden beschouwd als onderscheidend en essentieel voor de primaire dienstverlening?
Antwoord	BZ wenst zich niet primair te richten op de functionaliteiten van de huidige oplossing. Op basis van de uitgewerkte case worden marktpartijen uitgenodigd te laten zien welke functionaliteit hun oplossing biedt en in welke mate deze configureerbaar is. BZ staat nadrukkelijk open voor een frisse blik vanuit de markt en alternatieve oplossingsrichtingen die aansluiten bij de doelstellingen en behoeften van de organisatie.
Vraag 24	In welke mate moeten gebruikers tijdens de levensduur van een case zelfstandig kunnen afwijken van voorgedefinieerde processtappen en caseclassificaties?
Antwoord	Afwijkingen van voorgedefinieerde processtappen en caseclassificaties dienen beperkt mogelijk te zijn. NWW hecht waarde aan gestandaardiseerde processen en consistente dossiervorming. Tegelijkertijd dient de oplossing voldoende flexibiliteit bieden om, waar de situatie aanleiding toe geeft en binnen de gestelde autorisaties, beperkt van het standaardproces af te kunnen wijken.
Vraag 25	Kunt u inzicht geven in de gewenste aanpak en scope van de migratie, waaronder de behandeling van lopende cases, historische dossiers en archiefgegevens, evenals de uitgangspunten voor continuïteit, bewaartermijnen en eventuele overdracht aan het Nationaal Archief?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 26	Financiële processen: kunt u toelichten hoe de koppeling met het financiële systeem van BZ voor attentiebudget, giften, financiële bemiddeling en vergoedingen er nu technisch uit ziet, en welke eisen worden gesteld aan een vergelijkbare koppeling in de nieuwe oplossing?
Antwoord	Op dit moment gebruiken wij SAP als financieel systeem. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 27	Wereldwijde connectiviteit: welke eisen stelt BZ aan de beschikbaarheid en performance van de oplossing op de 138 posten wereldwijd, gegeven mogelijk beperkte bandbreedte/connectiviteit en sterk wisselend gebruik (sommige consulaire medewerkers gebruiken het systeem maar enkele keren per jaar)?
Antwoord	BZ gaat ervan uit dat de beschikbare netwerkvoorzieningen toereikend zijn voor het gebruik van de oplossing. Marktpartijen worden uitgenodigd hun visie te geven op de mogelijkheden voor wereldwijde beschikbaarheid en performance, ook in situaties met wisselende connectiviteit en een beperkt gebruiksvolume. Als uitgangspunt geldt dat BZ streeft naar een zeer hoge beschikbaarheid van de dienstverlening, waarbij marktpartijen worden uitgenodigd aan te geven welke beschikbaarheidsniveaus zij kunnen garanderen en onder welke voorwaarden.
Vraag 28	Documentgeneratie en beveiligde communicatie: in het huidige landschap wordt gebruikgemaakt van DocGen voor documentgeneratie (o.a. landspecifieke Word-templates) en Zivver voor

	beveiligde e-mail naar contactpersonen. In hoeverre dient de nieuwe oplossing deze functionaliteit zelf te bevatten, en welke eisen gelden voor continuïteit van bestaande sjablonen en verzendkanalen?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 29	Digitale soevereiniteit en AI: welke concrete eisen of restricties stelt BZ aan de inzet van AI-functionaliteit (bijv. dataresidentie, hosting binnen de EU, gebruik van niet-Europese AI-leveranciers), gelet op de EU AI-verordening en de ontwikkeling richting Europese digitale soevereiniteit?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 30	Om de mogelijkheden correct te kunnen inschatten, vernemen wij graag of BZ een mini-competitie wenst te organiseren, dan wel gebruikmaakt van een bestaande mantelovereenkomst met een voorkeursbroker waarop aansluiting mogelijk is.
Antwoord	Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van marktinzicht en het nader specificeren van de scope. De keuze voor de uiteindelijke inkoopprocedure (zoals een Europese aanbesteding of een minicompetitie onder een bestaande raamovereenkomst) is mede afhankelijk van de uitkomsten van dit traject. Hierdoor kan op dit moment nog geen uitsluitsel worden gegeven over de definitief te hanteren inkooproute.

Vraag 31	Staat de aanbestedende dienst ervoor open dat een inschrijver de opdracht invult in een consortium of met onderaannemers, waarbij bijvoorbeeld een gespecialiseerde AI-/kennismanagementcomponent wordt gecombineerd met een separate leverancier voor de case-managementbackbone (dossiervorming, workflow, financiële afhandeling)? Of wordt van een inschrijver verwacht dat deze de volledige scope zelfstandig levert?
Antwoord	BZ heeft vooralsnog een voorkeur voor een geïntegreerde oplossing met haar eigen CMS en beperkt gebruik van onderaannemers. Marktpartijen worden echter nadrukkelijk uitgenodigd hun visie te geven op de meest passende aanpak en daarbij de voor- en nadelen van een consortium- of onderaannemersconstructie ten opzichte van een geïntegreerde oplossing toe te lichten.

Vraag 32	Wordt overwogen om de toekomstige opdracht in percelen te verdelen, bijvoorbeeld een apart perceel voor AI-gedreven kennismanagement/caseassistentie bovenop het core case-managementplatform? Zo nee, wat is hiervoor de reden, gelet op de gevraagde functionele breedte (van dossiervorming en financiële afhandeling tot AI-innovatie)?
Antwoord	De besluitvorming over een eventuele perceelverdeling vindt plaats na afronding van deze marktconsultatie. BZ onderzoekt thans of de gevraagde scope als één integrale opdracht in de markt moet worden gezet, dan wel of opdeling in percelen meerwaarde biedt.

Vraag 33	Welke concrete eisen volgen uit het Rijksbreed Cloudbeleid 2026 voor deze opdracht, bijvoorbeeld een verplichte EU-gevestigde/gecertificeerde cloud, of on-premise/air-gapped verwerking voor specifieke gegeven categorieën zoals detentie- of gezondheidsgerelateerde gegevens?
Antwoord	Op dit moment zijn nog geen concrete eisen vastgesteld ten aanzien van de toepassing van het Rijksbreed Cloudbeleid 2026 binnen deze opdracht. De uitwerking van specifieke eisen en randvoorwaarden maakt onderdeel uit van de aanbestedingsfase. In deze marktconsultatie wordt de markt nadrukkelijk uitgenodigd haar visie te geven op passende cloud- en hostingvarianten, waaronder eventuele consequenties van public cloud-, private cloud-, Rijkscloud- of hybride oplossingen. Daarnaast ontvangen wij graag inzichten ten aanzien van relevante wet- en regelgeving, compliancevereisten en de omgang met verschillende categorieën gegevens. Deze input wordt meegenomen bij de verdere uitwerking van de aanbesteding.

Vraag 34	Heeft BZ al een (voorlopige) risicoclassificatie gemaakt van de beoogde AI-toepassing(en) onder de EU AI-verordening? Welke concrete compliance-eisen (bijvoorbeeld mens-in-de-lus, transparantie, logging van AI-gestuurde suggesties of beslissingen) worden aan leveranciers gesteld?
Antwoord	Zie ook het antwoord op vraag 29. Op dit moment is nog geen (voorlopige) risicoclassificatie vastgesteld en zijn er geen concrete AI-specifieke compliance-eisen geformuleerd voor deze opdracht. De uitwerking van eventuele eisen ten aanzien van AI en compliance maakt onderdeel uit van de verdere voorbereiding van de aanbesteding. In het kader van deze marktconsultatie wordt de markt uitgenodigd haar visie te geven op de toepasselijkheid van de EU AI-verordening, mogelijke risicoclassificaties, relevante compliance-aspecten en best practices ten aanzien van onderwerpen zoals menselijk toezicht, transparantie, logging, uitlegbaarheid en governance. Deze inzichten worden meegenomen bij de verdere uitwerking van de aanbesteding.
Vraag 35	In hoeverre staat BZ open voor (gefaseerde) inzet van AI die niet alleen adviseert maar ook autonoom acties uitvoert, bijvoorbeeld het automatisch aanmaken van taken, opstellen van correspondentie of routing van cases, gezien de gevoeligheid van consulaire bijstand aan Nederlanders in nood?
Antwoord	BZ staat positief tegenover een gefaseerde uitrol van AI-functionaliteiten. Uitgangspunt is dat AI medewerkers ondersteunt en niet autonoom klantcontact afhandelt. Marktpartijen worden uitgenodigd hun visie te geven op een passende, beheersbare en toekomstbestendige inzet van AI binnen de oplossing.
Vraag 36	Komen partijen die zich richten op een specifiek deelaspect van de gevraagde dienstverlening, bijvoorbeeld uitsluitend AI-gedreven kennismanagement en caseassistentie in combinatie met een derde partij voor de kernregistratie, ook in aanmerking voor een individueel gesprek/demo, ook wanneer zij niet de volledige in hoofdstuk 3 geschetste scope zelfstandig aanbieden?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 31.
Vraag 37	Is het een harde eis dat de aangeboden oplossing zelf de financiële transacties verwerkt (attentiebudget, giften, financiële bemiddeling), of volstaat een koppeling met het bestaande financiële systeem van BZ?
Antwoord	Op dit moment gebruiken wij SAP als financieel systeem voor verwerking van financiële transacties. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 38	Kan worden toegelicht hoeveel bestaande data (cases, documenten, bezoekverslagen) gemigreerd of ontsloten moet worden vanuit het huidige systeem (Hermes/Oracle Service Cloud), gelet op de bewaarplicht van 20 jaar voor afgesloten cases?
Antwoord	BZ beschikt momenteel niet over een gevalideerd aantal te migreren dossiers. Marktpartijen worden verzocht aan te geven welke informatie zij nodig hebben om een migratieaanpak en eventuele inspanning zo nauwkeurig mogelijk te kunnen bepalen.

Vraag 39	Cloud en digitale soevereiniteit Hoe weegt de opdrachtgever de uitgangspunten van het Rijksbrede Cloudbeleid 2026 en de ontwikkeling richting Europese digitale soevereiniteit bij de uiteindelijke keuze van de oplossingsrichting en hostingvariant?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 33.

Vraag 40	Hostingmodel Wordt binnen de toekomstige aanbesteding onderscheid gemaakt tussen hosting door de softwareleverancier en hosting binnen een door de opdrachtgever gecontroleerde of Rijksbrede infrastructuur?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 33.

Vraag 41	AI-governance Welke eisen verwacht de opdrachtgever in de toekomstige aanbesteding ten aanzien van de EU AI-verordening, waaronder transparantie, uitlegbaarheid, menselijk toezicht, gegevensgebruik en herleidbaarheid van modellen en resultaten?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 34.

Vraag 42	API-strategie Wordt voor gegevensuitwisseling met interne systemen en ketenpartners uitgegaan van een API-first architectuur, en zijn daarbij specifieke Rijksstandaarden of voorzieningen voorgeschreven of gewenst?
Antwoord	BZ heeft de voorkeur aan een API-first architectuur en hanteert de open standaarden die de Rijksoverheid hanteert.

Vraag 43	Archivering Ziet de opdrachtgever de toekomstige oplossing primair als operationeel casemanagementsysteem, of tevens als voorziening voor duurzame bewaring en archivering, inclusief overdracht aan het Nationaal Archief?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 44	Procedure In de TenderNed-aankondiging (TN-611542, par. 5.1.12) staat als 'Termijn ontvangst antwoorden' 15 oktober 2026, 23:59 uur. In het marktconsultatiedocument (par. 6, planningstabel) staat voor 'Indienen van schriftelijke beantwoording' dezelfde datum, maar met als uiterste tijdstip 13:00 uur. Kunt u bevestigen welk tijdstip leidend is, zodat marktpartijen niet het risico lopen een tijdig ingediende reactie als te laat aangemerkt te krijgen?
Antwoord	De deadline voor het indienen van de schriftelijke beantwoording op de marktconsultatie is: 15 oktober 2026, 13.00 uur . Momenteel is er geen mogelijkheid om de tijdsslot aan te passen in TenderNed om deze reden staat er 23.59 uur. Dat is dus niet leidend.

Vraag 45	Opdrachtgever Op de titelpagina van het marktconsultatiedocument wordt de opdracht toegeschreven aan 'de directie Consulaire Zaken en Visumbeleid (DCV)', terwijl in de inhoudelijke toelichting (par. 3.1 e.v.) consequent wordt gesproken over 'de directie HDCV (hoofddirectie consulaire dienstverlening)' als proceseigenaar. Betreft dit dezelfde organisatie-eenheid?
Antwoord	Ja, dit is dezelfde organisatie eenheid.

Vraag 46	Titel/naamgeving De aankondiging TN-611542 en het marktconsultatiedocument spreken over een oplossing voor het 'afhandelen van consulaire cases', terwijl Bijlage 1 en Bijlage 2 in koptekst en voettekst spreken over 'Oplossing voor consulaire diensten'. Kunt u bevestigen dat dit dezelfde marktconsultatie en hetzelfde kenmerk (201865003.001.147) betreft?
Antwoord	Het betreft dezelfde marktconsultatie.

Vraag 47	Kunt u aangeven welke mate van flexibiliteit in schermindeling en workflow-inrichting per gebruikersrol wenselijk is, gegeven de grote spreiding in gebruikintensiteit — van dagelijkse casemanagers in Den Haag tot consulaire medewerkers op posten die het systeem slechts enkele keren per jaar gebruiken?
Antwoord	We zijn benieuwd hoe de mate van flexibiliteit in indeling en inrichting kan bijdragen aan het gebruiksgemak van posten met weinig cases. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.

Vraag 48	Voor de circa 5% complexe cases ontstaan nu soms documenten en interacties buiten het systeem om. Is deze werkwijze een beperking van het huidige systeem? Is het uitgangspunt dat de nieuwe oplossing al deze interacties centraal moet kunnen vastleggen, en zo ja, welke externe kanalen (e-mail, post, telefoon, beveiligde e-mail zoals Zivver, WhatsApp) moeten daarvoor gekoppeld worden?
Antwoord	Nee, dit is geen beperking van het huidige systeem. Zie verder antwoord vraag 15.

Vraag 49	Hoe definieert u 'maatwerk' ten opzichte van 'standaard configuratie' in het kader van deze opdracht? Beschouwt u aanpassingen die via configuratie (zonder aanvullende softwareontwikkeling) tot stand komen als standaard, of vallen deze ook onder maatwerk?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 1.

Vraag 50	Welke piekbelasting (aantal gelijktijdige cases en gebruikers) moet de oplossing kunnen opvangen bij bijvoorbeeld crisissituaties, natuurrampen of grootschalige incidenten, en is hier een concreet scenario of kengetal voor beschikbaar?
Antwoord	Voor grootschalige crises waarbij grote groepen Nederlanders gelijktijdig betrokken zijn, zoals internationale rampen of evacuaties, wordt gebruikgemaakt van een andere applicatie. De gevraagde oplossing is primair bedoeld voor de ondersteuning van individuele hulpvragen en kleinschaligere incidenten, zoals zaken die betrekking hebben op één persoon, een gezin of bijvoorbeeld een busongeval. Marktpartijen worden uitgenodigd aan te geven welke uitgangspunten zij adviseren ten aanzien van schaalbaarheid, prestaties en beschikbaarheid voor de ondersteuning van de reguliere werkzaamheden en incidentele pieken binnen het beoogde gebruik van de oplossing.

Vraag 51	Zijn er al concrete AI-toepassingen die de opdrachtgever voor ogen heeft (bijvoorbeeld samenvatten van dossiers, classificeren van binnenkomende berichten, signaleren van risicovolle
----------	--

	cases), en welke kaders vanuit het Rijksbreed Cloudbeleid 2026 en de EU AI-verordening gelden specifiek voor het verwerken van gevoelige persoonsgegevens met generatieve AI?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 34 en 35.
Vraag 52	In hoeverre weegt de ontwikkeling richting Europese digitale soevereiniteit mee in de keuze voor hostingvorm (bijvoorbeeld Europese cloudregio's, on-premise of hybride) voor de nieuwe oplossing, en is dit een harde eis of een wens?
Antwoord	Zie het antwoord op vraag 33.
Vraag 53	Is er behoefte aan geautomatiseerde ondersteuning van Woo-verzoeken (doorzoekbaarheid en export van dossiers), en welke bewaar- en archiveringstermijnen (nu 20 jaar, deels overdracht aan het Nationaal Archief bij hotspotcases) moet de oplossing kunnen ondersteunen?
Antwoord	Doorzoekbaarheid van cases is een belangrijke functionaliteit, vooral bij langlopende cases. Daarnaast is het vooral van belang dat dossiervorming zo goed mogelijk wordt ondersteund, niet alleen voor WOO-verzoeken.
Vraag 54	Welke behoefte bestaat er aan real-time management- en beleidsrapportages (bijvoorbeeld capaciteitsplanning van team CM of trends per land en casetype), en wie zijn de beoogde gebruikers van dergelijke dashboards?
Antwoord	Realtime inzicht is niet nodig. We horen graag van marktpartijen wat de meest gebruikte en gebruikelijke dashboards zijn in casemanagement. Ook zijn we benieuwd naar praktisch toepasbare KPIs.
Vraag 55	Welke aanvullende eisen, naast de Rijksvoorwaarden (ARBIT-2022) en de BIO, gelden specifiek voor de uitwisseling van gevoelige gegevens met ketenpartners zoals Reclassering Nederland, Epafra, Dutch&Detained, UWV, SVB en het Inlichtingenbureau, bijvoorbeeld ten aanzien van koppelvakstandaarden of beveiligingsniveau?
Antwoord	Op dit moment kunnen wij hierop nog geen definitief antwoord geven. Deze marktconsultatie is juist bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 56	Kunt u toelichten hoe autorisatie momenteel is ingericht voor de verschillende rollen (voorlichters, casemanagers, consulaire medewerkers, beleidsmedewerkers, functioneel beheerders), en of een sterk gedifferentieerd autorisatiemodel per rol en per post ook in de nieuwe oplossing gewenst blijft?
Antwoord	Autorisatie is nu in het algemeen op groepsniveau ingeregeld. Waar nodig, b.v. bij gevoelige of geheime cases, worden autorisaties op persoonsniveau ingeregeld. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 57	Hoe ziet de opdrachtgever de gefaseerde, wereldwijde uitrol naar 138 posten voor zich — regionaal, per land, of functioneel gefaseerd — en welke rol en capaciteit wordt van de posten zelf verwacht bij testen en gebruikersadoptie?
Antwoord	Wij zijn benieuwd hoe marktpartijen vanuit hun ervaring, hier naar kijken. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 58	Op welke wijze wil de opdrachtgever kennisoverdracht en co-creatie tussen de eigen proces- en beleidsexperts en de leverancier organiseren tijdens ontwerp en doorontwikkeling, bijvoorbeeld via gezamenlijke ontwerpessies?
Antwoord	Wij zijn benieuwd naar wat naar uw mening het best zal werken. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke

	oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 59	Heeft de opdrachtgever een voorkeur voor een licentiemodel gebaseerd op aantal (gelijktijdige) gebruikers, aantal cases, of platformgebruik, gelet op de sterke seizoensfluctuaties en het grote verschil tussen actieve en incidentele gebruikers (569 accounts, maximaal 135 concurrent)?
Antwoord	Wij laten ons graag adviseren welke model het best aansluit bij onze behoefte. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 60	In welke vorm en kwaliteit is de huidige data in Hermes OSC beschikbaar voor migratie, en is er al een indicatie van datavolume en datakwaliteit die relevant is voor een zorgvuldige, gefaseerde overgang naar een nieuwe oplossing?
Antwoord	We houden ons aanbevolen voor advies met betrekking tot datavolumes en datakwaliteit voorafgaande aan de migratie. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.
Vraag 61	Welke criteria hanteert de opdrachtgever in de uiteindelijke aanbesteding om 'geschiktheid van de oplossing' te beoordelen — ligt de nadruk op functionele dekking bij aanvang, op configureerbaarheid en toekomstvastheid, of op een combinatie daarvan?
Antwoord	Wij laten ons graag informeren en zoeken naar een optimum tussen standaard en gebruikersgemak. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop marktpartijen tegen dit vraagstuk aankijken en welke oplossingen, mogelijkheden en aandachtspunten zij hierbij zien. De uitkomsten van de marktconsultatie worden meegenomen bij de verdere uitwerking van onze behoefte en de eventuele aanbestedingsstukken.