1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Ministerie van Buitenlandse Zaken
Rechtsvorm van de koper :	Centrale overheidsinstantie
Rechtsvorm van de bevoegde autoriteit:	Centrale overheidsinstantie
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Marktconsultatie voor een oplossing voor het afhandelen van consulaire cases
Beschrijving:	Betreft een marktconsultatie voor een oplossing voor het afhandelen van consulaire cases. 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, consulair medewerkers op de posten, beleidsmedewerkers, managers, functioneel beheerders, redacteurs, managementondersteuners en dataspecialisten. Belangrijk is dat consulair 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 detentiecases 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 maandelijkse 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).
Interne identificatiecode:	201865003.001.147

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	51000000 Installatiediensten (uitgezonderd software)
Aanvullende classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

Rijksoverheid

Aanvullende classificatie (cpv):	79000000 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Ander

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

Titel:	Marktconsultatie voor een oplossing voor het afhandelen van consulaire cases
Beschrijving:	Betreft een marktconsultatie voor een oplossing voor het afhandelen van consulaire cases.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	48000000 Software en informatiesystemen
Aanvullende classificatie (cpv):	51000000 Installatiediensten (uitgezonderd software)
Aanvullende classificatie (cpv):	72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning
Aanvullende classificatie (cpv):	79000000 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie:

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439469

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/439469
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Termijn ontvangst antwoorden:	15/10/2026 23:59 +02:00

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS) - Arrondissementsrechtbank Den Haag
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Rijksoverheid

verstrekt:

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Rijksinkoopsamenwerking (RIS)
Registratienummer:	1543030
Afdeling:	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postadres:	Wilhelmina van Pruisenweg 52
Stad:	Den Haag
Postcode:	2500 EA
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Ilham Chabab
E-mail:	ilham.chabab@rijksoverheid.nl
Telefoon:	+31 650186504
Internetadres:	https://www.rijksinkoopsamenwerking.nl/
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
Postadres:	Prins Clauslaan 60
Stad:	Den Haag
Postcode:	2595 AJ
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Arrondissementsrechtbank Den Haag
E-mail:	voorlichting.rb.den.haag@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883622200
Internetadres:	https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Rechtbanken/Rechtbank-Den-Haag

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1 ORG-0002

Officiële naam:	Ministerie van Buitenlandse Zaken
Registratienummer:	5910447
Postadres:	Schedeldoekshaven 101
Stad:	Den Haag
Postcode:	2511 EM
Onderverdeling land (NUTS):	Agglomeratie 's-Gravenhage (NL361)
Land:	Nederland
E-mail:	FSO-Tendering@minbuza.nl
Telefoon:	+31 703486486
Internetadres:	https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-buitenlandse-zaken

Rollen van deze organisatie:

Rijksoverheid

Koper

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	9320e201-1db0-4d98-9679-3dd24a2cc5a6 - 01
Type formulier:	Raadpleging
Type aankondiging:	Aankondiging van voorafgaande marktconsultatie
Verzenddatum van de aankondiging:	10/09/2026 14:28 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid