Motivatie Centric Burgerzaken – Gemeente Rijswijk

Aanleiding

De gemeente Rijswijk gebruikt voor haar burgerzakenprocessen de applicatie Key2Burgerzaken van Centric. De applicatie draait on-premise. De huidige overeenkomst loopt af op 31 december 2026.

De gemeente is voornemens met Centric een nieuwe overeenkomst te sluiten voor de overstap van Key2Burgerzaken naar Centric Burgerzaken. Centric Burgerzaken is de SaaS-opvolger van Key2Burgerzaken binnen dezelfde productlijn. De functionaliteit is gelijk; alleen de technische basis verandert, van een on-premise installatie naar een SaaS-oplossing in de cloud van Centric. Centric ondersteunt Key2Burgerzaken vanaf 1 januari 2027 niet meer. Bij de overstap zet Centric de gegevens, inrichting en koppelingen van Key2Burgerzaken over naar Centric Burgerzaken.

Het gaat daarbij om het voortzetten van slechts dezelfde dienstverlening en functionaliteit in een andere technische vorm, en niet om het vervangen van de functionaliteit.

Gelet op de uitsluitende rechten van Centric op deze software en de technische samenhang met andere Centric-producten in het applicatielandschap, is voorgesteld om voor deze overeenkomst af te wijken van een reguliere aanbestedingsprocedure en een aankondiging van vrijwillige transparantie te publiceren.

De opdracht

- Omschrijving: abonnementen (SaaS) op Centric Burgerzaken, Selfservice Burgerzaken (15 eDiensten), DIS Centric Burgerzaken en Centric Betalen, inclusief onderhoud, ondersteuning en hosting, en de migratie van Key2Burgerzaken naar Centric Burgerzaken.
- Fasering: Key2Burgerzaken blijft on-premise in gebruik tot aan de migratiedatum, daarna Centric Burgerzaken als SaaS.
- Looptijd: vijf jaar, van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2031, zonder verlengingsopties; zie punt 6. Centric Betalen valt binnen deze overeenkomst en heeft dezelfde looptijd.
- Geraamde opdrachtwaarde: € 947.564,46 excl. btw over de volledige looptijd van vijf jaar, exclusief indexatie. Dit bestaat uit € 67.060,00 aan eenmalige uitgaven en € 880.504,46 aan jaarlijkse uitgaven (vanaf 2028 € 183.418,50 per jaar). Zie Financiële gegevens.

Opdrachtwaarde over de looptijd van vijf jaar

De totale kosten over de looptijd van vijf jaar (1 januari 2027 tot en met 31 december 2031) bedragen volgens het voorstel van Centric € 947.564,46 excl. btw. Dit bedrag omvat de abonnementen op Centric Burgerzaken, Selfservice Burgerzaken (15 eDiensten), DIS Centric Burgerzaken en Centric Betalen inclusief de relatiekorting, de kosten van de huidige on-premise oplossing tot de livegang op 1 juli 2027, en de eenmalige migratiekosten.

Centric Betalen is in deze overeenkomst opgenomen om de contractperiode gelijk te trekken met die van Centric Burgerzaken. Centric Betalen heeft daarmee dezelfde looptijd: van 1 januari 2027 tot en met 31 december 2031.

De opdrachtwaarde is als volgt opgebouwd (excl. btw, exclusief indexatie):

Uitgaven	**Bedrag**
Eenmalige uitgaven: migratie en onboarding (fixed price)	€ 67.060,00
Jaarlijkse uitgaven 2027 (overgangsjaar: on-premise tot 1 juli, daarna SaaS)	€ 146.830,46
Jaarlijkse uitgaven 2028 tot en met 2031 (4 × € 183.418,50)	€ 733.674,00
Totaal jaarlijkse uitgaven over vijf jaar	**€ 880.504,46**
Complete contractwaarde	**€ 947.564,46**

Na de volledige overstap naar SaaS bedragen de jaarlijkse uitgaven € 183.418,50 excl. btw. In 2027 zijn ze lager, omdat de on-premise oplossing tot de livegang op 1 juli 2027 tegen de huidige vergoeding doorloopt.

1. Alleen Centric kan de overstap naar de opvolger van Key2Burgerzaken uitvoeren

Key2Burgerzaken en de opvolger Centric Burgerzaken zijn software van Centric. Centric heeft de intellectuele-eigendomsrechten op beide producten, waaronder de broncode, het datamodel en de cloudomgeving. De overstap verloopt via een migratiepad dat Centric voor deze productlijn heeft ontwikkeld: gegevens, inrichting en koppelingen van Key2Burgerzaken worden overgezet naar Centric Burgerzaken. Dat migratiepad kan uitsluitend door Centric worden uitgevoerd; geen andere partij heeft op dat niveau toegang tot het datamodel en de koppelingen van Key2Burgerzaken.

Centric heeft schriftelijk bevestigd dat Key2Burgerzaken 1 januari 2027 niet meer wordt ondersteund en dat Centric Burgerzaken de opvolger is (bijlage 1). Doorgaan op het huidige platform is daardoor geen optie. Centric Burgerzaken biedt dezelfde functionaliteit als Key2Burgerzaken; de gemeente vraagt dus geen nieuwe of andere functionaliteit uit, maar volgt de technische vernieuwing van het product dat zij al gebruikt. De keuze ligt dus niet tussen Centric Burgerzaken en een willekeurige andere SaaS-oplossing, maar tussen de opvolger die de leverancier biedt, met behoud van gegevens, inrichting en koppelingen, en een volledige vervanging van Burgerzaken én de gekoppelde Centric-producten (zie punt 2 en 3).

Het voorstel van Centric bevestigt dit: bij de migratie wordt Key2Burgerzaken 'met behoud van huidige functionaliteit, operationeel gemigreerd van on-premise naar het DataCenter van Centric', en er verandert niets aan de functionaliteit die de gemeente nu tot haar beschikking heeft (voorstel Centric, paragraaf 4.2).

2. De overstap naar de Centric-opvolger is technisch noodzakelijk door de samenhang met andere Centric-producten

Burgerzaken staat in Rijswijk niet op zichzelf. Het is de kern van een samenhangend cluster van Centric-producten: de digitale aanvragen van inwoners (Selfservice Burgerzaken, 15 eDiensten), de managementinformatie (DIS Burgerzaken) en de afhandeling van betalingen (Centric Betalen). Deze producten zijn door Centric ontwikkeld voor gebruik met Key2Burgerzaken en de opvolger Centric

Burgerzaken. Zij werken op hetzelfde datamodel en zijn via Centric-specifieke koppelvlakken met Burgerzaken verbonden. Alleen software van Centric kan op die koppelvlakken aansluiten.

Twee van deze producten, de eDiensten en DIS Burgerzaken, maken deel uit van deze opdracht (zie Financiële gegevens). Zij zijn niet los van Burgerzaken te gebruiken en gaan bij de overstap mee naar de SaaS-omgeving. Centric zet daarbij alle koppelingen in het cluster één-op-één over, zodat de keten blijft werken zonder herinrichting. Per product:

Centric-product	**Functie bij Burgerzaken**	**Type koppeling**	**Gevolg bij andere burgerzakenleverancier**
Centric Betalen (in deze overeenkomst, t/m 31-12-2031)	Afrekening van burgerzakenproducten aan de balie en bij online aanvragen; doorzetting naar de financiële administratie	Centric-specifieke koppeling; volledig geïntegreerd in de gemeentelijke bedrijfsprocessen	Koppeling niet bruikbaar. Maatwerkkoppeling laten bouwen of Centric Betalen vóór het einde van het contract (2031) vervangen; betaalprocessen aan de balie en online opnieuw inrichten
Selfservice Burgerzaken (15 eDiensten); onderdeel van deze opdracht	Digitale aanvragen van burgerzakenproducten door inwoners, die rechtstreeks in Burgerzaken worden verwerkt	Centric-specifiek; werkt op het datamodel van Key2/Centric Burgerzaken	Werkt niet met burgerzakensoftware van een andere leverancier. Alle 15 eDiensten vervangen, opnieuw inrichten, testen en aansluiten op de betaalvoorziening
DIS Burgerzaken; onderdeel van deze opdracht	Managementinformatie en rapportages over de burgerzakenprocessen	Centric-specifiek; leest rechtstreeks uit Burgerzaken	Werkt niet met burgerzakensoftware van een andere leverancier. Managementinformatie en rapportages opnieuw opbouwen

De producten vormen samen één keten. Een inwoner doet een aanvraag via een eDienst, betaalt via Centric Betalen, de aanvraag wordt verwerkt in Burgerzaken en verantwoord via DIS Burgerzaken en de financiële administratie. Elke schakel is van Centric en sluit via Centric-specifieke koppelvlakken aan op de volgende. Een andere burgerzakenleverancier vervangt dus niet één applicatie, maar breekt de hele keten open.

Dit geldt in het bijzonder voor Centric Betalen. De koppeling tussen Burgerzaken en Centric Betalen is Centric-specifiek en volledig geïntegreerd in de gemeentelijke bedrijfsprocessen, van de aanvraag aan de balie of online tot de afrekening en verwerking in de financiële administratie. Centric Betalen valt binnen deze overeenkomst en heeft dezelfde looptijd, tot en met 31 december 2031. Een andere burgerzakenleverancier kan niet op deze koppeling aansluiten. De gemeente zou dan óf een maatwerkkoppeling moeten laten bouwen, óf Centric Betalen voortijdig moeten vervangen terwijl het contract doorloopt, en in beide gevallen de betaalprocessen opnieuw moeten inrichten.

Bij een overstap naar een andere burgerzakenleverancier zou de gemeente daarom tegelijk:

– Burgerzaken moeten vervangen;

– de 15 eDiensten en DIS Burgerzaken moeten vervangen en opnieuw inrichten;

– voor Centric Betalen een maatwerkkoppeling moeten laten bouwen of het product vóór het einde van het contract moeten vervangen;

– alle koppelingen in de keten opnieuw moeten bouwen, testen en waar nodig laten certificeren.

Dat zijn vier gelijktijdige vervangingstrajecten binnen wettelijke processen, in plaats van één migratie door de leverancier met behoud van gegevens, inrichting en koppelingen. De samenhang is dus geen voorkeur van de gemeente, maar een gegeven van het bestaande applicatielandschap. Na afloop van deze overeenkomst, waarin ook Centric Betalen is opgenomen (31 december 2031), is die situatie anders: dan kunnen de samenhangende producten gezamenlijk in de markt worden gezet (punt 6).

3. Er is geen redelijk alternatief of substituut

Er zijn twee andere leveranciers van burgerzakensoftware op de Nederlandse markt. Een overstap betekent vervanging van Burgerzaken én aanpassing of vervanging van de gekoppelde Centric-producten uit punt 2. Dat is technisch en financieel geen redelijk alternatief.

4. Met een rechtstreekse nieuwe overeenkomst kunnen wij de huidige externe dienstverlening waarborgen

Burgerzaken voert wettelijke taken uit: de Basisregistratie Personen, reisdocumenten, rijbewijzen, verkiezingen en burgerlijke stand. Een verstoring heeft direct gevolgen voor inwoners. Het grootste risico ligt in de overgangsperiode, die zou samenvallen met de voorbereiding van de verkiezingen voor Provinciale Staten en waterschappen in maart 2027. Dit argument is ondersteunend en geen zelfstandige grond.

5. Geen zelf veroorzaakte afhankelijkheid

Centric Betalen is begin 2026 aangeschaft omdat deze oplossing op dat moment op alle fronten het best paste binnen de bestaande applicatiearchitectuur van de gemeente, waarin Key2Burgerzaken en de E-diensten al in gebruik waren. Het doel was een betaaloplossing die goed aansloot op de bestaande processen en systemen, en niet het beperken van mededinging bij de opvolging van Burgerzaken.

De gemeente erkent dat de samenhang haar keuzevrijheid op dit moment beperkt. Daarom bouwt zij de afhankelijkheid gericht af (punt 6).

6. Looptijd en exitstrategie

- Looptijd vijf jaar: 1 januari 2027 tot en met 31 december 2031, zonder verlengingsopties. Centric Betalen is in deze overeenkomst opgenomen en heeft dezelfde looptijd. Beide producten eindigen daarmee op 31 december 2031, zodat de samenhangende producten daarna gezamenlijk in de markt kunnen worden gezet.
- De gemeente doet in korte tijd twee forse implementatie-investeringen in dit cluster: de implementatie van Centric Betalen in 2026 (reeds uitgevoerd) en de eenmalige migratie naar Centric Burgerzaken (€ 67.060). Die investeringen verdienen zich alleen terug als de oplossing lang genoeg in gebruik blijft. Voor de migratie alleen gaat het bij vijf jaar om ruim € 13.400

per jaar, bij drie jaar om ruim € 22.350 per jaar. Bij een kortere looptijd zou de gemeente bovendien vlak na de migratie alweer een nieuwe aanbesteding en implementatie moeten voorbereiden. Omdat Centric Betalen dezelfde looptijd heeft, kunnen de samenhangende producten na afloop gezamenlijk worden aanbesteed. Vijf jaar is daarmee de looptijd waarin de gedane investeringen worden terugverdiend en het cluster daarna in één keer opnieuw in de markt kan worden gezet.

- Geen verlengingsopties die verder reiken dan de exitstrategie.
- Contractuele eisen: export van alle gegevens in een open formaat, medewerking aan een overstap tegen vooraf bekende tarieven, en open koppelvlakken volgens landelijke standaarden waar beschikbaar.
- Uiterlijk 1 juli 2030 (18 maanden voor het einde van de looptijd) start de gemeente een marktverkenning en aanbesteding voor de opvolging.