Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Marktconsultatiedocument

Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Marktconsultatie

Overheidsbrede dienstverlening:

de loketfunctie van de overheid

ten behoeve van

het ministerie van Binnenlandse Zaken

en Koninkrijksrelaties

Contactpersoon	Ewoud Leijs
Datum	5 november 2026
Kenmerk	201865002
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1 Inleiding 4
1.1 De Aanbestedende Dienst 4
1.2 Uw Contactpersoon is Ewoud Leijs 4
1.3 De opbouw van het Marktconsultatiedocument 5
2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie? 6
2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie 6
2.2 Het doel van de Marktconsultatie 8
2.3 Waar richt de mogelijke opdracht zich op 9
2.4 Wat willen we met de mogelijke opdracht bereiken 11
3 Welke vragen heeft de Aanbestedende Dienst? 13
3.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen? 13
4 Hoe verloopt de procedure? 16
4.1 De Marktconsultatie 16
4.2 Schrijf in via TenderNed 16
4.3 Planning Marktconsultatie 16
4.4 Vragen over de Marktconsultatie 17
4.5 Indienen van reactie op Marktconsultatie 17
4.6 Individuele gesprekken 18
4.7 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers 18
4.8 Voorbehouden Aanbestedende Dienst 18
5 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie? 20
Begrippenlijst 22

Bijlagen TenderNed

Elektronisch invullen en/ of toe te voegen door Ondernemer in TenderNed		
Bijlage 1	Antwoord Sjabloon vragenlijst	Conform bijgevoegd format

(Achtergrond)informatie voor de Ondernemer	
Bijlage A	Notitie 'De loketfunctie van de overheid' (2023)
Bijlage B	Beleidsvisie 'Persoonlijk en Dichtbij' (2025)
Bijlage C	De Nederlandse Digitaliseringsstrategie (2025)
Bijlage D	Overheidsbrede visie op proactieve dienstverlening (2026)
Bijlage E	Overheidsbrede visie op signaalmanagement (2026)
Bijlage F	Meerjarenvisie Digitale Overheid 2025 – 2030

Te downloaden op TenderNed onder 'Download documenten'
Bijlage 2 Format Nota van Inlichtingen Marktconsultatie

1 Inleiding

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), afdeling Dienstverlening, is als Aanbestedende Dienst op zoek naar marktpartijen die willen bijdragen aan overheidsbrede dienstverlening op het terrein van de loketfunctie.

De loketfunctie van de overheid is de belofte aan alle burgers en ondernemers dat ze op een consistente, laagdrempelige en begrijpelijke manier terechtkunnen bij de overheid. Waarbij de overheid zorgt voor samenhang en ervoor zorgt dat alle kanalen zelfstandig, in samenhang en integraal overheidsbrede dienstverlening bieden die aansluit op hun behoeften. Het doel is dat mensen de overheid als één ervaren en geen last hebben van hoe de overheid 'aan de achterkant' is georganiseerd: de één-overheidsbeleving.

Samen met publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden is hiervoor de afgelopen jaren een stevige basis gelegd. Voorbeelden zijn hulpmiddelen voor begrijpelijke overheidscommunicatie, de Overheidsbrede Interactieservices (Obis), laagdrempelige ondersteuningspunten zoals de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) en (bestaande) loketten die we verrijken met telefonische professionallijnen zodat medewerkers overheidsbrede dienstverlening kunnen bieden. De komende jaren willen we deze verder uitrollen, opschalen en met elkaar verbinden. Daarvoor zoeken we de kennis, ervaring en creativiteit van de markt.

Voordat we een mogelijke opdracht in de markt zetten, gaan we graag met u in gesprek. Met deze Marktconsultatie verkennen we wat de markt kan bieden, waar u kansen en knelpunten ziet en hoe een mogelijke opdracht er het beste uit kan zien. Op basis van de reacties besluiten we over de vervolgstappen. Het kan zijn dat daar een aanbesteding uit volgt.

We nodigen u van harte uit om te reageren op de Marktconsultatie 'Overheidsbrede dienstverlening: de loketfunctie van de overheid'.

1.1 De Aanbestedende Dienst

De afdeling Dienstverlening van het ministerie van BZK zet zich in voor een overheid die voor iedereen persoonlijk, dichtbij en betrouwbaar is. We coördineren en faciliteren publieke dienstverlening overheidsbreed. Dat doen we samen met publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden, onder meer met visies, standaarden en concrete ondersteuning bij de implementatie hiervan. Met publieke dienstverleners bedoelen we (Rijks)uitvoeringsorganisaties, zoals de Belastingdienst, UWV, SVB en DUO. Met andere medeoverheden bedoelen we in deze context provincies en waterschappen. Daarbij staan de persoonlijke omstandigheden van mensen centraal. Zo werken we aan dienstverlening die mensgerichter, proactiever en toegankelijker is.

De Rijksinkoopsamenwerking (RIS) begeleidt deze Marktconsultatie.

Wij hebben de RIS de opdracht gegeven om deze Marktconsultatie te begeleiden. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe de RIS werkt? Zie dan de website van RIS: www.rijksinkoopsamenwerking.nl

1.2 Uw Contactpersoon is Ewoud Leijs

We hanteren voor deze formele Marktconsultatie graag heldere spelregels, vergelijkbaar met een aanbesteding. Daarom hebben we graag dat u alleen met de Contactpersoon over deze Marktconsultatie communiceert en dat de communicatie verloopt via de berichtenmodule in TenderNed.

1.3 De opbouw van het Marktconsultatiedocument

Dit document is bedoeld om de procedure, voorwaarden, werkwijze en intenties van de Marktconsultatie helder te maken. Dit document bevat een uitleg over het consultatieproces, achtergrondinformatie over het project en een formulering van de vraagstelling aan de deelnemende partijen.

In hoofdstuk:
- 2: beschrijven we de doelen van deze marktconsultatie en schetsen we een beeld van de opdracht;
- 3: vindt u de lijst met open vragen;
- 4: beschrijven we de procedure die de Aanbestedende Dienst volgt bij deze Marktconsultatie;
- 5: staan de randvoorwaarden en uitgangspunten die van toepassing zijn op deze Marktconsultatie.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In dit Marktconsultatiedocument en de Bijlagen krijgen bepaalde begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst.

Daarnaast zijn er Bijlagen, die dienen voor het volgende doel:

- Bijlage 1 gebruikt u om uw antwoorden te delen met de Aanbestedende Dienst.
- Bijlage A tot en met E geven achtergrondinformatie over de loketfunctie van de overheid, signaalmanagement en proactieve dienstverlening. Ze helpen u om de vragen in hoofdstuk 3 goed te beantwoorden.

2 Wat is de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie?

Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding en het doel van deze Marktconsultatie, de scope van de mogelijke opdracht en wat we ermee willen bereiken.

Dit is de aanleiding en ons huidige beeld. Het is nadrukkelijk nog niet af: we horen graag wat u mist, wat u realistisch vindt en waar u kansen ziet.

2.1 Aanleiding tot de Marktconsultatie

Wij werken aan een overheid die voor iedereen betrouwbaar, goed bereikbaar en toegankelijk is. Hoe de overheid ook is georganiseerd, burgers en ondernemers moeten eenvoudig en in samenhang zaken met de overheid kunnen doen, welk kanaal ze ook kiezen en bij welke organisatie ze ook aankloppen. Dat noemen we de één-overheidsbeleving, en die vraagt om een overheidsbrede aanpak.

De één-overheidsbeleving wordt breed gedragen. De uitdaging is dat dit een transformatie van binnenuit vraagt. Overheidsbrede dienstverlening moet, bij alle partijen, inhoudelijk prioriteit krijgen en er moet financiële ruimte worden gecreëerd. Tegelijkertijd moet de continuïteit van de bestaande dienstverlening gewaarborgd blijven.

De ambities op de verschillende aspecten van overheidsbrede dienstverlening zijn verankerd in o.a. de volgende landelijke visies, afspraken en standaarden:

- Notitie 'De loketfunctie van de overheid': basis voor een samenhangend systeem van digitale en fysieke dienstverlening.
- Visie 'Persoonlijk en Dichtbij' (BZK): dienstverlening die recht doet aan persoonlijke situaties, met aandacht voor laagdrempelige toegang en lokale inbedding.
- Common Ground: landelijke beweging om de digitale basis van gemeenten toekomstbestendig in te richten, met gedeelde standaarden voor data, processen en voorzieningen. Doel: minder afhankelijkheid van versnipperde oplossingen en meer digitale autonomie.
- Nederlandse Digitaliseringsstrategie (NDS): afspraak dat Rijk, publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden als één overheid werken aan samenhangende prioriteiten, zoals de loketfunctie van de overheid.
- Overheidsbrede visie op proactieve dienstverlening: een visie en strategie op proactieve dienstverlening, gezamenlijk opgesteld door departementen, publieke dienstverleners, gemeenten, provincies, maatschappelijke organisaties en kennisinstellingen.
- Overheidsbrede visie op signaalmanagement: een door publieke dienstverleners, medeoverheden en ministeries ontwikkelde visie op signaalmanagement. Met als doel om vanuit een gezamenlijke ambitie gericht overheidsbreed signaalmanagement te realiseren.
- Meerjarenvisie Digitale Overheid 2025 – 2030: een schets van hoe Rijk, provincies, gemeenten, waterschappen en andere overheden samen bouwen aan een overheid die digitaal verbonden, wendbaar en dienstbaar is.

De afgelopen jaren hebben publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden samen, vanuit bovenstaande visies, afspraken en standaarden, belangrijke bouwstenen ontwikkeld. De komende jaren moeten die verder worden uitgerold, doorontwikkeld en geïmplementeerd. De belangrijkste zijn:

Digitaal: Overheidsbrede Interactieservices
De Overheidsbrede Interactieservices zijn een verzameling bouwstenen, interactiepatronen en technische specificaties. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft deze als MijnServices ontwikkeld samen met gemeenten, marktpartijen en BZK. Het beheer van de

interactieservices en bijbehorende standaarden gaat stapsgewijs over van de VNG naar Logius. Gemeenten kunnen met de MijnServices eenvoudig een persoonlijke, veilige en gebruiksvriendelijke MijnOmgeving inrichten. Dat is een online portaal waarin inwoners en ondernemers de status van hun zaken zien en contact kunnen hebben met de gemeente. Daarnaast biedt MijnServices medewerkers van het klantcontactcentrum (KCC) een integraal klantbeeld.

MijnServices is gebaseerd op een omnichannel-architectuur en de Common Ground-principes. Dezelfde gegevens zijn daardoor via meerdere kanalen beschikbaar en worden altijd bij de bron opgehaald. Zo maakt MijnServices deel uit van een breder digitaal ecosysteem van de overheid. Gegevensuitwisseling en standaardisatie staan daarin centraal, binnen het programma Overheidsbrede Interactieservices (Obis). In het programma Obis wordt, voortbordurend op de gemeentelijke MijnServices, de basis gevormd voor de interactie tussen inwoners en overheid op MijnOverheid.nl. Hetzelfde geldt voor de interactie tussen ondernemers en overheid via MijnOverheid Zakelijk (MOZa). We werken ernaar toe dat ook provincies, waterschappen en publieke dienstverleners MijnServices gaan gebruiken. Zo ontstaan overheidsbreed eenduidige MijnOmgevingen.

Fysiek: Informatiepunten Digitale Overheid en overheidsbrede loketten
In 2019 hebben BZK, publieke dienstverleners, de bibliotheeksector en de VNG samen de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) ontwikkeld. Dit zijn laagdrempelige, fysieke hulppunten. Iedereen kan er gratis en zonder afspraak terecht met vragen over de (digitale) overheid. IDO-medewerkers kijken en denken mee, zodat mensen zich zekerder voelen in het contact met de overheid. Ze vervullen hiermee een brugfunctie in het contact met de overheid. Bij complexe of persoonlijke vragen verwijzen zij door naar lokale samenwerkingspartners, zoals de gemeente, het buurtteam of het overheidsbreed loket. De hulp van het IDO gaat "tot de DigiD" (IDO-medewerkers loggen dus niet namens iemand in). Gemeenten ontvangen, via een decentrale uitkering, middelen voor de inrichting van de IDO dienstverlening. Er zijn op dit moment ruim 800 IDO's met een landelijke dekking.

Voor hulp die verder gaat, kunnen mensen terecht bij een overheidsbreed loket met professionallijnen. De bij deze overheidsbrede loketten werkzame dienstverleners hebben de tijd, ruimte, kennis en vaardigheden voor het goede gesprek met de burger om zo "de vraag achter de vraag" te kunnen signaleren. Ook hebben zij de beschikking over zogenoemde telefonische professionallijnen, zodat zij direct contact kunnen leggen met andere (uitvoerings)organisaties en de burger maar met één contactpersoon te maken heeft, ook als er meerdere organisaties betrokken zijn. Op dit moment krijgt de overheidsbrede dienstverlening in de praktijk vorm in 28 praktijkinitiatieven bij 47 gemeenten. In 2027 wordt de strategie om te komen tot een gefaseerde uitrol van de overheidsbrede dienstverlening over gemeenten verspreid over heel Nederland uitgewerkt.

Schriftelijk: begrijpelijke overheidscommunicatie
De afgelopen jaren is geïnvesteerd in het delen van kennis, hulpmiddelen en expertise voor het (her)schrijven van begrijpelijke overheidscommunicatie. Er zijn verschillende handreikingen en hulpmiddelen beschikbaar gesteld, zowel via ICTU, het netwerk Gebruiker Centraal, als via de VNG. Ook zijn er zo'n 50 voorbeeldbrieven (Toolkit Taal) en een stappenplan voor het schrijven van begrijpelijke brieven en teksten. Daarnaast zijn overheidsorganisaties ondersteund in het testen van hun teksten met de doelgroep (burgers), zodat zij op basis daarvan hun communicatie verbeteren. Tot slot is er een toetsingskader ontwikkeld voor tools die gebruikmaken van nieuwe technologieën en AI, die kunnen bijdragen aan begrijpelijke brieven.

De inzet op begrijpelijke communicatie is nog vrijblijvend. Daardoor verschillen de inspanningen sterk per organisatie en blijven ze versnipperd. Internationaal is inmiddels een ISO-standaard voor duidelijke taal ontwikkeld, die in meerdere landen wordt toegepast. In

2026 verkennen we of en hoe een landelijke norm voor duidelijke overheidscommunicatie Nederland verder helpt. Daarin wordt de internationale ISO-standaard als optie meegenomen. Een snelgids en een e-learning over de ISO-standaard zijn al beschikbaar.

De volgende stap: kanalen en netwerken verbinden
Voor de één-overheidsbeleving moeten de kanalen elkaar versterken: schriftelijk, fysiek en digitaal. Mensen kiezen het kanaal dat past bij hun vraag en situatie, en wisselen vaak van kanaal. Ze lezen bijvoorbeeld een brief, bellen met een vraag en gaan daarna langs bij een loket. Dan moeten ze niet steeds opnieuw hoeven te beginnen.

Digitale middelen helpen inwoners en medewerkers in al die kanalen. Ze maken het makkelijker om de juiste informatie te vinden, vragen voor te bereiden en af te handelen, en verbindingen te leggen tussen publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden. Daardoor wordt persoonlijk contact aan het loket en aan de telefoon effectiever en toegankelijker. Digitaal is dus geen tegenhanger van persoonlijk contact, maar juist een voorwaarde om mensen ook daar goed te helpen. Begrijpelijke brieven en teksten zijn net zo belangrijk. Ze voorkomen onnodige vragen en zorgen dat mensen weten wat ze moeten doen en waar ze terechtkunnen.

Om het bereik van overheidsbrede dienstverlening te vergroten, zien we een belangrijke rol voor gemeenten. Als overheid die het dichtst bij inwoners staat, kan de gemeente signaleren waar mensen tegenaan lopen, welke ondersteuning zij nodig hebben en waar dienstverlening het beste aangeboden kan worden. De gemeente organiseert overheidsbrede dienstverlening, brengt lokale partners bij elkaar en zorgt dat die elkaar weten te vinden. De regierol van gemeenten en de inbedding in het lokale netwerk moeten de komende jaren verder vorm krijgen. Ook publieke dienstverleners en andere medeoverheden zijn aan zet, bijvoorbeeld bij het gebruik van MijnServices, het uitrollen van de overheidsbrede loketten en het verbeteren van hun communicatie.

De komende jaren ligt de nadruk op het implementeren, opschalen en verbinden van de bestaande bouwstenen. Tegelijk ontwikkelt de loketfunctie zich verder. Nieuwe technologie kan het contact tussen inwoners en overheid op termijn verder verbeteren, complexiteit verminderen, proactieve dienstverlening mogelijk maken en overheidsprofessionals ondersteunen. De bouwstenen die we nu uitrollen, vormen daarvoor de basis.

Wat we zoeken
Deze opgave is groot. We zijn op zoek naar een of meer partners om samen de transformatie naar de één-overheidsbeleving te versnellen, onder andere door draagvlak te creëren en kennis en praktische handvatten te delen. Maar het gaat nadrukkelijk ook om de stap verder: de implementatie, uitrol en bestendiging van bovengenoemde bouwstenen.

Dit vraagt om kennis en capaciteit op verschillende vlakken. Denk aan ervaring met landelijke implementatie en opschaling, verandermanagement bij publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden, kwaliteitsborging en innovatie. We zijn benieuwd hoe u daaraan kunt bijdragen.

2.2 Het doel van de Marktconsultatie

Met deze Marktconsultatie willen we ontdekken hoe de markt kan bijdragen aan de verdere ontwikkeling en opschaling van de loketfunctie van de overheid. We willen weten wat u te bieden heeft, waar u kansen en knelpunten ziet en welke innovaties u voor u ziet.

Concreet willen we met deze Marktconsultatie:

- in beeld krijgen welke diensten en producten de markt kan bieden voor de onderdelen van de mogelijke opdracht;

- leren van uw ervaring met het implementeren en opschalen van dienstverlening bij gemeenten en andere publieke dienstverleners;
- zicht krijgen op innovaties en ontwikkelingen in de markt, bijvoorbeeld op het gebied van nieuwe technologie en proactieve dienstverlening;
- onze ambities, uitgangspunten en aannames toetsen: zijn ze haalbaar en wat is ervoor nodig?
- verkennen hoe we een mogelijke opdracht het beste kunnen inrichten, bijvoorbeeld als één opdracht of in delen;
- een beeld krijgen van visies, suggesties en ideeën van Ondernemers;
- vroegtijdig Ondernemers betrekken bij en interesseren in de mogelijke aanbesteding;
- nagaan hoeveel interesse er in de markt is voor de mogelijke opdracht.

Óf de Aanbestedende Dienst daadwerkelijk overgaat tot een (Europese) aanbesteding en zo ja, op welke manier of in welke vorm de Aanbestedende Dienst dit doet, is nog niet bekend. Dat laten we onder andere afhangen van de reacties en antwoorden op deze Marktconsultatie.

De Marktconsultatie levert voordelen voor alle betrokken partijen op. De Aanbestedende Dienst constateert wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt. Zo helpt het om de eisen en eigenschappen van de gevraagde levering/dienst zo te formuleren dat de markt op een goede wijze kan aanbieden. Daarnaast gebruiken we de ontvangen informatie voor het bepalen van de best passende aanbestedingsprocedure.

Verder beogen we met deze Marktconsultatie een goed beeld te krijgen van de mate van interesse en de mogelijkheden en onmogelijkheden in de markt en de dienstverlening. Zo komen we tot een haalbaarheidsinschatting en randvoorwaarden van een eventuele opdracht. De door u gegeven antwoorden dienen als één van de informatiebronnen voor een mogelijk vervolg in de vorm van een aanbesteding.

Voor de betrokken Ondernemers is er het voordeel dat men vroegtijdig een beeld heeft van de Aanbestedende Dienst als organisatie en de voor het project gestelde doelen. De markt kan bijvoorbeeld invloed uitoefenen op eisen die we opnemen in de aanbestedingsstukken. Hierdoor dragen de Ondernemers bij aan het vergroten van de succeskans van de mogelijke aanbesteding.

2.3 Waar richt de mogelijke opdracht zich op

De mogelijke opdracht richt zich op het ondersteunen van publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden bij het implementeren van overheidsbreed opgestelde visies, afspraken en standaarden. Samen met hen willen we de loketfunctie van de overheid in Europees Nederland samenhangend en toekomstbestendig inrichten. Bekendheid met en draagvlak voor de één-overheidsbeleving zijn hierbij van groot belang.

Gemeenten zijn een belangrijke doelgroep, omdat zij het dichtst bij inwoners staan en een regierol hebben in het lokale netwerk. We zien nu drie onderdelen die nauw met elkaar samenhangen.

A. Digitaal: Overheidsbrede Interactieservices en MijnOverheid

- **Landelijke uitrol:** publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden stimuleren en ondersteunen bij het implementeren van de interactieservices, samen met hun leveranciers. Ook het beschikbaar maken van interactieservices via gemeentelijke websites valt hieronder.

- **Integratie en standaardisatie:** meewerken aan de integratie van interactieservices in MijnOverheid en bijdragen aan het optillen van de gemeentelijke MijnServices naar overheidsbreed niveau in het programma Overheidsbrede Interactieservices. Heldere standaarden en goede documentatie moeten implementatie eenvoudig en voorspelbaar maken.
- **Bekendheid en draagvlak:** MijnOverheid overheidsbreed bekendmaken en richtlijnen bieden voor het gebruik ervan.
- **Toekomstbestendigheid:** meedenken over een stabiele, veilige en schaalbare architectuur die ruimte biedt aan nieuwe technologie, zoals AI.

B. Fysiek: IDO's en overheidsbrede loketten

- **Inrichting en uitvoering:** o.a. ondersteuning bij de implementatie van standaard werkwijzen, training van medewerkers (overheidsbreed) en communicatiemiddelen voor inwoners. Ook de landelijke uitrol van de overheidsbrede loketten valt hieronder.
- **Samenwerking met lokale partners:** gemeenten adviseren over en ondersteunen bij het inbedden van IDO's en overheidsbrede loketten in bestaande netwerken. Daarnaast gemeenten handvatten bieden voor hun regierol en voor netwerkgericht werken.
- **Kwaliteit:** zorgen voor uniforme kwaliteit en een consistente gebruikerservaring, met aandacht voor warm doorverwijzen in het lokale netwerk. Dit omvat ook de registratie van overheidsbrede dienstverlening en de kwaliteit van dienstverleningsafspraken.
- **Monitoring:** tools om bereik, tevredenheid en effectiviteit te meten.
- **Beheer:** beheer van overheidsbreed gemaakte dienstverleningsafspraken over bijvoorbeeld het gebruik van de telefonische professionallijnen en de geboden dienstverlening.

C. Begrijpelijke overheidscommunicatie

- **Reikwijdte:** schriftelijke en mondelinge communicatie van publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden. Begrijpelijke communicatie is een randvoorwaarde voor mensgerichte dienstverlening.
- **Testen en verbeteren:** publieke dienstverleners en medeoverheden ondersteunen bij het testen van hun communicatie met burgers en bij het doorvoeren van verbeteringen, bijvoorbeeld in besluitbrieven en beschikkingen. En organisaties leren om dit structureel zelf te organiseren.
- **Implementatie en borging:** de invoering ondersteunen van bestaande richtlijnen, methodieken, hulpmiddelen en de mogelijke landelijke norm. Dit omvat ook het organiseren van draagvlak en borging binnen organisaties, omdat gebrek aan draagvlak in de praktijk vaak de grootste belemmering is.
- **Aansluiten bij volwassenheid:** verder gevorderde organisaties helpen implementeren en andere organisaties helpen zich daarop voor te bereiden.

Rode draad: samenhang tussen de kanalen
De onderdelen moeten elkaar versterken. Mensen moeten naadloos kunnen overstappen tussen kanalen en overal een herkenbare ervaring hebben. Dat vraagt ook om veilige uitwisseling van informatie tussen digitale en fysieke dienstverlening, bijvoorbeeld via Zaakgericht Werken (ZGW)-API's of een digitaal dossier voor burgers en professionals.

Ruimte voor nieuwe ontwikkelingen
De loketfunctie van de overheid is volop in ontwikkeling. Proactieve dienstverlening, signaalmanagement en nieuwe technologieën gaan daarin naar verwachting een steeds grotere rol spelen. Hoe en wanneer dat gebeurt, hangt mede af van technische ontwikkelingen en van nieuwe wet- en regelgeving. Daarom zoeken we partners die flexibel kunnen meebewegen.

Alles wat bijdraagt aan de loketfunctie van de overheid valt binnen de opdracht, ook als het voortkomt uit nieuwe ontwikkelingen. BZK behoudt zich het recht voor om de scope van een eventuele aanbesteding hierop aan te passen.

Buiten scope

- Beleidskeuzes over de koers en de uitbreiding van overheidsbrede dienstverlening. Deze keuzes maakt BZK.
- Het beheer en de doorontwikkeling van de interactieservices en de ZGW-API's. Dit is de taak van Logius.
- De keuze van fysieke locaties voor IDO's en overheidsbrede loketten. Dit is de verantwoordelijkheid van gemeenten. Handvatten die gemeenten helpen de juiste locaties te kiezen, vallen wél binnen scope.
- De financiering van overheidsbrede dienstverlening; publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden financieren de transformatie naar overheidsbrede dienstverlening zelf. Als er (incidentele) middelen zijn, dan stelt BZK deze direct aan hen beschikbaar.
- Dienstverlening in Caribisch Nederland.
- Interdepartementale afstemming.

2.4 Wat willen we met de mogelijke opdracht bereiken

Op de lange termijn willen we dat mensen in heel Nederland de overheid als één ervaren, welk kanaal ze ook kiezen. Ons einddoel is:

- **Landelijke dekking.** Alle publieke dienstverleners en medeoverheden werken met één of meer interactieservices en zijn aangesloten op MijnOverheid. Daarnaast is er een landelijk dekkend netwerk van IDO's en overheidsbrede loketten, evenwichtig verspreid over Europees Nederland. De IDO's en overheidsbrede loketten werken complementair en zijn ingebed in het lokale netwerk.
- **Een samenhangende ervaring**. Dienstverlening heeft overal hetzelfde niveau, digitaal en fysiek. Medewerkers aan het loket hebben toegang tot actuele informatie uit digitale systemen en worden ondersteund in hun werkzaamheden.
- **Kwaliteit en bereikbaarheid voor iedereen.** Het bereik van overheidsbrede dienstverlening is vergroot, zodat ook (potentieel) kwetsbare en moeilijk bereikbare groepen hiervan gebruik maken.
- **Structureel begrijpelijke communicatie.** Publieke dienstverleners en medeoverheden communiceren aantoonbaar begrijpelijker, schriftelijk en mondeling.

Per onderdeel willen we het volgende bereiken.

A. Digitaal

- Publieke dienstverleners, gemeenten, andere medeoverheden en hun leveranciers kunnen interactieservices eenvoudig en voorspelbaar implementeren.
- De gemeentelijke MijnServices sluiten aan op MijnOverheid, Obis, Common Ground en Zaakgericht Werken, en is herbruikbaar voor de hele overheid.
- Publieke dienstverleners, gemeenten, andere medeoverheden, leveranciers en andere partijen kunnen op gelijke voet deelnemen, op basis van open source.
- Inwoners en ondernemers hebben beter zicht op hun zaken. Dat zorgt voor meer transparantie en vertrouwen, en voor minder contact met het KCC.

B. Fysiek

- Gemeenten vervullen hun regierol op overheidsbrede dienstverlening en hebben IDO's en overheidsbrede loketten goed ingebed in hun lokale netwerken.
- De geboden dienstverlening is consistent en van hetzelfde niveau. Medewerkers zijn getraind en worden ondersteund in hun overheidsbrede rol.
- Bereik, tevredenheid en effectiviteit worden structureel gemeten.
- IDO's en overheidsbrede loketten zijn duurzaam geborgd en structureel beheerd.

C. Begrijpelijke communicatie

- Publieke dienstverleners en medeoverheden verbeteren hun communicatie structureel.
- Er is zicht op 1) of verbeteringen daadwerkelijk zijn ingevoerd, 2) wat ze in de praktijk opleveren en 3) waar het verbeterpotentieel zit.

3 Welke vragen heeft de Aanbestedende Dienst?

De Aanbestedende Dienst heeft verschillende vragen. De vragenlijst is met zorg opgesteld en staat in de eerste paragraaf weergegeven. De beantwoording hiervan vraagt de nodige tijdsinspanning van u, maar deze stellen we zeer op prijs. Als het leidt tot een aanbesteding, verwachten we dat de aanbesteding beter aansluit op de markt.

3.1 Op welke vragen wil de Aanbestedende Dienst een antwoord ontvangen?

We willen aan de hand van onderstaande vragen en de daarop ontvangen antwoorden de gestelde doelen, zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument, bereiken. Wij verzoeken u bij de beantwoording van de vragen gebruik te maken van Bijlage 1.

A. Uw interesse

A1 Past de mogelijke opdracht, zoals beschreven in hoofdstuk 2, bij de activiteiten van uw organisatie? Voor welke onderdelen heeft u interesse: digitaal, fysiek, begrijpelijke communicatie of de opdracht als geheel?

B. De loketfunctie van de overheid in het algemeen

B1 Hoe beoordeelt u de haalbaarheid van de doelen in paragraaf 2.4? Wat is daarvoor nodig?

B2 Welke knelpunten ziet u in de huidige opzet van de loketfunctie van de overheid, bijvoorbeeld technische afhankelijkheden, schaalbaarheid of de samenhang tussen digitaal en fysiek? Hoe zou u die aanpakken?

B3 Hoe kunt u bijdragen aan de door ons geformuleerde doelen?

B4 Welke indicatoren zijn volgens u geschikt om overheidsbrede dienstverlening te meten?

B5 Welke ervaring heeft u met het meten van effecten van implementatie- en veranderopdrachten bij publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden?

C. Digitaal: Overheidsbrede Interactieservices en MijnOverheid

Beheer en doorontwikkeling van interactieservices liggen bij Logius. Een opdrachtnemer werkt dus samen met Logius en met de leveranciers van publieke dienstverleners.

C1 Welke ervaring heeft u met de landelijke implementatie van vergelijkbare digitale voorzieningen, zoals portalen of API's, bij overheidsorganisaties?

C2 Welke aanpak werkt volgens u om gemeenten en andere publieke dienstverleners te begeleiden bij de implementatie en livegang van interactieservices? Welke best practices kunt u delen?

C3 Hoe kunnen kleinere publieke dienstverleners en mede overheden met beperkte capaciteit of budget worden ondersteund, bijvoorbeeld via gedeelde oplossingen of schaalvoordelen?

C4 Hoe ziet u de aansluiting van MijnServices op MijnOverheid, Obis en Common Ground? Welke rol zou u daarin kunnen spelen, in samenwerking met Logius?

C5 Welke innovaties ziet u die de digitale loketfunctie toekomstbestendig houden en verder verbeteren, bijvoorbeeld AI-gestuurde notificaties, chatbots of analytics?

C6 Welke kansen ziet u om interactieservices ook bij provincies, waterschappen en publieke dienstverleners in te zetten?

D. Fysiek: IDO's en overheidsbrede loketten

D1 Welke ervaring heeft u met het ondersteunen van gemeenten?

D2 Welke ervaring heeft u met trainingen, standaard werkwijzen of andere instrumenten die organisaties helpen een landelijke aanpak te vertalen naar hun eigen situatie?

D3 Welke ervaring heeft u met het stimuleren van kennisdeling en samenwerking tussen publieke dienstverleners, gemeenten en andere medeoverheden, en andere partijen?

D4 De regie op overheidsbrede dienstverlening ligt bij gemeenten. Tegelijk willen we landelijk zicht houden op de kwaliteit en het niveau van de dienstverlening. Hoe zou u het beheer en de monitoring daarvan vormgeven, met oog voor die lokale regie?

E. Begrijpelijke overheidscommunicatie

E1 Welke ervaring heeft u met het ondersteunen van publieke organisaties bij het testen en verbeteren van hun communicatie, zoals besluitbrieven en beschikkingen? Het gaat er ook om dat organisaties leren dit structureel zelf te doen.

E2 Hoe kijkt u naar het werken met een (landelijke) norm voor duidelijke communicatie als manier om impact te maken? Wat is er volgens u nog meer nodig?

E3 Hoe zorgt u ervoor dat verbeteringen praktisch toepasbaar zijn voor publieke dienstverleners en passen binnen de juridische context van hun communicatie?

E4 Hoe houdt u rekening met verschillen in communicatiebehoeften per doelgroep?

E5 Hoe zorgt u voor draagvlak binnen organisaties, zodat verbeteringen echt worden ingevoerd en geborgd? En hoe sluit u aan bij organisaties die verschillend ver zijn?

E6 Hoe bouwt u voort op bestaande inzichten en hulpmiddelen, zoals de Toolkit Taal en de ISO-standaard voor duidelijke taal?

F. Samenhang tussen de kanalen

F1 Hoe zou u de samenhang tussen digitale en fysieke dienstverlening vormgeven, zodat inwoners en ondernemers een naadloze ervaring hebben?

F2 Welke innovatieve oplossingen ziet u om die samenhang te verbeteren?

G. Doorontwikkeling

G1 Welke kansen ziet u voor nieuwe technologie, zoals AI, om inwoners en overheidsprofessionals aan het loket beter te ondersteunen? Welke randvoorwaarden zijn daarbij belangrijk?

G2 Hoe kunt u, als opdrachtnemer, tijdens de looptijd van de opdracht flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen?

I. Overige vragen

I1 Hoe zou u eventueel samenwerken met andere partijen (combinatie, onderaanneming)?

I2 Welke looptijd en welke bekostigingsvorm vindt u passend?

I3 Welke risico's of randvoorwaarden ziet u?

I4 Wilt u met de Aanbestedende Dienst in gesprek gaan over deze Marktconsultatie?

I5 Heeft u nog andere ideeën, suggesties of aandachtspunten die u met ons wilt delen?

I6 Welke dagen bent u niet beschikbaar in week 2 en 3 van 2027?

I7 Wat vindt u van deze Marktconsultatie? Wat kunnen we in het vervolg beter doen?

4 Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de procedure van deze Marktconsultatie. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook hoe u vragen stelt.

4.1 De Marktconsultatie

Iedere belangstellende Ondernemer mag deelnemen aan deze Marktconsultatie

We kiezen voor een Marktconsultatie om samen met de markt te verkennen hoe we de loketfunctie van de overheid verder kunnen ontwikkelen en opschalen.

Voor meer algemene informatie over een Marktconsultatie kunt u terecht op de website van het Expertisecentrum Aanbesteden (PIANOo.nl), bijvoorbeeld https://www.pianoo.nl/nl/marktconsultatie-wat-u-als-aanbesteder-nog-meer-moet-weten.

Bij deze Marktconsultatie gaat het in eerste instantie om diensten en/of leveringen met deze CPV-code:

- 79000000-4 Zakelijke dienstverlening: juridisch, marketing, consulting, drukkerij en beveiliging
- 79400000-8 Adviezen inzake bedrijfsvoering en management, en aanverwante diensten
- 79410000-1 Advies inzake bedrijfsvoering en management

4.2 Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan nemen we uw reactie op de Marktconsultatie niet mee. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) reageren.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer. Het juiste gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer c.q. Inschrijver.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen

Op de pagina TenderNed | Contact vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

4.3 Planning Marktconsultatie

Op 5 november 2026 hebben we deze Marktconsultatie gepubliceerd via TenderNed. Vanaf dat moment ging deze Marktconsultatie officieel van start. Hieronder ziet u de planning van de rest van de procedure. In de volgende paragrafen leest u bij elk onderdeel een korte toelichting.

Activiteit	Datum en tijdstip
Publicatie marktconsultatie	5 november 2026
Indienen vragen	19 november 2026
Publiceren Nota van Inlichtingen	1 december 2026
Indienen reacties op de vragen van deze Marktconsultatie	9 december 2026
Informeren of individuele gesprekken worden gehouden	Week 51
Voeren van individuele gesprekken	Week 2 of 3 2027
Beschikbaar stellen eindrapportage aan geïnteresseerde Ondernemers	Bij de aanbesteding

4.4 Vragen over de Marktconsultatie

Het kan zijn dat iets in het Marktconsultatiedocument voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed
Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Marktconsultatie? Vul hiervoor het "Format Nota van Inlichtingen" in. U kunt dit format vanuit TenderNed vinden onder "documenten" Vragen die u op een andere manier stelt, beantwoorden wij niet.

Dien al uw vragen en suggesties in vóór 19 november 2026 t.b.v. de inlichtingenbijeenkomst
Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie later in? Dan geven we geen garantie op het beantwoorden van uw vraag. Tijdens de inlichtingenbijeenkomst kunt ook vragen aan ons stellen.

Dien al uw vragen en suggesties in vóór 20 november 2026 (mede n.a.v. de inlichtingenbijeenkomst)
Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie later in? Dan geven we geen garantie op het beantwoorden van uw vraag.

Het is uw keuze om namen te noemen bij uw vragen en suggesties
U heeft zelf de keuze in hoeverre u bij uw vragen gebruik maakt van:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden via TenderNed
U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Ondernemers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt een bericht op het moment dat wij de vragen en antwoorden in TenderNed publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk 1 december 2026.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen
Het antwoord is dan alleen voor u bestemd, niet voor de andere Ondernemers. Deze publiceren wij dus niet in TenderNed, maar via een bericht via de berichtenmodule in TenderNed alleen aan u. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Geef dan in een duidelijke motivatie aan waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Zijn we het niet eens met uw motivering, dan nemen we met u contact op.

Indien wij van mening zijn dat de betreffende vraag hier niet aan voldoet, dan krijgt u de mogelijkheid om de vraag in te trekken. Indien u de betreffende vraag niet intrekt, dan nemen wij deze in behandeling en publiceren wij geanonimiseerd het antwoord op TenderNed.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed
Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

4.5 Indienen van reactie op Marktconsultatie

Dien uw reactie op de Marktconsultatie uiterlijk in op 9 december 2026
U kunt uw reactie alleen via TenderNed indienen. Dit doet u door uw reactie op de Marktconsultatie in te dienen via een de berichtenmodule. U helpt ons als uw reactie voldoet aan de volgende voorwaarden:

- u geeft antwoord op de door ons gestelde antwoorden, middels het antwoordformulier (Bijlage 1);

- u levert uw reactie aan in een Microsoft Word bestand of Open Tekst File en in PDF-vorm.

Wilt u op een bepaalde vraag geen antwoord geven? Dan horen we graag waarom zodat we begrijpen wat de achterliggende reden is. Door het indienen van een reactie op deze Marktconsulatie gaat u akkoord met alle gestelde voorwaarden in deze Marktconsultatie. Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

4.6 Individuele gesprekken

De Aanbestedende Dienst heeft de mogelijkheid om individuele gesprekken te voeren met Ondernemers

De Aanbestedende Dienst maakt op basis van de gegeven antwoorden een afweging of zij toegevoegde waarde ziet in het voeren van individuele gesprekken. Wanneer de Aanbestedende Dienst daar de toegevoegde waarde van inziet, dan selecteert zij een aantal Ondernemers om hieraan deel te nemen. De Ondernemer kan het individuele gesprek zien als een toelichtend gesprek. Indien de Aanbestedende Dienst aanvullende vragen heeft naar aanleiding van de ontvangen reacties, dan komen deze aan de orde in het gesprek.

Van het individuele gesprek maken we een verslag. Dit verslag leggen we ter beoordeling voor aan de gesprekspartner.

Als wij u selecteren, dan krijgt u uiterlijk in week 51 een uitnodiging voor een gesprek via TenderNed.
De individuele gesprekken zijn in week twee (2) of drie (3) van 2027 en vinden plaats op locatie. Een gesprek duurt naar verwachting anderhalf uur. We geven in de uitnodiging aan wat wij van u verwachten tijdens het gesprek. Het gesprek bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- presentatie van de Ondernemer;
- toelichting op gegeven antwoorden.

4.7 Eindrapportage beschikbaar stellen aan geïnteresseerde Ondernemers

Bij de aanbesteding delen wij de rapportage met de geïnteresseerde Ondernemers
Van de schriftelijke vragenronde als van de gespreksronde maken we een geanonimiseerd samenvattende rapportage. Bij de aanbestedingsdocumenten delen wij de rapportage van de marktconsultatie. In de rapportage leest u:

- een eindverslag van de resultaten van deze Marktconsultatie.

U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende Ondernemer expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van Aanbestedende Dienst.

Indien deze Marktconsultatie een vervolg krijgt in de vorm van een aanbesteding, dan nemen wij de geanonimiseerde samenvattende rapportage als onderdeel op van de aanbestedingsdocumenten.

4.8 Voorbehouden Aanbestedende Dienst

Wij mogen deze Marktconsultatie op elk moment stoppen
Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via de berichtenmodule in TenderNed. Daarnaast heeft de Aanbestedende Dienst de mogelijkheid om de procedure van de Marktconsulatie te allen tijde aan te passen, te wijzigen en/of uit te breiden.

Wij vergoeden geen kosten

Alle kosten die samenhangen met deze Marktconsultatie, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan door deelname aan deze Marktconsultatie is voor uw eigen risico.

5 Wat zijn de uitgangspunten en randvoorwaarden voor deze Marktconsultatie?

In dit hoofdstuk leest u uitgangspunten en randvoorwaarden die van toepassing zijn op deze Marktconsultatie. Door deelname aan deze Marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de voorwaarden zoals vermeld in dit Marktconsultatiedocument. Hieronder staan uitgangspunten en randvoorwaarden opgesomd.

- De Aanbestedende Dienst neemt bij het doorlopen van deze Marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht, zoals bedoeld in de Aanbestedingswet 2012;
- Dit Marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor Marktconsultatie doeleinden;
- Deze Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;
- Deze Marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerde Ondernemers in het kader van een voorgenomen inkooptraject;
- Ondernemers die niet meedoen aan deze Marktconsultatie sluiten zich niet uit van verdere deelname aan een mogelijk inkooptraject. Ondernemers die deelnemen aan de Marktconsultatie sluiten zich op geen enkele wijze uit, of bevoorrechten zich in, voor een eventuele deelname aan een inkooptraject;
- Deze Marktconsultatie is voor zowel alle Ondernemers als de Aanbestedende Dienst vrijblijvend;
- (Deelnemende) Ondernemers kunnen geen rechten of verplichtingen ontlenen aan c.q. van deze Marktconsultatie tegen de Aanbestedende Dienst;
- Deelname door een Ondernemer aan deze Marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht in de aanbesteding;
- Deelnemende Ondernemers stemmen ermee in dat de Aanbestedende Dienst de door de Ondernemers aangeleverde informatie ten behoeve van een eventuele aanbestedingsprocedure geanonimiseerd in een samenvatting verwerkt waarin op hoofdlijnen verkregen inzichten worden beschreven (zonder specifieke verwijzingen naar deelnemende Ondernemers of commercieel gevoelige informatie). Zodoende ontstaat er geen kennisvoorsprong voor deelnemende Ondernemers ten opzichte van niet uitgenodigde c.q. deelnemende Ondernemers bij een aanbesteding. Dit document zal dan als Bijlage toegevoegd worden aan het aanbestedingsdocument;
- Verstrekte informatie in het kader van deze Marktconsultatie wijkt mogelijk af van in het inkooptraject te verstrekken informatie;
- De Aanbestedende Dienst behandelt de inbreng van deelnemende partijen zoveel mogelijk vertrouwelijk, waarbij de Aanbestedende Dienst in ieder geval rekening houdt met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- De voertaal tijdens deze Marktconsultatie is Nederlands;
- De Aanbestedende Dienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van deze Marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop deze Marktconsultatie betrekking heeft;
- De Aanbestedende Dienst honoreert claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen onder geen enkele mogelijkheid;
- De door deelnemende partijen ingezonden documenten beschouwen wij als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan vrijwaren deze deelnemende partij(en) de Aanbestedende Dienst;
- De Aanbestedende Dienst hangt geen waardeoordeel aan de door u gegeven antwoorden op de gestelde vragen;
- De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:
    - De planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
    - Het voorgenomen aanbestedingsproces qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan het proces dat mogelijk is medegedeeld;
    - Deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

- Voorwaarden die door een deelnemende partij worden opgesteld, zijn niet van toepassing op deze procedure.

Begrippenlijst

In dit Marktconsultatiedocument komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat deze begrippen betekenen. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

Begrip	**Betekenis**
Aanbestedende Dienst	De Staat der Nederlanden, in casu, de afdeling Dienstverlening (DGDOO), onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
Aanbestedingswet	De Wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de aanbestedings-richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25 EU (Staatsblad 2016/241)
Bijlagen	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Marktconsultatiedocument. Ook de documenten op TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Marktconsultatiedocument.
Contactpersoon	RIS Ewoud Leijs, Senior Inkoopadviseur.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarin de Aanbestedende Dienst deze Marktconsultatie uitvoert.
Nota van Inlichtingen	Het document met daarin: • wijzigingen of aanvullingen op dit Marktconsultatiedocument. • Onze antwoorden op vragen van u en andere Ondernemers. De Nota van Inlichtingen is een onderdeel van deze Marktconsultatie.
Marktconsultatie	Het bevragen van de markt over een specifiek onderwerp met als doel informatie te vergaren. Deze informatie gebruikt de Aanbestedende Dienst mogelijk in een aanbestedingsprocedure.
Marktconsultatiedocument	Dit document en de daarbij behorende bijlagen.
Ondernemer	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
RIS	De organisatie die voor de Aanbestedende Dienst deze Marktconsultatie begeleidt. Zie voor meer informatie: (www.rijksinkoopsamenwerking.nl)