

Marktconsultatie

Klantcontactstelsysteem met workflowmanagement

Hanneke Honders/ Eric van Vliet/ Raymond Hofs





1	De marktconsultatie	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Doel marktconsultatie	3
2	Procedure	5
2.1	Stappenplan	5
2.2	Voorwaarden	5
2.3	Planning	6
2.4	Kosten	6
2.5	Contactpersoon	6
3	Doelstelling Klantcontactstelsel	7
4	Vragen Klantcontactstelsel	8



1 De marktconsultatie

1.1 Inleiding

Dit document geeft weer wie de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) is, wat de doelstelling is van deze marktconsultatie en wat er verwacht wordt van eventueel geïnteresseerde partijen.

Binnen de VRU wordt momenteel gewerkt aan het project Externe Dienstverlening. Dit project heeft tot doel om de informatievoorziening aan externe klanten (personen en partijen in onze regio met een informatiebehoefte) te professionaliseren. De VRU is voornemens om vanuit dit project een systeem in gebruik te nemen voor de registratie van extern klantcontact.

De VRU is voornemens om in 2025 een uitvraag te doen om een overeenkomst met één leverancier te sluiten voor het leveren van een klantcontactstelsel met workflowmanagement. Momenteel worden dagelijks gemiddeld 20 telefoontjes en 50 mailtjes ontvangen.

Over Veiligheidsregio Utrecht

Veiligheidsregio Utrecht is een samenwerkingsverband van en voor de 26 Utrechtse gemeenten. Wij zorgen elke dag voor de veiligheid van alle mensen die in de regio wonen en verblijven. Dat doen wij met onze centralisten op de 112-meldkamer, onze brandweermensen en onze collega's van risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio. Onze ambitie is om dat met onze partners steeds beter te doen.

Bij Veiligheidsregio Utrecht werken in totaal ongeveer 2300 mensen, inclusief 1.650 vrijwilligers. Daarnaast zijn er ongeveer 200 piketmedewerkers vanuit andere organisaties met (beperkte) toegang tot onze omgeving. Op het (hoofd)kantoor en de meldkamer werken ca. 650 medewerkers. Meer informatie vindt u op: www.vru.nl.

1.2 Doel marktconsultatie

De informatie die uit deze marktconsultatie wordt verkregen wordt als input gebruikt voor het verder verkennen van eisen en wensen en de uiteindelijke besluitvorming.

Het doel van deze marktconsultatie is:

- 1 Verkrijgen van een overzicht van klantcontactsystemen met workflowmanagement geschikt voor de VRU
- 2 Opstellen van een wensen- en eisenpakket t.a.v. de gewenste oplossing, een concept Programma van Eisen wordt bij deze uitvraag meegestuurd.
- 3 Verkrijgen van inzicht in het benodigde budget. Dit zal gebruikt worden voor:
 - a Verkrijgen van de benodigde financiële dekking.
 - b Bepalen van de juiste inkoopprocedure volgens de Aanbestedingswet en inkoopbeleid.
- 4 Inzicht verkrijgen in de belangstelling van de markt voor de VRU als opdrachtgever en de opdracht.



De VRU wil u bij voorbaat danken voor het beantwoorden van de vragen van deze marktconsultatie. Wij zullen uw gegevens vertrouwelijk behandelen en slechts voor bovenstaand doel inzetten.



2 Procedure

2.1 Stappenplan

De marktconsultatie kent een aantal stappen:

- 1 Publiceren openbare marktconsultatie via TenderNed.
- 2 Vragenronde ter verduidelijking marktconsultatie.
- 3 Schriftelijke beantwoording van de marktconsultatie door geïnteresseerde marktpartijen.
- 4 Mondelinge toelichting en/of demonstratie op locatie (max 5 partijen).
- 5 Afronden marktconsultatie.

Ad. 1: Publiceren openbare marktconsultatie via TenderNed.

Op 17 maart 2025 heeft VRU deze marktconsultatie via TenderNed openbaar gemaakt.

Ad. 2: Vragenronde ter verduidelijking marktconsultatie

Als er vragen zijn vanuit de markt kan dit tot 25 maart 12:00 uur via de berichtenmodule van TenderNed. Uiterlijk 1 april zullen deze vragen beantwoord worden.

Ad. 3: Schriftelijke beantwoording van de marktconsultatie door geïnteresseerde marktpartijen

VRU vraagt aan geïnteresseerde marktpartijen de vragen uit hoofdstuk 4 uiterlijk 15 april 2025 12.00 uur schriftelijk te beantwoorden en via de berichtenmodule van TenderNed toe te sturen.

Ad. 4: Mondelinge toelichting/ demonstratie op locatie

VRU zal na beantwoording van de vragen mogelijk één of meer marktpartijen benaderen voor een toelichting op de antwoorden en/of demonstratie op locatie.

Ad. 5: Afronden marktconsultatie

De bevindingen worden alleen binnen de VRU gedeeld ten behoeve van de in paragraaf 1.2 vermelde doelen. Er wordt geen (extern) verslag gemaakt van de marktconsultatie.

VRU behoudt zich het recht voor om verkregen informatie te verwerken in haar eventuele aanbestedingsdocumenten.

2.2 Voorwaarden

VRU hanteert voor deze marktconsultatie een aantal voorwaarden:

- 1 Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie. Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op aanbesteding(en) waarvoor de marktconsultatie als voorbereiding dient of welke andere aanbesteding dan ook;
- 2 Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van eventuele vervolgtrajecten;



- 3 Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgtrajecten. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- 4 Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de VRU ontlelen;
- 5 Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- 6 Deelnemende partijen stemmen er mee in dat de door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in de door de VRU nader uit te werken stukken op het gebied van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht, het opstellen van het Programma van Eisen en de gunningscriteria;
- 7 De VRU is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van het onderwerp waarop deze marktconsultatie van toepassing is;
- 8 Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- 9 De VRU behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- 10 Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in dit document.

2.3 Planning

De volgende planning wordt gehanteerd:

Activiteit	Datum (uiterlijk)
Publicatie marktconsultatie TenderNed	17 maart 2025
Vragenronde ter verduidelijking marktconsultatie	Vragen stellen: 25 maart 2025 12:00 uur
Beantwoording vragen door de VRU	1 april 2025
Schriftelijke beantwoording van de vragen door geïnteresseerde marktpartijen	15 april 2025, uiterlijk 12:00.
Mondelinge toelichting en/of demonstratie	In overleg

2.4 Kosten

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijwillig. VRU zal geen kosten vergoeden aan marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie.

2.5 Contactpersoon

Uw contactpersoon tijdens de marktconsultatie is Raymond Hofs (inkoopadviseur). Hij is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed of inkoop@vru.nl



3 Doelstelling Klantcontactstelsysteem

De veiligheidsregio Utrecht wil haar externe dienstverlening verbeteren en toewerken naar een eerste lijn voor al het externe klantcontact. Vanuit de eerste lijn worden dan zoveel mogelijk externe vragen direct beantwoord (voor zover de kennis daar aanwezig is) of doorgezet naar de inhoudelijke collega's binnen de organisatie. Vanuit project externe dienstverlening onderzoeken wij welke ICT-middelen er beschikbaar zijn om de externe dienstverlening binnen de VRU zo efficiënt en professioneel mogelijk te ondersteunen. Idealiter vinden wij een oplossing die voorziet in alle wensen, maar individuele oplossingen voor de verschillende onderdelen die toch waar nodig met elkaar kunnen 'communiceren' is ook een mogelijkheid.

Medewerkers van de eerste lijn binnen de VRU krijgen telefoontjes, mails en apps van externe personen en partijen met een informatiebehoefte in de regio met vragen, opmerkingen of anderzijds en beantwoorden deze. Hierbij maken zij gebruik van een kennisbank met informatie en eerder gegeven antwoorden. Mocht het antwoord daarin niet beschikbaar zijn, kunnen zij:

- Het telefoontje doorzetten naar de juiste persoon binnen de organisatie
- Middels een mail de vraag naar de juiste persoon binnen de organisatie doorsturen en deze vragen om een antwoord te formuleren en terug te sturen aan de eerste lijn

Elk contact wordt in het systeem vastgelegd/ opgenomen, zodat de eerste lijn ook het eerste contact kan opvolgen. Vanuit deze vastleggen van contacten kan ook:

- In de tijd teruggekeken worden naar contactmomenten
- Analyses gemaakt worden van de contactmomenten

De medewerkers van de eerste lijn werken op verschillende locaties en ook vanuit huis.

De applicatie moet bovenstaande mogelijk maken.

De Veiligheidsregio Utrecht heeft niet de behoefte de software On-premise te laten draaien en wil volledig technische ontzorgd worden, waardoor een SaaS-applicatie voor de hand ligt. De aanbieder die gemaakt wordt, moet naast bovenstaande, ook het opleiden van gebruikers en functionele oplevering omvatten.



4 Vragen Klantcontactstelsysteem

1. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor registratie van al het klantencontact door eerste lijns-medewerkers en het van daaruit ter afhandeling doorzetten van vragen naar interne afdelingen/medewerkers.
 - a. Biedt uw oplossing ook de mogelijkheid om vragen ter afhandeling door te zetten naar externe samenwerkingspartijen?
2. Is uw oplossing onbeperkt toegankelijk voor medewerkers binnen de organisatie, of zit er een limiet aan het aantal licenties?
3. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor:
 - a. Automatische registratie van binnenkomende en uitgaande telefoons en emails
 - b. Uitgebreide handmatige registratie van binnenkomende en uitgaande telefoon en emails
 - c. Opvragen van relevante data uit het systeem ten behoeve van rapportage of een Bi-systeem
 - d. Voorzien in een link met een interne kennisbank
 - e. Mogelijkheid voor collega's die vragen doorgestuurd krijgen, deze te behandelen in de eigen mailbox en zonder te hoeven inloggen in een aparte applicatie
 - f. Bij telefoon- of mailcontact gelijk inzicht te geven in eerder contact met dit emailadres of telefoonnummer. Idealiter ook vindbaarheid van eerder klantencontact op basis van de locatie betrokken bij de melding/ vraag. Een doorstuurfunctie naar betrokken inhoudelijke collega's, waarbij vaste tekstblokken kunnen worden meegegeven. Idealiter tekstblokken die via een keuzemenu aan- dan wel uitgevinkt kunnen worden.
 - g. Welke mogelijkheden biedt de werkvoorraadweergave om te ordenen of signaleren binnen de standaardweergave. Welke manieren van signalering zijn er (bijv kleuren/ symbolen/ waarschuwingen bijvoorbeeld ivm een maximale afhandelduur van vragen.
 - h. Het opleveren van rapportages, waarbij met verschillende filters de ontvangen vragen, gestuurde antwoorden en procesinformatie kan worden doorzocht.
 - i. Het opbouwen van een kennisbank die zowel intern als extern ontsloten kan worden en waarin wordt gewerkt met
 - i. Een interne chatbot
 - ii. validatie van antwoorden,
 - iii. Bronvermelding
 - iv. Vermelding van ouderdom van de validatie
 - v. Vastlegging van procesinformatie
4. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om zowel bron als doel systemen aan te sluiten?
5. Welke vormen van input en output zijn mogelijk (bijv mail, telefonie, social media, chat, etc?)
6. Welke beperkingen zijn er voor het toekennen van rechten (attributen, logica enz.)
7. In hoeverre is uw oplossing breder toepasbaar dan alleen IAM (extra functionaliteiten)



8. In hoeverre wordt er gebruikgemaakt van standaard functionaliteiten of juist specifieke inrichting per klant?
9. Hoe is de applicatie en de datastroom beveiligd?
10. Is de door u geboden oplossing een SaaS- of on-premise oplossing?
11. Waar moeten we rekening mee houden voor de duur van de implementatie?
 - a. Voor de applicatie zelf
 - b. Voor de aansluiting van bronnen en doelen
 - c. Voor het inregelen van de autorisaties zelf
12. Heeft u een standaard entrystrategie/ vast projectplan?
13. Heeft u ook een exit-strategie?
14. Met welke bron- en doelsystemen is er al een standaard koppeling en wat betekent dit voor de inrichting? Welke koppelmogelijkheden zijn er voor Corsa? Is het bijv. mogelijk om een document uit Corsa binnen het systeem weer te geven.
15. Wat is de verwachte beheerinspanning bij normaal gebruik/ waar is dat van afhankelijk?
16. Wat is het niveau van de benodigde kennis voor de inrichting en gebruik van de applicatie met betrekking tot:
 - a. Scripting
 - b. Functioneel beheer
 - c. Technisch beheer
17. Heeft u (digitaal of op een website) informatie beschikbaar over uw oplossing? Indien beschikbaar, graag (een link naar) informatie toevoegen aan uw reactie
18. Hoe is het prijsmodel gebouwd? (Dit mag een inschatting in een range zijn)
 - a. Welke vaste kosten zijn er?
 - b. Welke variabele kosten zijn er en waar is dit van afhankelijk?
 - c. Wat is uw beeld van de markt?
 - d. Alternatieven op IAM
 - e. Ontwikkelingen
19. Heeft u uw oplossing al bij vergelijkbare organisaties uitgerold? Bij welke?
20. Is de VRU voor u een aantrekkelijke opdrachtgever? Waarom wel, waarom niet?
21. Zijn er specifieke eisen of wensen die u vaak in aanbestedingen ziet waar u of de markt als geheel niet of moeilijk aan kan voldoen? Wat zijn veelvoorkomende redenen om niet in te schrijven op een aanbesteding?
22. Heeft u nog verdere aanbevelingen op basis van uw ervaringen met eerdere aanbestedingen/ implementaties?
23. Bent u genegen om een mondelinge toelichting en demonstratie van uw systeem op locatie te geven?

Afhankelijk van het aanbod wordt er een selectie gemaakt van maximaal 5 partijen.
24. Kunt u aangeven in hoeverre de eisen en wensen uit het PvE haalbaar zijn binnen uw applicatie? **Zie bijlage voor het concept PVE.**

Inkoop:

25. Welke ontwikkelingen ziet u op de markt die van invloed (kunnen) zijn op deze opdracht



26. Wat is uw onderscheidend vermogen zowel qua organisatie als op het gebied van uw dienstverlening?
27. Welke onderwerpen zou u selecteren voor kwalitatieve gunningscriteria en waarom?
28. Zijn er nog onderwerpen die in onze vragen ontbreken maar die u ons wel mee wilt geven in voorbereiding op de aanbestedingsprocedure?
29. Hoe past u aspecten van maatschappelijk verantwoord ondernemen, gerelateerd aan de opdracht, toe bij de producten en diensten die u aanbiedt (denk aan duurzaamheid en social return)?
30. Kunt u op basis van de beschikbare informatie ons een idee geven van de te verwachten kosten bij de aanschaf, implementatie en onderhoud? Indien mogelijk graag specificeren.
31. Welke prijsindex wordt er binnen uw branche gehanteerd?

Indien u aanvullende informatie nodig heeft om één of meer vragen te kunnen beantwoorden, kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen.