



Marktconsultatie

Klantportaal & Document Management Oplossing

Datum: 27 mei 2025
Opsteller: Frank Hattink, Inkoopadviseur

Inhoud

1	INLEIDING	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Beschrijving aanbestedende dienst.....	3
1.3	Leeswijzer	3
2	DE MARKTCONSULTATIE	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Doel van de marktconsultatie	4
2.3	Uitvoering van de marktconsultatie	4
2.4	Tijdschema marktconsultatie	4
3	ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN	5
3.1	Contactgegevens.....	5
3.2	Kostenvergoeding	5
3.3	Voorbehouden.....	5
3.4	Overige voorwaarden	5
4	CASEBESCHRIJVING.....	6
4.1	Korte casebeschrijving	6
	Huidige situatie	6
	Gewenste situatie en uitvraag	6
1.	Klantportaal.....	7
2.	Medewerker dashboard	7
3.	Document Management Oplossing	8
4.2	Het kader	9
4.3	Overzicht van bestaande applicaties	9
4.4	Technische randvoorwaarden	10
4.5	Vragenlijst.....	10
4.6	Programma van Eisen en Wensen	10

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Gemeente Alkmaar, hierna te noemen: “de gemeente”, heeft besloten een marktconsultatie te organiseren ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor een nieuw klantportaal MijnAlkmaar en ondersteunend document managementoplossing(en) dat onze workflows ondersteunt. De marktconsultatie is daarbij een hulpmiddel om tot een optimale uitvraag te kunnen komen. Het doel van de voorgenomen aanbesteding is te komen tot een overeenkomst met nieuw en bewezen in gebruik te nemen oplossing(en) voor MijnAlkmaar dat slim ontsloten kan worden met de backoffices van Alkmaar.

Wij waarderen het als u tijd en moeite neemt om de vragen die in dit document staan zo volledig mogelijk te beantwoorden. Uiteraard worden alle antwoorden vertrouwelijk door ons behandeld. De gemeente Alkmaar zal aan de gegeven antwoorden geen rechten ontlelen.

Als de vragen niet duidelijk zijn kunt u dat via TenderNed aangeven. Wij zullen volgens de data in de planning op uw vragen terugkomen.

Wij danken u alvast voor de moeite.

1.2 Beschrijving aanbestedende dienst

Gemeente Alkmaar, de 5e stad van Noord-Holland, verbindt het beste van stad en land. De ligging vlak bij de kust en de randstad maakt wonen en werken in de stad een waar genoegen. Na de fusie met Graft-De Rijp en Schermer in 2015 telt de gemeente Alkmaar ±112.000 inwoners.

Gemeente Alkmaar is ons dierbaar. Aan de ene kant is de historie tastbaar aanwezig, aan de andere kant is er een duidelijk verlangen naar morgen. Alkmaar is het kostbare bezit van de mensen die er wonen, werken en leven. Dit is niet zomaar een kreet. Het is hét uitgangspunt van de Alkmaarse Stad en Landcoalitie. Mét de Alkmaarders, in plaats van óver de Alkmaarders. In een tijd waarin de verhouding tussen inwoners en bestuur enorm onder druk staat, is een verandering in de stijl van besturen hard nodig. Niet een bestuur dat het beter weet dan de inwoners, maar een bestuur dat samen met de inwoners optrekt. Waarbij ‘inwoners’ natuurlijk ook verwijst naar ondernemers, verenigingen, buurten en wijken. Wij spreken dan ook liever over “onze klant”.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u meer informatie over het gebruik van een marktconsultatie. In hoofdstuk 3 de administratieve voorwaarden horend bij deze marktconsultatie.

In hoofdstuk 4 vindt u de aanleiding voor deze marktconsultatie en meer achtergrondinformatie. Het betreft een beschrijving die gebaseerd is op de informatie zoals die op het moment van het verstrekken van dit document bekend is bij ons. Daarnaast vindt u hier de vragen welke wij graag beantwoord willen zien. U kunt hiervoor het antwoordformulier gebruiken. Deze vindt u in Bijlage A. Wij willen u vragen of u in het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage B) kunt aangeven of u hieraan kunt voldoen en zo niet, wilt u dat dan nader toelichten en of dit mogelijk verandert in de toekomst.

2 DE MARKTCONSULTATIE

2.1 Algemeen

Een marktconsultatie is een door een aanbestedende dienst georganiseerde informatie-uitwisseling aan de hand van vragen en antwoorden met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding. Aan de hand hiervan stelt de aanbestedende dienst de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de opdracht vast.

In zijn algemeenheid geldt dat een marktconsultatie een aanbestedende dienst in staat stelt om enige kennis en ervaring van marktpartijen te verzamelen en te gebruiken bij het doorlopen van een (Europees) aanbestedingstraject. De kennis en kunde van de marktpartijen wordt gebruikt om de eigen ideeën van de aanbestedende dienst te toetsen en daarmee de kwaliteit van de aanbestedingsdocumenten te verbeteren.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolactiviteiten.

2.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om kennis op te doen van de mogelijkheden en actuele ontwikkelingen op het terrein van klantportalen, document managementoplossingen en workflow ondersteuning. Aan de hand van deze marktverkenning kan Alkmaar besluiten wat de beste manier is om deze mogelijke opdracht aan te besteden. Daarnaast wil Alkmaar ook de interesse wekken/peilen bij de innovatieve en open source spelers in de markt.

2.3 Uitvoering van de marktconsultatie

Dit document geeft u de informatie die u nodig heeft om te bepalen of u deelneemt aan de marktconsultatie. Wij staan ervoor open als u in combinatie met samenwerkingspartners wilt inschrijven. Hierbij moet wel vermeld worden wie als centraal aanspreekpunt fungeert.

Indien u wilt deelnemen aan de marktconsultatie dient u de vragen als opgenomen in Bijlage A en B te beantwoorden en in te dienen via TenderNed. Op uiterlijk 18 juni 2025 ontvangen wij graag uw reactie.

Eventuele vragen of opmerkingen ten aanzien van dit document kunt u tot 5 juni 2025 stellen via TenderNed.

De antwoorden van de deelnemers zullen (indien relevant) als input dienen bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

2.4 Tijdschema marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie via TenderNed	27 mei 2025
Uiterste datum indienen vragen	11 juni 2025
Uiterste datum beantwoording Nota van Inlichtingen	16 juni 2025
Uiterste datum inleveren beantwoording uitvraag marktconsultatie	25 juni 2025

Uitnodigingen demonstraties worden verzonden	26 juni 2025
Geven van demonstratie van de oplossing door leverancier(s)	30 juni & 3 juli 2025
Publicatie marktconsultatieverslag	In mogelijke aanbestedingsdocumenten

3 ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

3.1 Contactgegevens

Gedurende de marktconsultatie verloopt alle communicatie via TenderNed. Mochten er problemen zijn, kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon:

Naam: Frank Hattink
 Functie: Inkoopadviseur Gemeente Alkmaar
 E-mail: FHattinks@alkmaar.nl

Het is binnen deze marktconsultatie niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van de betrokken gemeente dan de hiervoor genoemde contactpersoon.

3.2 Kostenvergoeding

Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.

3.3 Voorbehouden

Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie voor een nieuwe oplossing voor het klantportaal MijnAlkmaar en de te vernieuwen document management/- workflow oplossing. Deelname aan deze marktconsultatie kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient. Ook kan geen enkel recht op selectie of gunning in het kader van de feitelijk te houden aanbesteding worden ontleend wegens deelname aan deze marktconsultatie.

Wij behouden ons het recht voor om:

- De planning zoals opgenomen in paragraaf 2.4 te wijzigen;
- De voorgenomen aanbesteding qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan beschreven in dit marktconsultatie document;
- Deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- Naar aanleiding van de resultaten van de marktconsultatie te besluiten geen aanbesteding te houden.

3.4 Overige voorwaarden

Voor deze marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Deze marktverkenning verplicht de gemeenten op geen enkele wijze tot het starten van een aanbestedingsprocedure of het in stand houden van de in de vragen gesuggereerde keuzes;
- Aan het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie of aan de door marktpartijen verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- De verstrekte informatie kan worden gebruikt voor het verbeteren van de aanbestedingsdocumenten;

- Commercieel gevoelige informatie wordt vertrouwelijk behandeld en zal tijdens de aanbesteding NIET gedeeld worden;
- De gemeenten behouden zich het recht voor om verkregen informatie of suggesties te negeren en anderszins te handelen.

4 CASEBESCHRIJVING

4.1 Korte casebeschrijving

Via deze markconsultatie zijn wij nieuwsgierig welke mogelijkheden er in de markt zijn en ontvangen graag advies hoe wij toekomstbestendig ons common ground landschap kunnen vernieuwen.

Huidige situatie

In Alkmaar is ons MijnAlkmaar klantportaal nu geïntegreerd in ons zaaksysteem XXLLNC-zaken. Ons contract voor ons zaaksysteem loopt in 2025 af en dat betekent dat wij kansen zien om een nieuw MijnAlkmaar in te richten én een vernieuwde oplossing(en) voor onze procesondersteuning en documentenregistratie passend bij de VNG common ground inrichting

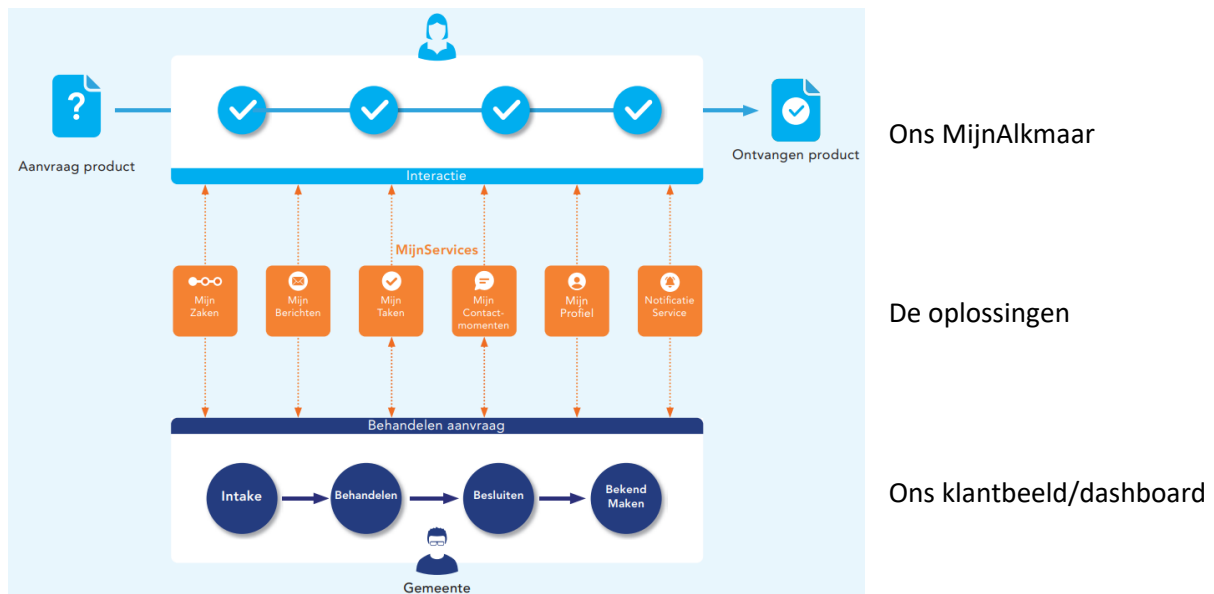
Binnen Alkmaar worden naast XXLLNC meerdere applicaties (o.a. recente vernieuwde SAAS-oplossingen) gebruikt voor verschillende onderdelen van de informatiehuishouding. Dit leidt tot diverse ontsluitingen met ons bestaande klantportaal MijnAlkmaar. Ook kunnen we de ontsluiting naar een overzichtelijk medewerkersdashboard en het slim kunnen werken met meerdere applicaties efficiënter maken zodat er meer samenhang is, er 1 klantbeeld ontstaat en dossiervorming blijvend voldoet aan de wettelijke eisen. Alkmaar is op zoek naar een combinatie die onze dienstverlening vanuit het klantgericht denken vooruitbrengt. We zijn op zoek naar een samenwerking van een klantportaal, medewerker dashboard, ontsluiting bestaande applicaties en een oplossing en ontsluiting van overige processen.

Medewerkers ervaren in de dagelijkse praktijk verschillende knelpunten bij het gebruik van de bestaande systemen. Workflows worden als omslachtig ervaren en de mogelijkheden voor integratie met veelgebruikte toepassingen, zoals Microsoft 365, zijn beperkt. Dit belemmert een efficiënte, transparante en toegankelijke manier van werken. De behoefte aan een toekomstbestendige oplossing dat bijdraagt aan een professionele informatievoorziening en hoogwaardige dienstverlening groeit. Er is behoefte aan een hybride benadering van klantgericht werken, waarbij generieke processen worden ondersteund via diverse oplossingen die centraal samenkomen. Domein specifieke processen vinden plaats in vak applicaties die hierop aansluiten. Daarnaast is een gezamenlijk archiefsysteem noodzakelijk waarin afgesloten zaken duurzaam kunnen worden opgeslagen en op een betrouwbare manier kunnen worden teruggevonden.

Gewenste situatie en uitvraag

Onze ambitie is een vernieuwd MijnAlkmaar!

Vanwege het aflopende contract XXNLNC zijn wij genooddaakt opnieuw de markt te benaderen en willen we ons applicatielandschap en architectuur verder brengen in ons common ground principe. Dat willen we realiseren door MijnAlkmaar te vernieuwen, ons document managementsysteem slim te vernieuwen en een dashboard te realiseren voor de medewerkers. We willen dat medewerkers toegang hebben tot de gegevens van de klant, bestaande workflows slim worden ontsloten en de dossiers benaderbaar zijn waar de medewerker op basis van hun functie recht op hebben.



Een voorbeeld vanuit de VNG common ground inrichting 'mijnservices'

Onze gewenste situatie is drieledig:

1. Klantportaal

Een klantportaal waarbij de klant in één oogopslag diensten van Alkmaar kan benaderen, informatie kan delen en een overzicht heeft van de afgenomen diensten. Voor onze klant maakt het niet uit hoe wij onze dienstverlening hebben georganiseerd en welke partij die diensten uitvoert. Het klantportaal ontsluit alle gemeentelijke diensten en op termijn ook de diensten van andere partijen. Het klantportaal heeft dezelfde look-and-feel als onze website www.alkmaar.nl en is digitaal toegankelijk.

Een klantportaal dat in verbinding staat met de organisatie waardoor de medewerker via een eigen dashboard een volledig beeld heeft van de klant. We zorgen ervoor dat inwoners en organisaties via elk kanaal – online, telefonisch of aan de balie – snel en eenvoudig worden geholpen met actuele informatie.

Kortom een vernieuwd klantportaal waar de klant eenvoudig, snel en duidelijk inzicht heeft in de aanvragen, eenvoudig berichten kan delen en een dienst kan afnemen van Alkmaar doordat al onze diensten (backoffice applicaties) zijn ontsloten met het klantportaal. De processen achter deze diensten worden beheerd in de diverse backoffice applicaties. Enkele backoffice applicaties hebben een eigen documentregistratie (dossiervorming, archivering en vernietiging), eigen portaal, berichtenverkeer en formulierenmodule.

2. Medewerker dashboard

Wij verbinden de klant aan zijn/haar contacten met de gemeente, er is inzicht in alle gemeentelijke taken (incl. aan andere partijen uitbestede gemeentelijke taken) en via het dashboard kan de medewerker met de klant communiceren (status en communicatie). Medewerkers beschikken over een dashboard waarin alle klant gerelateerde informatie en leverbare producten inzichtelijk zijn. Het dashboard heeft een koppeling met achterliggende vak applicaties, zodat de medewerker eenvoudig toegang heeft tot klant- en zaakgegevens.

Alkmaar werkt met Microsoft Dynamics en heeft een eerste dashboard versie voor het Klant Contact Centrum (hierna: KCC) in productie. Vanwege de beschikbaarheid van Microsoft Dynamics en het via

ZGW-API kunnen ontsluiten van vak applicaties, wil Alkmaar Microsoft Dynamics breder inzetten dan alleen het KCC. De eerste versie willen we verder ontwikkelen tot *hét gepersonaliseerde medewerker multichannel dienstverlening dashboard* van Alkmaar. Dit zorgt dat de organisatie een integraal klantbeeld voor onze dienstverlening.

Kortom de medewerkers worden van één 'MijnDashboard' voorzien waardoor de medewerker gepersonaliseerd via de backoffice applicaties de vraag van de klant in behandeling kan nemen en kan beantwoorden of kan samenwerken met collega's.

3. Document Management Oplossing

Alkmaar heeft de beschikbaarheid over Microsoft Dynamics en diverse zelfstandige vak applicaties (SAAS-oplossingen). Door het wegvallen van het bestaande zaakstelsel XXLLNC-zaken, kan Alkmaar (helaas) nog niet alle processen borgen binnen de bestaande infrastructuur. Dit betreffen processen als:

- a) Behandelen van aanvragen voor producten diensten
- b) Handhaving en toezicht
- c) Aangiften behandelen
- d) Toestemming verlenen
- e) Vernietigen en overdragen van dossiers.
- f) Slim en eenvoudig inzicht houden in het eigen dossier en volgen, door zowel klant als medewerker.
- g) Het KCC eenvoudige klantvragen en afhandeling door de organisatie kan monitoren.

Om ons nieuwe klantportaal en ons medewerker dashboard een succes te laten zijn, heeft het klantportaal en het dashboard ook een oplossing nodig dat deze processen ondersteunt. Vooral snog wordt een (smal)document managementoplossing nodig geacht, de processen uit ons bestaande zaakstelsel XXLLNC-zaken te herzien en te borgen.

Alkmaar heeft de voorkeur voor een 'smal' document managementsysteem: werkprocessen worden primair uitgevoerd in vak applicaties mits deze voldoen aan de eisen rondom archivering, privacy en security. We willen een analyse van de te ontsluiten processen zodat voor efficiëntere processen, processen vanuit klantperspectief en dat de processen voldoen aan de wet en regelgeving voordat deze worden ontsloten met het nieuwe klantportaal of worden ingericht in het nieuwe Document Management Systeem. De document managementoplossing wordt ingezet voor alle processen die niet adequaat door een eigen vak applicatie kunnen worden ondersteund. Er wordt gestreefd naar minimale maatwerkoplossingen en maximale aansluiting op standaarden, zoals de ZTC 2.0, NEN-ISO 16175 en de GEMMA-architectuur.

De ontwikkelingen rondom Common Ground spelen hierbij ook een belangrijke rol. De implementatie van het nieuwe systeem dient zorgvuldig en gefaseerd te gebeuren. Daarbij verwacht Alkmaar van de leverancier niet alleen technische implementatie, maar ook actieve ondersteuning bij de inrichting, adoptie en optimalisatie van de oplossing(en). De leverancier wordt gezien als een strategische partner die adviseert en meedenkt over inrichting, beheer en doorontwikkeling.

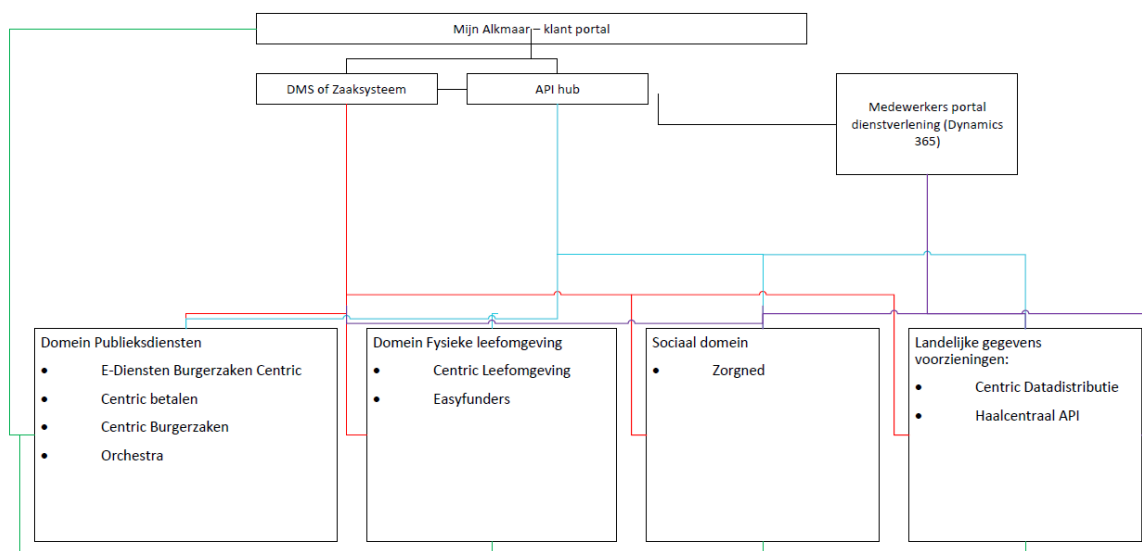
Een goede integratie met Microsoft 365, inclusief SharePoint, Outlook en andere onderdelen, is essentieel. Documenten die worden opgesteld in Office moeten eenvoudig kunnen worden opgenomen in het de document managementoplossing(en). Ook koppelingen met systemen als het e-depot, Power BI of een andere vorm van data gedreven dashboarding, een anonimiseringsstool en andere gemeentelijke applicaties zijn randvoorwaardelijk.

4.2 Het kader

- Onze dienstverlening is professioneel en we werken van buiten naar binnen. Onze processen worden ontsloten op het klantportaal dat passend is bij wat de klant in wil en moet kunnen zien.
- Ons medewerker dashboard geeft het klantbeeld weer waardoor we vanuit de klantvraag pro- en reactief dienstverlening kunnen bieden.
- Onze applicaties in de backoffice zijn zodanig ontsloten met het klantportaal dat de klant eenvoudig informatie kan inzien, aanvragen, aanvullen of kan communiceren met Alkmaar.
- Onze applicaties in de backoffice zijn zodanig ontsloten dat de medewerker eenvoudig informatie kan verwerken en kan inzien. De kerninformatie is beschikbaar in het dashboard.
- Informatie- Integraal- & Klantprocesgericht werken staat centraal.
- Afhankelijk van de inrichting van de portalen, heeft archivering en procedurele vernietiging van informatie of persoonsgegevens een plek.
- We verwijzen door vanuit het klantportaal of het medewerker dashboard als er sprake is van een vakspecifieke applicatie.
- We worden gefaciliteerd en ondersteund vanuit de technologische ontwikkelingen.
- Van een complex proceslandschap naar eenvoudige ontsluiting van klantprocessen.
- Common Ground principe staat centraal.

4.3 Overzicht van bestaande applicaties

We schetsen hier een scenario om dienstverlenende systemen te ontsluiten en aan te sluiten op de gewenste situatie. Graag ontvangen wij uw advies op basis van uw expertise en ervaring.



Onze front- & backoffice (portaal) heeft de mogelijkheid om data uit te wisselen met achterliggende applicaties via ZGW-API koppelingen. De klant heeft een gepersonaliseerd dashboard en de medewerker heeft dat ook. We hebben een overzichtelijk ontsloten informatieproces. Daar waar het informatieproces doorbroken is, vanwege het wegvallen van het zaaksysteem XXLLNC, wordt deze opnieuw ontsloten via een nieuwe oplossing(en). Nieuwe oplossing(en) sluiten aan op onze Microsoft Cloud Infrastructuur.

Ons vernieuwde klantportaal is een online platform waar onze inwoners specifieke en gepersonaliseerde informatie kunnen terugvinden in een afgeschermd omgeving, zoals eigen gegevens, aanvragen, diensten, documenten kunnen uploaden en ander informatie of berichten. Dit wordt mogelijk gemaakt doordat in het klantportaal diverse softwarekoppelingen en functionaliteiten

samenkomen. Informatie wordt overzichtelijk gepositioneerd op het dashboard. Kan enerzijds via tegels of anderzijds door het ophalen van informatie in een front portaal. Het portaal kan worden verrijkt met ondersteunende SAAS-modules.

4.4 Technische randvoorwaarden

Hiervoor verwijzen we naar ons programma van eisen/wensen in Bijlage B.

4.5 Vragenlijst

Hiervoor verwijzen we naar onze opgesteld vragenlijst in Bijlage A.

4.6 Programma van Eisen en Wensen

In Bijlage B zijn de eisen en wensen opgesteld vanuit ons ambitieniveau. Na onze marktconsultatie brengen we onderscheid in eisen en wensen. Graag vernemen wij van u aan welke wensen/eisen uw oplossing kan voldoen, aangevuld met een eventuele toelichting. Er is een onderscheid gemaakt in functionele en technische eisen en wensen.