



# **Marktconsultatie VTH- applicatie**

**28 juli 2025**

**1.0 – Definitief**

**Zaaknummer 1695614**

# 1 Inleiding

De gemeente Hilversum nodigt u uit om deel te nemen aan onze Marktconsultatie voor een VTH-applicatie (Vergunningen, Toezicht en Handhaving).

## 1.1 Aanleiding

Gemeente Hilversum is, vanwege het aflopen van het huidige contract met Centric voor het gebruik van Centric Leefomgeving (CLO) voornemens om een zo integraal mogelijke ICT-oplossing voor de VTH-processen via een openbare Europese aanbesteding in de markt te zetten.

De doelstellingen van gemeente Hilversum voor de bovengenoemde aanbesteding zijn:

- a) Duurzame en continue invulling van de primaire applicatie(s) voor de VTH processen. Daarmee is het de basis voor optimalisatie en innovatie gericht op meer efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening van gemeente Hilversum;
- De aangeboden oplossing faciliteert verdere innovatie en vernieuwing van de dienstverlening van gemeente Hilversum, waarbij begrippen als vooruitstrevendheid in haar bedrijfsvoering en dienstverlening en self-service vanuit een reële kosten-batenanalyse centraal staan;
- Uniformeren van de VTH – applicaties & processen van gemeente Wijdmeren en gemeente Hilversum;
- Rechtmatigheid van de contractering van de applicatie voor de VTH – processen.
- Het aangaan van een langdurige en duurzame relatie met een leverancier voor de levering van een dergelijke ICT-oplossing.

Deze marktconsultatie is specifiek bedoeld om te onderzoeken welke leveranciers in Nederland in staat zijn de gewenste software als dienst te kunnen leveren. De marktconsultatie bestaat uit de schriftelijke beantwoording van de in dit document gestelde vragen en daarnaast voor een geselecteerd aantal leveranciers een demonstratie van de oplossing. De verkregen informatie zal worden gebruikt bij de keuze van de aanbestedings- en contractvorm.

## 1.2 Communicatie

Fenna Tax, Team Inkoop gemeente Hilversum, is gedurende het traject uw aanspreekpunt. Zij is te bereiken per telefoon via 06-14858367 en per e-mail via [inkoop@hilversum.nl](mailto:inkoop@hilversum.nl).

De communicatie verloopt via TenderNed. Voor vragen en opmerkingen over deze procedure dient u zich uitsluitend te wenden tot de hiervoor vermelde inkoopadviseur.

Het is niet toegestaan om in het kader van de procedure op een andere wijze contact te zoeken met gemeente Hilversum of met de leden van het marktconsultatieteam ter verkrijging van welke informatie dan ook over deze marktconsultatie of het verdere traject.

## 2 Marktconsultatie

### 2.1 Scope opdracht

De ICT-oplossing biedt uitvoeringsondersteuning aan de VTH-processen en activiteiten van een Gemeente in het kader van de Omgevingswet, de APV en bijzondere wetten.

De volgende uitgangspunten gelden tijdens de implementatie van de ICT-oplossing:

- Gemeente Hilversum bevindt zich op dit moment in een fusietraject met gemeente Wijdmeren. Per 1-1-26 zijn gemeente Hilversum en gemeente Wijdmeren één ambtelijke organisatie. Deze fusie moet per 1-1-2027 volledig zijn afgerond. De nodige procesinrichting, migratiewerkzaamheden en training van gebruikers die voortkomen uit deze fusie zijn onderdeel van de scope van de opdracht.
- De initiële implementatie is uiterlijk 31 december 2026 voor de gehele scope gereed. Dit is inclusief het succesvol voltooiën van de test- en acceptatieprocedure door en onder verantwoordelijkheid van gemeente Hilversum en exclusief het leveren van nazorgbegeleiding door Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer neemt de operationele verantwoordelijkheid voor de gehele initiële implementatie van de ICT-oplossing, zoals beschreven in de Opdrachtscope en de gerelateerde eisen, inclusief de operationele coördinatie van projectactiviteiten met koppelende partijen.

De aan te besteden Opdracht betreft ten minste:

- het als Software-as-a-Service leveren en ter beschikking stellen van de ICT-oplossing;
- het technisch implementeren van de ICT-oplossing inclusief de benodigde koppelingen;
- het organisatorisch implementeren van de ICT-oplossing in samenwerking met Opdrachtgever;
- het initieel opleiden en/of instrueren van de medewerkers van Opdrachtgever;
- het technisch beheren en technisch en functioneel onderhouden van de ICT-oplossing;
- het leveren van ondersteuning voor het beheer door en gebruik van Opdrachtgever.

## 2.2 Doel marktconsultatie

De gemeente Hilversum heeft dit marktconsultatiedocument gepubliceerd op TenderNed met als doel om marktpartijen te bereiken en te interesseren.

De gemeente Hilversum nodigt leveranciers uit om hun dienstverlening en ervaring daarmee kenbaar te maken om zo bij te dragen aan de keuze van de aanbestedings- en contractvorm.

De gemeente Hilversum wil met de marktconsultatie inzicht krijgen in:

- De beschikbare marktpartijen (welke partijen zijn er en welk onderdeel van de behoefte kunnen ze vervullen);
- Wat zijn belangrijke randvoorwaarden voor een succesvolle uitvraag;

## 2.3 Bepalingen

1. De gemeente Hilversum benadrukt dat deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend.
2. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijblijvend. Er wordt geen vergoeding gegeven voor deelname.
3. Deelname aan de marktconsultatie kan leiden tot een uitnodiging in een eventuele meervoudig onderhandse aanbesteding.
4. Deelnemers kunnen geen rechten ontleenen aan de verstrekte en gegeven informatie.
5. De gemeente kan de verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruiken in de voorbereiding van de aanbestedingsstukken en de aanbesteding.
6. De gemeente heeft het recht om de verkregen inzichten niet of niet volledig te gebruiken.
7. De marktconsultatie wordt gehouden in de Nederlandse taal.
8. Door deelname aan deze marktconsultatie gaan partijen akkoord met de bovenstaande voorwaarden.

De gemeente maakt van de marktconsultatie een beknopt en geanonimiseerd verslag. In dit verslag zal de gemeente op hoofdlijnen vastleggen welke inzichten zij heeft opgedaan ten behoeve van de aanbesteding. Dit verslag zal toegestuurd worden naar de deelnemers, op TenderNed worden gepubliceerd en bij een eventuele aanbesteding worden toegevoegd aan de aanbestedingsstukken.

In het verslag zal geen bedrijfsvertrouwelijke informatie die u aan ons verstrekt worden opgenomen.

## **2.4 Uitvoering**

Om de juiste afwegingen te maken over de invulling van de opdracht en de soort aanbesteding vraagt de gemeente u om met ons mee te denken. De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke vragenronde en daarnaast voor een geselecteerd aantal leveranciers een demonstratie van de oplossing. De consultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de markt en haar oplossingen.

## **2.5 Schriftelijke vragen**

### **2.5.1 E-dienstverlening & Integratie met zaaksystemen**

1. Gemeente Hilversum maakt op dit moment gebruik van verschillende E-formulieren voor communicatie rondom APV-Vergunningen. Deze formulieren worden op dit moment via het zaaksysteem (Zaaksysteem.NL) overgedragen aan CLO. Welke oplossingen heeft deelnemer beschikbaar om dergelijke communicatie zo uniform en eenvoudig mogelijk te laten verlopen?
2. Met het oog op de archiefwaardigheid van de ICT-oplossing maakt gemeente Hilversum op dit moment gebruik van een ZDMS-koppeling tussen CLO en het zaaksysteem. Welke mogelijkheden biedt deelnemer om de oplossing aan zaaksystemen te koppelen en de archiefwaardigheid van dossiers te garanderen?

### **2.5.2 Ondersteuning VTH-processen**

3. Gemeente Hilversum wenst een oplossing die de VTH-keten ondersteunt en de samenwerking tussen de verschillende onderdelen van de keten bevordert. De VTH-keten bestaat uit de teams Vergunningen, Toezicht en Advies en Ondersteuning (t.b.v. juridische handhaving). Op welke manier ondersteunt de oplossing deze gehele keten en op welke manier wordt de samenwerking tussen de verschillende onderdelen gefaciliteerd?
4. Dossiers die voortkomen uit een vergunningsaanvraag of een daaropvolgend toezicht proces blijven in sommige gevallen meerdere jaren in behandeling. Op welke manier ondersteunt de oplossing in het bieden van overzicht op nieuwe dossiers, lopende dossiers en afgesloten dossiers? Op welke manier is het in de oplossing mogelijk om

de status van dossiers op een later moment te wijzigen of wijzigingen aan te brengen op gesloten dossiers?

### **2.5.3 Dienstverlening & productontwikkeling**

5. Gemeente Hilversum is op zoek naar een leverancier die als partner fungeert. Problemen worden adequaat opgelost en relevante ontwikkelingen pro-actief geïmplementeerd. Welke ondersteuning biedt deelnemer aan gebruikers en functioneel beheer in geval van vragen of incidenten? Op welke wijze informeert en betreft deelnemer gemeente Hilversum bij relevante (wettelijke) ontwikkelingen en kansen?
6. Gemeente Hilversum is op zoek naar een oplossing die toekomstbestendig is en blijft. Hoe ziet de roadmap van deelnemer er uit en op welke manier kunnen klanten invloed nemen op de prioritering hiervan?

### **2.5.4 Rapportages**

7. Gemeente Hilversum is op zoek naar een oplossing voor het genereren van stuurinformatie (stuurinformatie en operationeel/tactisch lijstwerk). Welke mogelijkheden biedt de ICT-oplossing van deelnemer om relevante inzichten beschikbaar te stellen?
8. Gemeente Hilversum maakt gebruik van een eigen DataLakeHouse-gegevensmagazijn voor de ontwikkeling van rapportages in Power-Bi. Welke mogelijkheden heeft deelnemer voor het delen van relevante (of alle) data op een geautomatiseerde en veilige wijze?

### **2.5.5 Implementatie & Conversie**

9. Gemeente Hilversum is voornemens om te starten met de implementatie van een nieuwe oplossing begin 2026. Welke aanpak hanteert deelnemer voor dergelijke implementaties en wat is hiervan de verwachte doorlooptijd? Welke voorbereiding kan gemeente Hilversum treffen om de implementatie zo succesvol mogelijk te laten verlopen en welke capaciteit is hiervoor nodig?
10. In verband met eerdere vervanging van applicaties zijn oude dossiers verspreid over verschillende applicaties die moeten worden geraadpleegd. Welke mogelijkheden biedt deelnemer om oude dossiers te migreren? Welke aandachtspunten kan

deelnemer delen om de migratie van dossiers zo succesvol mogelijk te laten verlopen?

11. Gemeente Hilversum bevindt zich in een fusietraject met gemeente Wijdmeren. Deze fusie zal parallel plaatsvinden aan de implementatie. Gemeente Wijdmeren maakt voor de VTH-processen op dit moment gebruik van RX.Mision. Welke mogelijkheden ziet deelnemer om procesinrichting te harmoniseren en relevante dossiers van gemeente Wijdmeren te integreren in de nieuwe ICT oplossing?

### **2.5.6 Commercieel**

12. Hoe ziet uw prijsmodel eruit? Het gaat hierbij niet specifiek om de prijzen zelf, maar wel hoe deze zijn opgebouwd. Bijvoorbeeld: Bedrag per gebruiker per maand, waar alle kosten zijn inbegrepen. Of eventueel kosten die daarbuiten nog worden opgevoerd.

## **2.6 Vormvereisten voor de beantwoording**

De gemeente verwacht dat een beknopte beantwoording voldoende moet zijn voor het vormen van een goed beeld. Het aantal pagina's en indeling van de beantwoording is vrij, maar we willen u vragen concreet te beantwoorden en in totaal niet meer dan twaalf (12) pagina's te gebruiken voor het beantwoorden van alle vragen.

## **2.7 Demonstraties**

Gemeente Hilversum kan aan de hand van de inschrijvingen een aantal deelnemers uitnodigen voor een demonstratie van de ICT-oplossing. Deze demonstraties staan gepland op 22 en 23 september op de locatie van gemeente Hilversum. Tijdens deze demonstratie (circa 1,5 uur) wenst gemeente Hilversum vooral inzicht te krijgen in de gebruikers- en beheerdersvriendelijkheid van de ICT-oplossing. Tevens is er een stuk vrije ruimte om toegevoegde waarde van de deelnemers kenbaar te maken.



## 2.8 Planning

In onderstaande tabel is de planning van de marktconsultatieprocedure weergegeven. De gemeente Hilversum is gerechtigd om deze tijdsplanning tussentijds aan te passen.

| Gebeurtenis                                                         | Tijdstip                   |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Publiceren marktconsultatie document op TenderNed                   | 28 juli 2025               |
| Uiterste datum voor het indienen van vragen                         | 17 augustus 2025 23:59 uur |
| Publicatie gestelde vragen                                          | 25 augustus 2025           |
| Uiterste datum voor het indienen van de schriftelijke beantwoording | 5 september 2025 23:59 uur |
| Demonstraties                                                       | 22, 23 september 2025      |
| Publicatie uitkomst marktconsultatie op TenderNed                   | 29 september 2025          |