



Marktconsultatie

CRM oplossing

Senzer

Datum	22 juli 2025
TenderNed kenmerk	TN 538584
Versie	2.0

Inhoud

1. INLEIDING	3
1.1 De organisatie Senzer	3
1.2 Missie & visie Werkgeversdienstverlening.....	3
1.3 Strategisch accountmanagement.....	4
2. AANLEIDING EN DOEL MARKTCONSULTATIE	5
2.1 Beschrijving van het project	5
2.2 Uitgangspunten project.....	5
2.3 Doel van de marktconsultatie	5
3. PROCEDURE	7
3.1 Deelnemers	7
3.2 Contact	7
3.3 Planning.....	7
3.4 Vormvereisten	7
3.5 Verdiepende gesprekken.....	7
3.6 Marktconsultatieverslag.....	7
3.7 Deelname vergoeding	8

1. INLEIDING

Voor u ligt het marktconsultatiedocument voor een Customer Relationship Management (CRM)-oplossing voor Senzer. Met dit document wil Senzer marktpartijen informeren over de achtergrond en doelstelling van het project en uitnodigen om hun visie en kennis te delen.

De opbouw van dit document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Inleiding en beschrijving van de organisatie
- Hoofdstuk 2: Aanleiding van de marktconsultatie
- Hoofdstuk 3: Procedure

Bij dit document hoort tevens de bijlage met de vragenlijst (in word-formaat) die ingevuld kan worden:

- Bijlage 1: Vragenlijst t.b.v. marktconsultatie CRM oplossing Senzer

Senzer stelt het zeer op prijs dat u de tijd en moeite neemt om deel te nemen aan deze marktconsultatie en uw kennis en ervaringen te delen.

1.1 De organisatie Senzer

Senzer is er voor iedere inwoner van de arbeidsmarktregio Helmond-de Peel die (nog) niet in eigen bestaan, werk of inkomen kan voorzien en daarbij ondersteuning nodig heeft.

Wij gaan uit van eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en eigenwaarde, waarbij individuele omstandigheden en mogelijkheden leidend zijn.

Wij bouwen aan een inclusieve arbeidsmarkt en bevorderen samen met werkgevers en overige netwerkpartners dat inwoners in eigen bestaan kunnen voorzien, meedoen in en bijdragen aan de samenleving.

Meer informatie over Senzer is te vinden op de website: <https://www.senzer.nl>.

1.2 Missie & visie Werkgeversdienstverlening

Voor de door- en uitstroom naar zo duurzaam en regulier als mogelijk werk bieden wij voor- en nazorg:

- De werkgevers en opdrachtgevers ontzorgen wij door middel van:
 - Informatie en advies;
 - Goede match plaatsing/detachering van medewerkers (maatwerk)
 - Begeleiding gedurende het totale proces naar inclusief werkgeverschap;
 - Het overnemen van werkzaamheden binnen onze eigen leerwerkinfrastructuur;
 - Erkenning voor hun inclusief ondernemerschap;
- Voor de werknemers en werk(zoek)enden:
 - We ontwikkelen potentieel talent bij mensen, zodat zij passen bij kansen op de arbeidsmarkt;
 - We begeleiden en bieden bemiddeling en jobcoaching.

We streven naar de meest inclusieve regio van Nederland. Door het delen van onze kennis en het inzetten van onze expertise bieden we ondersteuning op maat op het juiste moment. We geven de werkgevers en opdrachtgevers die met ons samenwerken de erkenning die zij verdienen en delen de verhalen en voorbeelden in ons netwerk. We faciliteren ons netwerk om ook met elkaar te verbinden en elkaar te inspireren tot inclusiviteit. We werken samen met partners om de toegang tot ondersteuning in de breedte (bijv. via het Werkcentrum Helmond-de Peel) en specifiek vanuit Senzer toegankelijk en overzichtelijk te maken.

1.3 Strategisch accountmanagement

Om de missie van Senzer, gericht op de inwoners van onze arbeidsmarktregio en op een inclusieve arbeidsmarkt, te kunnen vervullen, zijn werkgevers en opdrachtgevers essentieel. Het is belangrijk ons op de juiste manier te profileren om draagvlak te creëren.

Strategisch accountmanagement is er binnen Senzer op gericht om methodisch en planmatig de ondernemers, werkgevers en opdrachtgevers te benaderen, de relatie te beheren met als doel om inclusief werkgeverschap te vergroten.

Onze droom met betrekking tot strategisch accountmanagement waar heel Senzer bewust van is, heeft twee hoofdtakken:

1. Interpersoonlijk contact van de medewerkers van Senzer met de medewerkers bij de accounts, passend bij de rol en de functionele verantwoordelijkheid, om onderlinge samenwerking te versterken zodat we gezamenlijk kansen pakken
2. Opslaan en bijhouden van data om informatie verkrijgen, zodat er gericht beslissingen genomen kunnen worden m.b.t. toekomstige events, bezoektacties, mailingen en het 'targetten' van de juiste contactpersonen en bedrijven

Het tonen van eigenaarschap is voor iedereen die bezig is met accountmanagement, noodzakelijk en essentieel om bovenstaande te bereiken.

Hiervoor is digitale ondersteuning nodig om:

- informatie vast te leggen en te onderhouden;
- een analyse te kunnen doen op:
 - sectoren;
 - beslissing nemers;
 - overige bedrijfskenmerken;
- een funnel op te kunnen bouwen van de stappen richting inclusiviteit;
- mailingen en uitnodigingen te versturen.

2. AANLEIDING EN DOEL MARKTCONSULTATIE

2.1 Beschrijving van het project

Senzer is op zoek naar een CRM oplossing ter ondersteuning van effectief relatie- en accountmanagement. Directe aanleiding hiervoor is de wens van het Senzer Accountteam om te beschikken over een systeem dat hen optimaal faciliteert in hun werkzaamheden. Tot het takenpakket van het Accountteam behoort onder andere: het stimuleren van de werkgelegenheid en het versterken van inclusief werkgeverschap voor ondernemers in de regio. Het is de ambitie om, na een succesvolle implementatie en een positieve ervaring, het nieuwe CRM-systeem uit te rollen naar meer afdelingen.

Een modern systeem levert een continuering, kwaliteitsverbetering en vereenvoudiging op van de werkzaamheden binnen het Accountteam. Hierdoor wordt de dienstverlening aan de regio efficiënter en speelt Senzer in op het vergroten van inclusiviteit bij werkgevers in de regio. Daarnaast wordt het steeds belangrijker om binnen de verschillende samenwerkingsverbanden waar Senzer aan deelneemt effectief integraal af te stemmen en neemt de behoefte aan goede business intelligence steeds verder toe. De huidige CRM-oplossing is te beperkt en ondersteunt deze ambities onvoldoende.

Zo ontbreekt er een live-koppeling met de KvK (en het NHR) waardoor opgeslagen gegevens makkelijk verouderen. Ook is de beschikbare informatie niet voldoende actueel, bijvoorbeeld als het gaat om startende, zich vestigende, vertrekkende of stoppende werkgevers. Daar komt bij dat het nu niet mogelijk is om doelgroepen gericht te benaderen, ondersteunt de CRM-oplossing onvoldoende het efficiënt organiseren van gerichte marktbenadering en ontbreekt een koppeling met onze mailservice.

Door te investeren in een nieuw CRM-systeem zet Senzer in op een kwaliteitsverbetering van het relatie- en accountmanagement en daarmee op het verbeteren van onze dienstverlening voor klanten en werkgevers in de regio.

2.2 Uitgangspunten project

- De beoogde aanschaf van een nieuw CRM-systeem moet bijdragen aan de continuering, kwaliteitsverbetering en vereenvoudiging van de werkzaamheden binnen het Accountteam met als doel een efficiëntere dienstverlening aan de regio. Het gaat hierbij om inclusief werkgeverschap.
- Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, met subsidies en begeleiding detacheren/plaatsen bij werkgevers.
- Senzer zet in op informatie gestuurd werken. Hierom hanteert zij de voorwaarde dat zij eigenaar blijft van de in het CRM-systeem verwerkte gegevens en dat deze te exporteren zijn ten behoeve van dashboarding en het uitvoeren van analyses.
- Het werk van het Accountteam valt of staat bij het vertrouwen dat klanten en werkgevers plaatsen in de integriteit en betrouwbaarheid van Senzer. Vertrouwelijke gegevens mogen dan ook absoluut niet toegankelijk zijn voor niet geautoriseerde personen.
- Als onderdeel van dit project wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn om de CRM-oplossing uit te breiden naar meer afdelingen en gebruikersgroepen en mogelijke toekomstige koppelingen naar aanpalende systemen.

2.3 Doel van de marktconsultatie

Het doel van de marktconsultatie is op hoofdlijnen dat Senzer een zo duidelijk mogelijk beeld krijgt van:

- Of er marktpartijen zijn die het project kunnen en willen uitvoeren;
 - En zo ja: onder welke randvoorwaarden de marktpartijen het project kunnen en willen uitvoeren;

- Of er marktpartijen zijn die reeds ervaring hebben opgedaan met vergelijkbare opdrachten bij vergelijkbare werkbedrijven zoals Senzer;
 - En zo ja: welke lessen van toegevoegde waarde kunnen zijn voor Senzer;
- De benodigde investering in tijd en geld voor het uitvoeren van het project en voor het structureel onderhouden van het geleverde systeem na oplevering;
- De haalbaarheid van de voorgenomen ambities in relatie tot de technische mogelijkheden.
 - Hoe gaat het CRM-systeem om met het registreren van plaatsingen, voorwaarden en contracten?
 - Welke innovatieve oplossingen en best practice zijn er in de markt.

Op basis van het verkregen beeld kan Senzer voor de organisatie en realisatie van het project keuzes maken en een eventuele aanbesteding voor een leverancier zo goed mogelijk vormgeven (rekening houdend met de diverse belangen).

3. PROCEDURE

3.1 Deelnemers

Iedere belangstellende marktpartij mag deelnemen aan deze marktconsultatie en is geheel vrijblijvend. U wordt gevraagd de in bijlage 1 gestelde vragen te beantwoorden. Het indienen van de schriftelijke reacties kan via TenderNed. Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag uiterlijk op vrijdag 22 augustus 2025. Ook vragen omtrent de marktconsultatie kunt u indienen via TenderNed

3.2 Contact

Communicatie omtrent deze marktconsultatie verloopt via TenderNed, via onderstaand contactpersoon:

Contactpersoon:	
Naam	Tim van den Reek
Functie	Inkoop Consultant
E-mail	Via de berichtenmodule van TenderNed

3.3 Planning

Onderdeel	Datum
Publicatie/uitnodiging tot deelname marktconsultatie door Senzer	22-07-2025
Uiterste datum voor het stellen van vragen	20-08-2025 Vóór 12:00 uur
Publiceren nota van inlichtingen (streefdatum)	22-08-2025
Uiterste datum voor het indienen van de antwoorden op de vragenlijst	29-08-2025 vóór 12:00 uur
<i>Optioneel: toelichting en aanvullende vragen</i>	<i>Augustus/ September</i>

3.4 Vormvereisten

Senzer wil u verzoeken om voor de beantwoording van de vragen een maximum van 30 pagina's enkelzijdig A4 te hanteren. Dit is exclusief eventuele figuren, tabellen en bijlagen. Echter zal er bij overschrijding van het aantal pagina's geen harde maatregelen worden genomen.

Senzer verzoekt u in de beantwoording van de vragen, duidelijk aan te geven welk antwoord u op welke vraag geeft. De beantwoording van de vragen lijst levert u, bij voorkeur, aan in PDF. U bent uiteraard niet verplicht om tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde antwoorden over te slaan. Indien u bepaalde vragen niet kunt beantwoorden, is dat wat Senzer betreft geen reden om niet deel te nemen aan de marktconsultatie.

3.5 Verdiepende gesprekken

Senzer behoudt zich het recht voor om aan één of meerdere marktpartijen, die de vragenlijst hebben ingevuld, een verdiepend gesprek of demonstratie te vragen. In de vragenlijst is een vraag opgenomen, waarin de marktpartijen kunnen aangeven of zij hier open voor staat.

3.6 Marktconsultatieverslag

Van de opgehaalde informatie wordt door Senzer een marktconsultatieverslag gemaakt, waarin relevante informatie in het kader van transparantie met de markt wordt gedeeld*. De publicatie van dit verslag vindt plaats bij de publicatie van de aanbesteding. Uiteraard wordt hierin geen bedrijfsgevoelige informatie bekend gemaakt.

**Indien u informatie indient als "vertrouwelijk" behandelt Senzer dit ook als vertrouwelijk.*

3.7 Deelname vergoeding

Marktpartijen komen niet in aanmerking voor een vergoeding voor deelname aan deze marktconsultatie.