

Marktconsultatie provincie Noord-Brabant
CRM systeem, Casenummer: C2358490

Auteur

Maike Keus

Datum

17-09-2025

Uiterste ontvangstdatum reacties:

Vrijdag 3 oktober om 12:00 uur

1. Algemeen

1.1 De provincie Noord-Brabant

De provincie Noord-Brabant behartigt de belangen van de Brabanders. Of het nu gaat om het economisch klimaat, de bereikbaarheid, de bouw van woningen, bedrijventerreinen, veiligheid, zorg voor jongeren en ouderen, musea en podiumkunsten. De provincie staat voor Brabant: kleurrijk, ondernemend en sociaal!

Het college van Gedeputeerde Staten vormt het dagelijks bestuur van de provincie. De secretaris neemt deel aan de vergaderingen van Gedeputeerde Staten en is tevens Algemeen Directeur van de provinciale organisatie. De provinciale organisatie wordt geleid door de directie onder leiding van de Algemeen Directeur. De directie zet strategische kaders uit, stuurt het concern en zorgt voor een effectieve samenwerking binnen de organisatie en met onze partners.

Meer informatie over de provincie is te vinden op www.brabant.nl.

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd ten behoeve van het facilitaire programma.

1.2 Inleiding

De provincie Noord-Brabant staat voor grote maatschappelijke opgaven die vragen om nauwe samenwerking met partners binnen en buiten de overheid. In het Brabants DNA zit verankerd dat we verbinden: met inwoners, bedrijven, kennisinstellingen en maatschappelijke organisaties. Deze samenwerkingen zijn essentieel voor het realiseren van onze ambitie: Samen Brabant mooier maken. Om deze ambitie waar te maken, is het cruciaal dat we onze relaties professioneel, zorgvuldig en centraal beheren. Daarom verkent de provincie de markt voor een modern, veilig en gebruiksvriendelijk Customer Relationship Management-systeem (CRM-systeem).

Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden, innovaties en best practices in de markt. We willen leren van leveranciers en hun ervaringen, en toetsen in hoeverre onze wensen en uitgangspunten aansluiten bij wat de markt kan bieden. De uitkomsten van deze consultatie vormen input voor een mogelijk vervolgtraject richting een aanbesteding.

2. Doel van deze marktconsultatie

Ter voorbereiding op het uitvoeren van een aanbesteding van een nieuw CRM-systeem wil de provincie:

- Advies inwinnen over hoe een CRM-systeem het provinciale relatiebeheer optimaal kan ondersteunen;
- Het voorgenomen programma van eisen toetsen aan de markt;
- Een beeld krijgen bij de benodigde financiële investering.

3. Huidige en gewenste situatie

3.1 Huidige situatie

In de huidige situatie wordt door een selecte groep medewerkers uit de organisatie actief gebruik gemaakt van een CRM-systeem. In dit systeem worden gegevens over klantrelaties vastgelegd. Overige organisatieonderdelen hebben geen inzicht in het systeem en ontvangen op aanvraag geëxporteerde gegevens vanuit het CRM. De huidige werkwijze is zeer arbeidsintensief en geeft slechts beperkt invulling aan de behoeftes die de organisatie heeft rondom het beheren van relaties.

3.2 Gewenste situatie

We zijn op zoek naar een CRM-systeem dat:

- Ondersteuning biedt bij relatiebeheer met externe stakeholders (bedrijven, burgers, instellingen) en het mogelijk maakt om diverse gegevens over relaties, waar mogelijk geautomatiseerd, vast te leggen;
- Inzicht geeft in contacthistorie, interacties en betrokkenheid bij projecten;
- Intuïtief en laagdrempelig is in het gebruik;
- Flexibel is in gebruik door verschillende afdelingen en teams;
- Kan koppelen met basisregistraties en via ESB (API's) met interne systemen voor administratie, archivering en M365;
- Voldoet aan eisen op het gebied van onder meer privacy en informatiebeveiliging (BIO compliance en ISO27001).

4. Procedure marktconsultatie

De aanpak van de marktconsultatie op hoofdlijnen gaat als volgt:

1. Schriftelijk gedeelte algemeen

Iedere partij wordt gevraagd een aantal vragen te beantwoorden zoals opgenomen in hoofdstuk 5. Voor de beantwoording verzoeken wij u gebruik te maken van het door ons beschikbaar gestelde bestand 'Format t.b.v. antwoorden marktconsultatie Aanschaf CRM systeem'. Uw antwoorden worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.

De provincie is geholpen wanneer de schriftelijke informatie voor vrijdag 3 oktober 2025 om 12.00 uur wordt ontvangen om zo alle informatie gelijktijdig te kunnen verwerken. Daarnaast worden korte bondige antwoorden op prijs gesteld.

Aan de hand van de input uit deze fase van de marktconsultatie wordt het programma van eisen verder aangescherpt.

2. Schriftelijk gedeelte programma van eisen

Na het verwerken van de input uit de marktconsultatie is de provincie voornemens om ook het concept van het programma van eisen te toetsen. Hierbij wordt gevraagd naar de haalbaarheid en marktconformiteit van de

gestelde eisen. Dit document zal op een later moment beschikbaar worden gesteld.

3. Verdiepende gesprekken

De provincie heeft als uitgangspunt dat voor een verdere duiding van de input en de te nemen keuzes verdiepende gesprekken met geïnteresseerde marktpartijen van toegevoegde waarde is. Voor deze gesprekken worden partijen door de provincie benaderd naar aanleiding van de vragen van de provincie of de ingediende reacties van partijen. Voorafgaand zullen de vragen die tijdens deze gesprekken worden besproken alvast gedeeld met deze partijen.

4. Afronding marktconsultatie

De verkregen informatie uit de marktconsultatie zal door de provincie worden gebruikt daar waar mogelijk relevant in de voorbereiding van de aanbesteding en in de aanbestedingsstukken zelf. Er volgt geen eindrapportage.

Communicatie

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met de provincie Noord-Brabant via TenderNed. De contactpersoon voor deze aanbesteding is: Sietse Geluk, inkoopadviseur.

Planning

Activiteit	Uiterlijke datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	17 september 2025
Antwoorden indienen	Uiterlijk 3 oktober om 12.00 uur
Uitnodigen van partijen voor verdiepende gesprekken	5 november 2025
Verdiepende gesprekken	17 t/m 28 november 2025
Verwachte start aanbesteding CRM-systeem	Q1 2026

U wordt verzocht om uiterlijk op vrijdag 3 oktober 2025 om 12.00 uur te reageren op deze marktconsultatie. U kunt uw reactie via de berichtenmodule van TenderNed naar ons versturen.

5. Vragen

	Algemeen
1	Welke ervaring heeft u met het adopteren van het CRM-systeem in grote organisaties en overheidsorganisaties? Welke lessen heeft u eventueel hierbij geleerd voor uzelf en de organisatie?
	Functionaliteiten
2	Hoe kan uw systeem de provincie ondersteunen bij de volgende processen? Welke kansen ziet u om deze processen met uw systeem te optimaliseren? - o Uitnodigen van klantrelaties voor een evenement (zie stroomschema) - o Het vastleggen van gespreksverslagen (Verschillende afdelingen binnen de provincie onderhouden contacten met dezelfde klantrelaties. In de huidige situatie legt elke afdeling verslagen van relatiegesprekken vast op separate plekken. Als provincie zijn we op zoek naar één platform waarop de verschillende afdelingen niet alleen verslagen kunnen raadplegen die zij zelf met een relatie hebben gevoerd, maar ook de verslagen vanuit andere afdelingen met dezelfde klantrelatie.)
3	Welk groeimodel biedt uw CRM-systeem om het systeem fasegewijs te implementeren? Worden er bijvoorbeeld verschillende modules aangeboden die separaat kunnen worden afgenomen?
	Kosten
4	Wat zijn de kostendrivers? Welke informatie heeft u minimaal nodig om een indicatie van de kosten voor de SAAS-dienst te geven?
5	Welke factoren beïnvloeden de prijs het meest (bijv. aantal gebruikers, maatwerk, integraties)?
	Overige
6	In welke vorm biedt u uw CRM-oplossing aan? (SaaS, IaaS, ...)
7	Biedt u een SaaS Escrow regeling aan, of bent u bereid deze aan te bieden? En zo niet: welk alternatief heeft u hiervoor?
8	Welke beheerlast voor functioneel beheer verwacht u voor de interne organisatie?
9	Wat is uw advies om te voorkomen dat er een wildgroei ontstaat bij registratie van relaties wanneer het CRM-systeem breed wordt ingezet in de organisatie?
10	Welke voorbereidingen dient onze organisatie te treffen om een (mogelijk organisatie-brede) implementatie en langdurig gebruik van een CRM-systeem succesvol te laten zijn? Wat kunnen we hierin van u verwachten gedurende de implementatie?

6. (Overige) voorwaarden

Naast de elders vermelde voorwaarden in dit document zijn op deze marktconsultatie de volgende overige voorwaarden van toepassing:

- dit document is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- de marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbesteding maar een consultatieronde;
- deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van mogelijke vervolgtrajecten;
- marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprojecten. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- de marktconsultatie is voor alle deelnemers als voor de provincie Noord-Brabant vrijblijvend;
- partijen (inclusief partijen die niet deelnemen als voor de provincie Noord-Brabant) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de provincie Noord-Brabant ontleen;
- deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed door de provincie Noord-Brabant;
- deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in de door de provincie Noord-Brabant nader uit te werken stukken op het gebied van de aanbesteding voor het CRM systeem;
- de provincie Noord-Brabant neemt bij het doorlopen van deze marktconsultatie de beginselen van non-discriminatie en transparantie in acht;
- de inbreng van deelnemende partijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van partijen;
- de voertal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- de provincie is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realiseren en/of aanbesteding van het onderwerp waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- de door deelnemende partijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de provincie Noord-Brabant hiervan gevrijwaard door deze deelnemende partij(en);
- de provincie Noord-Brabant behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;

- door deelnemen aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.