



Marktconsultatie

Fontys procesautomatisering t.b.v. onderwijs en onderzoek

Colofon

Uitgave: Onderwijs en Onderzoek en Inkoopcentrum Fontys Hogeschool
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Datum: 14 oktober 2025

Versie: 1.0

Geen acquisitie

Acquisitie naar aanleiding van deze marktconsultatie wordt niet op prijs gesteld.

1. Inhoud

1.	Inhoud	2
2.	Inleiding	3
2.1.	Fontys Hogeschool	3
2.2.	Onze maatschappelijke opdracht.....	3
2.3.	Fontys Onderwijs & Onderzoek	3
3.	Procedure en planning	4
3.1.	Uitgangspunten	4
3.2.	Communicatie en indiening.....	4
3.3.	Contactpersoon	4
3.4.	Planning	4
4.	Doelstelling en visie	6
4.1.	Aanleiding en visie	6
4.2.	Gehanteerde werkwijze.....	8
4.3.	Doel	9
5.	Vragen marktconsultatie	10

2. Inleiding

2.1. Fontys Hogeschool

Fontys Hogeschool is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs in Nederland, met circa 40.000 studenten en 5.500 medewerkers. We bieden onderwijs en praktijkgericht onderzoek aan in vrijwel alle maatschappelijke domeinen. Fontys opereert vanuit de ambitie Fontys for Society: ontwikkeling van talent en kennis als maatschappelijke waarde.

Meer informatie: www.fontys.nl

2.2. Onze maatschappelijke opdracht

‘Ontwikkeling’ is een kernbegrip binnen Fontys. Jonge mensen ontwikkelen als student bij ons hun talent, we ontwikkelen relevante praktijkgerichte kennis, werkende professionals kunnen zich bij Fontys een (werkend) leven lang ontwikkelen, wij spelen flexibel in op ingrijpende maatschappelijke ontwikkelingen, en – niet op de laatste plaats – binnen onze gemeenschap ontwikkelen we ons zelf door kennis en vaardigheden te delen. Alleen zo kunnen onze studenten, professionals en afgestudeerden een betekenisvolle maatschappelijke bijdrage blijven leveren.

Wij opereren in het hart van de maatschappij. In zogeheten hybride leer- en onderzoekomgevingen werken student, docent, onderzoeker en werkveld grensoverstijgend met elkaar samen; zowel onderwijs en onderzoek als leren en werken raken op die manier steeds meer met elkaar vervlochten. Onze voornaamste ‘maatschappelijke waarde’ is dan ook de ontwikkeling van talent en kennis. Fontys is een multidisciplinaire hogeschool in het zuiden van Nederland. Samen met én voor het (regionale) werkveld verzorgen wij hoogwaardig hoger beroepsonderwijs en voeren we innovatief praktijkgericht onderzoek uit. Op deze manier dragen we bij aan de ontwikkelkracht van een vitale, inclusieve en duurzame samenleving.

Zie ook: [Fontys for society](http://FontysforSociety.nl)

2.3. Fontys Onderwijs & Onderzoek

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot Procesautomatisering t.b.v. Onderwijs en Onderzoek is binnen Fontys belegd bij de afdeling Onderwijs & Onderzoek (hierna: O&O) van Fontys.

De afdeling O&O is een partner voor instituten, onderzoekscentra en het college van bestuur op het gebied van toekomstgericht onderwijs en impactvol onderzoek binnen Fontys. O&O biedt gespecialiseerde ondersteuning, passende beleidsontwikkeling en strategische advisering op het gebied van innovatie, internationalisering, partnerschappen, portfoliomanagement, digitalisering, informatieontsluiting, juridische vraagstukken en kwaliteitsmanagement. De afdeling O&O is een sparringpartner voor het college van bestuur op al deze gebieden en houdt daarnaast de regie op de uitvoering van de relevante besluiten. Als businesspartner en critical friend levert O&O vaste gesprekspartners voor instituuts- en onderzoeksmanagement. Ook activeert O&O leernetwerken in verbinding met onze stakeholders. Op die manier legt O&O de verbindingen tussen experts in de organisatie, biedt O&O proactieve ondersteuning en wordt zorggedragen dat transities beklijven.

De afdeling harmoniseert processen om het onderwijs en onderzoek van de toekomst mogelijk te maken en zorgt voor het beheer en de continue verbetering ervan. Hiermee zorgt O&O voor soepele digitale ondersteuning en wendbaarheid voor onze studenten en medewerkers.

De volgende expertisegebieden maken deel uit van de afdeling O&O:

Onderzoek, Onderwijsontwikkeling, Kwaliteitsmanagement, Internationalisering en Juridische Zaken.

3. Procedure en planning

3.1. Uitgangspunten

Om het gelijkheidsbeginsel te waarborgen hanteert Fontys de volgende uitgangspunten bij deze marktconsultatie:

1. Deze marktconsultatie is één van de instrumenten die een rol spelen bij de verdere besluitvorming omtrent een eventuele aanbesteding.
2. Marktpartijen mogen door deel te nemen aan deze marktconsultatie niet in een bevooroordeelde positie komen op het moment van de aanstaande aanbesteding.
3. Marktpartijen krijgen (derhalve ook) geen inzage in concept aanbestedingsdocumenten, noch ontvangen zij van Fontys andere informatie welke in strijd is met het gelijkheidsbeginsel.
4. Deze marktconsultatie is voor alle partijen geheel vrijblijvend.
5. Door marktpartijen verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
6. Het ontlenen van rechten aan de informatie die in de marktconsultatie is verstrekt is niet mogelijk.
7. Het honoreren van claims van marktpartijen over het gebruik van informatie of vertrouwelijkheid is niet mogelijk.
8. Het verstrekken van een vergoeding is niet aan de orde.
9. Er kan een kort, samenvattend en geanonimiseerd verslag van de marktconsultatie worden opgesteld. Openbaarmaking hiervan kan onderdeel zijn van de aanbestedingsprocedure.

3.2. Communicatie en indiening

Communicatie verloopt bij voorkeur via [TenderNed](#).

Geïnteresseerde leveranciers kunnen via deze omgeving:

- Vragen stellen over de marktconsultatie (onderdeel berichten),
- Antwoorden indienen op de vragenlijst (onderdeel berichten).

Indien u nog geen TenderNed account heeft, dan kunt u communiceren via inkoop@fontys.nl (o.v.v. Marktconsultatie Procesautomatisering t.b.v. Onderwijs en Onderzoek).

Wij raden u aan tijdig een TenderNed account aan te maken aangezien wij verplicht zijn digitaal aan te besteden. Het aanmaken van een account neemt enige tijd in beslag vanwege het aanvragen van E-herkenning.

3.3. Contactpersoon

De contactpersoon van deze marktconsultatie is:

Naam:	Miriam Hoefmans
Telefoonnummer:	08850-82704
E-mailadres:	inkoop@fontys.nl

3.4. Planning

Middels deze marktconsultatie kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. Mocht Fontys naar aanleiding van de schriftelijke reacties, een verduidelijking willen hebben op de gegeven antwoorden dan willen we de optie open houden om enkele of alle partijen uit te nodigen voor een verdiepend gesprek. Het initiatief hiertoe ligt uitsluitend bij Fontys.

De planning* ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatiedatum marktconsultatie	14 oktober
Uiterlijke termijn vragen stellen over de marktconsultatie	2 november
Uiterlijke termijn beantwoording van vragen over de marktconsultatie (door Fontys)	4 november
Uiterlijke termijn indienen reacties marktconsultatie	10 november
Evt. Uitnodiging voor marktconsultatiegesprekken	Medio november
Evt. Marktconsultatiegesprekken	Eind november

*Deze planning is onder voorbehoud en kan worden aangepast.

4. Doelstelling en visie

4.1. Aanleiding en visie

Om als kennisinstelling onze maatschappelijke opdracht te kunnen vervullen, moeten we als organisatie wendbaar zijn. Om dit te bereiken is het organiseren van gezamenlijke (ondersteunende) processen ofwel het Fontysbreed harmoniseren en verbeteren van processen belangrijk. Met als doel om ruimte te creëren voor instituten respectievelijk docenten en onderzoekers om te kunnen focussen op het primaire proces (onderwijs & onderzoek). We faciliteren op deze manier flexibiliteit en samenwerking, borgen veiligheid en voorspelbare kwaliteit, en een basisstructuur.

Om dit te bereiken streven we de volgende ambities na:

- **Efficiëntie:** Focus op 'ontwikkeling' staat in de Fontys strategie centraal. Hiervoor is het wenselijk dat medewerkers die direct hieraan bijdragen, docenten en onderzoekers, zich kunnen focussen op hun primaire taak. Het verlagen van de administratieve werklast en het faciliteren van ondersteunende medewerkers om dienstverlening te optimaliseren en overhead te minimaliseren zijn voorwaarden om hier invulling aan te geven.
- **Effectiviteit:** Voor docenten en onderzoekers is het van belang een waardevolle bijdrage te kunnen leveren aan onderwijs en onderzoek. Hiervoor is duidelijkheid in de onderwijs- en onderzoeksprocessen essentieel, wat wordt wanneer verwacht en waarbij is ondersteuning beschikbaar.
- **Flexibiliteit:** De omgeving van Fontys verandert continu, om ons snel aan te kunnen passen aan externe en interne ontwikkelingen is flexibiliteit noodzakelijk. Organisatiestructuren, processen en procedures moeten eenvoudig en snel aangepast kunnen worden aan veranderende omstandigheden.
- **Compliance:** Fontys is gebonden aan de diverse wet- en regelgeving zoals de wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW), de Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit (NGWI) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Processen zijn compliant met wet- & regelgeving en Fontys beleid bij design.
- **Kwaliteitszorg:** De kwaliteit van onderwijs wordt bewaakt door de Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie (NVAO) de kwaliteit van onderzoek wordt bewaakt Commissie Evaluatie Kwaliteitszorg Onderzoek (CEKO). Voor de accreditatie (onderwijs) en evaluatie (onderzoek) is het van belang om systematisch, navolgbaar en ontwikkelingsgericht te werken aan kwaliteit. Hierbij is het essentieel om proces prestatie (PPI's) en key performance (KPI's) te kunnen meten en inzichtelijk te maken voor continu verbeteren van ons aanbod.
- **Transparantie:** Verbeteren, innoveren en verantwoorden vraagt om zichtbaarheid van de resultaten en kwaliteit die Fontys levert, voor onze stakeholders en voor onszelf. Hiervoor werken instituten en diensten met kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren. Deze geven rijke informatie over gerealiseerde kwaliteit en zijn behulpzaam bij het gesprek tussen betrokkenen.

We streven deze ambities voor onderwijs en onderzoek gefaseerd na, door optimalisatie van processen. We starten met de optimalisatie van de onderzoeksprocessen ethiek, privacy en research data management (RDM). Om de gewenste resultaten te bereiken is Fontys op zoek naar een casemanagementsysteem / zaaksysteem / BPM-platform. De wens bestaat om het systeem breder in te zetten ten behoeve van onderzoek en onderwijs (ondersteunende) processen.

Onze visie hierop is:

Een Fontysbrede oplossing die gericht is op:

- het optimaal faciliteren van de workflow van processen,
- dataverwerking incl. hergebruik van data, de data is beschikbaar en herbruikbaar vanuit een voor Fontys toegankelijke database,
- opslag van documenten voor het samenstellen van o.a. een dossier,
- de mogelijkheid om rapportages en standaard geformatteerde documenten op te maken en te ontsluiten en,
- gekoppeld kan worden aan bron- en doelsystemen.

Hierbij voorzien we de volgende functionaliteiten:

1.	Taak- en workflowbeheer / Procesondersteuning	Automatische uitvoering van processtappen op basis van regels en triggers. Ondersteuning van gestandaardiseerde en aanpasbare workflows en statussen.
2.	Formulieren	Digitale formulieren, het ontwerpen en onderhouden hiervan, voor input in processen. De formulieren faciliteren een beslisboom op basis van regels / logica zodat vragen op basis van eerder gegeven antwoorden overgeslagen worden. De formulieren kunnen opgebouwd worden uit verschillende type velden voorgedefinieerde selectielijsten, schaalvragen, matrixvragen, rangschikkingsvragen etc.
3.	Opslag van flexibel te definiëren data t.b.v. hergebruik	Ingevoerde data vanuit formulieren en/of via integraties verkregen data kan hergebruikt worden bijv. voor het vullen van andere formulieren ook in andere processen. De data is tevens beschikbaar voor het vullen van interne en externe rapportages en/of sjablonen. De data is volledig en onafhankelijk beschikbaar.
4.	Taakbeheer en toewijzing	Dynamische verdeling van taken binnen processen aan rollen en teams
5.	Regelbeheer (Business Rules Engine)	Definiëren van beslisregels die proceslogica aansturen zoals de toewijzing van taken aan behandelaars of teams
6.	Besluitvorming en goedkeuring	Ondersteuning voor beoordelings- en goedkeuringsstappen, inclusief logging van deze stappen.
7.	Integratie via API's en connectors	Koppeling met externe systemen zoals Financieel systeem, CRM, DMS, HRM, subsidieportalen etc.
8.	Gebruikers- en rolbeheer	Toegang verschaffen op taken en data op basis van rollen en attributen (zoals organisatieonderdeel, vertrouwelijkheidsniveau)
9.	Documentgeneratie en -beheer	Automatisch aanmaken, opslaan en koppelen van documenten aan processtappen, hieronder vallen ook door de gebruiker toegevoegde documenten. Opslaan, koppelen en beheren van documenten binnen een dossier.
10.	Versiebeheer van processen	Beheer van verschillende versies van procesmodellen. De functionaliteit om de configuratie van een workflow en formulieren in concept te wijzigen en op elk gewenst moment actueel maken. Daarbij bestaat de optie om al lopende zaken via de oude versie van een workflow verder af te handelen.
11.	Notificaties en alerts	Automatische meldingen bij statuswijzigingen, deadlines of nieuwe taken.
12.	Statusbeheer	Inzicht in de actuele status van een proces.
13.	Dossierbeheer / casebeheer	Ondersteuning van een centraal overzicht van alle informatie, documenten en communicatie in een dossier. In het dossier worden alle documenten voortkomend uit verschillende workflows samen gepresenteerd,
14.	Rapportage en exportmogelijkheden	Export van procesdata naar Excel, PDF of BI-tools, waarbij onderscheid te maken is op basis van bijv. organisatieonderdelen en/of procesflows.
15.	Sjablonen en standaarddocumenten	Gebruik van vooraf gedefinieerde formats voor documenten zoals een adviesbrief.

16.	Gebruikersportaal	Geautoriseerde gebruikers kunnen zelf diensten aanvragen, de status volgen en het dossier raadplegen, door middel van een front-end/portal functie.
17.	Procesmonitoring en dashboards	Real-time inzicht in procesvoortgang, bottlenecks en KPI's.
18.	Zoek- en filterfunctionaliteit	Zoeken op dossiers, producten, betrokkenen, status, trefwoorden, etc. Zoeken binnen een dossier of product workflow.
19.	Procesanalyse en optimalisatie	Identificeren van proces inefficiëntie en de mogelijkheid om procesverbeteringen te simuleren.
20.	Audittrail en compliance logging	Logging van acties en wijzigingen voor verantwoording en fouterstel.
21.	Multitenancy en/of afdelingsscheiding	Ondersteuning voor meerdere processen waarbij meerdere teams of organisaties onafhankelijk binnen één platform kunnen werken.

Zoals hiervoor benoemd wordt gestart met de optimalisatie van de onderzoeksprocessen ethiek, privacy en Research Data Management (RDM). Ter illustratie volgt hierna een korte beschrijving van deze processen die momenteel voor de onderzoeker afzonderlijk georganiseerd zijn.

- **Ethische toetsing / advisering m.b.t. Ethiek:** Onderzoekers kunnen de Fontys Commissie Ethiek van Onderzoek (FCEO) verzoeken om een advies met betrekking tot ethiek van onderzoek. Hiervoor vult de onderzoeker een checklist in (de ethische toets), op basis van de checklist (MS Word bestand) wordt bepaald of advisering met betrekking tot ethiek gewenst is. Wanneer advisering gewenst is kan de onderzoeker de benodigde informatie aanleveren. De FCEO geeft advies door middel van een adviesbrief.
- **RDM / privacy:** Onderzoekers stellen een datamanagementplan (format in MS Word, bestaande uit een brede set vragen, zie voor een voorbeeld <https://www.nwo.nl/research-datamanagement>). Datastewards geven feedback en adviseren de onderzoeker n.a.v. het ingevulde datamanagementplan. Daarnaast kan bij de datasteward een samenwerkingsomgeving worden aangevraagd voor de opslag van onderzoeksdata gedurende het project. Onderdeel van het datamanagement plan is momenteel een privacytoets inclusief DPIA check (format in MS Excel), waarbij op basis van een set vragen wordt vastgesteld of een DPIA (Data Protection Impact Assessment) noodzakelijk is. Wanneer noodzakelijk wordt een DPIA opgesteld door de onderzoeker met ondersteuning door een privacy officer. Gedurende het onderzoek geven de datastewards advies en ondersteuning m.b.t. datamanagement. Na het onderzoek wordt de data door de datastewards in samenwerking met de onderzoeker gearchiveerd en waar mogelijk gepubliceerd.

Deze processen worden momenteel voor een belangrijk deel centraal gefaciliteerd (door de FCEO, datastewards en privacy officer), maar zijn op dit moment niet optimaal ingericht. Door de gefragmenteerde inrichting zijn de processen onvoldoende helder voor de onderzoekers (wie doet wat, wie is waarvoor verantwoordelijk, waar vind ik informatie, hoe word ik ondersteund?). De processen worden veelal te laat in het onderzoeksproces uitgevoerd, waardoor aanpassing van het ontwerp niet meer mogelijk is. Daarnaast worden de processen door de inefficiënte informatie 'flow' door de onderzoekers en onderzoekondersteuners gezien als administratieve last. Waardoor ethiek, privacy en RDM niet altijd de aandacht krijgen die vereist is; het is niet duidelijk of bijvoorbeeld voor alle projecten een datamanagement plan wordt opgesteld.

4.2. Gehanteerde werkwijze

Fontys streeft naar harmonisatie en verbetering van onderwijs en onderzoek (ondersteunende) processen. In dit kader zoekt Fontys een ICT-oplossing voor procesautomatisering van onderwijs- en onderzoeksprocessen. Een belangrijke stap om hiertoe te komen is deze marktconsultatie. Op basis

van de resultaten van deze marktconsultatie worden oplossingsscenario's geschetst om besluitvormingsprocessen te ondersteunen. Op basis van de scenariokeuze wordt mogelijk een aanbesteding voorbereid.

4.3. Doel

Het doel van deze marktconsultatie is:

- inzicht verkrijgen in beschikbare oplossingen;
- gebruik maken van de expertise van de markt om nieuwe of onbekende inzichten te verkrijgen die ons kunnen helpen in het verdere verloop van dit project

5. Vragen marktconsultatie

Functionaliteiten

Vraag 1	In welke mate voorziet uw oplossing in de functionaliteiten zoals beschreven in hoofdstuk 4?
Antwoord	
Vraag 2	Welke functionaliteiten (zie tabel) ontbreken in uw oplossing en hoe zou Fontys die op een andere manier kunnen invullen?
Antwoord	
Vraag 3	Wat voor type systeem is de door u aangeboden oplossing (zaaksysteem, casemanagement systeem, BPM-platform etc.) en wat zijn de sterke en zwakke punten?
Antwoord	
Vraag 4	Hoe flexibel is uw oplossing in het maken en aanpassen van workflows / processen en formulieren zonder programmeren? Denk hierbij aan configuratie via drag-and-drop ofwel aanpassing waarvoor geen scripting of codering (maatwerk) noodzakelijk is. Wanneer / waarvoor is scripting of codering wel noodzakelijk?
Antwoord	
Vraag 5	Hoe schaalbaar is uw oplossing voor uitbreiding met andere (compleet nieuwe) workflows / processen en formulieren?
Antwoord	
Vraag 6	Voorziet de door u aangeboden oplossing in ontwikkelingen met AI? Hoe borgt uw oplossing privacy bij gebruik van AI?
Antwoord	
Vraag 7	Percelen: kijkend naar de functionele eisen zoals benoemd in paragraaf 4.1 is het nodig om de opdracht in meerdere percelen aan de markt aan te bieden?
Antwoord	

Implementatie

Vraag 8	Hoe ziet een gemiddelde implementatie bij een onderwijs- of onderzoeksinstelling eruit (doorlooptijd, aanpak, lessons learned)?
Antwoord	
Vraag 9	Wat zijn volgens u de succesfactoren bij implementatie in complexe organisaties als Fontys?
Antwoord	

Infrastructuur

Vraag 10	Welke eisen stelt uw oplossing aan de Fontys infrastructuur?
Antwoord	
Vraag 11	Hoe voorziet de door u aangeboden oplossing in koppelingen met externe systemen? Welke technologie en aanpak wordt gebruikt voor de benodigde koppelvlakken? Beschrijf hierbij ook wat u van Fontys verwacht.
Antwoord	

Prijmodel en beheer

Vraag 12	Hoe is uw prijsmodel opgebouwd (licenties, gebruikers, modules)?
Antwoord	
Vraag 13	Heeft uitbreiding van workflows invloed op de kosten?
Antwoord	
Vraag 14	Welke onderhouds- en supportmodellen hanteert u?
Antwoord	

Partnerschap en innovatie

Vraag 15	Welke trends ziet u in de gevraagde oplossing die relevant zijn voor kennisinstellingen?
Antwoord	
Vraag 16	Hoe werkt u samen met klanten aan doorontwikkeling of maatwerk?
Antwoord	
Vraag 17	Hoe wordt voorkomen dat de door u aangeboden oplossing ook passend blijft in de toekomst (niet veroudert)?
Antwoord	

Exit strategie

Vraag 18	Wat vraagt een migratie naar een andere oplossing aan het einde van de overeenkomst? Welke afspraken en werkwijze zijn hierin standaard vanuit uw organisatie? Met welke factoren dient Fontys rekening te houden?
Antwoord	

Overige

Vraag 19	Wat zijn gebruikelijke certificeringen in de markt ten aanzien van de gevraagde oplossing?
Antwoord	
Vraag 20	Welke factoren bepalen voor u de afweging om al dan niet in te schrijven op een aanbesteding?
Antwoord	
Vraag 21	Welke informatie is cruciaal om een goede inschrijving te kunnen doen?
Antwoord	
Vraag 22	Welke aanvullende suggesties heeft u op basis van uw expertise?
Antwoord	

De beantwoording van de vragen kunt u opnemen in bijlage 1 Antwoordmodel. In paragraaf 3.2. van dit marktconsultatiedocument is aangegeven waar u deze bijlage naartoe kunt sturen. Het aantal pagina's is niet formeel gelimiteerd: wij vragen u omwille van efficiency wel zoveel mogelijk te beperken tot concrete informatie, waarbij de antwoorden onderbouwd zijn (SMART).