



**Schriftelijke Marktconsultatie**  
**Cloud Contact Center software**  
**Gemeente Apeldoorn**

**TenderNed kenmerk: TN551010**

**November 2025**

**Aanbestedende dienst:**

Gemeente Apeldoorn

Marktplaats 1

7311 LG APELDOORN

## Inhoud

|       |                                                               |   |
|-------|---------------------------------------------------------------|---|
| 1.    | Inleiding .....                                               | 3 |
| 2.    | Beschrijving schriftelijke marktconsultatie .....             | 4 |
| 2.1   | Over Apeldoorn .....                                          | 4 |
| 2.2   | Schriftelijke marktconsultatie .....                          | 4 |
| 2.3   | Huidige situatie .....                                        | 4 |
| 2.4   | Gewenste situatie .....                                       | 5 |
| 2.4.5 | Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen .....               | 6 |
| 2.4.5 | Managementsysteem voor Informatiebeveiliging .....            | 6 |
| 2.4.6 | Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Ondernemen. .... | 6 |
| 2.4.7 | SROI .....                                                    | 7 |
| 3.    | Vragen .....                                                  | 8 |
| 3.1   | Contactpersoon .....                                          | 8 |
| 4.    | Overige bepalingen en voorwaarden .....                       | 9 |

# 1. Inleiding

Voor u ligt de leidraad voor de marktconsultatie naar een nieuw, op omni-channel gebaseerde Cloud Contact Center applicatie voor het Klant Contact Centrum, het Centrum Jeugd en Gezin en mogelijkwerijs voor het Servicepunt. Deze marktconsultatie wordt via Tendered openbaar kenbaar gemaakt. Geïnteresseerde partijen krijgen de mogelijkheid deel te nemen aan deze marktconsultatie. In dit document vindt u informatie over de achtergrond, doelstellingen, opzet en de administratieve voorwaarden. De vragen vanuit de diverse disciplines zijn opgenomen in bijlage 1.

## 2. Beschrijving schriftelijke marktconsultatie

### 2.1 Over Apeldoorn

Met bijna 170.000 inwoners zijn we de elfde gemeente van Nederland. En we groeien door naar 180.000 inwoners. Met zo'n 2.000 collega's dragen we bij aan de strategische doelen van de organisatie: Apeldoorn versterken als gezinsstad, duurzaam en ondernemend Apeldoorn en een toeristisch toplandschap.

#### *Onze ambitie*

De samenleving verandert continu. Dat vraagt ook iets voor onze organisatie. We willen wendbaar blijven en daarbij in control zijn. Onze uitvoeringskracht vergroten en ons strategisch vermogen versterken. Dat is een mooie ambitie en vraagt om mensen die deze ambitie willen waarmaken. Samen werken we aan het Apeldoorn van morgen!

In onze organisatie werken we in vier thema's waarbinnen de verschillende afdelingen opereren. De thema's zijn Concern, Ruimte en Economie, Maatschappelijke ontwikkeling en Dienstverlening & Bedrijfsvoering.

#### *Onze cultuur*

De vier kernwaarden van de gemeente Apeldoorn zijn: vakmanschap, innovatiekracht, betrouwbaarheid en samenwerking. Ons vakmanschap wil zeggen dat onze kennis en kunde groot is. Onze innovatiekracht helpt ons om te kunnen reageren op de veranderingen om ons heen. Onze betrouwbaarheid blijkt uit het feit dat we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.

En tot slot zijn we stevig geworteld in de Apeldoornse samenleving en gaan we actief samenwerkingen aan met onze inwoners, ons bestuur, bedrijven, andere overheidsinstanties en natuurlijk ook binnen het stadhuis met elkaar. We weten dat we elkaar nodig hebben en dat bundeling van onze kennis, inzicht en visies op de toekomst leidt tot de beste oplossingen voor onze inwoners voor nu en voor later. We zien samenwerking ook niet als iets vrijblijvends. We investeren actief in samenwerkingen vanuit de overtuiging dat we samen meer kunnen bereiken dan alleen, en dat we samen ook verantwoordelijk zijn voor het eindresultaat.

### 2.2 Schriftelijke marktconsultatie

De Gemeente Apeldoorn vindt het belangrijk de markt te informeren over de uitgangspunten m.b.t. de behoefte aan een klantcontactoplossing voor het klantcontactcentrum van de gemeente Apeldoorn.

Daarvoor organiseert de gemeente een schriftelijke marktconsultatie waarin de gemeente Apeldoorn u meeneemt gericht op het toekomstbeeld van de gemeente Apeldoorn voor contact met inwoners en anderen en welke stappen er gezet worden richting het aanbestedingsproces om invulling te geven aan de behoefte. De bovengenoemde onderwerpen worden in hoofdlijnen besproken op de volgende pagina's.

#### *Publicatie*

De schriftelijke marktconsultatie is op 20 november 2025 beschikbaar gesteld via TenderNed.

Het beantwoorden van de vragen kan tot donderdag 11 december 12.00 uur. De planning is opgenomen in TenderNed.

### 2.3 Huidige situatie

Binnen de gemeente Apeldoorn wordt op dit moment gebruik gemaakt van de telefonie oplossing van Mitel, voor zowel de kantoortelefonie als voor de diverse front- en backoffice ingangen. Het dienstverleningskanaal Telefonie wordt hiermee ingevuld. Het overgrote deel van de medewerkers maakt gebruik van een mobiel abonnement en smartphone, daarnaast maakt een deel van de medewerkers ook gebruik van vaste telefonie. Recent is de strategische visie op kanaalsturing vastgesteld, waarmee een eerste richting is ingeslagen om de diverse communicatiekanalen beter op elkaar af te stemmen en zet Apeldoorn in op een op omni-channel gebaseerde strategie.

## 2.4 Gewenste situatie

Met deze marktconsultatie wenst de gemeente Apeldoorn zich inzicht te verschaffen in de toekomstige mogelijkheden van een op Cloud gebaseerde Contact Center applicatie. Deze marktconsultatie heeft derhalve de volgende doelen:

1. Het bereiken van geïnteresseerde marktpartijen en de mogelijke oplossingsrichtingen die beschikbaar zijn in de markt;
2. Marktpartijen op voorhand laten meedenken in de vraagstellingen zoals die door de gemeente Apeldoorn intern zijn geformuleerd;
3. Het onderzoeken van de functionele en mogelijk technische haalbaarheid van een Cloud Contact Center applicatie en deze mee te nemen in het Programma van Eisen en Wensen.

Het is de intentie van de gemeente Apeldoorn om de verkregen informatie uit deze marktconsultatie aan te wenden in het aanscherpen van het Programma van Eisen en Wensen én daarbij de kans op een effectieve aanbesteding te maximaliseren.

### 2.4.1 Omni-Channel contactcenter

Initieel worden de kanalen Telefonie en e-Mail ingericht voor het Klant Contact Centrum. De beoogde applicatie dient op termijn ook andere digitale kanalen te ondersteunen, waarin we werken naar een kanaalafhankelijke en uniforme, samenhangende dienstverlening. We zetten daarbij in op kanalen die aansluiten bij de behoeften van onze gebruikers.

Ook wordt gekeken of de beoogde applicatie ook meerwaarde biedt voor de telefonische ingangen van het Centrum Jeugd en Gezin en het Servicepunt. De gemeente verwacht in Q4 van 2026 de beschikking te krijgen over een moderne applicatie, waarmee de gemeente de komende jaren gebruik haar dienstverlening verder kan optimaliseren en haar ambities verder kan vormgeven.

| ROL                               | INDICATIE AANTALLEN |
|-----------------------------------|---------------------|
| Named Agents Telefonie            | 75                  |
| Named agents Mail                 | 50                  |
| Named Supervisors/Coaches/Traffic | 15                  |
| Named Admin/Functioneel beheer    | 4                   |

Apeldoorn verwacht dat de geboden applicatie de organisatie in ruime mate ondersteunt in het verkrijgen van inzicht over de effectiviteit, regie en de kwaliteit van haar dienstverlening, zowel real-time als historisch. Daarnaast wenst Apeldoorn ook gebruik te kunnen maken van innovaties op het gebied van contact center technologie, welke bijdragen aan haar ambities voor passende en samenhangende dienstverlening.

### 2.4.2 Kantoor telefonie (buiten scope)

Naast een modernisering van de Contact Center software zal Apeldoorn ook gebruik gaan maken van Microsoft Teams Bellen voor rest van de organisatie. De beoogde Contact Center applicatie dient echter gescheiden van de Teams omgeving te worden ingericht. Daarmee wordt de bereikbaarheid van de gemeente versterkt. Wel worden inschrijvers gevraagd aan te geven in hoeverre er gekoppeld kan worden, om beschikbaarheidsinformatie van de medewerkers inzichtelijk te maken.

### 2.4.3 Looptijd

De gemeente is voornemens een overeenkomst af te sluiten, voor de duur van drie (3) jaar met de mogelijkheid de overeenkomst vijf (5) keer met één (1) jaar te verlengen. Mogelijk wijzigt de gemeente de initiële looptijd in een aanbesteding nog naar vier (4) jaar.

### 2.4.4 Beoogde globale planning

De gemeente Apeldoorn verwacht naar aanleiding van de marktconsultatie op redelijk korte termijn een aanbestedingsproces te starten, wat dient te leiden tot de verwerving van een omni-channel contact center applicatie en de ingebruikname hiervan in 2026. In onderstaande tabel worden de voorlopige tijdslijnen benoemd. De exacte tijdslijnen worden in latere fase aan de markt gecommuniceerd middels Tenderd

| FASE                             | VERWACHTE TIJDSLIJN | VERWACHTE EINDDATUM |
|----------------------------------|---------------------|---------------------|
| EU aanbesteding start            | 15 januari 2026     | 1 juni 2026         |
| Proof of Concept                 | 13 April 2026       | 30 april 2026       |
| Ontwerp en Bouw (TAT)            | 15 juni 2026        | 28 augustus 2026    |
| Test en Acceptatie (FAT+GAT)     | 1 september 2026    | 15 okt 2026         |
| Trainingen en Go Live            | 15 oktober 2026     | 30 oktober 2026     |
| Nazorg fase 1 (kanaal telefonie) | 1 november 2026     | 13 november 2026    |

### 2.4.5 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De gemeente is voornemens om uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen toe te passen in de voorgenomen aanbesteding.

- De inschrijvers die zich inschrijven dienen te voldoen aan de verplichte uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in paragraaf 2.3.5.1 van de Aanbestedingswet 2012 en een selectie van facultatieve uitsluitingsgronden.
- Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het de gemeente niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.
- Geschiktheidseis Financiële en economische draagkracht
- Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (bijvoorbeeld ervaring met vergelijkbare opdrachten o.a. te meten d.m.v. kencompetenties en referenties).

### 2.4.5 Managementsysteem voor Informatiebeveiliging

De aanbieders die zich inschrijven dienen aantoonbaar een Managementsysteem voor Informatiebeveiliging te hebben geïmplementeerd die voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO) standaarden, bijvoorbeeld Managementsysteem voor Informatiebeveiliging conform ISO 27001 of vergelijkbaar.

### 2.4.6 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Ondernemen.

MVOI is voor de gemeente Apeldoorn de norm voor duurzame inkoop, wat betekent dat we ons committeren aan het inkopen van producten en diensten op een manier die niet alleen gericht is op de beste prijs-kwaliteitverhouding, maar ook op onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Belangrijke thema's binnen MVOI zijn:

1. Milieu (inclusief biodiversiteit)
2. Klimaat
3. Circulair (inclusief bio-based)
4. Ketenvaardigheid (Internationale Sociale Voorwaarden)

- 5. Diversiteit en inclusie
- 6. Social return
- 7. Lokaal

Zodoende wordt een bijdrage geleverd aan de gemeentelijke doelstellingen.

MVOI, ook wel duurzaam inkopen, betekent dat we, naast de prijs van de producten, diensten of werken, aandacht hebben voor een goede balans tussen mens, omgeving en economie (people, planet, profit), waarbij economische, ecologische en sociale aspecten in dynamisch evenwicht zijn. We willen onder andere het gebruik van grondstoffen verminderen, bijdragen aan de transitie naar een circulaire economie en het aantal mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt terugdringen. In het programma van wensen wordt invulling gegeven aan MVOI. U vindt ons MVOI-actieplan op de website van Pianoo: [MVOI actieplan Gemeente Apeldoorn](#)

Wat betreft een eventuele aanbesteding zijn de MVI-criteria van toepassing voor wat betreft eventueel te leveren randapparatuur op basisniveau en de onderstaande SROI-eis met betrekking tot de gehele opdracht.

#### **2.4.7 SROI**

Gemeenten Apeldoorn verwachten van aanbieders dat deze een bijdrage leveren aan Social Return on Investment (SROI). Concreet betekent dit dat aanbieder zich inspannen om mensen in dienst te nemen met een uitkering en om werk- en stageplekken te bieden aan Wsw-ers (Wet sociale werkvoorziening) en leerlingen. Er dient (minimaal) 5% van de opdrachtwaarde besteed te worden aan social return. De inzet van SROI is bij aanvang van de overeenkomst een inspanningsverplichting. In het overleg over de uitvoering van de overeenkomsten, die gemeenten periodiek organiseren wordt besproken wanneer de verplichting in gaat.

### 3. Vragen

Op basis van de bovengenoemde uitgangspunten willen wij als gemeente graag een aantal vragen aan u voorleggen. Wij vinden het belangrijk om de kennis en ervaring uit de markt mee te nemen in deze aanbesteding, zodat we de gestelde doelen waarvoor de aanbesteding is gestart optimaal kunnen realiseren. Voor het beantwoorden van onze vragen verzoeken wij u gebruik te maken van Bijlage 1: 'Vragenlijst en antwoordenblad Cloud Contact Center applicatie'.

Via de berichtenmodule in TenderNed kunt u tot en met 28 november 2025 vragen aan ons stellen over de marktconsultatie. Kunt u voor het stellen van vragen Bijlage 2 'Vragen aanbieder aan gemeente Cloud Contact Center applicatie' gebruiken? Deze vragen worden uiterlijk 5 december 2025 beantwoord. Uw vragen aan ons als gemeente en onze antwoorden op uw vragen worden niet gepubliceerd.

#### 3.1 Contactpersoon

Alle communicatie naar aanleiding van deze schriftelijke marktconsultatie verloopt via TenderNed.

Indien in voorkomende gevallen de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden.

Kunt u contact opnemen door te mailen naar onderstaand email adres.

De contactpersoon vanuit de gemeente Apeldoorn is:

Team Inkoop

R. Klock, Inkoopadviseur

Mail: [teaminkoop@apeldoorn.nl](mailto:teaminkoop@apeldoorn.nl)



## 4. Overige bepalingen en voorwaarden

Op deze schriftelijke marktconsultatie zijn de volgende bepalingen en voorwaarden van toepassing:

- De schriftelijke marktconsultatie is geen onderdeel van een aanbesteding maar een consultatie/informatieronde. De gemeente is niet gebonden aan de uitkomsten;
- Deze schriftelijke marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden of inschrijvers in het kader van mogelijke vervolgtrajecten;
- Marktpartijen die niet meedoen aan de schriftelijke marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprojecten. Evenmin worden marktpartijen die deelnemen aan de schriftelijke marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten;
- Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen) kunnen aan deze schriftelijke marktconsultatie en de informatie die is verstrekt geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente Apeldoorn ontlenen;
- Eventuele kosten voor de deelname aan deze schriftelijke marktconsultatie worden niet vergoed door de gemeente Apeldoorn;
- Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat ze geen enkele aanspraak maken op het gebied van auteursrecht op de door hen aangeleverde informatie. De gemeente Apeldoorn beschikt vrijelijk over de informatie en kan het zowel intern als extern gebruiken;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- De gemeente Apeldoorn behoudt zich het recht voor deze schriftelijke marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- De gemeente behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen planning tussentijds te wijzigen en zal bij wijziging de deelnemers op de hoogte stellen;
- Door deelname aan deze schriftelijke marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.