



MARKTCONSULTATIE

SERVICE MANAGEMENT TOOL

(FMIS, ITSM, CONTRACTBEHEER EN VASTGOEDBEHEER)

Gemeente Velsen

Datum : 21 november 2025

Ons kenmerk : 202311-2300267

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1	OPDRACHTGEVER.....	3
1.2	HUIDIGE EN GEWENSTE SITUATIE	3
1.3	OPDRACHT	4
1.4	UITGANGSPUNTEN VAN DE AANBESTEDING	5
2.	MARKTCONSULTATIE SERVICE MANAGEMENT TOOL(S).....	6
2.1	OPDRACHTGEVER.....	6
2.2	RIJK	6
2.3	DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE.....	6
3.	PROCEDURE.....	7
3.1	COMMUNICATIE	7
3.2	SCHRIFTELIJKE VRAGEN EN BEANTWOORDING	7
3.3	DEMO-SESSIE.....	7
3.4	PLANNING MARKTCONSULTATIE	8
3.5	CONCEPT PLANNING AANBESTEDING	8
3.6	VERSLAG.....	8
3.7	OVERIGE UITGANGSPUNTEN EN VOORWAARDEN	9
4.	AANDACHTSPUNTEN, RANDVOORWAARDEN & VRAGEN	10
4.1	ARCHITECTUURPRINCIPES GEMEENTE VELSEN	10
4.2	ONDERWERPEN EN TOEPASSINGSGEBIEDEN.....	10
4.3	AANDACHTSPUNTEN.....	11
4.4	SCHRIFTELIJKE VRAGEN	11

1. INLEIDING

Graag willen wij u uitnodigen deel te nemen aan een marktconsultatie voor de mogelijke aanbesteding van één of meerdere Service Management Tools (SMT's) voor de gemeente Velsen.

De gemeente is van mening dat een marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren aan het vaststellen van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht en het opstellen van het Programma van Eisen en de gunningscriteria. Daarnaast draagt de marktconsultatie bij aan de kwaliteit en transparantie van het aanbestedingsproces. Van alle belanghebbenden, zoals de eigen projectgroep en de leveranciers van de te leveren systemen, vraagt de gemeente feedback om de aanbesteding tot een succes te maken.

Deze uitnodiging aan leveranciers om deel te nemen aan deze marktconsultatie is vrijblijvend.

1.1 OPDRACHTGEVER

Aanbestedende dienst voor deze marktconsultatie is de gemeente Velsen, hierna te noemen: de gemeente.

De gemeente Velsen ligt in de provincie Noord-Holland, in de regio IJmond, en telt circa 70.000 inwoners. De gemeente bestaat uit de stad IJmuiden en de dorpen Driehuis, Santpoort-Noord, Santpoort-Zuid, Velsen-Noord, Velsen-Zuid en Velsbroek. Velsen combineert de kracht van een haven- en kustgemeente met een groene leefomgeving en een sterke industriële basis.

De gemeentelijke organisatie bestaat uit ongeveer 500 fte, verdeeld over vier domeinen: Fysieke Leefomgeving, Publiek & Bestuur, Samenleving en Bedrijfsvoering. Binnen deze structuur wordt veel waarde gehecht aan eigenaarschap, samenwerking en continue ontwikkeling van medewerkers.

1.2 HUIDIGE EN GEWENSTE SITUATIE

Aanleiding en huidige situatie

De gemeente Velsen maakt op dit moment gebruik van Axserion als geïntegreerde applicatie voor de domeinen Facilitair, ICT, Vastgoed en Contractbeheer. De overeenkomst met Axserion loopt tot 1 maart 2027. Het systeem ondersteunt een breed scala aan processen, waaronder reserveringen, gebouwbeheer, onderhoud, meldingen, facturatie en contractregistratie.

In de afgelopen jaren zijn de werkprocessen en het gebruik van Axserion sterk verbreed, waardoor het systeem een centrale plaats in de bedrijfsvoering heeft gekregen. Tegelijkertijd is duidelijk geworden dat de huidige inrichting niet meer optimaal aansluit op de behoefte van de verschillende gebruikersgroepen. Verschillende afdelingen gebruiken Axserion op een eigen manier en ervaren beperkingen in gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit en rapportagemogelijkheden. Ook de mate van integratie met andere systemen, zoals Microsoft 365 en UNIT4, is beperkt.

Een belangrijke verandering sinds de vorige aanbesteding is dat de ICT-dienstverlening en servicedesk inmiddels zijn uitbesteed aan OGD (Operator Groep Delft). OGD werkt met TOPdesk als primair platform voor incident-, wijzigings- en servicemanagement. Om de interne dienstverlening te behouden is een koppeling gerealiseerd tussen Axserion en TOPdesk, zodat medewerkers hun meldingen en vragen nog steeds via Axserion kunnen indienen. Deze inrichting functioneert, maar leidt tot extra beheerlast, afhankelijkheden en beperkte mogelijkheden voor doorontwikkeling.

Daarnaast wordt Axserion gebruikt voor contractregistratie en -beheer, terwijl binnen de gemeente inmiddels ook het ERP-systeem UNIT4 is geïmplementeerd voor de financiële administratie en -huishouding. Het ligt voor de hand te onderzoeken of contractbeheer in de toekomst kan worden geïntegreerd binnen UNIT4, zodat gegevens beter worden gedeeld en het aantal afzonderlijke systemen wordt beperkt.

Gewenste situatie

De gemeente Velsen wil een toekomstbestendige oplossing realiseren die beter aansluit op de behoefte van de verschillende gebruikersgroepen en die bijdraagt aan een efficiënte, transparante en goed beheersbare bedrijfsvoering.

Daarbij worden verschillende scenario's verkend:

- Eén geïntegreerde oplossing die alle domeinen ondersteunt (vergelijkbaar met de huidige situatie);
- Meerdere gespecialiseerde oplossingen per domein, met waar nodig onderlinge koppelingen;
- Gedeeltelijke integratie van specifieke functies, zoals contractbeheer, binnen bestaande systemen zoals UNIT4.

De nieuwe situatie moet leiden tot:

- Gebruiksvriendelijke processen voor medewerkers en beheerders, met minimale inspanning bij meldingen, reserveringen en onderhoudsverzoeken;
- Duidelijke taak- en rolverdeling tussen organisatie en leverancier, met aandacht voor beheer, ondersteuning en doorontwikkeling;
- Naadloze integratie met bestaande platforms zoals Microsoft 365, UNIT4, zaakstelsel Djuma en TOPdesk;
- Eenduidige en betrouwbare informatievoorziening, waarbij gegevens actueel, toegankelijk en herbruikbaar zijn;
- Beheersbare kosten en schaalbare inrichting, zodat de oplossing duurzaam kan meegroeien met toekomstige ontwikkelingen.

De gemeente wil nadrukkelijk leren van de ervaringen met Axserion en de samenwerking met OGD. De marktconsultatie moet inzicht geven in welke oplossingsrichting – geïntegreerd of gesplitst – het best aansluit bij de huidige en toekomstige behoefte van de organisatie.

1.3 OPDRACHT

De (voorlopige) scope van deze opdracht omvat het:

- Selecteren, implementeren en in gebruik nemen van één of meerdere Service Management Tools (SMT's) ter vervanging van Axserion;
- Beschrijven en uitwerken van een informatie- en applicatiearchitectuur die aansluit op de verschillende domeinen (Facilitair, ICT, Vastgoed en Contractbeheer) en de bestaande systemen zoals UNIT4, Topdesk en/of ServiceNow (t.b.v. OGD, een standaardkoppeling heeft de voorkeur);
- Ondersteunen van processen op het gebied van Contractbeheer, Vastgoedbeheer, ICT-meldingen, Facilitair Beheer, onderhoud en reserveringen;

- Integreren met de bestaande infrastructuur en informatiesystemen binnen de gemeente Velsen, waaronder Microsoft 365, OGD/TOPdesk, UNIT4 ERPx en andere gemeentelijke applicaties (zaaksysteem Djuma, indien van toepassing);
- Migreren van data uit de database van Axxerion (per specifieke toepassing);
- Zorgen voor een duidelijke aanpak op het gebied van adoptie, training en ondersteuning, zodat de organisatie op duurzame wijze gebruik kan maken van de nieuwe oplossing(en).

Bij de inrichting en implementatie wordt uitgegaan van een gefaseerde aanpak met nadruk op draagvlak, hergebruik van bestaande oplossingen waar mogelijk en het voorkomen van onnodig maatwerk. De marktconsultatie moet inzicht geven in de meest geschikte aanpak en opzet van de toekomstige aanbesteding.

De impactanalyse en gesprekken met de betrokken afdelingen wijzen op de volgende aandachtspunten:

- Een heldere afbakening van processen en verantwoordelijkheden tussen de domeinen Facilitair, ICT, Vastgoed en Inkoop & Contractbeheer;
- Een toekomstbestendige koppeling met OGD/TOPdesk, (wellicht) zaaksysteem Djuma en UNIT4 ERPx, zonder onnodige afhankelijkheden;
- Een gebruiksvriendelijke inrichting die past bij de werkprijktijk van verschillende gebruikersgroepen;
- De behoefte aan verdere rationalisatie van het applicatielandschap, om beheer en informatievoorziening te vereenvoudigen.

1.4 UITGANGSPUNTEN VAN DE AANBESTEDING

De gemeente Velsen en Stichting RIJK werken momenteel aan het opstellen van de aanbestedingsstrategie voor de toekomstige vervanging van Axxerion. Daarbij wordt uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

- De gemeente heeft het voornemen om de opdracht als één aanbesteding in de markt te zetten, maar neemt de uitkomsten van deze marktconsultatie nadrukkelijk mee in de uiteindelijke keuze. Op basis van de verkregen inzichten kan worden besloten om de opdracht te splitsen in meerdere deelopdrachten of juist te combineren tot één geïntegreerde aanbesteding.
- De aanbesteding zal worden uitgevoerd als een Europese openbare aanbesteding.
- De gunning zal plaatsvinden op basis van het criterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI), met de nadruk op de beste prijs-kwaliteitverhouding.
- De GIBIT 2023 vormt de basis voor de op te stellen overeenkomst en bijbehorende voorwaarden.
- De beoogde initiële looptijd van de overeenkomst is vier jaar, met de mogelijkheid tot verlenging door middel van meerjarige optietermijnen.
- De gemeente past Social Return on Investment (SROI) toe en zal daarnaast aandacht besteden aan Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) en duurzaamheidscriteria, passend bij de gemeentelijke ambities.

2. MARKTCONSULTATIE SERVICE MANAGEMENT TOOL(S)

2.1 OPDRACHTGEVER

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Velsen, hierna te noemen: de gemeente

2.2 RIJK

In april 2009 is Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond en Kennemerland (RIJK) opgericht, de gemeenten Heemstede en Bloemendaal zijn hierbij aangesloten. RIJK begeleidt deze marktconsultatie en de (mogelijke) toekomstige aanbesteding.

2.3 DOEL VAN DE MARKTCONSULTATIE

De Marktconsultatie levert voordelen voor alle betrokken partijen op!

De gemeente wil een duidelijk beeld krijgen van wat er in de markt speelt en welke mogelijkheden er zijn. Dit helpt ons om de eisen en kenmerken van de gevraagde dienstverlening zodanig te formuleren dat de markt hier optimaal op kan inspelen. De verkregen informatie wordt bovendien gebruikt om te bepalen welke aanbestedingsprocedure het meest geschikt is.

Met deze marktconsultatie hopen we inzicht te krijgen in de interesse, mogelijkheden en beperkingen binnen de markt en de aangeboden dienstverlening. Zo kunnen we een inschatting maken van de haalbaarheid en de randvoorwaarden van een eventuele opdracht. De door u verstrekte antwoorden vormen een belangrijke informatiebron voor de aanbesteding.

Voor u, als deelnemer aan de marktconsultatie, biedt dit het voordeel dat u vroegtijdig inzicht krijgt in de gemeente als organisatie en de doelen die voor het project zijn gesteld. Dit geeft de markt de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op de eisen die in de aanbestedingsdocumenten worden opgenomen. Op deze manier kunnen leveranciers bijdragen aan het vergroten van de kans op succes van de aanbesteding.

Doel van de marktconsultatie:

- Vroegtijdig marktpartijen betrekken bij en interesseren in de mogelijke aanbesteding.
- Begripsvorming toetsen bij de onderwerpen die we willen verkennen.
- Onze eigen uitgangspunten en aannames toetsen.
- Ideeën en oplossingsrichtingen uit de markt toetsen.
- Inzicht krijgen in visies, suggesties en ideeën vanuit de markt.
- Inzicht krijgen in de interesse van de markt voor de aanbesteding.
- Bepalen welke aanbestedingsstrategie het best aansluit.

We benadrukken dat er in deze fase geen sprake is van beoordeling of selectie van potentiële leveranciers. Deze marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om kennis te vergaren.

3. PROCEDURE

De marktconsultatie bestaat uit twee onderdelen:
Een schriftelijke vragenlijst en een demo- en verdiepingssessie.

In de eerste fase worden marktpartijen uitgenodigd om schriftelijk te reageren op een aantal inhoudelijke vragen over trends, oplossingsrichtingen en aandachtspunten. De ontvangen reacties worden gebruikt om het beeld van de markt te verfijnen en de onderwerpen voor de tweede fase te bepalen.

In de tweede fase worden een aantal leveranciers uitgenodigd voor een demo- en verdiepingssessie, waarin zij hun oplossing kunnen presenteren en toelichten hoe deze aansluit op de gemeentelijke context van Velsen. De sessies bieden ook ruimte voor wederzijdse uitwisseling van kennis en ideeën. Deze sessies vinden plaats in het gemeentehuis van Velsen.

Mogelijk worden niet alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan de schriftelijke ronde uitgenodigd voor de demo- en verdiepingssessie. Hiervoor gelden geen formele selectiecriteria; de gemeente maakt een keuze op basis van proportionaliteit en met het doel om een goede spreiding van oplossingen en invalshoeken te waarborgen.

De verkregen inzichten uit beide onderdelen vormen samen de basis voor de verdere voorbereiding van de aanbesteding.

3.1 COMMUNICATIE

De contactpersoon van voor deze marktconsultatie is Louis van den Dungen van RIJK, louis.vandendungen@stichtingrijk.nl. Primair verloopt alle communicatie via TenderNed.

We hanteren voor deze formele marktconsultatie graag heldere spelregels, deze zijn vergelijkbaar met een aanbesteding. Het is daarom niet toegestaan met medewerkers van de gemeente of externe adviseurs - die betrokken zijn namens de gemeente bij de voorbereiding van de aanbesteding- contact op te nemen. Alle contacten rondom deze marktconsultatie dienen te verlopen via de contactpersoon van RIJK.

3.2 SCHRIFTELIJKE VRAGEN EN BEANTWOORDING

Geïnteresseerde partijen worden verzocht de vragen zoals opgenomen in hoofdstuk 4 schriftelijk te beantwoorden via de Berichtenmodule in TenderNed. **Dien uw reactie op de marktconsultatie tijdig in conform planning in paragraaf 3.4.** U wordt gevraagd gebruik te maken van het antwoordformulier bijlage 1.

Het staat u vrij om aanvullende documentatie aan uw reactie toe te voegen.

3.3 DEMO-SESSIE

Na het lezen van de schriftelijke reacties zullen we besluiten welke aanbieders worden uitgenodigd voor een demo- en verdiepingssessie. De planning hiervoor is week 4 en 5 (maandag of dinsdag) in 2026. Na de schriftelijke fase zal contact worden opgenomen met aanbieders om de exacte datum en het tijdstip af te stemmen. De demo/verdiepingssessies vinden plaats in het gemeentehuis van Velsen.

3.4 PLANNING MARKTCONSULTATIE

Activiteit	Datum
Plaatsen marktconsultatie op TenderNed	Vrijdag 21 november 2025
Uiterlijke termijn voor de beantwoording van de vragen uit bijlage 1 door marktpartijen	Donderdag 18 december 2025
Bericht van gemeente Velsen aan leveranciers over demodagen	Woensdag 7 januari 2026
Demodagen (Mogelijke dagen, wellicht niet allemaal nodig): Maandag Dinsdag Maandag Dinsdag	Maandag 19 januari 2026 Dinsdag 20 januari 2026 (reserve) Maandag 26 januari 2026 Dinsdag 27 januari 2026

3.5 CONCEPT PLANNING AANBESTEDING

Activiteit	Datum
Publicatie aanbestedingsdocumenten op TenderNed	27 maart 2026
Vragenrondes Nota van Inlichtingen	17 april 2026 – 22 mei 2026
Uiterlijke datum indienen inschrijving	5 juni 2026
Demonstraties	23, 24 of 29 juni 2026
Voorlopige gunning	1 juli 2026
Definitieve gunning	23 juli 2026
Start implementatie & migratie	3 of 17 augustus 2026
Livegang	1 december 2026
Acceptatie uiterlijk	28 februari 2027

3.6 VERSLAG

Van de schriftelijke vragenronde en de daaropvolgende demo- en verdiepingssessies kan, indien de gegeven antwoorden en de uitkomsten van de marktconsultatie daar aanleiding toe geven, een samenvattend en geanonimiseerd verslag worden opgesteld. Dit verslag kan op een later moment met de markt worden gedeeld, bijvoorbeeld via TenderNed of tijdens de voorbereiding van de aanbesteding.

Bij het opstellen van een dergelijk verslag wordt uiteraard zorgvuldig omgegaan met informatie die als vertrouwelijk of concurrentiegevoelig kan worden aangemerkt. Indien u niet wilt dat (delen van) uw antwoorden in een samenvatting worden opgenomen, verzoeken wij u dit duidelijk bij uw reactie te vermelden.

3.7 OVERIGE UITGANGSPUNTEN EN VOORWAARDEN

- Verkregen inzichten uit deze marktconsultatie worden (waar relevant) gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.
- Bij de aanbesteding bestaat er geen onderscheid tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.
- Eventueel aan deze marktconsultatie verbonden kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden c.q. geïnteresseerden ondernemers in het kader van een voorgenomen aanbesteding.
- Als deelnemer aan deze marktconsultatie stemt u ermee in dat de gemeente de door u aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt in het verslag van de marktconsultatie en in het nader uit te werken Programma van Eisen.
- De gemeente behoudt zich het recht voor:
 - de planning zoals opgenomen in dit document te wijzigen;
 - deze Marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

4. AANDACHTSPUNTEN, RANDVOORWAARDEN & VRAGEN

4.1 ARCHITECTUURPRINCIPES GEMEENTE VELSEN

De gemeente Velsen werkt volgens de uitgangspunten van de gemeentelijke **Informatievisie 2024-2027**, waarin digitalisering, standaardisatie en samenwerking centraal staan.

Onderstaande principes zijn richtinggevend voor de ontwikkeling van de informatievoorziening en vormen het kader voor deze marktconsultatie:

1. We werken met generieke processen en applicaties.
We maken gebruik van standaardoplossingen en landelijke voorzieningen waar mogelijk. Functionaliteit wordt zo generiek mogelijk ingericht, zonder uitzonderingen of maatwerk dat de beheerbaarheid of uitwisselbaarheid beperkt.
2. We digitaliseren onze diensten en processen.
Medewerkers, inwoners en partners kunnen processen zoveel mogelijk digitaal afhandelen, via gebruiksvriendelijke toepassingen die op verschillende apparaten toegankelijk zijn. Digitale processen zijn betrouwbaar, veilig en voldoen aan geldende wet- en regelgeving.
3. We leggen gegevens eenmalig vast en gebruiken ze meervoudig.
Informatie wordt hergebruikt binnen en tussen systemen. We vragen gebruikers geen gegevens die al bekend of eenvoudig toegankelijk zijn binnen de gemeentelijke organisatie.
4. We versterken de informatiepositie van de gebruiker.
Medewerkers hebben actueel inzicht in lopende meldingen, contracten en beheeractiviteiten. Informatie is vindbaar, betrouwbaar en toegankelijk binnen de geldende privacy- en beveiligingsnormen.
5. We hergebruiken bestaande functionaliteit.
Voordat nieuwe software wordt aangeschaft, onderzoeken we of de benodigde functionaliteit al aanwezig is binnen bestaande applicaties, zoals bijvoorbeeld UNIT4 (ERPx).
6. We hanteren het principe 'Cloud, tenzij'.
Waar in de markt gespecialiseerde clouddiensten beschikbaar zijn, maken we daarvan gebruik. De gemeente voert zelf regie over de dienstverlening en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering en beveiliging.
7. We streven naar een samenhangend applicatielandschap.
Nieuwe systemen moeten goed kunnen integreren met de bestaande infrastructuur en bijdragen aan het verminderen van versnippering in processen en informatiebeheer.

4.2 ONDERWERPEN EN TOEPASSINGSGEBIEDEN

Het huidige systeem Axserion ondersteunt op dit moment processen binnen de volgende domeinen:

- Facilitair management: reserveringen, meldingen en storingen, onderhoud, leveranciersinformatie, evenementen, gebouwbeheer.
- ICT-dienstverlening: interne meldingen en wijzigingen, koppeling met OGD/TOPdesk voor incident- en changemanagement.
- Vastgoedbeheer: facturatie, contractbeheer, onderhoudsplanung (MJOP), opdrachtverstrekking, rapportages, VIC-proces.
- Contractbeheer: registratie, signalering en rapportage van contracten voor verschillende domeinen.

4.3 AANDACHTSPUNTEN

Medewerkers die met meerdere systemen werken (zoals bijvoorbeeld Axserion en UNIT4) ervaren verschillen in werkwijze, gebruikersinterface en terminologie. Dit heeft invloed op de gebruikservaring en op de adoptie van nieuwe systemen.

Door de snelle opeenvolging van implementaties binnen de organisatie is veranderdruk ontstaan. Bij nieuwe oplossingen is een gebruiksvriendelijke inrichting en goede begeleiding essentieel.

De koppeling met OGD/TOPdesk moet toekomstbestendig blijven, ook als de gemeente kiest voor een gesplitste aanbesteding of vervanging van Axserion door meerdere tools.

Contractbeheer speelt een centrale rol in verschillende domeinen. Er moet worden bepaald of dit onderdeel blijft binnen een Service Management Tool of beter kan worden geïntegreerd in UNIT4/ERPx. Vanwege de financiële uitnutting van contracten is in ieder geval een koppeling met UNIT4/ERPx noodzakelijk.

De gemeente wil het aantal applicaties beperken, maar tegelijk per domein voldoende functionele diepgang behouden. De marktconsultatie moet inzicht geven in hoe leveranciers met deze balans omgaan en in hoeverre dat past binnen de (toekomstige) architectuur van de gemeente Velsen.

4.4 SCHRIFTELIJKE VRAGEN

De gemeente heeft een aantal vragen waarop een schriftelijke beantwoording wordt gevraagd. Deze treft u aan in Bijlage 1 bij dit document.