



Verslag Marktconsultatie

Klantportaal & Document Management Oplossing

Datum: 8 augustus 2025
Opsteller: Frank Hattink, Inkoopadviseur

1.1 INLEIDING

Op 27 mei 2025 heeft de gemeente Alkmaar een marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed. Op 30 juni en 3 juli 2025 hebben de demodagen plaatsgevonden met diverse leveranciers ten behoeve van de selectie van een klantportaal met een geïntegreerd of gekoppeld document management systeem (DMS). De consultatie had als doel om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden, functionaliteiten, implementatieaanpak en kostenstructuur van beschikbare oplossingen op de markt om zo tot een goede uitvraag te komen tijdens de aanbestedingsfase.

Tijdens de demodagen was het programmateam ten alle tijden aanwezig. Ook was er plaats geboden voor de key-users op de tribune die de mogelijkheid hadden om vragen te stellen.

In totaal hebben zeven leveranciers hun oplossingen gepresenteerd en toelichting gegeven op de mogelijkheden van hun product, waarbij ruimte was voor het beantwoorden van aanvullende vragen.

1.2 ALGEMENE CONCLUSIES MARKTCONSULTATIE

Er is een grote variatie in volwassenheid en focus van leveranciers. Sommige leveranciers bieden een volledig geïntegreerd klantportaal met zaakstelsel en documentbeheer, terwijl anderen zich richten op specifieke onderdelen zoals formulierenbeheer of archivering.

Veel leveranciers ondersteunen open standaarden en sluiten aan bij initiatieven zoals Common Ground en het Open Gemeente Initiatief. Dit biedt kansen voor samenwerking en interoperabiliteit, maar vereist een goede interne gegevensstructuur.

De functionaliteit van klantportalen is bij meerdere leveranciers nog in ontwikkeling, met name onderdelen zoals MijnTaken en MijnBerichten. DigiD wordt breed ondersteund, met enkele alternatieven voor specifieke doelgroepen. Enkele leveranciers leggen de nadruk op gebruiksvriendelijkheid en het mobile-first principe.

Documentbeheer en archivering worden verschillend ingevuld. Sommige leveranciers bieden een eigen ECM-oplossing, anderen koppelen met externe systemen. Archivering en migratie zijn belangrijke aandachtspunten.

De mate van standaardisatie en configuratie verschilt sterk. Sommige systemen vereisen veel handmatige inrichting door interne beheerders, terwijl andere vooraf geconfigureerde workflows bieden.

Implementatietrajecten en kosten lopen sterk uiteen. Er zijn modellen op basis van gebruik, licenties per gebruiker of per component. Daardoor is er een sterke variatie in de kostenindicaties op jaarlijks niveau vanwege wel of niet toegepaste licentiestructuren.

Een Proof of Concept (PoC) wordt aanbevolen om functionaliteit en integratie te toetsen. Het opdelen van de aanbesteding in percelen kan flexibiliteit en concurrentie bevorderen. Het Programma van Eisen dient expliciete eisen te bevatten met betrekking tot open standaarden, gebruiksvriendelijkheid, beveiliging en beheerbaarheid.

Tijdens de marktconsultatie is het belang van Common Ground principes benadrukt, met name voor formulieren. Er is een risico dat softwareontwikkeling stagneert bij langdurige contracten. Om te komen tot Klantgerichte Open Source inrichting vraagt het de opdrachtgever om het PvE te verduidelijken op onderdelen en daarop af te stemmen.