

Marktconsultatie

Functioneel beheerdiensten



Uitgegeven door: Gemeente Hardenberg
Contact: Via aanbestedingsplatform (TenderNed)
Datum: 24 november 2025

Inhoudsopgave

1. Organisatie	3
2. Huidige situatie.....	3
3. De opdracht	3
4. De marktconsultatie.....	5
4.2 Aanleiding en doel	5
4.2 Procedure en randvoorwaarden	5
4.3 Afronding en terugkoppeling resultaten.....	5
4.4 Vertrouwelijkheid.....	6
4.5 Overige bepalingen	6
5. Planning.....	7
6. Vragenlijst.....	7

1. Organisatie

De gemeente ligt op de grens van het Vechtdal en het Reestdal en grenst aan Drenthe, Twente en Duitsland. De gemeente kent ruim 61.000 inwoners die verspreid over de bijna dertig kernen wonen.

De gemeente behoort met een oppervlakte van 31.723 hectare tot de grootste gemeenten van de provincie Overijssel. De centrale kernen zijn de stad Hardenberg (19.000 inwoners) en Dedemsvaart (12.000 inwoners). Grote kernen zijn Balkbrug, Gramsbergen, Slagharen en Bergentheim. Rond deze plaatsen ligt een groot aantal karakteristieke kleinere dorpen en kernen.

Zie voor meer informatie www.hardenberg.nl.

2. Huidige situatie

Binnen de afdelingen Ruimtelijk domein en Openbaar Gebied van De gemeente worden diverse applicaties gebruikt. Het functionele beheer van deze applicaties werd in het verleden door de ICT-afdeling verzorgd. Deze werkzaamheden zijn de afgelopen jaren verschoven naar de vakafdelingen.

De vakafdeling Ruimtelijke domein bestaat uit drie teams: Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH), Beleid en Gebiedseconomie en Ruimte & Projecten. De volgende applicaties worden o.a. gebruikt binnen dit domein:

- VTH-applicatie LEEF – dit is de grootste applicatie binnen het ruimtelijk domein met de meeste gebruikers; zo'n 30 gebruikers. Binnen LEEF worden de processen voor vergunningverlening omgevingswet én APV en toezicht doorlopen. De processen voor juridische handhaving zitten in het zaakstelsel.
- CRM-applicatie Tribe
- Regeldienst voor het opstellen van toepasbare regels
- Cadac Kompas voor het opstellen van omgevingsplannen
- BlueBeam voor het meten en beoordelen van bouwtekeningen
- City control – de handhavingsapplicatie voor de boa's

De vakafdeling Openbaar Gebied bestaat uit vier teams: Infrastructuur, Gebouwen en Gronden (IGG), Rayonoverschrijdende werken, Rayon 1 en Rayon 2. De volgende applicaties worden o.a. gebruikt:

- Groenestein – dit is de grootste applicatie binnen Openbaar Gebied en wordt gebruikt voor het beheer van de openbare ruimte voor Groen, Civiel en Riolerings.
- ABS – wordt gebruikt voor het beheer van speeltuinen
- VBS – wordt gebruikt voor het beheer vast vastgoed
- MOOR voor de vergunningen leidingen en kabels
- Planning.nl voor de planning van de buitendienst
- Permit voor het parkeerbeheer

Op dit moment is er geen functioneel beheerder voor de applicaties. Voor een aantal applicaties wordt het beheer door de leveranciers verzorgd en voor andere applicaties zorgen de gebruikers voor het functionele beheer. Dit zorgt ervoor dat de applicaties niet optimaal gebruikt worden en dat de doorontwikkeling van processen stilstaagt.

3. De opdracht

De gemeente is op zoek naar volledige ontzorging van functioneel beheer binnen het Ruimtelijke domein en Openbaar Gebied. Het doel is om processen verder te digitaliseren en optimaliseren door beter gebruik te maken van het applicatielandschap. De intensiteit van het beheer verschilt per applicatie. Voor een aantal applicaties betreft het enkel het gebruikersbeheer en voor andere applicaties zijn we op zoek naar volledige ontzorging. Binnen het Ruimtelijk Domein ligt het zwaartepunt op de applicatie LEEF en voor Openbaar Gebied ligt dit bij de beheerpakketten Groenestein, VBS en ABS.

De werkzaamheden voor LEEF en de beheerpakketten van OG omvatten in ieder geval:

- Gebruikersbeheer & autorisaties
- Afhandelen incidentmeldingen
- Controle op het berichtenverkeer
- Releasemanagement
- Doorvoeren van changes
- Bijwerken handleidingen
- Inwerken nieuwe gebruikers
- Procesinrichting
- Advisering over verbetering van de inrichting en processen
- Implementatie nieuwe functionaliteiten
- Periodieke ondersteuning op locatie
- Dagelijkse ondersteuning op afstand via Teams
- Opstellen rapportages

Uitgangspunten en randvoorwaarden:

- Algemene voorwaarden gemeente Hardenberg/VNG
- Ervaring met in ieder geval de applicatie LEEF en/of een Beheer Openbare Ruimte applicatie
- Looptijd van 1 jaar met 3 x 1 jaar verlenging.
- We zoeken een partij die het functionele beheer geheel voor ons uit handen neemt en meerdere personen heeft die ons hierbij kunnen ondersteunen. We zoeken geen uitzendbureau dat enkel personeel levert, maar een partij die ons ontzorgt er verder helpt met het optimaliseren van onze applicaties.

4. De marktconsultatie

4.2 Aanleiding en doel

De aanleiding voor deze marktconsultatie is dat uit ons bureauonderzoek is gebleken dat we weinig tot geen andere aanbestedingen kunnen vinden waarbij functioneel beheer als een dienst wordt weggezet. Functioneel beheer wordt vooral aanbesteed als inhuur van personeel.

Om meer informatie te verkrijgen over de markt en op welke wijze wij onze opdracht het beste in de markt kunnen zetten, organiseren wij deze marktconsultatie. Het doel is inzicht te verkrijgen in hoeveel en welke marktpartijen de gevraagde dienstverlening kunnen leveren en welke eisen wij kunnen stellen.

4.2 Procedure en randvoorwaarden

De marktconsultatie wordt gepubliceerd via TenderNed. Iedere geïnteresseerde marktpartij die een bijdrage wil leveren aan de marktconsultatie, wordt verzocht zich aan te melden vóór de in paragraaf 5.6 genoemde datum.

De marktconsultatie wordt gehouden door middel van een vragenlijst. De gemeente heeft de mogelijkheid om na het indienen van de vragenlijsten partijen uit te nodigen voor een toelichtend gesprek.

4.3 Afronding en terugkoppeling resultaten

De marktconsultatie wordt afgerond door een verslag hiervan openbaar te publiceren op TenderNed. In het verslag zullen de, naar het oordeel van gemeente Hardenberg, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden.

In verband met dit verslag wijst Gemeente Hardenberg marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

- Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Marktpartijen verlenen toestemming aan gemeente Hardenberg om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag.
- De informatie zal geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag zal geen melding maken van de deelnemende marktpartijen.
- Het verslag bevat de conclusies zoals deze door gemeente Hardenberg zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van gemeente Hardenberg betreffen dat dit niet noodzakelijkerwijs onderschreven wordt door de deelnemende marktpartijen.
- Als er naar aanleiding van de marktconsultatie een aanbesteding volgt, zal gemeente Hardenberg in de aanbestedingsstukken, indien noodzakelijk, duidelijk maken hoe de oorspronkelijke ideeën en/of vragen naar aanleiding van de marktconsultatie zijn bijgesteld of ingevuld en zal hierin de conclusies op hoofdlijnen opnemen.

4.4 Vertrouwelijkheid

Gemeente Hardenberg zal de ingevulde vragenlijsten niet integraal openbaar maken. Gemeente Hardenberg toont deze informatie uitsluitend aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij een mogelijke aanbesteding zijn betrokken, tenzij gemeente Hardenberg op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking.

Indien er naar aanleiding van de marktconsultatie een aanbesteding volgt, neemt gemeente Hardenberg geen specifieke verwijzingen naar deelnemers of commercieel gevoelige informatie op in de aanbestedingsstukken.

4.5 Overige bepalingen

- De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter, meedoen verplicht een gegadigde tot niets.
- Aan de informatie die verstrekt wordt in het kader van de marktconsultatie kan voor een eventuele aanbesteding of ander verwervingstraject geen rechten worden ontleend;
- Gemeente Hardenberg kent geen vergoeding toe aan deelnemers van de marktconsultatie.

5. Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	24-11-2025
Uiterste inleverdatum vragenlijst	05-12-2025
Potentiële gesprekken	In de week van 8 december
Beoogde datum publicatie verslag marktconsultatie op TenderNed	06-01-2026
Beoogde datum publicatie van de aanbesteding	06-01-2026

Bovenstaande planning is indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden. De gesprekken kunnen digitaal plaatsvinden.

6. Vragenlijst

De gemeente wenst de marktconsultatie in twee stappen uit te voeren.

1. Schriftelijke beantwoording van de eerste vijf vragen.
2. Mondelinge beantwoording tijdens een gesprek van de overige vragen en w.v.t.t.k.

De gemeente wenst de antwoorden op de eerste twee vragen schriftelijk te ontvangen uiterlijk op 5 december 2025. U kunt de beantwoording middels een eigen format indienen of het aanmeldingsformulier gebruiken wat als bijlage bij dit document zit. De gemeente waardeert veel respons uit de markt.

Schriftelijk

De schriftelijk te beantwoorden vragen zijn:

1. Wat voor soort dienstverlening biedt u aan en in hoeverre sluit dat aan bij de door ons beschreven opdracht?
2. Welke prijsindicatie per jaar kunt u geven voor de gevraagde dienstverlening en uit welke componenten bestaat de prijs?
3. Wat is een realistische eis t.a.v. de beroepsaansprakelijkheidsverzekering?
4. Wij zijn van plan om 5% SROI van de opdrachtsom op te nemen als uitvoeringseis. Wij werken hierbij met bouwblokken. Hoe kijkt u daar tegenaan?
5. Welke informatie heeft u nodig om in geval van een aanbesteding een goede offerte in te dienen?

Mondeling

Na ontvangst van de schriftelijke beantwoording zal worden bepaald met welke partijen een mondeling gesprek wordt ingepland. In het mondelinge gesprek zullen in ieder geval onderstaande vragen aan bod komen:

- Hoe ziet u de verdeling tussen technisch beheer en functioneel beheer en welke technische ondersteuning heeft u nodig bij het functioneel beheren van een SaaS-applicatie.
- Wij zoeken een partij die ons kan ontzorgen in het functionele applicatiebeheer, wat betekent dat ervaring met de belangrijkste te beheren applicaties van belang is. Wij overwegen dit te eisen als een referentie waaruit deze ervaring blijkt of eventueel als een gunningscriterium. Hoe kijkt u hier vanuit de markt naar?
- Wij zoeken functioneel beheerdiensten voor alle applicaties binnen de domeinen Ruimte en Openbaar Gebied. Zijn er applicaties beschreven waarvan u het functionele beheer niet kunt uitvoeren en waarvan u adviseert om deze niet mee te nemen in de aanbesteding?
- Hoe kijkt u aan tegen het beheer van de applicatie regeldienst voor het opstellen van toepasbare regels? Zijn er werkzaamheden ten aanzien van het opstellen van vragenbomen die door functioneel beheer worden uitgevoerd?
- Welke adviezen heeft u verder ten aanzien van: eisen, wensen, gunningscriteria, bepaalde certificeringen?
- We zoeken functioneel beheerdiensten voor de afdeling Ruimtelijk Domein, maar ook voor Openbaar Gebied. In hoeverre kan dit als één opdracht worden aanbesteed of adviseren jullie om dit op te splitsen in percelen.

Hartelijk dank voor uw tijd en moeite!