

Marktconsultatie
Applicatie voor
ICT – Vastgoed - Facilitair
Referentie MC/2025.016
18 december 2025

1. INLEIDING

Dit document betreft de marktconsultatie voor een applicatie voor IJsselgemeenten, met onder meer informatie over de organisaties, de opdracht, de procedure voor de marktconsultatie en de vragen die de aanbestedende dienst aan de marktpartijen wil stellen.

1.1. AANLEIDING

De aanbestedende dienst heeft de applicatie voor ICT – Vastgoed – Facilitair momenteel ook uitbesteed. Het contract met de huidige opdrachtnemer loopt af. Om deze reden wordt waarschijnlijk, volgens het Inkoopbeleid, een Europese openbare aanbestedingsprocedure opgestart met als doel 1 opdrachtnemer te contracteren per 1 december 2026.

Deze marktconsultatie vindt plaats ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding. De marktconsultatie is daarbij een hulpmiddel om tot een optimale uitvraag te komen. De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden meegenomen in de verdere uitwerking van het Programma van Eisen en de aanbestedingsprocedure.

De marktconsultatie wordt uitgevoerd door een projectteam onder leiding van de Dienstverlening van de gemeente Capelle aan den IJssel. De eventuele aanbesteding wordt door IJsselgemeenten op de markt gezet.

1.2. ORGANISATIES EN AMBITIES

De gemeenschappelijke regeling IJsselgemeenten (GR) is een samenwerking van de gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas op het gebied van sociale zaken en voor de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel op het gebied van IT.

IJsselgemeenten vindt maatschappelijk verantwoord inkopen belangrijk. Dit doen we door bij offerteaanvragen rekening te houden met mens en milieu. In het [Koersdocument Duurzaam Capelle](#) staat dat wij in 2050 onder andere het volgende willen bereiken:

- 100% duurzame energie met lagere lasten;
- Het opnieuw gebruiken van grondstoffen;
- Een omgeving die is voorbereid op verandering in het klimaat en met ruimte voor natuur.

IJsselgemeenten vraagt ondernemers die een opdracht hebben gekregen om iets terug te doen voor kwetsbare groepen in de samenleving. Dit noemen we een Social return-verplichting. Het doel van Social return is kansen bieden aan mensen die net wat meer hulp nodig hebben bij het vinden van een baan. Hiervoor hebben we in de regio Rijnmond regels afgesproken. Voor de eventueel aan te besteden opdracht geldt naar verwachting een social return percentage van 2%.

1.3. DE OPDRACHT

De opdracht bestaat uit het leveren, inrichten en onderhouden van een applicatie betreffende

- ICT voor IJsselgemeenten
- Vastgoed en Facilitair voor de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Capelle aan den IJssel

Het doel is om ICT, facilitair beheer én vastgoedbeheer slim en effectief te organiseren. Door middel van deze applicatie optimaliseren we de efficiëntie, effectiviteit en het overzicht van processen van onze organisaties, zodat werknemers optimaal kunnen functioneren, gebouwen en middelen efficiënt gebruikt worden en er beter gestuurd kan worden op basis van data en rapportages.

Nu het contract met de huidige leverancier afloopt, biedt dit kansen om, naast de goede basis die er is, aan te sluiten bij de huidige en toekomstige ontwikkelingen in de markt en onze organisaties.

Daarbij gaat de voorkeur uit naar één softwarepakket, mits dit alle gevraagde functionaliteiten van de drie partijen goed kan aanbieden. Het goed kunnen invullen van de gevraagde functionaliteiten prevaleert boven de voorkeur voor één systeem. Wanneer we kiezen voor meerdere applicaties vraagt dit meer investering in geld en tijd (beheer). Deze investering moet opwegen tegen de meerwaarde die de keus voor meerdere pakketten oplevert.

De aanbestedende dienst heeft het voornemen om voor een periode van vier jaar met de optie voor verlenging van maximaal twee keer één jaar een overeenkomst af te sluiten met één (voorkeur) of meerdere opdrachtnemer(s).

Algemeen

Rapportages/data

Data gedreven werken speelt in onze organisaties een steeds grotere rol. Naast specifieke rapportages over kpi's, bezettingsgraden, etc. is het belangrijk dat ook aan de toekomstige vraag van rapportages voldaan kan worden door een standaard rapportagetool (geen maatwerk) waar seniorgebruikers zelf rapportages en dashboards kunnen samenstellen over de geregistreerde data in het applicatie.

Koppelingen.

Zowel bij de keuze voor één of meerdere pakketten is het belangrijk dat er op een betrouwbare en eenvoudige manier gekoppeld kan worden (bij voorkeur met een API-koppeling, tweerichting) met andere softwarepakketten. Denk daarbij aan onder andere koppelingen met ons financieel systeem (nu Financials CODA van Unit4), HR-systeem (nu Motion), Microsoft, Outlook, PowerBi of Cognos, etc. Uitgangspunt is dat data van één bron afkomstig is en indien nodig geactualiseerd wordt weergegeven in de applicatie.

Look- en feel

- Gebruiksvriendelijke, intuïtieve interface, flexibel aangepast op proces en/of type gebruiker. Hierbij wordt door middel van autorisatie geborgd dat de gebruiker uitsluitend toegang heeft tot data die nodig is en processen kan volgen met de rechten (lezen/schrijven/etc.) die bij zijn/haar rol horen.
- Er is voor zowel medewerkers, als huurders en leverancier een eigen Selfserviceportaal zowel via intranet als een mobiele app te benaderen. Als we kiezen voor meerdere pakketten moeten deze gekoppeld worden aan één selfserviceportaal, zodat medewerkers via één weg alle meldingen kunnen indienen en informatie kunnen zoeken. Medewerkers, huurders en leveranciers hebben een verschillend doel in het portaal maar generiek grotendeels dezelfde functies: Informeren, melden, muteren van meldingen (updaten).

Wet- en regelgeving

Voldoen aan alle wet- en regelgeving omtrent:

- Privacy (AVG)
- Veilige opslag en verwerking van persoonsgegevens en financiële gegevens
- Regelmatige back-ups en bescherming tegen ongeautoriseerde toegang

Onderhoud en support

Het beheer, onderhoud en de doorontwikkeling van de applicatie ligt primair bij de leverancier. Dit omvat onder meer beveiligingsupdates, patches en reguliere (functionele) updates.

Van leveranciers wordt verwacht dat zij passende gebruikerssupport leveren, bijvoorbeeld via een helpdesk, met duidelijke afspraken over bereikbaarheid, responstijden en incidentafhandeling.

Daarnaast wordt inzicht gevraagd in beschikbare serviceniveaus (SLA's), onderhoudsvensters en de wijze waarop wijzigingen en releases worden gecommuniceerd aan afnemers.

Toekomstbestendigheid:

- Voldoende aanpasbare input kunnen verzamelen om een digital twin te bouwen.
- Mogelijkheid tot workflow-automatisering en uitbreiding.
- Gestructureerde data-opslag en export voor analyse en AI-toepassingen.

ICT

De afdeling ICT beschikt over de volgende processen/functionaliteiten die hierbij essentieel zijn:

- Incidentbeheer; communicatie tussen gebruiker en behandelaar, al dat niet via selfservice
- Wijzigingsbeheer; registratie van wijzigingen, met de mogelijkheid tot gebruik van sjablonen, waarbij eenvoudig procedures/processen ingericht kunnen worden
- Configuratiebeheer (assetbeheer); registreren van verschillende soorten assets binnen ICT
- Kennisbeheer; registratie procedures, handleidingen en andere docu binnen het systeem
- Operationeel beheer (terugkerende taken); terugkerende taken om onderhoud/audit activiteiten te registreren
- Probleembeheer (nu niet ingericht, wens in de toekomst);
- Rapportages/Dashboard; mogelijkheid om eenvoudig rapporten/dashboards cijfers te genereren op alle modules
- Koppelingen met MS Entra ID(AD); in het kader van accountcreatie binnen het systeem

Vastgoed

Vastgoed beheert al het maatschappelijk vastgoed, oftewel de hard services. Voor Vastgoed zijn de volgende functionaliteiten:

- Het beheren van de maatschappelijk vastgoedportefeuille, ondersteuning bij strategische besluitvorming en de toetsing op de juiste uitnutting ervan.
- Projectmanagement voor bijvoorbeeld verduurzamingsprojecten
- Panddossiers met o.a. overzicht meldingen, certificaten, inspectie- en werkrapporten, pandkenmerken, financiële gegevens, etc.
- Bouwkundig en technisch beheer met o.a.:
 - Planningstool voor onderhoud
 - Signaleringsfunctie voor (wettelijk) uit te voeren keuringen/werkzaamheden, etc.
 - Onderhoudshistorie
 - MJOP (of gekoppelde import)
- Registratie van (ver)huurcontracten met looptijden, bedragen, huurders en voorwaarden (zoals demarcatie, gebruikersvergoedingen, etc.).
- Middels een koppeling aanleveren van data voor facturatie van huur, gebruikersvergoedingen, voorschotten, etc. aan ons financieel systeem (momenteel Financials).

Facilitair

Facilitair staat voor de soft services, uitgezonderd ICT gerelateerde zaken. Dit betreft de volgende functionaliteiten:

- Werkplekbeheer: efficiënte ondersteuning van flexwerken en inrichting werkplek (meubilair, (av)-voorzieningen, etc.).
- Meldingenbeheer. Eenvoudige registratie, toewijzing, opvolging en monitoring van gecategoriseerde meldingen door medewerkers, huurders en leveranciers. Automatische workflowrouting en duidelijke dashboards voor opvolging. Mogelijkheid tot registreren via mobiel.
- Reserveringen. Voor door gebruikers te reserveren zalen, ruimten en middelen. Live-beschikbaarheid en automatische bevestiging. Autorisaties per type gebruiker. Automatische mailimport met referentie-id (bv. Meldingnummer)
- Cateringmanagement. Registratie van bij vergaderingen te leveren catering, inclusief prijzen (in- en exclusief BTW). Belangrijke aspecten zijn:
 - Flexibel prijsbeheer met automatische doorvoering in bestaande reserveringen.
 - Koppeling met kostenplaatsen / interne verrekening.
 - Accorderingsproces t.b.v. akkoord levering
- Bezoekersregistratie

2. PROCEDURE MARKTCONSULTATIE

In dit hoofdstuk wordt een nadere toelichting gegeven over de wijze waarop de procedure voor de marktconsultatie verloopt.

Let op: de marktconsultatie vindt volledig digitaal plaats via het aanbestedingsplatform www.tenderned.nl

2.1. SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Deze marktconsultatie is openbaar. Dat betekent dat deze op www.tenderned.nl is gepubliceerd en dat elke geïnteresseerde marktpartij mag reageren.

De aanbestedende dienst heeft een aantal vragen die zij aan de markt wil voorleggen. Deze zijn in bijlage A opgenomen. Uw antwoorden kunt u ook in deze bijlage invullen.

Antwoorden op deze vragen en eventuele aanvullende motivering dienen via www.tenderned.nl op uiterlijk **21 januari 2026** ingediend te zijn.

Vragen over deze marktconsultatie kunnen uitsluitend via de berichtenmodule van www.tenderned.nl worden gesteld. Deze vragen van de marktpartijen kunnen tot uiterlijk **op 14 januari 2026 voor 12 uur** worden ingediend. Vragensteller wordt verzocht in de vraagstelling geen gebruik te maken van bedrijfsnamen, productnamen en/of andere aan de organisatie van vragensteller gerelateerde namen.

Indien een geïnteresseerde van mening is dat bepaalde informatie, vanwege het bedrijfsgevoelige karakter ervan, niet geschikt is voor openbare verspreiding dan kan dit aangegeven worden.

Het streven is om de Nota van inlichtingen uiterlijk op **16 januari 2026** te publiceren, waarna deze te downloaden is via www.tenderned.nl.

2.2. VERSLAGLEGGING ANTWOORDEN MARKTCONSULTATIE

De gegeven antwoorden op de vragen van deze marktconsultatie worden geanonimiseerd vastgelegd. Deze verslaglegging wordt bij een eventuele vervolg aanbestedingsprocedure openbaar gemaakt. Het document maakt dan onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Het gaat hierbij om hoofdlijnen. Er worden geen herleidingen naar marktpartijen of inhoudelijke oplossingen opgenomen.

Indien een geïnteresseerde van mening is dat bepaalde informatie, vanwege het bedrijfsgevoelige karakter ervan, niet geschikt is voor openbare verspreiding dan kan dit aangegeven worden.

2.3. NADERE MONDELINGE TOELICHTING

De aanbestedende dienst nodigt graag enkele marktpartijen uit voor nadere mondelinge toelichting op de gegeven antwoorden. Dit zijn individuele gesprekken met 1 marktpartij tegelijk. De aanbestedende dienst stuurt hiervoor de betreffende marktpartijen een uitnodiging via TenderNed.

2.4. CONTACTGEGEVENS

Alle communicatie over deze marktconsultatie dient schriftelijk via de berichtenmodule van www.tenderned.nl plaats te vinden.

2.5. OVERIGE BEPALINGEN

- Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure;
- Deelname aan de marktconsultatie is vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor deelname aan een eventuele aanbesteding die volgt;

- Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie;
- De marktconsultatie is geen uitnodiging om in te schrijven op een eventuele aanbesteding, waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient;
- De aanbestedende dienst mag de marktconsultatie en daaropvolgende eventuele aanbesteding op een andere wijze uitvoeren dan in dit document beschreven is;
- De aanbestedende dienst heeft het recht om de marktconsultatie en/of de aanbestedingsprocedure geheel of gedeeltelijk te staken;
- Op geen enkele wijze kunnen rechten worden ontleend aan de verstrekte informatie. De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan afwijken van de informatie die later wordt gedeeld voor de eventuele aanbestedingsprocedure;
- De grondbeginselen van het aanbesteden, transparantie en non-discriminatie zijn bij deze marktconsultatie van toepassing;
- De marktconsultatie en alle verdere communicatie is in de Nederlandse taal;
- De aanbestedende dienst behandelt alle ingediende documenten, gegevens en andere informatie vertrouwelijk.

2.6. PLANNING

In de volgende tabel is de planning van de marktconsultatie beschreven. De aanbestedende dienst streeft ernaar deze planning te volgen. Aan deze planning kan op geen enkele wijze rechten worden ontleend.

Activiteit Marktconsultatie	datum
Publicatie van de marktconsultatie	18 december 2025
Uiterste inleverdatum vragen van marktpartijen	14 januari 2026, voor 12:00
Publiceren Nota van Inlichtingen	16 januari 2026
Uiterste termijn indienen reactie op gestelde vragen	21 januari 2026
Individuele gesprekken met marktpartijen	28 januari 2026

Onderstaande planning is een globale planning voor de eventuele vervolgprocedure voor de Europese aanbesteding. Onderstaande data zijn streefdata.

Activiteit eventuele vervolgaanbesteding	datum
Publicatie van de aanbestedingsdocumenten	27 maart 2026
Uiterste termijn indienen inschrijving	10 juni 2026
Definitieve gunning	27 juli 2026
Start overeenkomst	1 december 2026

BIJLAGEN

- Bijlage A Marktconsultatievragen MC/2025.016