

Algemeen verslag Marktconsultatie

Ten behoeve van
Klantgeleidingssysteem gemeente Amersfoort



Datum: 2 juni 2026
TenderNed kenmerk: 565275

INHOUDSOPGAVE

Aanleiding en doel marktconsultatie	3
Globale beschrijving van het project	3
Doel van de marktconsultatie	3
Samenvatting uitkomsten marktconsultatie	3
Vragen marktconsultatie	5
Visie en functionele benadering	5
Inzetbaarheid binnen de gemeentelijke organisatie	5
Klantontvangst en bezoekersgeleiding	6
Afsprakenbeheer en gebruikersinteractie.....	6
Roostering en personeelsplanning.....	7
Betalingen en integraties.....	7
Beheer, autorisatie en ondersteuning	8
Data, dashboards en rapportage.....	8
Informatiebeveiliging en privacy	8
Visie, innovatie en toekomstbestendigheid.....	9
Implementatie en kostenbenadering	9
Specifieke Amersfoort-context (Sociaal domein).....	9
Vervolg	10

Aanleiding en doel marktconsultatie

Globale beschrijving van het project

De gemeente Amersfoort oriënteert zich op de aanschaf van een nieuw klantgeleidingssysteem ter ondersteuning van de publieksdienstverlening in het toekomstige stadhuis op de Trapeziumlocatie. Het systeem moet bijdragen aan een open, gastvrij en toekomstbestendig "Huis voor de stad", waarin ontmoeting, toegankelijkheid en efficiënte dienstverlening centraal staan.

Het beoogde klantgeleidingssysteem moet organisatiebreed inzetbaar zijn en ondersteuning bieden aan meerdere gemeentelijke domeinen, waaronder Burgerzaken, het sociaal domein, het fysiek domein en interne dienstverlening. Belangrijke uitgangspunten zijn modulariteit, schaalbaarheid en goede integratie met bestaande gemeentelijke applicaties. Het systeem moet zowel de ontvangst van bezoekers als het afsprakenbeheer, wachtrijmanagement en inzicht in bezoekersstromen ondersteunen.

Doel van de marktconsultatie

Met deze marktconsultatie heeft de gemeente Amersfoort beoogd inzicht te verkrijgen in de beschikbare oplossingen in de markt en de mate waarin deze aansluiten bij de ambities voor het nieuwe stadhuis. De consultatie was bedoeld om te verkennen welke functionele en technische mogelijkheden leveranciers bieden en hoe zij invulling geven aan onderwerpen zoals gastvrije ontvangst, zelfbediening, gescheiden bezoekersstromen en organisatiebrede inzet.

Daarnaast is de marktconsultatie gebruikt om te toetsen in hoeverre oplossingen geïntegreerd of modulaair kunnen worden ingezet en welke aandachtspunten relevant zijn voor een eventuele aanbesteding. De opgehaalde inzichten dienen als input voor het bepalen van de scope, uitgangspunten en aanbestedingsstrategie van een mogelijk vervolgtraject.

Samenvatting uitkomsten marktconsultatie

Op de marktconsultatie hebben vier marktpartijen gereageerd. De reacties geven een goed beeld van de huidige stand van de markt en de oplossingsrichtingen voor een organisatiebreed klantgeleidingssysteem. Onderstaande samenvatting bevat de belangrijkste, geanonimiseerde inzichten per thema. De conclusies zijn indicatief en vormen input voor een eventuele aanbesteding.

De marktconsultatie heeft inzicht gegeven in de mate waarin de markt in staat is om een organisatiebreed klantgeleidingssysteem te leveren dat aansluit bij de ambities van de gemeente Amersfoort. De reacties laten zien dat de markt volwassen oplossingen biedt voor het ondersteunen van het volledige klantproces, van afsprakenbeheer tot ontvangst, wachtrijmanagement en afhandeling.

Vrijwel alle partijen bieden modulaair opgebouwde oplossingen, waardoor gefaseerde invoering en domeinspecifieke inzet mogelijk is. Afsprakenbeheer en klantgeleiding vormen daarbij vaak de kern, met aanvullende modules voor onder andere notificaties, rapportage, betalingen en integraties. Organisatiebrede inzet met behoud van afdelingsspecifieke configuraties wordt breed ondersteund.

De markt beschikt over diverse mogelijkheden voor een gastvrije ontvangst zonder centrale receptie, onder andere door inzet van zelfbedieningszuilen, mobiele aanmelding en hostconcepten. Automatische routing en begeleiding van verschillende bezoekersstromen wordt als standaardfunctionaliteit gezien, waarbij realtime inzicht voor medewerkers essentieel wordt geacht.

Op het gebied van afsprakenbeheer ondersteunen oplossingen in wisselende mate complexere planningsscenario's, zoals gecombineerde producten en opvolgafspraken. No-shows kunnen worden beperkt door automatische communicatie en zelfservicefunctionaliteiten voor inwoners. Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, conform geldende richtlijnen, worden door alle partijen expliciet benoemd als belangrijk uitgangspunt.

De inrichting van roostering en personeelsplanning verschilt per oplossing. Sommige leveranciers bieden hiervoor een geïntegreerde module, anderen sluiten aan op bestaande HRM- of workforce-systemen. Integratie met Microsoft Outlook wordt door de markt als randvoorwaardelijk beschouwd.

Ten aanzien van betalingen en integraties blijkt dat er meerdere oplossingsrichtingen mogelijk zijn, variërend van geïntegreerde betaalfunctionaliteit tot koppelingen met bestaande gemeentelijke betaalketens. Gegevensuitwisseling met kernapplicaties vindt plaats via API-koppelingen en open standaarden.

Alle partijen geven aan te voldoen aan eisen rondom informatiebeveiliging en privacy, met aandacht voor BIO, AVG, logging en auditing. Rapportages over wachttijden, bezoekersdrukke en no-shows zijn standaard beschikbaar en kunnen doorgaans worden gekoppeld aan gemeentelijke BI-voorzieningen.

De marktconsultatie bevestigt dat er meerdere geschikte oplossingsrichtingen beschikbaar zijn. De opgehaalde inzichten bieden aanknopingspunten voor het formuleren van functionele eisen, het bepalen van de scope en het vormgeven van een eventuele aanbesteding, met aandacht voor modulariteit, proportionaliteit en het waarborgen van een gelijk speelveld.

Vragen marktconsultatie

Visie en functionele benadering

1. Hoe ondersteunt uw oplossing het gehele klantproces binnen een gemeente, van afspraak tot ontvangst, wachtrijmanagement en afhandeling?
2. In hoeverre is uw oplossing modulair opgebouwd (bijv. afsprakenbeheer, klantgeleiding, baliebetalingen, integraties), en hoe kunnen modules onafhankelijk van elkaar worden ingezet of vervangen?
3. Hoe wordt binnen uw oplossing de routing en begeleiding van verschillende bezoekersgroepen (zoals burgers, bedrijven en leveranciers) ingericht in een drukbezochte publieksomgeving?

Antwoorden:

Leveranciers geven aan dat hun oplossingen het volledige klantproces kunnen ondersteunen, van het maken van een afspraak tot ontvangst, wachtrijmanagement, afhandeling en nazorg. Het gaat daarbij om geïntegreerde platformen waarin afsprakenbeheer, klantgeleiding, notificaties en inzicht voor medewerkers samenkomen.

Daarnaast wordt benadrukt dat gebruiksgemak voor inwoners én medewerkers centraal staat en dat het systeem moet bijdragen aan een gastvrije, overzichtelijke publieksomgeving.

De meeste oplossingen zijn modulair opgebouwd, waarbij afsprakenbeheer, wachtrijmanagement, betalingen, rapportages en integraties los of gecombineerd kunnen worden ingezet. Dit maakt gefaseerde invoering en domeinspecifieke inzet mogelijk.

Routing van bezoekers wordt doorgaans ingericht op basis van afspraaktype, klantgroep, locatie en beschikbaarheid van medewerkers. Meerdere bezoekersstromen (bijv. burgers, bedrijven en leveranciers) kunnen parallel en gescheiden worden gefaciliteerd binnen één publieksruimte.

Inzetbaarheid binnen de gemeentelijke organisatie

4. Hoe maakt uw oplossing generieke inzet mogelijk binnen meerdere gemeentelijke domeinen of afdelingen, met behoud van functionele autonomie en afdelingsspecifieke configuraties?
5. Hoe organiseert uw systeem het beheer van afsprakenstructuur, tijdsloten, locaties en rollen, zodat deze per domein of afdeling configureerbaar zijn?
6. Hoe wordt decentraal functioneel beheer mogelijk gemaakt met centrale monitoring, rapportage en auditing?

Antwoorden:

Alle leveranciers bieden mogelijkheden voor organisatiebrede inzet waarbij meerdere domeinen of afdelingen gebruik kunnen maken van één platform, met behoud van eigen configuraties.

Afsprakenstructuren, tijdsloten, locaties en rollen zijn per afdeling of domein instelbaar.

Decentraal functioneel beheer wordt door aanbieders ondersteund via rollen- en autorisatiemodellen, terwijl monitoring, rapportage en auditing centraal mogelijk blijven. Dit sluit aan bij de wens om afdelingen autonomie te geven en tegelijk organisatiebreed inzicht te behouden.

Klantontvangst en bezoekersgeleiding

7. Hoe ondersteunt uw oplossing een gastvrije ontvangst zonder centrale receptie (bijv. via hosts, zelfbedieningszuilen of mobiele oplossingen)?
8. Hoe worden bezoekers automatisch geleid op basis van klanttype, dienst, locatie of afspraak?
9. Hoe werkt het proces van zelfaanmelding (bijv. bij een balie of kiosk), en welke onderscheidende functionaliteiten biedt u hierin ten opzichte van gangbare oplossingen?
10. Op welke wijze biedt uw oplossing medewerkers realtime inzicht in bezoekersstromen en aanmeldingen, zonder dat extra dashboards of systemen noodzakelijk zijn?

Antwoorden:

Leveranciers voorzien in een ontvangstconcept zonder traditionele centrale receptie. Bezoekers kunnen zich aanmelden via zelfbedieningszuilen, mobiele aanmelding of met ondersteuning van hosts. Dit draagt bij aan spreiding van de instroom en een gastvrije ontvangst.

Bezoekers worden automatisch geleid op basis van vooraf ingerichte logica, waarbij wachtruimtes, balies of spreekkamers dynamisch kunnen worden aangestuurd. Zelfaanmelding verloopt meestal via QR-codes, afspraaknummers of persoonlijke links. Sommige oplossingen bieden aanvullende functionaliteiten zoals mobiele live-status of uitgebreide toegangslogica.

Medewerkers krijgen realtime inzicht in bezoekersstromen, wachttijden en bezetting vanuit de primaire werkomgeving, zonder dat separate dashboards noodzakelijk zijn.

Afsprakenbeheer en gebruikersinteractie

11. Hoe ondersteunt uw systeem complexe planningsscenario's, zoals gecombineerde producten, opvolgafspraken of multidisciplinaire dienstverlening?
12. Hoe kunnen klanten hun afspraak beheren (wijzigen, annuleren, opvolgen), en hoe worden deze mutaties inzichtelijk voor medewerkers?
13. Hoe wordt omgegaan met uitzonderingssituaties, zoals dubbele boekingen, incomplete aanvragen of tijdsverschuivingen?
14. Hoe helpt uw systeem no-shows te reduceren, en welke mogelijkheden biedt u voor automatische communicatie (bijv. e-mail, SMS, push)?
15. Hoe borgt u gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid, ook voor laaggeletterden en mensen met een beperking?

Antwoorden:

De meeste oplossingen ondersteunen complexere planningsscenario's, zoals gecombineerde producten en het plannen van opvolgafspraken. Multidisciplinaire afspraken zijn in wisselende mate mogelijk en vereisen vaak aanvullende inrichting.

Inwoners kunnen hun afspraken doorgaans zelf wijzigen of annuleren via digitale kanalen. Deze mutaties worden realtime verwerkt en zijn direct inzichtelijk voor medewerkers. Uitzonderingssituaties zoals dubbele boekingen, incomplete aanvragen en tijdsverschuivingen worden vooral voorkomen door intake-logica, capaciteitssturing en automatische validaties.

No-shows worden gereduceerd via automatische herinneringen (e-mail en/of SMS) en door het aanbieden van laagdrempelige wijzig- en annuleermogelijkheden. Alle oplossingen besteden expliciet aandacht aan toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid, conform WCAG-richtlijnen en met ondersteuning voor laaggeletterden en mensen met een beperking.

Roostering en personeelsplanning

16. Hoe ondersteunt uw oplossing roosterplanning van medewerkers, inclusief integratie met Microsoft Outlook en HRM-systemen?
17. Hoe kunnen medewerkers hun roosters beheren, verlof aanvragen of diensten ruilen?

Antwoorden:

Ondersteuning voor personeelsplanning verschilt per leverancier. Sommige oplossingen bieden een geïntegreerde roostercomponent, andere werken via koppelingen met bestaande HRM- of workforce-systemen.

Integratie met Microsoft Outlook wordt door alle partijen als essentieel genoemd om beschikbaarheid en afspraken te synchroniseren.

Medewerkers kunnen hun roosters en beschikbaarheid meestal beheren via gekoppelde systemen of portalen, binnen de door de organisatie gestelde kaders.

Betalingen en integraties

18. Hoe ondersteunt u baliebetalingen (contant, pin), en hoe sluit uw systeem aan op gemeentelijke betaalketens zoals een burgerzakenapplicatie?
19. Hoe borgt uw oplossing veilige en efficiënte gegevensuitwisseling met een burgerzakenapplicatie en andere kernapplicaties van de gemeente?

Antwoorden:

Een deel van de leveranciers ondersteunt baliebetalingen (pin en eventueel contant), al dan niet via een eigen betaalmodule. Andere partijen richten zich op koppelingen met bestaande gemeentelijke betaalketens.

Integratie met burgerzakenapplicaties en andere kernsystemen vindt plaats via API-koppelingen, waarbij veilige en gecontroleerde gegevensuitwisseling wordt benadrukt.

Beheer, autorisatie en ondersteuning

20. Hoe wordt uw software geleverd (SaaS, on-premise, hybride)?
21. Hoe is het technisch en functioneel beheer van uw oplossing ingericht bij SaaS-, hybride en on-premise varianten? Welke verantwoordelijkheden liggen bij de gemeente?
22. Hoe is het autorisatiebeheer ingericht met aandacht voor rollen, afdelingen en dataminimalisatie (volgens AVG)?
23. Hoe ondersteunt u gemeenten bij implementatie, releasemanagement en doorontwikkeling (bijv. SLA, ondersteuning, escalatieprocedures)?

Antwoorden:

Leveringsvormen lopen uiteen van SaaS tot on-premise of hybride varianten. Bij SaaS-oplossingen ligt het technische beheer grotendeels bij de leverancier; functioneel beheer blijft doorgaans bij de gemeente.

Autorisatiebeheer is rol- en afdelingsgericht ingericht, met aandacht voor dataminimalisatie en AVG-principes. Leveranciers bieden ondersteuning bij implementatie, beheer en doorontwikkeling via SLA's, servicedesks en vaste overlegstructuren.

Data, dashboards en rapportage

24. Welke standaard dashboards en rapportages biedt uw oplossing, bijvoorbeeld over wachttijden, bezoekersdrukke, bezetting en no-shows?
25. In hoeverre kunnen deze rapportages worden aangepast of gekoppeld aan gemeentelijke BI-tools?
26. Hoe wordt datatoegang en eigenaarschap geregeld, inclusief mogelijkheden voor migratie of ontsluiting van ruwe data?

Antwoorden:

Alle leveranciers beschikken over standaardrapportages voor wachttijden, bezoekersdrukke, bezetting en no-shows. Realtime dashboards zijn vaak geïntegreerd in de operationele omgeving. Rapportages kunnen doorgaans worden geëxporteerd of gekoppeld aan gemeentelijke BI-tools. Datatoegang en eigenaarschap blijven bij de gemeente, met mogelijkheden voor ontsluiting of migratie van data.

Informatiebeveiliging en privacy

27. Hoe toont u aan dat uw oplossing voldoet aan de eisen uit de BIO en AV
28. Hoe zijn logging, monitoring, incidentdetectie en responsprocedures technisch geborgd?

Antwoorden:

Leveranciers geven aan te voldoen aan eisen uit de BIO en AVG, onderbouwd met certificeringen en audits. Logging, monitoring en incidentafhandeling zijn technisch geborgd binnen de oplossing of hostingomgeving, met duidelijke procedures voor melding en opvolging.

Visie, innovatie en toekomstbestendigheid

29. Welke trends ziet u in de markt van klantgeleidingssystemen binnen gemeenten, en hoe anticipeert uw oplossing hierop?
30. Op welke wijze betreft u gemeenten bij productontwikkeling (bijv. gebruikersgroepen, co-creatie, pilotprojecten)?
31. Hoe onderscheidt uw oplossing zich functioneel en technisch ten opzichte van andere marktpartijen?

Antwoorden:

Veelgenoemde trends zijn verdere digitalisering en zelfbediening, modulaire SaaS-oplossingen, betere integraties volgens open standaarden en datagedreven sturing. Leveranciers betrekken gemeenten bij doorontwikkeling via gebruikersgroepen, pilots en co-creatie.

Het onderscheidend vermogen zit vooral in de mate van modulariteit, integratiemogelijkheden, gebruiksvriendelijkheid en schaalbaarheid.

Implementatie en kostenbenadering

32. Hoe verloopt een implementatie voor een middelgrote tot grote gemeente? Geef een indicatieve doorlooptijd en faseringsvoorstel.
33. Hoe ziet uw prijsmodel eruit (licentie, onderhoud, gebruikers, modules, schaalvoordelen)? Wat is de verwachte TCO over vijf jaar?
34. Welke kosten brengt u in rekening voor communicatiekanalen zoals SMS? Welke alternatieve notificatiekanalen ondersteunt u?

Antwoorden:

Implementatietrajecten duren volgens leveranciers doorgaans 8 tot 16 weken, afhankelijk van scope, fasering en koppelingen. Prijsmodellen variëren (abonnement, modules, verbruik), maar SaaS-modellen met een inzichtelijke TCO over meerdere jaren zijn gangbaar. Kosten voor communicatiekanalen zoals SMS worden meestal apart afgerekend.

Specifieke Amersfoort-context (Sociaal domein)

35. Hoe ondersteunt uw oplossing selectieve toegang tot afspraken met klantmanagers op basis van gemeentelijke grenzen (bijv. Amersfoort, Leusden), zonder weergave van hun namen richting burgers?

36. Hoe wordt de koppeling gelegd tussen afspraak, klantmanager en ruimte, en hoe ondersteunt uw systeem hierin Outlook als agenda?

Antwoorden:

Oplossingen bieden mogelijkheden voor selectieve toegang tot afspraken met klantmanagers, zonder naamweergave richting inwoners. De koppeling tussen afspraak, medewerker en ruimte is doorgaans geautomatiseerd en veelal geïntegreerd met Outlook-agenda's.

Vervolg

37. Bent u bereid uw oplossing op korte termijn toe te lichten via een demonstratie, inclusief beantwoording van functionele en technische vragen?
38. Wat zijn aandachtspunten om rekening mee te houden indien Gemeente Amersfoort besluit dit project te gaan aanbesteden?
39. Welke nog niet benoemde zaken (kansen, risico's) wilt u nog kwijt?

Antwoorden:

Alle leveranciers geven aan bereid te zijn hun oplossing nader te demonstreren. Aandachtspunten voor een eventuele aanbesteding zijn volgens de markt:

- formuleer eisen functioneel en proportioneel;
- borg een gelijk speelveld;
- houd rekening met samenhang en medewerking van ketenpartners;
- voorkom onnodige afhankelijkheid van specifieke leveranciers of technieken.