

Verslag marktconsultatie

ten behoeve van de voorbereiding van de aanbesteding

“Integratieplatform”

Gemeente Utrecht

17 april 2026

Referentienummer: 2025IPM646

TenderNed-kenmerk: 565585

Versie 1.0

Definitief



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Aanleiding van deze marktconsultatie

De gemeente Utrecht¹ is bezig met de voorbereiding voor de aanbesteding “Integratieplatform”. In het kader van de voorbereiding op de aanbesteding van een nieuw integratieplatform heeft de gemeente een marktconsultatie uitgevoerd.

Doel van de marktconsultatie

De gemeente heeft op 13 januari 2026 het marktconsultatiedocument op TenderNed gepubliceerd om zoveel mogelijk marktpartijen te bereiken en te interesseren om aan de aanbesteding deel te nemen. Het doel van de marktconsultatie is om informatie op te halen uit de markt om:

1. te onderzoeken hoe vanuit de markt gekeken wordt naar de mogelijkheden van een integratieplatform en (bijbehorende) dienstverlening aan de gemeente;
2. te onderzoeken welke ontwikkelingen en innovaties er zijn rondom dit thema;
3. te onderzoeken hoe vanuit de markt gekeken wordt naar de aanbestedingsprocedure.

Aanpak van de marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestond uit twee ronden, namelijk een schriftelijke vragenronde en een aantal verdiepingsgesprekken. In totaal hebben 26 leveranciers schriftelijk gereageerd op de vragenlijst en zijn er 6 verdiepingsgesprekken gevoerd met geselecteerde partijen.

Leveranciers

De volgende leveranciers hebben de vragenlijst ingevuld en tijdig ingediend:

1. Apora // ZOHO
2. Axians
3. Cronos B.V
4. Doclogic (Decos Technology Group)
5. Enable U B.V.
6. Greenspans B.V.
7. HCLSoftware
8. ICT TriOpSys
9. ilionx
10. Info Support Nederland BV / Datarotonde B.V.
11. iO The Netherlands B.V.
12. iTrajectum B.V.
13. McCoy & Partners B.V.
14. Mulesoft - SFDC Netherlands BV
15. Netcompany Netherlands BV
16. Oracle Nederland
17. PinkRoccade Local Government BV
18. Proximus NXT NL
19. Sogeti
20. Sopra Steria Nederland
21. SureSync B.V.
22. SynTouch B.V.
23. Transfer Managed Services B.V.
24. Vicrea
25. VX Company Application Lifecycle Management B.V.
26. WeAreFrank!

¹ Hierna: ‘de gemeente’

Na de schriftelijke ronde heeft de gemeente met volgende leveranciers gesproken:

1. ilionx
2. Info Support Nederland BV / Datarotonde B.V.
3. Sogeti
4. Sopra Steria Nederland
5. SynTouch B.V.
6. WeAreFrank!

Verslag en conclusies

Dit verslag bevat een geanonimiseerde samenvatting van de antwoorden per vraag, aangevuld met relevante inzichten uit de gespreksverslagen en is als volgt opgebouwd:

- **Vraag 1 t/m 9:** Per vraag een samenvatting van de ontvangen antwoorden, inclusief nuances, afwijkende adviezen en inzichten uit de verdiepingsgesprekken.
- **Conclusie en rode draden analyse:** Overkoepelende bevindingen die als leidraad kunnen dienen voor de aanbestedingsstrategie.

Dankwoord

De gemeente wil allereerst alle deelnemende leveranciers hartelijk danken voor hun ingediende vragenlijsten, de constructieve gesprekken die eventueel hebben plaatsgevonden, en de algehele inspanningen die zij in dit proces hebben geleverd.

Vraag 1: Samen of apart aanbesteden?

Samenvatting

De overgrote meerderheid van de leveranciers adviseert om de ESB en API Management in één gecombineerde aanbesteding uit te vragen.

Voornaamste argumenten voor gecombineerde aanbesteding

- **Samenhang:** ESB en API Management zijn technisch sterk met elkaar verweven, met name op het gebied van beveiliging, monitoring, lifecycle management en governance. Leveranciers benadrukken dat de scheiding tussen ESB- en API-functionaliteit in moderne platformen kunstmatig is geworden.
- **Eén beheermodel:** Dit verlaagt de complexiteit en beheerlasten. De gemeente hoeft niet twee verschillende leveranciers aan te sturen.
- **Kosten:** Een gecombineerde aanbesteding voorkomt dubbele kosten (o.a. licenties, beheer en aanbesteding).
- **Voorkomen van versnippering:** Gescheiden aanbestedingen vergroten het risico op overlappende functionaliteit en afhankelijkheden tussen leveranciers.

Nuances en afwijkende adviezen

Hoewel de meerderheid duidelijk is, zijn er relevante nuances en afwijkende standpunten gesignaleerd:

- **Percelenmodel:** Een kleine minderheid adviseert om de ESB en API Management functioneel te onderscheiden maar in twee aparte percelen binnen één aanbesteding uit te vragen, zodat 'best-of-breed' keuzes mogelijk blijven.
- **Gescheiden maar één leverancier:** Eén leverancier adviseert juist de twee componenten gescheiden te houden om maximale vrijheidsgraden te behouden, maar pleit wel voor één leverancier die beide levert.

Inzichten uit verdiepingsgesprekken

In de verdiepingsgesprekken werd bevestigd dat de grens tussen ESB en API Management in de praktijk steeds verder vervaagt. Leveranciers benadrukten dat de gemeente goed moet nadenken over de exit-strategie en vendor lock-in, en dat open standaarden hierbij essentieel zijn. De keuze voor een gecombineerd platform mag niet leiden tot een situatie waarin de gemeente volledig afhankelijk wordt van één leverancier zonder reële mogelijkheid tot overstap.

Vraag 2: Competence center voor integratie

Samenvatting

Vrijwel alle leveranciers onderschrijven het belang van een integratie competence center (ICC) bij de gemeente en adviseren een duidelijke rolverdeling waarbij de regie bij de gemeente blijft en de leverancier een ondersteunende en uitvoerende rol vervult.

Wat de gemeente zelf moet doen (regie en eigenaarschap)

De volgende taken en verantwoordelijkheden horen volgens de leveranciers bij de gemeente:

- **Integratievisie en architectuur:** Vaststellen van de integratievisie, architectuurprincipes en standaarden die leidend zijn voor alle integratiebeslissingen.
- **Governance en prioritering:** Governance en prioritering van integratieverzoeken, inclusief het afwegen van belangen van verschillende organisatieonderdelen.
- **Functioneel eigenaarschap:** Functioneel eigenaarschap over integratieketens, inclusief de verantwoordelijkheid voor de inhoudelijke juistheid van gegevensuitwisseling.
- **Leveranciersregie:** Regie op leveranciers via contract- en SLA-management, inclusief het bewaken van prestaties en het aansturen van verbeteringen.
- **Kennisborging:** Kennisborging binnen de organisatie, zodat de gemeente niet volledig afhankelijk wordt van externe kennis.
- **Integratieloket:** Intake van integratieverzoeken via een centraal integratieloket dat als eerste aanspreekpunt fungeert.
- **Acceptatie:** Acceptatie van nieuwe of gewijzigde koppelingen.
- **Compliance:** Borging van security-, compliance- en auditvereisten conform BIO en AVG.

Wat aan de leverancier kan worden overgelaten?

De volgende taken kunnen volgens de leveranciers aan de leverancier worden uitbesteed:

- **Hosting en technisch beheer:** Hosting, technisch en operationeel beheer van het integratieplatform, bij voorkeur als SaaS-dienst.
- **Lifecycle management:** Lifecycle management, patching, continuïteit en security-updates.
- **Realisatie:** Configuratie en realisatie van koppelingen en transformaties op basis van door de gemeente gedefinieerde requirements.
- **Projectondersteuning:** Ondersteuning bij projecten, waaronder nieuwe koppelingen en migraties.
- **Opleiding:** Opleiding en kennisoverdracht aan het competence center.
- **Advies:** Proactief adviseren over platformontwikkeling, innovaties, performance en verbeteringen.
- **Support:** Tweedelijns en derdelijns support bij incidenten en problemen.

Hoe de dienstverlening aansluit op het competence center

- De gemeente bepaalt 'waarom' en 'wat'; de leverancier levert de expertise voor 'hoe'.
- Leveranciers adviseren een groeimodel: in de startfase intensieve samenwerking met veel kennisoverdracht, geleidelijk meer zelfstandigheid voor de gemeente.
- Meerdere leveranciers stellen een Center for Enablement (C4E) voor als doorgroeimodel, waarbij decentrale teams op termijn zelfstandig kunnen integreren met behulp van self-service tooling en herbruikbare bouwstenen.

Inzichten uit verdiepingsgesprekken

In de verdiepingsgesprekken werd benadrukt dat de regierol van de gemeente niet volledig kan worden uitbesteed. De volgende specifieke punten kwamen naar voren:

- Leveranciers adviseerden om de afbakening van taken van de gemeente en de leverancier scherp vast te leggen vóór de gunning.

- Het belang van continuïteit van kennis bij de leverancier werd meerdere malen benadrukt.
- De gemeente moet voldoende interne capaciteit reserveren om de regierol daadwerkelijk te kunnen invullen.

Vraag 3: Functioneel beheer

Samenvatting

Alle leveranciers herkennen het probleem van de niet-uniforme verdeling van functioneel beheer en adviseren een gestandaardiseerd, uniform beheermodel dat voor alle koppelingen geldt – niet per koppeling verschillend.

Voorgesteld model voor rolverdeling

- Leverancier – Technisch beheer van het integratieplatform en koppelingen.
- Centrale IT / Domstad IT (competence center) – Regie en coördinatie.
- Decentrale organisatieonderdelen – Functionele validatie van gegevens en koppelingen.

Hoe goede afspraken te maken?

- Stel een uniforme RACI-matrix op die voor alle koppelingen geldt.
- Definieer standaardprocessen voor incidentbeheer, wijzigingsbeheer, releasebeheer en monitoring.
- Leg een vaste overleg- en escalatiestructuur vast.
- Werk met een servicecatalogus met heldere dienstomschrijvingen.
- Zorg voor duidelijke demarcatie; grensgevallen moeten gezamenlijk worden opgepakt.

Specifieke aandachtspunten uit verdiepingsgesprekken

- Bij grensgevallen is het advies: 'samen oppakken' en niet naar elkaar wijzen. Leg dit principe vast in de overeenkomst.
- Foutafhandeling en incidentrespons binnen een integratie/koppeling moet expliciet worden belegd: wie signaleert, wie analyseert, wie lost op, wie communiceert.
- Functioneel beheer omvat géén softwareontwikkeling, maar wel voldoende inzicht om verstoringen te kunnen analyseren en gericht te escaleren.

Vraag 4: Regulier beheer en projecten

Samenvatting

Alle leveranciers maken een duidelijk onderscheid tussen regulier operationeel beheer (run) en projectmatige werkzaamheden (change). Dit onderscheid is essentieel om stabiliteit in de dagelijkse operatie te borgen en tegelijkertijd ruimte te bieden voor gerichte ondersteuning bij wijzigingen en nieuwe koppelingen.

Regulier beheer (SLA/DAP)

- Monitoring en incidentafhandeling binnen afgesproken responstijden.
- Platformbeheer, continuïteit en beschikbaarheid.
- Lifecycle management, patching en security updates.
- Standaard wijzigingen binnen het beheervenster.
- Periodieke rapportages over beschikbaarheid, prestaties en incidenten.

Projectmatige ondersteuning (change)

- Realisatie van nieuwe koppelingen of aanpassing van bestaande koppelingen.
- Aansluiten van nieuwe applicaties op het integratieplatform.
- Versterkte testondersteuning: dedicated specialist stand-by tijdens testperiodes.
- Versnelde responstijden op testissues (sommige leveranciers bieden binnen 2 uur voor blokkerende issues).
- Coördinatie en afstemming met meerdere partijen (centrale IT, decentrale beheerders, applicatieleveranciers).
- Projectmanagement en -sturing.

Gangbare afspraken en modellen bij andere klanten

- Afrekening op basis van bestede uren.
- Strippenkaart voor kleine wijzigingen.
- Raamovereenkomst met vaste tarieven.
- Projecten voor grotere wijzigingen.

Inzichten uit verdiepingsgesprekken

- Leveranciers benadrukten dat een medewerker 'stand-by' tijdens testperiodes een redelijke eis is, maar dat dit goed moet worden gespecificeerd in de aanbesteding.
- Het belang van tijdige aankondiging van projecten werd meerdere malen benadrukt. Een lead time van minimaal 4-6 weken werd als gangbaar genoemd.
- Sommige leveranciers adviseerden een agile werkwijze waarbij beheer en change door hetzelfde team worden opgepakt.

Vraag 5: Migratie koppelingen

Samenvatting

Alle leveranciers geven aan dat zij voor een realistische inschrijving en een gedegen migratieplan uitgebreide informatie nodig hebben over de bestaande koppelingen. Hoe completer de informatie, hoe nauwkeuriger de migratie kan worden gepland en begroot.

Benodigde informatie per koppeling

Functionele informatie

- Functionele beschrijving: doel, businesswaarde, betrokken proces, impact bij uitval.
- Bron- en doelsystemen (applicatie, versie, eigenaar).
- Afhankelijkheden tussen koppelingen.

Technische informatie

- Gebruikte protocollen en standaarden (REST, SOAP, SFTP, StUF, Digikoppeling ebMS/WUS, etc.).
- Berichtformaten en payload-definities (XML, JSON, CSV, etc.).
- Mappingregels, transformaties en aanwezige businesslogica.
- Trigger-mechanismen (synchroon/asynchroon, batch, event-driven).

Operationele informatie

- Volumes, frequentie en piekbelasting.
- Beschikbaarheidseisen en SLA's.
- Security-kenmerken (certificaten, authenticatie, autorisatie).
- Netwerkvereisten (Diginetwerk, IP-whitelisting, VPN).

Kwaliteitsinformatie

- Bekende knelpunten, technical debt en openstaande issues.
- Beschikbaarheid en kwaliteit van documentatie.
- Voorbeeldberichten (inkomend, uitgaand, foutscenario's).

Verwachte ondersteuning van de huidige leverancier

- Beschikbaar stellen van actuele documentatie, configuraties en integratie-overzichten.
- Beschikbaar maken van integratie-artefacten (mappings, transformaties, schema's).
- Kennisoverdracht via workshops en Q&A-sessies.
- Toegang tot test- en acceptatieomgevingen.
- Ondersteuning bij parallele run en cut-over.
- Beschikbaarheid tijdens kritieke migratiemomenten.
- Historie van incidenten en changes per koppeling.

Migratieaanpak

Vrijwel alle leveranciers adviseren een gefaseerde aanpak in plaats van een big bang migratie.

Inzichten uit verdiepingsgesprekken

- Maak, indien mogelijk, van de migratie gebruik om technical debt te reduceren.
- De verandercapaciteit van de organisatie (testen, leveranciers van gekoppelde applicaties) moet worden meegenomen in de planning.

- Documenteer besluiten over het al dan niet aanpassen van een koppeling en de onderbouwing daarvan.
- Een nulmeting vóór de migratie is essentieel om achteraf te kunnen vergelijken of de migratie succesvol is verlopen.

Vraag 6: Ontwikkelingen en innovaties

Samenvatting

Leveranciers signaleren een breed scala aan ontwikkelingen op het gebied van integratie, overheids-samenwerking en digitale soevereiniteit. Deze ontwikkelingen zijn relevant voor de keuze van het toekomstige integratieplatform.

Integratie

- **API-first en event-driven architectures** worden de standaard voor moderne integratie.
- **Verschuiving van ESB naar modulaire, cloud-native iPaaS-platformen** die flexibeler en schaalbaarder zijn.
- **Toenemend gebruik van asynchrone en event-driven integratie** (publish/subscribe) naast traditionele synchrone patronen.
- **AI-ondersteuning** bij ontwerp, monitoring en foutafhandeling, waaronder anomaly detection en automatische mapping-suggesties.
- **Low-code/no-code** versnellen de realisatie van integraties.
- **Observability** (voorspellende monitoring) in plaats van alleen reactieve monitoring.

Samenwerking tussen overheden (NDS, FDS, Common Ground)

- **Federatief datadelen:** data blijft bij de bron, ontsloten via gestandaardiseerde API's.
- **Common Ground:** scheiding van data, processen en applicaties; herbruikbare bouwstenen.
- **Federatief Datastelsel (FDS):** veilige, interoperabele systemen voor data-uitwisseling tussen overheidsorganisaties.
- **Eisen aan Digikoppeling** (ebMS, WUS) blijven relevant naast nieuwe REST-standaarden.

Digitale autonomie en soevereiniteit

- **Groeiende behoefte aan controle** over data, infrastructuur en leveranciersafhankelijkheden.
- **Voorkeur voor Europese/Nederlandse hosting** en juridische soevereiniteit.
- **Open standaarden en open source** als waarborg voor autonomie en vermindering van vendor lock-in.
- **Expliciete exit-strategieën** als vereisten.
- **Soevereine cloud-varianten** van grote aanbieders (Europese datacenters, eigen encryptiesleutels).

Vraag 7: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen

Samenvatting

Vrijwel alle leveranciers geven aan invulling te geven aan de vijf MVOI-thema's van de gemeente Utrecht. De antwoorden variëren van globale beleidsverklaringen tot concrete, meetbare maatregelen.

Klimaat

- CO₂-reductiedoelstellingen (deels SBTi-gevalideerd).
- Elektrificatie van wagenpark.
- Gebruik van hernieuwbare energie (groene stroom) voor kantoren en datacenters.
- Energie-efficiënte datacenters met lage PUE-waarden.
- Stimuleren van hybride werken en reductie van reisbewegingen.

Circulaire economie

- Hergebruik en levensduurverlenging van IT-apparatuur.
- Verantwoorde recycling via gecertificeerde partners.
- Digitaal-first werken (minder papier, digitale processen).
- Hergebruik van integratiecomponenten en standaarden.

Gezonde leefomgeving

- Emissieloze mobiliteit (elektrisch vervoer, OV-stimulering).
- Energie-efficiënte bedrijfsvoering.
- Gezonde werkomgeving voor medewerkers.

Sociale en gezonde stad

- Diversiteit en inclusie in het personeelsbeleid.
- Stageplekken en leerwerkplekken.
- Social return (SROI) bij opdrachten.
- Ondersteuning van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.
- Welzijn en duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Ketenverantwoordelijkheid

- Gedragscode voor leveranciers (mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu).
- Due diligence op leveranciers in de keten.
- Transparantie in de toeleveringsketen.
- Certificeringen zoals ISO 14001, EcoVadis en CO₂-prestatieladder.

Vraag 8: Aandachtspunten aanbestedingsprocedure

Samenvatting

Leveranciers geven een breed scala aan aandachtspunten mee voor een succesvolle aanbestedingsprocedure.

Prijs-kwaliteitsverhouding

- Vrijwel alle leveranciers adviseren kwaliteit zwaarder te laten wegen dan prijs.
- Aanbevolen verhouding: 60-80% kwaliteit, 20-40% prijs.
- Een te sterke focus op prijs leidt tot lagere kwaliteit, hogere kosten op lange termijn en hogere risico's.
- Beoordeel op Total Cost of Ownership (TCO) over de gehele contractperiode.
- Vraag om transparantie in kostopbouw: eenmalige kosten, jaarlijkse kosten, variabele kosten en exit-kosten.

Kwaliteitscriteria

- Bewezen ervaring met vergelijkbare complexe integratieomgevingen in de publieke sector.
- Kwaliteit van het migratieplan.
- Samenwerkingsmodel en partnerschapsstijl.
- Kennisoverdracht en opleiding.
- Toekomstvastheid en innovatievermogen.
- Compliance met open standaarden en digitale soevereiniteit.

Aanbestedingsprocedure

- Maak scope en afhankelijkheden vooraf volledig inzichtelijk.
- Definieer duidelijk wat 'regulier beheer' is en wat 'projecten'.
- Zorg voor realistische eisen aan referenties.
- Vraag om concrete scenario's in plaats van generieke antwoorden
- Neem exit-strategie en vendor lock-in expliciet mee als beoordelingscriterium.

Vraag 9: Overige informatie

Samenvatting

Leveranciers geven aanvullende aandachtspunten mee die mogelijk bruikbaar zijn bij de verdere voorbereiding van de aanbesteding.

Exit-strategie en vendor lock-in

- Leg exit-voorwaarden, dataportabiliteit, documentatie-overdracht en migratie-ondersteuning contractueel vast.
- Gebruik open standaarden om overdraagbaarheid te garanderen.
- Vraag om een concreet exit-plan als onderdeel van de inschrijving.

Technische schuld (technical debt)

- Maak van de migratie een kans om technical debt te reduceren.
- Stel expliciete eisen aan versiebeleid (geen verouderde versies).
- Documenteer besluiten over uitgestelde aanpassingen en de onderbouwing daarvan.

Governance en samenwerking

- Leg governance en overlegstructuren vast in de aanbesteding.
- Vraag naar succescriteria en KPI's na implementatie.

Fasering en realistische planning voor implementatie en migratie

- Plan voldoende tijd voor ontwerp, besluitvorming en adoptie.
- Houd rekening met de verandercapaciteit van de organisatie.
- Een te krap tijdschema leidt tot kwaliteitsverlies en verhoogde risico's.

Inzichten specifiek uit verdiepingsgesprekken

- Leveranciers adviseren om bij de aanbesteding ook te vragen naar de cultuurfit en het samenwerkingsmodel, niet alleen technische competenties.
- Het belang van 'vaste gezichten' bij de leverancier voor continuïteit van kennis werd meerdere malen benadrukt.
- Leveranciers adviseerden om in de aanbesteding ruimte te laten voor een gefaseerde invoering en gezamenlijke doorontwikkeling.

Conclusie en rode draden analyse

Op basis van de schriftelijke vragenlijsten en de gesprekken zijn de volgende rode draden zichtbaar:

- **Eén aanbesteding voor ESB en API Management:** De leveranciers adviseren nagenoeg unaniem om ESB en API Management samen aan te besteden.
- **Regie bij de gemeente:** De gemeente moet de regie houden over strategie, governance en prioritering. Technische uitvoering kan worden uitbesteed; eigenaarschap niet. Het competence center is het regie- en kennisorgaan van de gemeente.
- **Migratie:** Leveranciers adviseren dat de gemeente gedetailleerde functionele en technische informatie over de koppelingen in de aanbesteding opneemt. Inzet van de huidige leverancier is belangrijk. Hanteer een gefaseerde aanpak voor de migratie van de circa 50 koppelingen (groepsgewijs).
- **Uniform beheermodel:** Standaardiseer het beheermodel voor alle/groepen koppelingen via een RACI-matrix en een uniform DAP/SLA.
- **Duidelijke taakverdeling:** Leg de taakverdeling tussen gemeente, decentrale organisatieonderdelen en leverancier scherp vast in de aanbesteding. Dit voorkomt discussies en onduidelijkheden na contractering.
- **Open standaarden en digitale soevereiniteit:** Stel eisen aan open standaarden, Europese hosting en een concrete exit-strategie om vendor lock-in te voorkomen en digitale autonomie te waarborgen.
- **Kwaliteit boven prijs:** Weeg kwaliteit zwaarder dan prijs (60-80% kwaliteit) en beoordeel op Total Cost of Ownership over de gehele contractperiode.