

Verlag Marktconsultatie

Ten behoeve van

Aanbesteding e-HRM Gemeente Amersfoort



Datum : 12 maart 2026

TenderNed kenmerk : 565744.

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Opzet van de marktconsultatie	3
3. Deelname	3
4. Samenvatting van de reacties per vraag	3
Vraag 1	3
Vraag 2	4
Vraag 3	4
Vraag 4	5
Vraag 5	5
Vraag 6	6
Vraag 7	6
Vraag 8	7

1. Inleiding

Gemeente Amersfoort is voornemens een aanbesteding te starten voor de levering, implementatie en het beheer van een e-HRM systeem. Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft de gemeente een openbare marktconsultatie uitgevoerd. De marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed onder kenmerk 565744.

Het doel van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden binnen de markt voor e-HRM oplossingen en om te toetsen of de voorgenomen scope en uitgangspunten van de aanbesteding aansluiten bij de huidige marktontwikkelingen.

De uitkomsten van deze marktconsultatie zijn gebruikt bij de verdere voorbereiding van de aanbestedingsstukken, waaronder het Programma van Eisen en de aanbestedingsstrategie.

2. Opzet van de marktconsultatie

De marktconsultatie bestond uit een schriftelijke vragenronde en demonstratiesessies met leveranciers.

Onderdeel	Beschrijving	Datum
Schriftelijke consultatie	Leveranciers hebben een vragenlijst ontvangen met inhoudelijke vragen over e-HRM functionaliteit, ontwikkelingen in de markt en de ondersteuning van HR-processen.	Februari 2026
Demonstratiesessies	Leveranciers hebben onderdelen van hun oplossing toegelicht en gedemonstreerd. Hierbij zijn onder andere HR-processen, gebruikerservaring, mobiele toepassingen en integraties besproken.	26 februari 2026 en 2 maart 2026

Tijdens de demonstraties zijn onder andere onderwerpen besproken zoals HR-processen, autorisatiestructuren, gebruiksvriendelijkheid, mobiele toepassingen en innovaties binnen e-HRM oplossingen.

3. Deelname

Vier leveranciers die actief zijn binnen de markt voor e-HRM oplossingen hebben op de marktconsultatie gereageerd. Drie leveranciers hebben zowel schriftelijk gereageerd als een demonstratie verzorgd. Daarnaast heeft met één leverancier uitsluitend een kennismakingsgesprek plaatsgevonden. In dit verslag zijn de reacties geanonimiseerd en samengevat weergegeven, zodat individuele leveranciers niet herleidbaar zijn.

4. Samenvatting van de reacties per vraag

Vraag 1

- Hoe ziet het opleidingstraject eruit vanuit de leverancier voor de functioneel en applicatiebeheerder binnen de gemeente Amersfoort?

Samenvatting van de reacties uit de markt

De leveranciers beschrijven het opleidingstraject overwegend als een combinatie van basisopleidingen, verdiepende modules en praktijkbegeleiding. In de beantwoording komt naar voren dat functioneel en applicatiebeheerders worden opgeleid in systeembekendheid, autorisaties, workflowbeheer, formulieren, rapportages en beheer van selfservicefunctionaliteit. Meerdere leveranciers geven aan dat het traject modulair is opgebouwd en kan worden afgestemd op de rol en het kennisniveau van de beheerder.

De leveranciers geven verder aan dat opleidingen deels klassikaal, deels online en deels in de praktijk plaatsvinden. In verschillende reacties wordt benadrukt dat beheerders niet alleen leren hoe de oplossing technisch werkt, maar ook hoe processen binnen de standaardfunctionaliteit kunnen worden ingericht en geoptimaliseerd.

Ten aanzien van de subvragen blijkt uit de reacties in algemene zin het volgende:

- Voor het zelfstandig beheren en ontwikkelen van workflows zijn gerichte opleidingen of leerpaden nodig op het gebied van workflowconfiguratie, formulieren, autorisaties en rapportages;
- De tijdsbesteding varieert per leverancier en is afhankelijk van voorkennis en gewenste diepgang;
- Ook de doorlooptijd verschilt, maar leveranciers geven aan dat deze doorgaans in weken of enkele maanden uit te drukken is;
- Meerdere leveranciers geven aan dat een beheerder tijdens of kort na implementatie in staat moet zijn om binnen de standaardfunctionaliteit zelfstandig nieuwe workflows te maken.

Vraag 2

- Wat is de visie van de leverancier op de flexibiliteit en configureerbaarheid van de e-HRM-software? M.a.w. welke zaken kan de gemeente zelf inrichten en voor welke hebben we een leverancier nodig?

Samenvatting van de reacties uit de markt

De leveranciers beschrijven hun oplossing in hoofdzaak als een standaard SaaS-oplossing met ruime configuratiemogelijkheden binnen vaste kaders. In de reacties komt naar voren dat gemeenten in meer of mindere mate zelfstandig processen, workflows, formulieren, rapportages en autorisaties kunnen inrichten, zonder dat daarvoor maatwerkontwikkeling nodig is.

Vrijwel alle leveranciers maken daarbij een onderscheid tussen:

- Functionele inrichting door de klant zelf, zoals workflowstappen, formulieren, autorisaties, signaleringen en rapportages;
- Technische platformverantwoordelijkheid bij de leverancier, zoals beschikbaarheid, beveiliging, releases, doorontwikkeling van standaardfunctionaliteit en meer complexe architectuur- of integratievraagstukken.

Op de subvraag over afwijkende processen per organisatieonderdeel of doelgroep geven leveranciers aan dat hun oplossingen ondersteuning bieden voor differentiatie naar bijvoorbeeld organisatieonderdeel, rol, functiegroep of type medewerker. Wel verschilt per leverancier in hoeverre dit volledig zelfstandig inrichtbaar is en in hoeverre ondersteuning of inrichting vanuit de leverancier gewenst of nodig blijft.

Vraag 3

- Wat zijn de beveiligings- en privacy maatregelen op o.a. het gebied van de app?

Samenvatting van de reacties uit de markt

De leveranciers geven aan dat beveiliging en privacy van de app zijn ingericht volgens gangbare beveiligingsprincipes voor verwerking van HR-gegevens binnen een cloudomgeving.

In de reacties worden onder meer genoemd:

- Authenticatie via centrale identityvoorzieningen of SSO;
- Rol- en autorisatiegebaseerde toegang;
- Versleutelde communicatie tussen app en achterliggende systemen;
- Logging en monitoring;
- Periodieke beveiligingsupdates en patchmanagement;
- Beperking van lokale opslag van gegevens op het mobiele apparaat.

Met betrekking tot de subvraag over Conditional Access en het afsluiten van actieve sessies blijkt uit de reacties dat leveranciers daar verschillend mee omgaan. Een deel van de leveranciers geeft aan dat dit mogelijk is via de centrale identity- of device beheeromgeving van de organisatie. Ook wordt genoemd dat actieve sessies centraal beëindigd of tokens ingetrokken kunnen worden. Tegelijkertijd blijkt uit de beantwoording dat de mate waarin dit nu al volledig beschikbaar is, en de manier waarop dit wordt ondersteund, per oplossing verschilt.

Ook op de overige subvragen over MFA, biometrie, device-binding, opslag van gegevens op het apparaat, encryptie in transit, bescherming bij verlies of diefstal, AVG-borging en updatebeleid geven leveranciers in

algemene zin aan dat deze onderwerpen onderdeel zijn van hun standaard beveiligingsarchitectuur of in samenhang met de gemeentelijke identity- en device beheerinrichting moeten worden beschouwd.

Vraag 4

- Geef een helder beeld van het implementatieproces, rolverdeling en factoren die bijdragen aan een succesvolle adoptie.

Samenvatting van de reacties uit de markt

De leveranciers beschrijven de implementatie overwegend als een gefaseerd traject met vaste onderdelen zoals analyse, inrichting, testen, migratie, go-live en nazorg. In de reacties wordt veel aandacht besteed aan de noodzaak van duidelijke governance, een heldere rolverdeling en voldoende beschikbaarheid van medewerkers vanuit de organisatie.

De leveranciers noemen onder meer als belangrijke elementen:

- Een projectstructuur met duidelijke besluitvorming;
- Workshops voor inrichting en procesvertaling;
- Testfasen en acceptatie;
- Migratie van gegevens en koppelingen;
- Opleiding van beheerders en key-users;
- Begeleiding richting livegang en nazorg.

Ten aanzien van de rolverdeling geven leveranciers aan dat de leverancier doorgaans verantwoordelijk is voor projectleiding vanuit implementatieperspectief, inrichting van de oplossing, begeleiding bij migratie, technische realisatie en opleiding. De gemeente wordt daarbij gezien als verantwoordelijk voor opdrachtgeverschap, proceseigenaarschap, datakwaliteit, lokale keuzes, acceptatietesten en interne communicatie.

Op de subvraag over adoptie geven leveranciers aan dat succesvolle invoering niet alleen afhangt van techniek, maar ook van veranderaanpak, communicatie, training en betrokkenheid van gebruikers. Kritische succesfactoren die worden genoemd zijn onder meer bestuurlijke betrokkenheid, heldere scope, tijdige beschikbaarheid van key-users, kwaliteit van data, goede samenwerking en een beheerste overgang naar de beheerfase. Als risico's worden onder andere onderschatting van verandereffecten, onduidelijkheid in verantwoordelijkheden en onvoldoende voorbereiding van migratie en testen genoemd. In hoeverre de leveranciers daarin ondersteunen wordt divers weergegeven.

Vraag 5

- Wat zijn de ontwikkelingen van jullie product op middellange termijn, geef de Roadmap weer.

Samenvatting van de reacties uit de markt

Uit de reacties blijkt dat leveranciers hun productontwikkeling vooral vormgeven binnen een standaard SaaS-model, waarbij nieuwe functionaliteiten via reguliere releases beschikbaar komen voor klanten. In de toelichtingen wordt benoemd dat de Roadmap zich in algemene zin richt op verdere digitalisering van HR-processen, uitbreiding van selfservice, mobiele toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, integratiemogelijkheden, data-analyse, informatiebeveiliging en AI-ondersteuning.

Leveranciers geven aan dat een deel van de ontwikkelingen al concreet gepland is, terwijl andere onderdelen afhankelijk zijn van klantbehoeften, wetgeving, marktontwikkelingen of technische doorontwikkeling. In meerdere reacties komt naar voren dat klanten op verschillende manieren worden betrokken bij de prioritering van nieuwe functionaliteiten, bijvoorbeeld via gebruikersgroepen, klantpanels, feedbackmechanismen of structureel overleg.

Ten aanzien van aansluiting op de behoeften van middelgrote tot grote gemeenten geven leveranciers aan dat hun doorontwikkeling mede is gericht op schaalbaarheid, beheersbaarheid, standaardisatie en ondersteuning van gemeentelijke processen. Ook wordt in de reacties aandacht besteed aan continuïteit en weerbaarheid van de dienstverlening in bijzondere omstandigheden, zoals calamiteiten of pandemieën.

Vraag 6

- Hoe ziet het best practice/industriestandaard van het onboardingsproces eruit? Wat is wel/niet inbegrepen? Wilt u de volgende onderwerpen door middel van een presentatie demonstreren in uw ICT-oplossing:

Samenvatting van de reacties en demonstraties uit de markt

Tijdens de demonstraties hebben leveranciers inzicht gegeven in de wijze waarop onboarding binnen hun oplossing is ingericht. Daarbij is zichtbaar geworden dat onboarding in de markt doorgaans wordt ondersteund via gestandaardiseerde workflows, taaktoewijzing per rol, documentverwerking en koppelingen met aanpalende processen of systemen.

In de demonstraties is onder meer aandacht besteed aan:

- Verschillende rollen van sollicitant, leidinggevende, HR en salarisadministratie;
- Verwerking en controle van documenten, inclusief ondertekening, ID-check, VOG-afhandeling en vastlegging in het personeelsdossier;
- De borging van bewaartermijnen van documenten;
- De wijze waarop aansluiting met een recruitmenttool kan plaatsvinden.

De demonstraties laten zien dat leveranciers onboarding in hoofdzaak benaderen als een workflow gestuurd proces met rolfhankelijke stappen. Wel verschillen de oplossingen in mate van standaardisatie, detaillering, gebruiksgemak en de wijze waarop specifieke onderdelen direct in de oplossing of via koppelingen worden ondersteund.

Met één leverancier heeft geen demo plaatsgevonden; daar heeft uitsluitend een kennismakingsgesprek plaatsgevonden en is de beoordeling voor dit onderdeel beperkt gebleven.

Vraag 7

- Toon de werking van de app.

Samenvatting van de reacties en demonstraties uit de markt

Tijdens de demonstraties hebben leveranciers de werking van hun app toegelicht. Daarbij is getoond welke functionaliteiten rechtstreeks door medewerkers en leidinggevenden via de app kunnen worden uitgevoerd. Uit de demonstraties blijkt in algemene zin dat leveranciers de app positioneren als belangrijk kanaal voor selfservice. Functionaliteiten die via de app beschikbaar zijn, hebben veelal betrekking op veelgebruikte HR-processen, raadplegen van gegevens, signaleringen, goedkeuringen en eenvoudige mutaties. Ook is aandacht besteed aan de vraag in hoeverre de functionaliteit van de app gelijkwaardig is aan die van de webomgeving en waar verschillen of beperkingen bestaan.

De demonstraties maken duidelijk dat er verschillen zijn tussen oplossingen in:

- Breedte van de beschikbare functionaliteiten voor medewerkers;
- Beschikbare functionaliteiten voor leidinggevenden;
- Mate waarin mobiel en web functioneel gelijkwaardig zijn;
- Vraag of functionaliteit die in de app beschikbaar is, ook structureel in de webomgeving beschikbaar blijft.

In algemene zin geldt dat de app door leveranciers wordt gepresenteerd als een belangrijk onderdeel van de gebruikerservaring, maar dat de precieze functionele dekking en gelijkwaardigheid met de webomgeving per leverancier verschilt.

Vraag 8

- Geef een beeld van jullie huidige AI-functionaliteiten, visie en toekomstig gebruik van AI binnen e-HRM en borging van verantwoord gebruik.

Samenvatting van de reacties en demonstraties uit de markt

De leveranciers geven aan dat AI een steeds belangrijker onderdeel wordt van de doorontwikkeling van e-HRM-oplossingen. In de reacties wordt een onderscheid zichtbaar tussen huidige AI-functionaliteiten en de visie op toekomstige inzet.

Voor de huidige situatie noemen leveranciers onder meer toepassingen zoals:

- Ondersteuning bij zoeken en ontsluiten van informatie;
- AI-ondersteuning in gebruikersinteractie;
- Ondersteuning van procesautomatisering.

Ten aanzien van de gegevens die voor AI-functionaliteiten worden gebruikt, geven leveranciers aan dat privacy, autorisatie en dataminimalisatie belangrijke uitgangspunten zijn. In de reacties wordt benadrukt dat AI-toepassingen binnen bestaande beveiligings- en privacykaders moeten functioneren en dat verantwoord gebruik onderdeel is van de verdere ontwikkeling.

De visie op korte en middellange termijn richt zich in algemene zin op verdere integratie van AI in processen, slimmere ondersteuning van gebruikers, efficiëntere afhandeling van HR-vraagstukken en meer proactieve ondersteuning op basis van beschikbare gegevens en context. Daarbij is zichtbaar dat leveranciers verschillen in volwassenheid, concretiseringsniveau en tempo van doorontwikkeling.