

Marktconsultatiedocument

‘Vernieuwing van het klantportaal’

1. Inleiding

Als onderdeel van de voorbereiding op een eventuele openbare Europese aanbesteding ‘*vernieuwing van het klantportaal*’ hebben WMD Drinkwater NV (hierna: WMD) en NV Waterbedrijf Groningen (hierna: WBGR) besloten om een marktconsultatie te houden. Tijdens de marktconsultatie worden inhoudelijke vragen gesteld. WMD en WBGR zal de verkregen informatie van de geconsulteerde marktpartijen gebruiken bij het opstellen van een aanbestedingsstrategie en voor de eventuele aanbestedingsdocumenten.

De marktconsultatie wordt georganiseerd op **02 maart 2026 in Assen en/of 09 maart 2026 in Hoogezand**. Hiervoor willen wij u vragen om de hele dag vrij te houden. De bedoeling is om ongeveer 1 uur in gesprek te gaan met iedere geïnteresseerde partij. Het is de bedoeling dat u de bijgevoegde vragenlijst vooraf invult, zodat we tijdens de consultatie het verdiepende gesprek kunnen voeren. Tijdens het verdiepende gesprek willen we ook graag inzicht in een werkend portaal (desnoods een demo omgeving) van zowel een klant – als organisatiezijde met een vergelijkbare complexiteit.

Indien u wenst deel te nemen aan de marktconsultatie, ontvangen wij graag uiterlijk **22 februari 2026** uw aanmelding via TenderNed. Vermeld bij uw aanmelding de volgende gegevens:

- Naam organisatie, én;
- Naam aanwezige personen.

Uiterlijk 23 februari 2026 ontvangt u de definitieve uitnodiging per mail.

2. Opdrachtomschrijving

De waterbedrijven doen waar ze goed in zijn. Het leveren van betrouwbaar en betaalbaar drinkwater. Op een verantwoorde en duurzame manier. Iedere dag weer. Met deze publieke taak staan we midden in de maatschappij. Water is immers een eerste levensbehoefte.

Onderdeel van onze dienstverlening is een online klantportaal, waarin klanten onder andere hun facturen kunnen inzien en administratieve wijzigingen doorvoeren. WMD en WBGR hebben ieder een eigen portal met een eigen huisstijl (2 front ends). De backend heeft grote overeenkomsten, maar elk drinkwaterbedrijf heeft zijn eigen backend. Het gaat om de websites (mijn.wmd.nl – mijnacc.wmd.nl – mijnacc.waterbedrijfgroningen.nl – mijn.waterbedrijfgroningen.nl).

Karakteriserend is de hoge mate van variabiliteit in gebruik van de web portal. Gedurende de meteropname (eenmaal per jaar) is een significant hogere vraag waarneembaar ten opzichte van de rest van het jaar. De web portal moet hier tegen bestand zijn.

Het portaal heeft de onderstaande functionaliteiten:

- Voorschot wijzigen
- Verhuizingen doorvoeren
- Facturen inzien, documenten downloaden
- Klant dashboard
- Meterstanden doorgeven
- Betalingsregelingen treffen
- Verbruiken inzien

Het gaat in eerste instantie om de huidige portalen met functionaliteiten over te zetten en een aantal uitbreidingen, te weten:

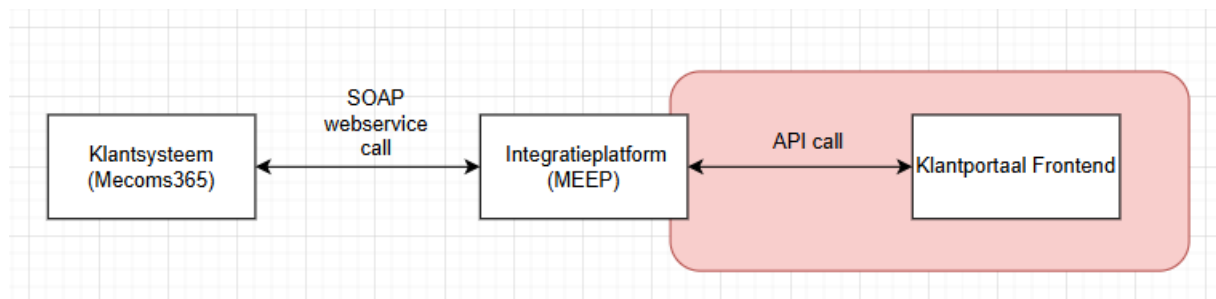
- Twee factor authenticatie bij het inloggen.
- Een standaard functionaliteit waarbij klanten bij (eerste) inlog en jaarlijks actief worden gevraagd de algemene voorwaarden te accepteren en direct gekoppeld aan het klantsysteem.
- Digitale toegankelijkheid (meerdere talen, slechthzienden en etc.).
- Het zelf kunnen plaatsen en/of instellen van een banner in het geval van bijvoorbeeld een storing.
- Aanpassing in de volgorde van de schermen bij het in- en uithuizen.
- Enkele cosmetische aanpassingen die we het beste tijdens een volgend stadium kunnen bespreken.
- Goede werking in dark-mode. Kleuren schakelen momenteel niet juist over.

Verder zijn wij aan het inventariseren of in de toekomst de portalen met één of meerdere van onderstaande functionaliteiten wordt uitbereid. We denken momenteel aan:

- Een app
- Het portaal (en eventueel app) als alternatief communicatiemiddel.
- 2-wegs communicatie (waterbedrijf à klant & klant à waterbedrijf).
- Communicatiemogelijkheden tijdens verstoringen.
- Stimulering van waterbesparing (bijv. verbruiksvergelijking van jaar op jaar en vergelijkbare huishoudens).
- Inzicht in proces statussen (bijv. voortgang verhuizing).
- Verbinding met slimme meters en realtime inzicht in het verbruik.
- Koppelen aan contactformulier (het formulier zelf moet nog herzien worden)
- Automatisch aflezen van foto's (mogelijkheden uitvragen)
- Monteur afspraken zichtbaar maken in portal (mogelijk koppeling met GIS nodig)
- Aangepaste omgeving voor zakelijke en verzamel klanten (moet nog verder uitgedacht worden)
- Verbinding maken met een informatiebron waar zowel medewerkers als klanten informatie uit kunnen halen (functionaliteit moet nog verder uitgedacht worden).

Architectuur klantsysteem – klantportaal

Ons klantsysteem (Mecoms365) heeft op dit moment een SOAP koppeling met ons integratieplatform (MEEP). Onder Mecoms365 vallen twee modules van Dynamics365 (Finance & Operations en Customer service) en een eigen module/integratieplatform van Ferranti (MEEP). MEEP is een applicatie waar alle procesflows vanuit Mecoms worden uitgevoerd, maar ook waarmee de communicatie met het klantportaal plaatsvindt. Binnen MEEP zit ook de API-koppeling met het klantportaal waar data over en weer gaat.



Het rode omcirkelde deel is vooral van belang voor u als partij om op aan te kunnen sluiten. Daarnaast willen wij ook de SOAP techniek tussen MEEP en Mecoms365 tijdens dit project gaan aanpassen naar REST. Ook is er op dit moment een koppeling tussen het klantportaal en ons documentarchief zodat klanten hun facturen, voorschotten etc in kunnen zien. Deze constructie is ook met een API voorzien.

3. Procedure

Vragenlijst

De vragenlijst is met zorg door WMD en WBGR opgesteld. U wordt verzocht om de vragen schriftelijk, compact en kernachtig te beantwoorden. De beantwoording hiervan zal de nodige tijdsinspanning van u vergen. WMD en WBGR stellen de beantwoording van de vragen echter zeer op prijs en wil u bij voorbaat danken voor uw inspanning.

Indienen reactie marktconsultatie

U kunt uw antwoorden via TenderNed indienen. Uiterste datum binnenkomst reacties en antwoorden op de vragenlijst is gesteld op **22 februari 2026**.

Vertrouwelijkheid

WMD en WBGR garanderen uitdrukkelijk de vertrouwelijkheid van de door u gegeven reacties en antwoorden op de vragenlijst en zal deze gegevens niet openbaar maken. De door u gegeven informatie kan echter wel verwerkt worden in de documenten die gebruikt gaan worden voor de mogelijke aanbesteding. Deze gegevens worden in dat geval geanonimiseerd, passend binnen de mogelijkheden van het aanbestedingsrecht en zullen niet naar uw organisatie te herleiden zijn.

Planning

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	06 februari 2026
Uiterlijke datum aanmelding en indienen vragenlijst	22 februari 2026
Versturen uitnodiging toelichtingsgesprek	23 februari 2026
Toelichtingsgesprek voor verdiepingsvragen	2 maart 2026 en 9 maart 2026

De bovenstaande planning is indicatief. WMD en WBGR behouden zich het recht voor om de planning te wijzigen. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de planning. De definitieve planning volgt in de aanbestedingsdocumenten.

Uitgangspunten en randvoorwaarden

De hieronder vermelde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn van toepassing op deze marktconsultatie:

- Dit document is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
- De marktconsultatie is ter voorbereiding op een eventuele Europese aanbesteding, maar is geen onderdeel van een aanbesteding en dient enkel als een consultatieronde;
- De marktconsultatie dient als inhoudelijke informatiebron;
- De marktconsultatie is voor zowel alle deelnemers als WMD en WBGR vrijblijvend;
- Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijds) verplichtingen of rechten jegens WMD en/of WBGR ontlenen;
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht;
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed door WMD en/of WBGR;
- WMD en WBGR zijn op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding waarop de marktconsultatie betrekking heeft;
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- WMD en WBGR behoudt zich het recht voor de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- Door deelname aan de marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.