



MARKTCONSULTATIE

VOORBEREIDING AANBESTEDING

**Gecertificeerde inrichting- en supportpartner
voor het Microsoft Dynamics CRM**

Talland
COLLEGE

Referentienummer: TC26MD

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	VOORWOORD	3
1.2	VOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN	3
1.3	DOEL VAN DEZE MARKTCONSULTATIE	4
1.4	ALGEMENE INFORMATIE	5
1.5	ALGEMENE INFORMATIE	5
1.6	LEESWIJZER VAN DEZE MARKTCONSULTATIE MICROSOFT DYNAMICS INRICHTING- EN SUPPORTPARTNER	6
2.	SITUATIESCHETS.....	7
2.1.	MARKETING & COMMUNICATIE.....	7
2.2.	LEVEN LANG ONTWIKKELEN	8
2.2.1.	<i>Aanleiding</i>	8
2.2.2.	<i>Huidige situatie</i>	9
3.	PLANNING EN PROCEDURE.....	10
3.1.	PLANNING	10
3.2.	PROCEDURE.....	11
3.3.	VRAAGSTELLINGEN	11

Bijlage 1: Format vraag en antwoord.

Bijlage 2: Betreft het Programma van Eisen ALGEMEEN.

Bijlage 3: SET documenten Marketing.

Bijlage 4: SET documenten LLO.

1 INLEIDING

1.1 Voorwoord

Voor u ligt het document ten behoeve van de marktconsultatie van Stichting Talland College (hierna te noemen: Talland College). Zij is voornemens om een Europese aanbesteding voor een Microsoft Dynamics inrichting- en supportpartner te publiceren (medio 2026). De doelstelling van de voorgenomen aanbesteding is om een geschikte Microsoft Dynamics inrichting- en supportpartner te vinden. De geschatte waarde in combinatie met de gewenste looptijd overstijgen mogelijk de drempelwaarde voor Europees aanbesteden.

Het Talland College wil voorafgaand aan een (Europese) aanbesteding, vrijblijvend relevante informatie verkrijgen vanuit diverse marktpartijen. Deze informatie wordt noodzakelijk geacht om een goede uitvraag (aanbesteding) te beschrijven en kennis en ervaringen op te doen over de huidige markt en ontwikkelingen op het gebied van inrichting en support voor Microsoft Dynamics. De uitkomsten zullen moeten leiden tot een juiste keuze in de aanbestedingsstrategie, keuze in procedure en keuze in scope van de opdracht. Uw bijdrage is niet alleen zeer waardevol maar wordt vooral bijzonder op prijs gesteld! Het Talland College vindt het erg belangrijk om marktpartijen te betrekken bij een aanbesteding en zich eerst goed te laten informeren over de (laatste) marktontwikkelingen. Daarnaast wil het Talland College eventuele kennisvoorsprong van de huidige Opdrachtnemer zoveel mogelijk mitigeren om tot een zoveel mogelijk gelijk speelveld te kunnen komen.

1.2 Voorwaarden en uitgangspunten

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene principes van het Europees aanbestedingsrecht worden gehanteerd. Dat betekent concreet: het in acht nemen van transparantie, non-discriminatie, proportionaliteit en objectiviteit. De te nemen keuzes met betrekking tot de aanbestedingsprocedure en de vormen van (raam) overeenkomst kunnen mogelijk afhangen van de beantwoording verkregen uit deze marktconsultatie.

De inhoud van de aan te besteden opdracht(en) kan/kunnen zo worden afgestemd op de (on)mogelijkheden die er zijn in de huidige markt binnen dit onderwerp. Er geldt geen verplichting om naar aanleiding van deze marktconsultatie een aanbesteding te publiceren. Met betrekking tot de te verkrijgen informatie kunnen wij u het volgende mededelen:

- Alle communicatie geschiedt via TenderNed.
- Alle informatie zal vertrouwelijk worden behandeld.
- Informatie kan gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht(en).
- Deelname aan deze marktconsultatie is uiteraard geen verplichting.
- Deelname schept geen verplichting bij een nadien in te zetten aanbestedingsprocedure.
- Deelnemers kunnen geen rechten ontleen aan de beschikbaar gestelde informatie.
- Er is geen sprake van enige vergoeding van kosten met betrekking tot deze marktconsultatie.

1.3 Doel van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om inzicht te krijgen in de (on)mogelijkheden en mededinging met betrekking tot deze inkoopbehoefte. Daarnaast wil het Talland College de markt en de interesse van de markt op mogelijke deelname aan de geplande aanbesteding onderzoeken. Zij wil een goed beeld krijgen van wat er mogelijk is en wat er leeft in de markt en wat bepaalde vraagstukken met de mededinging doen. We hopen met deze marktconsultatie een goed beeld te genereren van de mate van interesse en de (on)mogelijkheden in de markt en de dienstverlening door antwoorden te krijgen op de gestelde vragen.

1.4 Algemene informatie

Het begeleidende inkoopadviesbureau BiC is de penvoerder van deze marktconsultatie.

Naam Aanbestedende dienst	Stichting Talland College
Bezoekadres Vestigingsplaats	Kruseman van Eltenweg 4 1817 BC Alkmaar
Postadres Vestigingsplaats	Postbus 30 1800 AA Alkmaar
Contactpersoon	Rob Bennink, inkoopadviesbureau BiC
Contact voor deze aanbesteding verloopt uitsluitend via:	TenderNed (berichtenmodule) Of indien TenderNed niet bereikbaar via: tenderdesk@bic-bv.nl

Beschrijving van de Aanbestedende dienst

Het Talland College is gevestigd in de regio's West-Friesland, Zaanstreek-Waterland en Noord-Kennemerland. Het Talland College is er voor jong en ouder. Voor als je net van school komt en een vak wilt leren of al werkt en je wilt laten bij- of omscholen. Misschien weet je al wat je wilt, misschien heb je geen idee. Het Talland College laat graag zien wat er allemaal mogelijk is met ruim 200 opleidingen.

Samen met de maatschappelijke instellingen en bedrijven om ons heen blijft Talland College het onderwijs vernieuwen. We halen de wereld van buiten naar binnen en werken altijd met de nieuwste technieken. Alleen samen kunnen we doen wat we moeten doen: vakmensen opleiden die van belang zijn voor de samenleving.

1.5 Algemene informatie

Deze uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is gepubliceerd op TenderNed. Alle geïnteresseerden kunnen via de berichtenmodule van TenderNed reageren op de vragen uit de marktconsultatie documenten.

1.6 Leeswijzer van deze marktconsultatie Microsoft Dynamics inrichting- en supportpartner

De opbouw van dit marktconsultatiedocument is als volgt:

- Hoofdstuk één beschrijft de voorwaarden en uitgangspunten en geeft algemene informatie over Aanbestedende dienst.
- Hoofdstuk twee beschrijft de doelstelling, de opdracht en de huidige en gewenste situatie van Aanbestedende dienst.
- Hoofdstuk drie gaat in op de procedure en de planning van de marktconsultatie.
- Bijlage 1: Format vraag en antwoord.
- Bijlage 2: Betreft het Programma van Eisen ALGEMEEN.
- Bijlage 3: SET documenten Marketing.
- Bijlage 4: SET documenten LLO.

2. Situatieschets

Het Talland College heeft sinds de zomer van 2024 Microsoft Dynamics in gebruik genomen als CRM-systeem. De afdeling Marketing & Communicatie is de eerste en vooralsnog enige gebruiker van het CRM-systeem binnen het Talland College en is tot op heden ook product owner.

Het CRM-systeem wordt door de afdeling Marketing & Communicatie op dit moment vooral ingezet ten behoeve van studentenwerving voor het reguliere opleidingsaanbod, evenementenondersteuning en relatiebeheer met vo-scholen. De focus van Marketing & Communicatie ligt hoofdzakelijk op de eerste fase van de student journey (studiekiezer, aanmelder/inschrijver, student, alumni), maar zal mogelijk in de toekomst uitbreiden naar andere fasen van de student journey.

Recentelijk is er een Talland-brede visie ontwikkelt op CRM en is besloten om het product ownership over te dragen aan de afdeling ICT. Dit maakt het mede mogelijk om Microsoft Dynamics verder uit te rollen in de organisatie. Op korte termijn zal de focus van studentenwerving uitbreiden naar de werkende professionals in het kader van een 'Leven Lang Ontwikkelen' (LLO).

2.1. Marketing & Communicatie

Het voornaamste doel is om zicht te krijgen in de student journey (vanaf het eerste contact tot en met de eerste schooldag), waarbij tussentijds zoveel mogelijk relevante data/inzichten worden verzameld die ons in staat stellen om op de juiste momenten, kwalitatieve en gepersonaliseerde informatie te versturen naar de aspirant-student, zodat we de kans vergroten dat hij/zij een passende opleiding bij het Talland College vindt.

Doelstellingen:

- Het opbouwen van profielen van potentiële studenten en hun ouders/verzorgers (met daarin o.a. interesses, gedrag, interactie, eventdata), waarin we de student journey kunnen volgen.
- Het faciliteren van de evenementen die Talland College organiseert (het registreren van aanmelders en bezoekers, capaciteitsbeheer, pre- en post event communicatie etc.).
- Gepersonaliseerde en gesegmenteerde marketingcampagnes.

- Inzage in de verschillende doelgroepen, conversies, evenementenprestaties, effectiviteit van de marketingmiddelen en toeleverende scholen door middel van dashboards en rapportages.
- Relatiebeheer met voortgezet onderwijs.
- Koppeling met Educator (SIS) om zo doende altijd een actueel opleidingsaanbod in het CRM te hebben en daarvoor actief te kunnen werven.
- Koppeling met Educator (SIS) om zo doende de profielen van (aspirant-studenten) in het CRM te kunnen verrijken met statusupdates vanuit het SIS, om zo de gehele student journey te kunnen blijven volgen (van studiekeizer, aanmelder, student, alumni).

2.2. Leven Lang Ontwikkelen

2.2.1. Aanleiding

In het kader van het businessplan en de visie op Leven Lang Ontwikkelen (LLO) wordt gestuurd op een toekomstbestendige, flexibele dienstverlening richting de (arbeids)markt. Om de ambities van LLO te realiseren en de omzetdoelstellingen voor het team Bedrijfsopleidingen te behalen, is het noodzakelijk om processen efficiënter, inzichtelijker en beter schaalbaar in te richten.

Tegelijkertijd staat de organisatie aan de vooravond van de implementatie van Educator als nieuw Student Informatie Systeem (SIS). Deze implementatie heeft brede impact op processen en systemen. Door het proces 'Verkopen Onderwijs' nu al te gaan ondersteunen met het CRM-systeem, kunnen we de afhankelijkheid van de Educator implementatie verkleinen en daarmee de impact van een 'big bang' verminderen.

Daarnaast is er een toenemende behoefte om relaties met bedrijven, samenwerkingspartners én alumni structureel te beheren en benutten. Door deze processen onderdeel te maken van het digitaliseringstraject, ontstaat een fundament voor duurzaam relatiemanagement, marktonderzoek en herhaalcontact.

2.2.2. Huidige situatie

Op dit moment verlopen de processen rondom het verkopen van onderwijs grotendeels handmatig. Outlook en Excel zijn leidend in de communicatie, administratie en opvolging van klantvragen. Deze werkwijze brengt diverse risico's met zich mee, zoals:

- Beperkte traceerbaarheid en transparantie.
- Geen centrale registratie of stuurinformatie.
- Risico op fouten en inconsistenties.
- Inefficiënte samenwerking tussen teams.
- Verlies van belangrijke relaties en herhaalcontactmomenten

2.2.3. Doelstellingen LLO project

- Vaststellen van de doelarchitectuur voor LLO, waarin het volledige proces van verkopen (offreren, contracteren en calculeren), relatiemanagement (bedrijven, alumni en prospects) en facturatie via AFAS in samenhang is uitgewerkt. Hierbij wordt ook vastgesteld waar BPV-bedrijven worden geregistreerd en beheerd (bijvoorbeeld in CRM of in het nieuwe SIS).
- Digitaliseren van het proces 'Verkopen Onderwijs', inclusief prijsstelling via een calculatiemodel en facturatie via AFAS.
- Inrichten van relatiebeheer met bedrijven, partners en alumni als fundament voor marktonderzoek en herhaalcontact.
- Voorbereiden van de betrokken systemen voor aansluiting op het nieuwe SIS.
- Uitbreiden en verrijken van integraties met bestaande systemen, zoals de onderwijscatalogus (richting CRM Dynamics) en het KRS (voor alumnikoppeling).
- Versterken van de verbinding met de omgeving, o.a. via contact- en relatiebeheer, marktanalyse, en alumni. Een van de doelen hierbij is de mogelijkheid bieden tot het inzetten van marketingcampagnes waarbij potentiële studenten benaderd worden.

3. Planning en procedure

De onderstaande planning is gebaseerd op Nederlandse tijden.

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	9 maart 2026
Uiterste termijn indienen schriftelijke beantwoording van de marktconsultatievragen	Indienen schriftelijke beantwoording 23 maart 2026 De schriftelijke beantwoording wordt doorgenomen door de projectgroep. Indien gewenst kan de projectgroep vragen om een telefonische toelichting.

3.1. Planning

Voorlopige planning van de voorgenomen Europese aanbesteding:

Activiteit	(Streef-) datum gereed/periode
Publiceren aanbesteding	12 juni 2026
Sluiting 1ste NvI	31 augustus 2026
Beantwoording 1ste NvI	15 september 2026
Sluiting 2e NvI	22 september 2026
Beantwoording 2de NvI	2 oktober 2026
Sluiting inschrijvingen	22 oktober 2026
Toelichting en demo's + consensus	10 / 11 november 2026
Afronding beoordelingsprocedure	11 november 2026
Publiceren voorgenomen gunning	14 december 2026
Definitieve gunning	12 januari 2027
Ingangsdatum contract, start implementatie	18 januari 2027

NOTE: Door (onvoorziene) omstandigheden kan een aanpassing in deze planning komen.

3.2. Procedure

Voor deze marktconsultatie is gekozen voor een schriftelijke consultatie. Na ontvangst van de schriftelijke antwoorden via TenderNed kan het Talland College, indien nodig, partijen die antwoorden hebben ingediend uitnodigen voor een telefonische of persoonlijke toelichting bij eventuele onduidelijkheden. Het Talland College is niet verplicht alle partijen die antwoorden hebben ingediend uit te nodigen, maar zal een gerichte keuze maken wanneer dit naar aanleiding van de beantwoording nodig wordt geacht om een verdiepingsslag te maken.

3.3. Vraagstellingen

Voor deelname aan deze marktconsultatie verzoekt het Talland College de marktpartijen om de schriftelijke vragen zoals beschreven in bijlage 1 te beantwoorden. De deelnemende partijen wordt verzocht om conform de planning de beantwoording op alle vragen uit te werken door middel van bijlage 1 van de marktconsultatiedocumenten en in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed. Een beantwoording van de vragen die na de deadline worden ingediend kunnen terzijde worden gelegd.