



Marktconsultatie

Klantgeleidingssysteem

Datum: maart 2026
Unit: Publieke Dienstverlening

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Gemeente Alkmaar, hierna te noemen: “de gemeente”, heeft besloten een marktconsultatie te organiseren ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor een klantgeleidingssysteem. De marktconsultatie is daarbij een hulpmiddel om tot een optimale uitvraag te kunnen komen. Het doel van de voorgenomen aanbesteding is te komen tot een overeenkomst met een nieuw en bewezen in gebruik te nemen klantgeleidingssysteem.

Wij waarderen het als u tijd en moeite neemt om de vragen die in dit document staan zo volledig mogelijk te beantwoorden. Uiteraard worden alle antwoorden vertrouwelijk door ons behandeld. De gemeente Alkmaar zal aan de gegeven antwoorden verder geen rechten ontlenen.

Indien de vragen niet duidelijk zijn kunt u dat via TenderNed aangeven. Wij zullen volgens de data in de planning op uw vragen terugkomen.

Wij danken u alvast voor de moeite.

1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst

De gemeente Alkmaar telt ruim 110.000 inwoners en is daarmee de vijfde gemeente van de provincie Noord-Holland naar inwonertal. Alkmaar ligt in het hart van de provincie en bestond tot eind 2014 uit de stad Alkmaar, Oudorp en een deel van Koedijk. Sinds 2015 omvat de gemeente Alkmaar ook de voormalige gemeenten Schermer en Graft-De Rijk.

Trots zijn wij op onze gemeente: op de historische binnenstad, de levendige en groene wijken, op het uitgestrekte polderlandschap met de mooie dorpen en kernen. Elk onderdeel van de gemeente heeft een eigen verhaal maar samen zijn, en maken we onze gemeente. We zijn open en nieuwsgierig naar de wereld om ons heen, wij hebben bravoure en zijn soms ook eigenwijs. Naast een historische stad is Alkmaar ook een ondernemende en moderne gemeente met een sterke kennis gedreven economie gericht op duurzaamheid, toerisme, gezondheidszorg, ondernemerschap en innovatie.

De gemeente zet zich met hart en ziel in voor een kansrijke, duurzame en solidaire toekomst van onze groeiende gemeente met een belangrijke regiofunctie in Noord-Holland als centrumgemeente.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u meer informatie over het gebruik van een marktconsultatie. In hoofdstuk 3 de administratieve voorwaarden horend bij deze marktconsultatie.

In hoofdstuk 4 vindt u de aanleiding voor deze marktconsultatie en meer achtergrondinformatie. Het betreft een beschrijving die gebaseerd is op de informatie zoals die op het moment van het verstrekken van dit document bekend is bij ons. Daarnaast vindt u hier de vragen welke wij graag beantwoord willen zien. U kunt hiervoor het antwoordformulier gebruiken, welke is te vinden in Bijlage A. Wij willen u vragen of u in het Programma van Eisen en Wensen (Bijlage B) kunt aangeven of u hieraan kunt voldoen en zo niet, wilt u dat dan nader toelichten en of dit mogelijk verandert in de toekomst.

2 DE MARKTCONSULTATIE

2.1 Algemeen

Een marktconsultatie is een door een Aanbestedende dienst georganiseerde informatie-uitwisseling aan de hand van vragen en antwoorden met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding. Aan de hand hiervan stelt de Aanbestedende dienst de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de Opdracht vast.

In zijn algemeenheid geldt dat een marktconsultatie een Aanbestedende dienst in staat stelt om enige kennis en ervaring van marktpartijen te verzamelen en te gebruiken bij het doorlopen van een (Europees) aanbestedingstraject. De kennis en kunde van de marktpartijen wordt gebruikt om de eigen ideeën van de Aanbestedende dienst te toetsen en daarmee de kwaliteit van de aanbestedingsdocumenten te verbeteren.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten.

2.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om kennis op te doen van de mogelijkheden en actuele ontwikkelingen op het terrein van klantgeleidingssystemen. Aan de hand van deze marktverkenning zal onder meer besloten worden wat de beste manier is om deze mogelijke Opdracht aan te besteden. Daarnaast willen we ook de interesse wekken/peilen bij de spelers in de markt.

2.3 Uitvoering van de marktconsultatie

Dit document geeft u de informatie die u nodig heeft om te bepalen of u deelneemt aan de marktconsultatie.

Indien u wilt deelnemen aan de marktconsultatie dient u de vragen als opgenomen in Bijlage A en B te beantwoorden en in te dienen via TenderNed. Op uiterlijk 22 april 2026 ontvangen wij graag uw reactie.

Eventuele vragen of opmerkingen ten aanzien van dit document kunt u tot 7 april 2026 stellen via TenderNed.

De antwoorden van de deelnemers zullen (indien relevant) als input dienen bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

2.4 Tijdschema marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie via TenderNed	26 maart 2026
Uiterste datum indienen vragen	7 april 2026
Uiterste datum beantwoording Nota van Inlichtingen	14 april 2026
Uiterste datum inleveren beantwoording vragen marktconsultatie	22 april 2026
Uitnodigingen demonstraties worden verzonden	23 april 2026
Geven van demonstratie van de oplossing door leverancier(s)	28 april, 30 april of 7 mei 2026
Publicatie marktconsultatieverslag	In mogelijke aanbestedingsdocumenten

3 ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

3.1 Contactgegevens

Gedurende de marktconsultatie verloopt alle communicatie via TenderNed. Mochten er problemen zijn, kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon:

Naam: Annemieke Wegewijs
Functie: Inkoopadviseur Gemeente Alkmaar
E-mail: awegewijs@alkmaar.nl en/of contracten@alkmaar.nl

Het is binnen deze marktconsultatie niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van de betrokken gemeente dan de hiervoor genoemde contactpersoon.

3.2 Kostenvergoeding

Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.

3.3 Voorbehouden

Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie voor een nieuwe oplossing voor het klantgeleidingssysteem. Deelname aan deze marktconsultatie kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient. Ook kan geen enkel recht op selectie of gunning in het kader van de feitelijk te houden aanbesteding worden ontleend wegens deelname aan deze marktconsultatie.

Wij behouden ons het recht voor om:

- de planning zoals opgenomen in paragraaf 2.4 te wijzigen;
- de voorgenomen aanbesteding qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan beschreven in dit marktconsultatie document;
- deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- naar aanleiding van de resultaten van de marktconsultatie te besluiten geen aanbesteding te houden.

3.4 Overige voorwaarden

Voor deze marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Deze marktverkenning verplicht de gemeenten op geen enkele wijze tot het starten van een Aanbestedingsprocedure of het in stand houden van de in de vragen gesuggereerde keuzes;
- Aan het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie of aan de door marktpartijen verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- De verstrekte informatie kan worden gebruikt voor het verbeteren van de aanbestedingsdocumenten;
- Commercieel gevoelige informatie wordt vertrouwelijk behandeld en zal tijdens de aanbesteding NIET gedeeld worden;
- De gemeenten behouden zich het recht voor om verkregen informatie of suggesties te negeren en anderszins te handelen.

4 CASEBESCHRIJVING

4.1 Korte casebeschrijving

Sinds 2014 maken we gebruik van ons huidige klantgeleidingssysteem. In de afgelopen jaren zijn onze ambities en werkwijzen verder ontwikkeld, waardoor we nieuwe kansen zien om onze dienstverlening te versterken. We hebben inmiddels een aantal wensen die het huidige systeem slechts beperkt kan ondersteunen. Zo zien we veel mogelijkheden om onze sturing te verbeteren met uitgebreidere managementrapportages en actuele stuurinformatie.

Daarnaast willen we graag een koppeling kunnen maken met een roosterprogramma, zodat we ons werkproces efficiënter kunnen inrichten en medewerkers optimaal kunnen inroosteren.

Ook op technologisch vlak willen we aansluiten bij de architectuurrichtlijnen van de gemeente Alkmaar. Onze organisatie werkt al geruime tijd volgens een Cloudstrategie en kiest bij voorkeur voor moderne, browserbased SaaS-oplossingen. Het huidige systeem vormt hierop nog een uitzondering.

Kortom: om onze dienstverlening en ICT-omgeving toekomstbestendig te maken, is een klantgeleidingssysteem nodig dat aansluit bij onze huidige en toekomstige wensen, eisen en werkwijze.

Wij zijn op zoek naar een toekomstbestendig, gebruiksvriendelijk en volledig SaaS-gebaseerd klantgeleidingssysteem (KGS) ter vervanging van het huidige systeem. Het nieuwe systeem moet aansluiten op de huidige en toekomstige behoefte van de organisatie op het gebied van klantbegeleiding, planning, managementinformatie en integraties met andere bedrijfsapplicaties zoals Centric Burgerzaken, het webportaal, de informatiezuilen, het nog aan te besteden klantportaal, evt. het roosterprogramma en het moet de gewenste managementinformatie ontsluiten.

De doelstelling is om een flexibel en schaalbaar systeem te implementeren dat:

- toegankelijke managementrapportages en sturingsinformatie biedt;
- koppelingen met plannings- en roosterapplicaties ondersteunt;
- functioneert als een volledig SaaS-oplossing, conform het gemeentelijke IT-landschap;
- het klantproces in de publieke dienstverlening (balies, afspraken, wachtrijen, ontvangst) efficiënt ondersteunt.

4.2 Vragenlijst

Functionaliteit en gebruik

1. Hoe ondersteunt uw oplossing het gehele klantproces binnen een gemeente, van afspraak tot ontvangst, wachtrijmanagement en afhandeling? Welke functionaliteiten zijn volgens u onderscheidend voor uw product?
2. Hoe ondersteunt uw oplossing een gastvrije ontvangst zonder centrale receptie (bijv. via zelfbedieningszuilen, mobiele oplossingen of hosts)?
3. Op welke wijze biedt uw oplossing medewerkers en klanten realtime inzicht in bezoekersstromen en aanmeldingen, zonder dat extra dashboards of systemen noodzakelijk zijn?

4. Welke standaard dashboards en rapportages biedt uw oplossing, bijvoorbeeld over wachttijden, bezoekersdrukte, bezetting en no-shows? In hoeverre kunnen deze rapportages worden aangepast of gekoppeld aan gemeentelijke BI-tools?
5. Hoe ondersteunt uw systeem complexe planningsscenario's, zoals gecombineerde producten, opvolgafspraken of multidisciplinaire dienstverlening?
6. Hoe wordt omgegaan met uitzonderingssituaties, zoals dubbele boekingen, incomplete aanvragen of tijdsverschuivingen?
7. Hoe helpt uw systeem no-shows te reduceren, en welke mogelijkheden biedt u voor automatische communicatie (bijv. e-mail, SMS, push)? Wie brengt de kosten voor communicatiekanalen zoals SMS in rekening? Welke alternatieve notificatiekanalen ondersteunt u?
8. Hoe borgt u gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid, ook voor laaggeletterden en/of mensen met een beperking?
9. Hoe ondersteunt uw oplossing roosterplanning van medewerkers? Welke mogelijkheden zijn hierin voor integratie met Microsoft Outlook en HRM-systemen?

Algemeen

10. Hoe borgt u een succesvolle overstap van een andere oplossing naar uw oplossing?
11. Hoeveel tijd schat u in nodig te hebben voor de implementatie van uw oplossing(en)? Kunt u, indien van belang, een onderscheid maken in bepaalde faseringen, zoals inrichting van het systeem en opleiden van gebruikers?
12. Bent u als leverancier bereid om een demonstratie te verzorgen en zo ja, welke dag heeft de voorkeur: dinsdag 28 april 2026, donderdag 30 april 2026 of donderdag 7 mei 2027.

Toelichting: deze demonstratie is vrijblijvend. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Wij proberen rekening te houden met uw voorkeur, maar kunnen geen garantie geven dat uw voorkeursdag ingewilligd zal worden.

13. Welke contractduur (vaste looptijd en verlengingen) raadt u aan en waarom?

Prijsopbouw

14. Hoe vindt de afrekening plaats van de door u geleverde oplossing? Is dit bijvoorbeeld per module, per aantal gebruikers of een vaste maandelijks bijdrage? Of wellicht een combinatie van eerdergenoemde. Eventuele andere kostenelementen kunt u vanzelfsprekend eveneens benoemen.
15. Met welk budget moet de gemeente globaal rekening houden? Kunt u hiervoor een inschatting maken (inclusief implementatie- en terugkerende kosten), uitgaande van de situatie zoals geschetst in paragraaf 4.1.

Technische vragen

16. Hoe is uw oplossing architectonisch opgebouwd (scheiding applicatie en data, multi-tenant vs. single-tenant)?
17. Welke standaard API's stelt uw oplossing beschikbaar voor integratie met andere gemeentelijke systemen?

18. Hoe ondersteunt uw oplossing de uitgangspunten van Common Ground, met name het loskoppelen van data en applicatie?
19. Op welke wijze voldoet uw oplossing aantoonbaar aan AVG en BIO, en welke certificeringen of assurance-rapporten zijn beschikbaar?
20. Welke beheertaken liggen bij de gemeente en welke bij de leverancier (functioneel, technisch, applicatief)?

Afsluiting

21. Mocht deze marktconsultatie leiden tot een aanbesteding, bent u voornemens om in te schrijven als deze in de komende maanden wordt aangekondigd? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet.
22. Welke marktontwikkelingen verwacht u de komende jaren met betrekking tot klantgeleidingssystemen? Verwacht u nog veranderende wetgeving, innovaties, of andere zaken die mogelijk relevant zijn indien wij deze verwachte aanbesteding uitvoeren?
23. Welke zaken zijn wat u betreft nog meer van belang om tot een goede aanbesteding te komen?

4.3 Programma van Eisen en Wensen

In Bijlage B is een eerste lijst opgesteld met wensen en eisen voor het systeem. Graag vernemen wij van u of uw oplossing wel of niet aan de gestelde eisen en wensen voldoet, aangevuld met een eventuele toelichting. Er is een onderscheid gemaakt in functionele en technische eisen en wensen.