

Verslag Marktconsultatie VRU Service Platform (VSP)

Datum: 16 juli 2026



**Veiligheidsregio
Utrecht**

vru.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Inhoud van de mogelijke opdracht	4
1.2	Doel & werkwijze	4
2	Vragen aan de markt	5
2.1	Eigen introductie	5
2.2	Algemene indruk	5
2.3	Ervaring bij andere organisatie(s)	6
2.4	Standaardoplossingen	6
2.5	Ervaringen met integraties/koppelingen	7
2.6	Dubbelfunctie	7
2.7	Gemeenschappelijke elementen	7
2.8	Fasering, inrichting, capaciteit bij implementatie	8
2.9	Inrichting, capaciteit bij beheerde situatie	9
2.10	Servicedesk, Front-offices	9
2.11	Adoptie	9
2.12	Externe partijen	10
2.13	Artificial Intelligence (AI) binnen het geschetste landschap	10
2.14	Portfolio-, Programma- en Projectmanagement	11
2.15	Externe bestellingen	11
2.16	Indicatie van benodigde budgetten	12
2.17	Aanbesteding	12



1 Inleiding

De Veiligheidsregio Utrecht (VRU) wilde graag de markt bevragen over de mogelijkheden van het gebruik van een set van oplossingen voor de ondersteuning van verschillende bedrijfsprocessen, met de nadruk op Facilitaire Zaken, Informatiemanagement & ICT, en Materieel & Logistiek.

Om inzicht te krijgen in een aantal vragen heeft de projectgroep een marktconsultatie geformuleerd. Het document “Marktconsultatie VRU Serviceplatform (VSP)” is daartoe door de VRU op 8 april 2026 openbaar aangekondigd via Tendered.

Elf partijen hebben op deze marktconsultatie schriftelijk gereageerd. Er is besloten dat er op dit moment niet een nadere toelichting in de vorm van gesprekken op locatie nodig is. Alle opgeleverde documenten hebben naar mening van VRU duidelijke en complete antwoorden gegeven op onze vragen en hebben een breed en inhoudelijk beeld gegeven van de mogelijkheden van de verschillende leveranciers en hun oplossingen.

Dit document geeft een beknopte samenvatting van de verkregen informatie.



1.1 Inhoud van de mogelijke opdracht

De VRU is voornemens om de resultaten uit deze marktconsultatie te gebruiken als input voor de beslissing om een (of meerdere) aanbesteding(en) te starten. Het starten van een dergelijk traject is o.a. afhankelijk van de mogelijkheden die blijken uit de marktconsultatie en beschikbare budgetten.

1.2 Doel & werkwijze

VRU wenste middels een marktconsultatie te toetsen:

- Of de bedachte opzet (het “VSP-landschap”) aansluit bij de mogelijkheden die vanuit de markt worden geleverd;
- Wat bijbehorende risico’s zijn en manieren waarop die geadresseerd kunnen worden;
- Welke leveranciers welke bijdrage zouden kunnen leveren bij het opzetten, beheren en onderhouden van een dergelijk landschap;
- Met welke eenmalige en structurele kosten en capaciteit rekening moet worden gehouden in een dergelijk traject.
- Welke mogelijke innovaties en tendensen in de markt aanwezig zijn.

Deze punten zijn geadresseerd in de onderstaande concrete vragen aan de markt.



2 Vragen aan de markt

2.1 Eigen introductie

Graag ontvangen wij een korte introductie van uw organisatie, waarbij tenminste de volgende zaken benoemd worden: historie, aantal werknemers, onderscheidend vermogen t.o.v. andere partijen, gegevens van contactpersoon.

De respondenten hebben de gevraagde introductie gegeven van hun organisatie.

2.2 Algemene indruk

Welke punten vallen u op bij het bedachte VSP-landschap? Zijn er zaken waarmee we rekening moeten houden, risico's die we hierbij moeten adresseren?

Het algemene beeld was overwegend positief: het VSP landschap wordt gezien als een toekomstbestendige en logische richting, mits governance, complexiteitsbeheersing, integratie, datamanagement en security vanaf het begin expliciet worden ingericht en actief worden gemanaged.

Men waardeert de visie op een centraal gebruikersportaal en het ontkoppelen van processen.

Belangrijkste aandachtspunten en risico's zijn hieronder benoemd.

Governance en regie

Sterke regie en governance zijn noodzakelijk op o.a. architectuur, standaarden, datamodellen, processen, eigenaarschap van zowel processen als data, autorisaties en integraties.

Standaardisatie vs. flexibiliteit

Het gebruik van standaarden in dit landschap is essentieel maar mag niet ten koste gaan van innovatie en specifieke use-cases. Er moet ruimte blijven voor maatwerk, waar echt nodig. Er bestaat een risico op versnippering en (te veel) maatwerk bij specialistische oplossingen.

Complexiteit en beheersbaarheid

Het landschap wordt als ambitieus en potentieel complex gezien. Eenduidige samenhang tussen systemen (integraties, afhankelijkheden, releasecycli) is belangrijk.

Integratie en afhankelijkheden

De koppellaag/koppelbus is een kritische schakel en vormt een belangrijk risico (complexiteit, rolafbakening).

Datamanagement

Datakwaliteit en masterdata worden breed genoemd als cruciaal risico (incl. CMDB).



Implementatie, adoptie en beheersbaarheid

De brede scope vraagt om een gefaseerde invoering en realistische ambitie, met een duidelijke roadmap. Het verandervermogen van de organisatie, kennisopbouw en beheerorganisatie zijn hierin kritische succesfactoren. Het succes van dit traject hangt niet alleen af van techniek maar ook van gebruik en samenwerking.

Security, privacy en betrouwbaarheid

Deze aspecten moeten, zeker gezien het vitale karakter van de VRU, expliciet “by design” worden meegenomen in het ontwerp.

Leveranciers en ecosysteem

Vendor lock-in moet vermeden worden door duidelijke afspraken en open standaarden. Transparantie over samenwerking tussen de verschillende leveranciers is belangrijk.

2.3 Ervaring bij andere organisatie(s)

Heeft u ervaring met het implementeren en/of beheren en onderhouden van een dergelijk landschap, bijv. bij een andere veiligheidsregio of vergelijkbare organisatie? Met welke zaken heeft u daar specifiek rekening moeten houden?

Vrijwel alle partijen geven aan ruime en relevante ervaring te hebben, met name in de overheidscontext / publieke sector en bij organisaties met vergelijkbare complexiteit.

De ervaring varieert van ITSM-landschappen en integratievraagstukken tot bredere ketenregie, portalen en multidisciplinaire samenwerking.

Sommige partijen redeneren vanuit één integraal platform, anderen vanuit modulaire/best-of-breed of zelfs een ‘control tower’-concept.

Niet alle referenties sluiten één-op-één aan op de beoogde scope (verschil in schaal/complexiteit of type oplossing).

2.4 Standaardoplossingen

In hoeverre zijn uw oplossingen standaard in het kader van de genoemde specifieke functies? Met de term “standaard” bedoelen wij een inrichting waarbij een groot gedeelte van de benoemde functies en procedures ondersteund kunnen worden met beperkte configuratie en zonder specifiek maatwerk.

De meeste aanbieders hanteren het principe “standaard waar mogelijk, maatwerk waar nodig”. Over het algemeen bieden zij een sterke basis van standaardfunctionaliteit (vaak COTS of out-of-the-box) die configureerbaar is.



Tegelijkertijd geven vrijwel alle partijen aan dat volledig standaard niet realistisch is door specifieke wensen en domeincomplexiteit. Daarom wordt maatwerk of aanvullende configuratie toegepast voor onderscheidende processen, integraties en gebruikerservaring, met voorkeur voor configureerbaarheid boven maatwerk.

2.5 Ervaringen met integraties/koppelingen

Wat zijn uw ervaringen bij zowel het implementeren als beheren en onderhouden van integraties/koppelingen in een dergelijk landschap? Hierbij vragen wij u om uw zienswijze duidelijk te maken op onze insteek van een koppellaag tussen het gebruikersplatform en de verschillende specifieke toepassingen.

Alle aanbieders geven aan ruime tot zeer ruime ervaring te hebben met integraties in complexe IT-landschappen. Integraties worden niet alleen technisch benaderd, maar nadrukkelijk ook vanuit governance, procesinrichting en beheerbaarheid.

Er is brede steun een koppellaag of integratieplatform, mits deze gestandaardiseerd, goed beheerd en beperkt complex wordt ingericht en de juiste balans bewaart tussen centrale regie en eenvoud.

Meerdere partijen waarschuwen dat een koppellaag te complex kan worden als er te veel logica, uitzonderingen of afhankelijkheden in terechtkomen en alleen effectief is bij heldere doelen en strakke governance.

2.6 Dubbelfunctie

Zijn er oplossingen/applicaties die zowel de functie van klantportaal als specifieke oplossing kan vervullen, d.w.z. enerzijds zo generiek dat het kan fungeren als het portaal en anderzijds ook toegespitst op de werkzaamheden binnen een bepaald bedrijfsproces?

De meeste aanbieders geven aan dat het technisch mogelijk is om één oplossing te gebruiken als zowel klantportaal als procesapplicatie, en noemen voorbeelden waarin dit wordt ondersteund via een combinatie van generieke portaalfunctionaliteit en onderliggende procesmodules.

Anderzijds adviseren veel partijen terughoudendheid met deze dubbelfunctie, waarbij gewezen wordt op risico's zoals vendor lock-in, verminderde flexibiliteit en afhankelijkheid. Ook zou het kunnen leiden tot een te zware of complexe oplossing als portaal, proceslogica en integratie samenkomen in één systeem.

2.7 Gemeenschappelijke elementen

Op welke wijze kan er gebruik gemaakt worden van de voordelen van de huidige situatie, zoals een gemeenschappelijke database voor alle middelen zodat die direct aan elkaar gerelateerd kunnen worden (bijv. IT-middelen binnen een voertuig met een bepaald gebouw als standplaats), of het direct kunnen doorzetten van meldingen en acties aan teams van andere afdelingen?



Alle aanbieders herkennen en onderschrijven het voordeel van de huidige situatie met sterk samenhangende data en directe procesdoorloop, en adviseren dit expliciet te behouden en verder te structureren. Aandachtspunten hierbij zijn:

- Centrale organisatie van kerngegevens, bijv. in de vorm van een CMDB, Master Data Management-laag, of een logisch datamodel;
- Expliciete modellering van de onderlinge samenhang, bijv. voertuig – gebouw – IT-middel;
- Sterk data governance met de nadruk op bronhouderschap, datakwaliteit en -eigenaarschap, autorisaties en logging, afspraken over synchronisatie en historie;
- Proces- en workflow-integratie

De benoemde technologische invullingen verschillen per leverancier, van low-code platformen tot oplossingen met 1 centrale database, met elk voor- en nadelen.

2.8 Fasering, inrichting, capaciteit bij implementatie

Welke fasering, inrichting en capaciteit binnen VRU en buiten VRU zouden naar uw mening het best passen bij het nieuw opzetten van het landschap dat we hebben geschetst, inclusief transitie van de oude situatie naar de nieuwe? Welke implementatiescenario's hebben in uw ervaring daarbij het best gewerkt, bijv. Big Bang, infaseren en uitfaseren, en waarom? Met welke implementatieduur zouden we rekening moeten houden?

Er is brede consensus onder de leveranciers dat een gefaseerde, iteratieve aanpak de beste strategie is voor zowel implementatie als transitie. Een big bang wordt unaniem afgeraden vanwege risico's voor continuïteit, beheersbaarheid en complexiteit. Leveranciers adviseren een implementatie langs vaste vast stappen, waarbij elk andere terminologie gebruikt, maar die neerkomt op:

- Voorbereiding
- Fundament leggen voor volgende stappen (bijv. portaal, integratielaag, kerngegevens)
- Gefaseerde implementatie per bedrijfs onderdeel/domein
- Nazorg, optimalisatie en doorontwikkeling

Inschattingen voor de doorlooptijd voor de implementatie van het volledige landschap liggen tussen 12 - 24 maanden, met voorbehouden gebaseerd op de specifieke domeinwensen. Vaak wordt aangegeven dat een eerste stap gezet zou worden binnen 3 -4 maanden, afhankelijk van nauwe samenwerking tussen Business, IT en leveranciers, duidelijke governance en de gekozen fasering voor afgebakende domeinen. Hierbij moet overwogen worden welke domeinen de meeste waarde en impact voor organisatie opleveren, en als voorbeeld kunnen dienen voor volgende domeinen.

Voor VRU-interne capaciteit moet rekening worden gehouden met de volgende, of vergelijkbare rollen: product owner/opdrachtgever, architect, proceseigenaren, inhoudelijke procesdeskundigen, functioneel beheer, data- en securityspecialisten, key users en



adoptie/communicatie-medewerkers. Er worden over het algemeen geen concrete ureninschattingen gegeven.

2.9 Inrichting, capaciteit bij beheerde situatie

Welke inrichting en capaciteit binnen VRU en buiten VRU zou naar uw mening het best passen bij het beheren, onderhouden en ondersteunen van het geschetste landschap?

Vrijwel alle aanbieders adviseren een hybride beheermodel waarbij VRU de regie voert met verantwoordelijkheid voor functionele beheer, eigenaarschap van procesinrichting en data en de kwaliteit daarvan. Leveranciers leveren hierbij technische ondersteuning.

Een compact en deskundig kernteam binnen VRU met duidelijke governance wordt als meest passend gezien voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling. Benoemde rollen zijn vergelijkbaar met die bij de antwoorden op vraag 2.8. De capaciteitsinschattingen hiervoor variëren. De meeste inschattingen wijzen op enkele FTEs als structurele invulling binnen VRU in een compacte situatie, evt. aangevuld met externe capaciteit, afhankelijk van complexiteit en ambitieniveau.

Er wordt benoemd dat het belangrijk is de VRU te ondersteunen bij groei naar meer zelfstandigheid in het beheer, onderhoud en doorontwikkeling, door middel van nauwe samenwerking tussen VRU en leverancier(s) en flexibiliteit in samenwerkingsvormen.

2.10 Servicedesk, Front-offices

Kunt u ons adviseren op welke wijze de al bestaande servicedesks, front-offices van de genoemde afdelingen kunnen worden geïntegreerd binnen dit landschap? Bijv. op welke gedeeltes ervan zouden zij rechten moeten hebben om hun werk te kunnen doen, binnen hun eigen aandachtsgebied en in samenwerking met de andere?

De antwoorden laten een vrij eenduidig beeld zien: integreer servicedesks achter één centrale ingang, maar behoud hun eigen domeinverantwoordelijkheid.

Belangrijkste lijnen zijn:

- Eén centraal portaal voor de eindgebruiker, met eenduidige ervaring
- Waar mogelijk een uniforme werkwijze, met standaardisatie van processtappen en-statusovergangen, gedeelde werkwijzen voor intake en communicatie
- Behoud van eigen domein-verantwoordelijkheid en specialistische verschillen
- Centrale triage, evt. als aparte front-office of als functie geïntegreerd in het platform
- Sterke nadruk op onderlinge samenwerking en ketenprocessen
- Rol-gebaseerde toegang (RBAC)

2.11 Adoptie

Wat is uw kijk op het belang van de adoptie door gebruikers in dit geheel en welke acties horen daarbij?



Alle aanbieders zijn het erover eens dat adoptie cruciaal en essentieel is voor het succes van het nieuwe landschap—vaak zelfs net zo belangrijk als de techniek.

Geadviseerd wordt om verschillende groepen belanghebbenden (eindgebruikers, servicedesks en behandelaren, beheerders, leidinggevendenden) vroegtijdig en continu te betrekken. De adoptie kan worden gestimuleerd door te focussen op de gebruiksvriendelijkheid (intuïtief portaal, herkenbare praktijksituaties, minimale last bij meldingen, duidelijke terugkoppeling en status-informatie). introductie kan worden ondersteund door inrichten van test- en pilot-groepen, training in verschillende vormen en actieve begeleiding rondom livegang en daarna.

Advies is om communicatie en adoptie een structureel onderdeel te maken van te maken van de governance binnen het hele traject, en ook continu te meten en verbeteren, ook na livegang.

Aanbevolen middelen voor een succesvolle adoptie zijn: servicecatalogus als stuurmiddel, adoptietools (guided tours, walkthroughs) en multi-device toegankelijkheid.

2.12 Externe partijen

Welke mogelijkheden ziet u voor integraties/koppelingen met applicaties van externe partijen zoals gemeentes en “onderaannemers”, bijv. voor het indienen van aanvragen en meldingen, of voor het terugkoppelen van uitgevoerde acties?

Alle respondenten geven aan dat er voldoende mogelijkheden zijn om te koppelen met systemen van externe partijen. Ieder heeft daarin een eigen aanpak.

Om consistentie, herbruikbaarheid en beheersbaarheid te verzorgen wordt aangeraden om meerdere integratievormen naast elkaar te gebruiken (afhankelijk van de volwassenheid van externe partijen) en centrale regie te voeren door één centrale koppellaag (koppelbus/iPaaS) of via één platform met gestandaardiseerde interfaces.

De koppelingen moeten de volledige keten ondersteunen (bijv. ontvangen van meldingen, terugkoppelen op uitvoering) en passen binnen één eenduidige gebruikersflow, ondanks verschillende achterliggende partijen.

Er wordt aangeraden een sterke focus te hebben op beveiliging en afbakening, met daarin dataminimalisatie en rolgebaseerde toegang, logging en monitoring, duidelijke autorisaties per partij, contractuele afspraken en verwerkersovereenkomsten. Extra controles zijn nodig bij privacy- of security-gevoelige processen.

2.13 Artificial Intelligence (AI) binnen het geschetste landschap

Zijn er mogelijkheden voor de toepassing van AI binnen dit landschap, bijv. zelflerende scripts, chatbots als onderdeel voor indienen in portaal en doorzetten van meldingen vanuit portaal naar verschillende behandelgroepen in verschillende oplossingen, en ook bijv. bij her-toewijzen bij initieel foutief toewijzen?



Alle aanbieders zien duidelijke mogelijkheden voor AI binnen het landschap, maar benadrukken sterk dat AI vooral een ondersteunende en gecontroleerde rol moet hebben, niet autonoom beslissend. Veel platforms bieden al ingebouwde AI-functionaliteit, integratie met externe AI-diensten, of mogelijkheid om AI centraal toe te passen over meerdere systemen.

Grootste toegevoegde waarde wordt verwacht bij de intake en verwerking van meldingen, zowel voor eindgebruikers als servicedesks, behandelaren en management: classificatie en prioritering van meldingen, routing en herrotering, samenvatten van meldingen en bijlagen, voorstellen van antwoorden of kennisartikelen, ondersteuning bij het invullen van meldingen (chatbots/virtual agents), trendanalyses.

Breed advies is om AI gefaseerd, gecontroleerd en datagedreven in te zetten, met de mens expliciet in de regie- en beslis-rol en sterke aandacht voor governance en randvoorwaarden, zoals datakwaliteit, privacy, security, en directe relatie tussen AI en de ondersteunde processen, Benoemde risico's zijn verkeerde interpretaties zonder context, afhankelijkheid van leveranciers, en kosten en schaalbaarheid.

2.14 Portfolio-, Programma- en Projectmanagement

Welke mogelijkheden zijn er voor het gebruik van of integratie met oplossingen die gefocust zijn op portfolio-, programma- en projectmanagement?

De meeste aanbieders zien goede tot ruime mogelijkheden voor integratie met portfolio-, programma- en projectmanagement (PPM), maar maken een duidelijk onderscheid tussen lichte ondersteuning binnen het platform en volwaardige PPM-oplossingen.

Een breed gedeeld advies is het gebruik van een dedicated PPM-tool voor complexe portfolio- en programmasturing. Integratie verloopt dan via API's of koppellaag.

Verschillen partijen benadrukken dat de PPM-processen niet losstaan van de overige benoemde processen, maar geïntegreerd zijn met operationele processen (bijv. relatie tussen incidenten, changes en projecten) Dit geeft centrale regie door inzicht in impact en afhankelijkheden over domeinen heen.

2.15 Externe bestellingen

Welke mogelijkheden zijn er voor het direct bestellen vanuit VSP van middelen bij externe leveranciers, zodat het mogelijk is om die direct of zo makkelijk mogelijk te verwerken in ons financiële systeem AFAS?

De aanbieders zien goede mogelijkheden voor het ondersteunen van bestelprocessen via het VSP, maar benadrukken dat dit altijd onderdeel moet zijn van een bredere procesketen (inkoop, logistiek en financiën) en niet als losstaand proces. De sleutel tot succes zit in een duidelijk



ontworpen proces, goede rolverdeling tussen VSP, leveranciers en AFAS, en robuuste integraties — waarbij VSP vaak primair de gebruiksvriendelijke ingang en procesregie vormt.

2.16 Indicatie van benodigde budgetten

Kunt u indicaties geven van de te verwachte totale eenmalige en totale jaarlijkse kosten voor:

1. aanschaffen (eenmalige kosten),
2. implementeren (eenmalige kosten) en
3. beheren & onderhouden (terugkerende kosten)

van de oplossing(en) die u ons mogelijk kunt bieden?

Zijn er licentiemodellen waarmee rekening moet worden gehouden?

Houd hierbij s.v.p. rekening met de volgende aantallen: ca. 2600 gebruikers, waarvan ca. 160 behandelaren.

De genoemde bedragen dienen exclusief BTW te zijn.

De meeste aanbieders geven aan dat concrete kostenindicaties lastig zijn in deze fase en sterk afhankelijk zijn van keuzes in architectuur, scope, aantal systemen en mate van maatwerk.

Vrijwel iedereen adviseert om niet één totaalbedrag te hanteren, maar kosten op te splitsen, zoals:

- gebruikersportaal
- integratielaag/koppelingen
- domeinspecifieke applicaties
- implementatie en migratie
- beheer & doorontwikkeling
- hosting en licenties
- adoptie en training

Waar er wel bedragen worden genoemd is er een grote bandbreedte in de kostenindicaties.

De licentiemodellen verschillen per oplossing. Veelgenoemde varianten zijn per behandelaar (agent-based), per gebruikerstype (intern, extern, beheerder), platformlicenties (bijv. Microsoft Power Platform), soms geen per-user licentie (bij maatwerk/open-source), maar wel kosten voor hosting en beheer.

Veel aanbieders noemen apart de benodigde kosten voor integratie.

Meerdere partijen adviseren om meer scenario's uit te werken (basis, uitgebreid, groei) en rekening te houden met opschaling (groei van ondersteunde domeinen).

2.17 Aanbesteding

Welke aanbestedingsstrategie raadt u aan en waarom? Wat zijn volgens u geschikte criteria voor VRU om te stellen zodat de verschillende aanbieders van elkaar kunnen worden onderscheiden?



De meeste aanbieders adviseren een gefaseerde, dialooggerichte aanbestedingsstrategie, met ruimte voor inhoudelijke verdieping en flexibiliteit in oplossingsrichting. Een traditionele, strak dichtgetimmerde aanbesteding wordt over het algemeen afgeraden. Advies is om op te delen in bouwblokken, waarbij wordt gestuurd op kwaliteit, samenwerking en toekomstbestendigheid in plaats van één totaaloplossing. Succes zit vooral in het selecteren van partijen op visie, integratiekracht en implementatievermogen, met voldoende flexibiliteit om het landschap stapsgewijs te ontwikkelen.

Belangrijkste aandachtspunten:

- Gefaseerde en dialooggerichte aanpak
- Werken met logische onderdelen/bouwblokken
- Balans tussen hoofdaannemer en specialisten
- Niet sturen op één totaaloplossing
- Gunningscriteria gericht op kwaliteit en toekomstbestendigheid
- Focus op onderliggende competenties i.p.v. specifieke oplossingen
- Scenario's en flexibiliteit in prijsstelling