

Marktconsultatie

VRU Serviceplatform (VSP)

Datum: 8 april 2026



Veiligheidsregio
Utrecht

vru.nl



Inhoudsopgave

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



1 Inleiding

De Veiligheidsregio Utrecht wil 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 deze marktconsultatie geformuleerd. Voor u ligt het document “Marktconsultatie VRU Serviceplatform (VSP)”, dat door de Veiligheidsregio Utrecht (VRU) op 8 april 2026 openbaar aangekondigd is via Tendered.

Dit document geeft weer wie de Veiligheidsregio is, wat de doelstelling is van deze marktconsultatie en wat er verwacht wordt van eventueel geïnteresseerde partijen binnen deze marktconsultatie.

1.1 De Veiligheidsregio Utrecht

Veiligheidsregio Utrecht is een samenwerkingsverband van en voor de 26 Utrechtse gemeenten. Wij zorgen elke dag voor de veiligheid van alle mensen die in de regio wonen en verblijven. Dat doen wij met onze centralisten op de 112-meldkamer, onze brandweermensen en onze collega's van risicobeheersing, crisisbeheersing en de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio. Wij zijn er voor de mensen in de samenleving, die rekenen op onze professionaliteit. Onze ambitie is om dat met onze partners steeds beter te doen.

Verdeeld over de regio staan 70 brandweerposten. 24 uur per dag en 365 dagen per jaar staan de collega's van zowel beroeps- als vrijwillige posten klaar om hulp te verlenen waar nodig.

Bij Veiligheidsregio Utrecht werken in totaal ongeveer 2500 mensen, inclusief ca. 1700 vrijwilligers. Meer informatie vindt u op: www.vru.nl.

VRU vraagt bij de beantwoording specifiek rekening te houden met het feit dat veiligheidsregio's, en dus ook VRU, zijn aangemerkt als vitale aanbieders binnen de sector Openbare Orde en Veiligheid (OOV).

1.2 Inhoud van een 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.

1.3 Doel & werkwijze

VRU wenst 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.

1.4 Procedure

De marktconsultatie verloopt in een aantal fasen:

1. Publiceren aankondiging op Tendered;
2. Stellen van verhelderende vragen door marktpartijen (Nota van Inlichtingen);
3. Beantwoording van deze verhelderende vragen door de VRU (Nota van Inlichtingen);
4. Inhoudelijke beantwoording van de marktconsultatie door marktpartijen;
5. Uitnodiging marktpartijen door VRU;
6. Toelichting door marktpartijen;
7. Afronden marktconsultatie & verslaglegging.

Ad. 1: Publiceren aankondiging op Tendered

Op 8 april 2026 heeft VRU de aankondiging van de marktconsultatie op Tendered gepubliceerd.

Ad. 2: Stellen van verhelderende vragen door marktpartijen

VRU biedt de gelegenheid aan marktpartijen om vragen te stellen over deze marktconsultatie, zowel inhoudelijk als procedureel. Vragen kunnen worden ingediend door het sturen van een bericht via de Tendered berichtenmodule.

Ad. 3: Beantwoording van deze verhelderende vragen door de VRU

De (geanonimiseerde) vragen met de antwoorden worden via Tendered gepubliceerd en daarmee zichtbaar voor alle geïnteresseerden. Wanneer de vraag vertrouwelijke informatie bevat, kunt u aangeven dat het een individuele vraag betreft. De vraag en het antwoord worden dan niet meegenomen in de publicatie op Tendered.

Ad. 4: Inhoudelijke beantwoording van de marktconsultatie door marktpartijen

VRU vraagt aan geïnteresseerde marktpartijen de vragen uit hoofdstuk 2 uiterlijk donderdag 21 mei 2026 om 12:00 uur schriftelijk te beantwoorden, door middel van het versturen van een document in PDF-format via de berichtenmodule in Tendered.

Ad. 5: Uitnodigen marktpartijen door VRU

Na ontvangst van alle gevraagde informatie en indien de beantwoording daar aanleiding toe geeft, kan VRU (enkele) marktpartijen uitnodigen voor een toelichtend gesprek.

**Ad. 6: Toelichting door marktpartijen**

VRU kan, indien de beantwoording van de gevraagde informatie daar aanleiding toe geeft, (enkele) marktpartijen vragen om een toelichting te geven van hun mogelijke oplossing. Tijdens dit gesprek dienen ten minste de volgende onderwerpen aan bod te komen:

1. Een toelichting op de antwoorden uit de marktconsultatie, en
2. Uitleg over de relevante ontwikkelingen of innovaties die er zijn of aankomen.

Het geven van een toelichting op een VRU-locatie is niet verplicht, echter stelt VRU dit wel op prijs indien u wordt uitgenodigd. De gesprekken zullen dan plaatsvinden op locatie Leidsche Rijn, Belcampostraat 10 in Utrecht. Indien van toepassing wordt hiervoor met u een afspraak gemaakt. Marktpartijen dienen zelf zorg te dragen voor de benodigde apparatuur (zoals bijvoorbeeld een laptop). VRU stelt Wi-Fi toegang en een smartboard beschikbaar.

Ad. 7: Afronden marktconsultatie & verslaglegging

VRU zal na beantwoording van de vragen en de eventueel door de marktpartijen gegeven toelichting z.s.m. verslaglegging doen, waarin op hoofdlijnen de verkregen inzichten uit het gesprek worden beschreven. Ook worden de schriftelijk beantwoorde vragen in het verslag vastgelegd. Het verslag van de marktconsultatie zal na de marktconsultatie gepubliceerd worden via Tendered.

Een deelnemer aan de marktconsultatie kan verzoeken om bepaalde informatie niet in een verslag op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de deelnemer. VRU behoudt zich het recht voor om verkregen beeldmateriaal te verwerken in haar eventuele aanbestedingsdocumenten.

1.5 Voorwaarden

De VRU hanteert voor deze marktconsultatie een aantal voorwaarden:

1. Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie. Dit document kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op aanbesteding(en) waarvoor de marktconsultatie als voorbereiding dient of welke andere aanbesteding dan ook.
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van eventuele vervolgtrajecten.
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgtrajecten. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten.
4. Partijen (inclusief partijen die niet deelnemen) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de VRU ontleen.
5. Deelname aan deze marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht.
6. Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.
7. Deelnemende partijen stemmen er mee in dat de door hen aangeleverde informatie verwerkt kan worden in de door de VRU nader uit te werken stukken op het gebied van de



aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht, het opstellen van het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

8. De VRU is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot het realiseren en/of aanbesteden van het onderwerp waarop deze marktconsultatie van toepassing is.
9. Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoeding in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
10. De VRU behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.
11. Als informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dient dit te worden aangegeven door de marktpartij. De VRU zal die informatie niet opnemen in een verslag.
12. Bij de toelichtende gesprekken hecht de VRU er waarde aan dat vooral de medewerkers met inhoudelijke kennis aanwezig zijn en in mindere mate de commercieel gerichte medewerkers.
13. De toelichtende gesprekken met marktpartijen vinden individueel plaats. Bij deze gesprekken zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn.
14. De voertaal tijdens de toelichtende gesprekken is Nederlands.
15. Door deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden en bepalingen zoals vermeld in dit document.

1.6 Planning

In de volgende tabel staat de globale planning van de marktconsultatie beschreven. De VRU streeft ernaar deze planning te volgen. Echter kunnen omstandigheden ertoe leiden dat de planning wordt aangepast. Marktpartijen worden hier over via Tendered geïnformeerd.

Activiteit	Datum
Publiceren marktconsultatie op Tendered	Woensdag 8 april 2026
Uiterlijke datum stellen van vragen door marktpartijen	Dinsdag 28 april 2026 voor 16:00 uur
Uiterlijke datum beantwoording vragen	Donderdag 7 mei 2026
Schriftelijke beantwoording van de marktconsultatie door geïnteresseerde marktpartijen	Donderdag 21 mei 2026 voor 12:00 uur
Verzenden uitnodiging voor toelichting	Donderdag 28 mei 2026
Toelichting door geïnteresseerde partijen op locatie VRU	In overleg begin juni 2026

1.7 Kosten

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijwillig. De VRU zal geen kosten vergoeden aan marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie.



1.8 Contactpersoon

Uw contactpersoon tijdens de marktconsultatie is Kay Woudenberg. Deze is te bereiken via de Tendered berichtenmodule, of via 06-30849374

1.9 Alternatieven, suggesties, adviezen

VRU nodigt u graag uit om, buiten de gestelde vragen, ook alternatieven, innovaties en toekomstige ontwikkelingen aan te dragen die aansluiten bij het doel van deze marktconsultatie.

Deze marktconsultatie beoogt zoveel mogelijk informatie op te halen, waaronder ook adviezen en suggesties voor nog te stellen criteria die een goede aanvulling zouden zijn voor de door ons omschreven situatie.

In de beantwoording zouden wij graag uw antwoord en mening horen over de hieronder genoemde vraagstukken. Wilt u, indien u een gevraagde mogelijkheid niet biedt, aangeven waarom dat het geval is en welk advies u daaraan verbindt?



2 Vragen aan de markt

De Veiligheidsregio Utrecht wil 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. Deze afdelingen hebben ieder een eigen interne servicedesk/front-office. Daarnaast zijn ook in volume kleinere processen van de teams ARBO, Privacy, Digitale Veiligheid, Operationele Voorbereiding in scope.

Meer concrete informatie over de behoeften, eisen en wensen die VRU binnen de verschillende bedrijfsprocessen heeft, is te vinden in de bijlage “Behoeftespecificatie VSP”. Deze bijlage kan worden opgevraagd door het sturen van een bericht via de Tendered berichtenmodule.

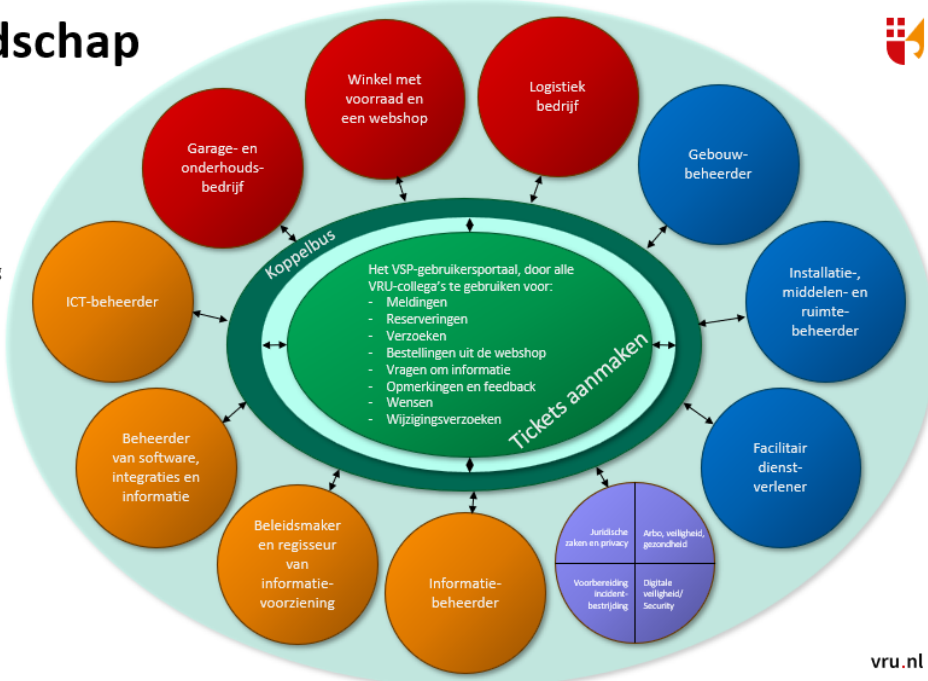
Als ingang voor deze set aan applicaties denkt VRU aan een gebruikersportaal, waar gebruikers verschillende soorten aanvragen en meldingen kunnen indienen, die worden doorgezet naar specifieke, standaardoplossingen die met elkaar verbonden zijn voor uitwisseling van informatie en acties.

Op dit moment werkt VRU met 1 oplossing, waarin veel bedrijfsprocessen uit verschillende disciplines worden ondersteund. Door ontwikkelingen, zowel VRU-intern als vanuit de leverancier, blijkt dit systeem niet meer optimaal aan te sluiten op de behoeften van de ondersteunende processen van de disciplines van de VRU.

Om dat te adresseren is bedacht om een set aan specifieke applicaties te gebruiken die beter aansluiten op de behoeften van de behandelaars van de aanvragen en meldingen, de gebruiksvriendelijkheid voor (eind)gebruikers vergroten en tegelijkertijd de onderlinge verbondenheid tussen de verschillende disciplines en bedrijfsprocessen in stand houden. Dit geheel noemen wij het VSP-landschap.

Het VSP-landschap

- Centraal staat het VSP-gebruikersportaal, waarin tickets worden aangemaakt
- Daaromheen zit een zwerm van specifieke thema's (ofwel behandel functies), voor behandeling van tickets en overig inhoudelijk werk
- Tussen het gebruikersportaal en de behandel functies zit een koppelbus
- **NB: Er kunnen meerdere behandel functies gebundeld worden in 1 behandeloplossing**





VRU vraagt de antwoorden op de onderstaande vragen beknopt te houden, bij voorkeur maximaal 1 pagina per vraag, in vergelijkbaar formaat en opmaak als dit document. Per antwoord kan eventueel maximaal 1 bijlage worden toegevoegd voor nadere toelichting.

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.

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?

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?

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.

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.

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?

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?



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?

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?

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?

2.11 Adoptie

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

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?

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?

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?

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?



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.

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?