

Aan:
Belangstellenden

Verzonden via TenderNed

Contactpersoon:

Mw. M. Jansen

Unit:

Inkoop en juridische zaken

Te bereiken op:

inkoop@katwijk.nl

Ons kenmerk:

TN580870

Verzenddatum: 16 april 2026

Onderwerp: Marktconsultatie Telefonie, mobiel en internet.

Inleiding

De gemeente Katwijk maakt op dit moment gebruik van een telefonievoorziening die is gebaseerd op Microsoft Teams in combinatie met Anywhere365 voor het Klant Contact Centrum (KCC). Vanuit de KCC-gedachte wordt gewerkt met één centrale ingang waarbij het KCC zoveel mogelijk vragen van inwoners direct afhandelt en alleen doorverbindt wanneer dit nodig is.

De huidige inrichting functioneert in de basis goed, maar technologische ontwikkelingen op het gebied van cloudtelefonie, AI-ondersteuning en geïntegreerde communicatie maken het relevant om opnieuw te kijken naar de toekomst van onze telefonievoorziening. Tegelijkertijd is er binnen de organisatie een discussie ontstaan over de rol van vaste telefoonnummers. Gemeente Katwijk beschikt momenteel over een blok interne vaste nummers (071-4065000 t/m 071-4065999) gekoppeld aan Teams. Dit nummerblok raakt de komende jaren mogelijk vol en vraagt daarom om een heroverweging van de huidige inrichting. Binnen het domein Informatie en Automatisering (IenA) is daarom een impactanalyse uitgevoerd naar de toekomst van telefonie binnen de gemeente. Daarbij wordt onder andere gekeken naar de vraag of het behoud van vaste nummers noodzakelijk is, of dat moderne alternatieven, bijvoorbeeld op basis van mobiele telefonie, cloudtelefonie of hybride oplossingen, beter aansluiten bij de toekomstige manier van werken.

Huidige situatie

De huidige telefonieomgeving kent de volgende kenmerken:

- Telefonie is geïntegreerd met Microsoft Teams.
- Het Klant Contact Centrum (KCC) maakt gebruik van Anywhere365 voor call-queues en routing.
- Het KCC fungeert als eerste ingang voor telefonische vragen van inwoners en probeert zoveel mogelijk vragen direct af te handelen.
- Medewerkers gebruiken Teams in combinatie met mobiele telefonie.
- Uitgaande gesprekken tonen het centrale telefoonnummer van de gemeente Katwijk.
- Voor interne medewerkers wordt gebruikgemaakt van vaste doorkiesnummers binnen een intern nummerblok.

Binnen het KCC worden vragen van inwoners opgezocht in verschillende systemen, zoals bijvoorbeeld Djuma, en waar nodig doorgezet naar wachtrijen of specifieke afdelingen. Daarnaast wordt gewerkt aan een kennisbank waarmee informatie beter beschikbaar kan worden gemaakt voor zowel medewerkers als inwoners.

Het selecteren van een daarvoor geschikte partij bestaat onder andere uit het uitvoeren van een marktconsultatie.

Een marktconsultatie draagt bij aan het selecteren van het bureau dat het beste bij de visie en ambities van de gemeente past. Ook zijn de geraamde kosten voor eenmalige implementatie en jaarlijks onderhoud is nodig om het budget beschikbaar te laten stellen door de gemeenteraad. Uw organisatie wordt door de gemeente gezien als een mogelijk representatieve partij voor deelneming aan de marktconsultatie.

In deze brief wordt ingegaan op het begrip marktconsultatie en het doel ervan.

Toelichting op het begrip 'marktconsultatie'

Een marktconsultatie of marktdialoog stelt de aanbestedende/inkopende organisatie in staat om de kennis en ervaring van marktpartijen te verzamelen en onder andere te gebruiken bij het selecteren van de juiste uitvoerende partij.

Een marktconsultatie in de publieke sector kan als volgt worden gedefinieerd: 'Een publieke marktconsultatie is een door een publieke partij georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen over een voorgenomen project, mede aan de hand waarvan die publieke partij de haalbaarheid van en de randvoorwaarden voor dat project vaststelt en waarvan de resultaten kenbaar worden gemaakt'.

In de praktijk betekent dit dat een organisatie de kennis en kunde van marktpartijen gebruikt om eigen ideeën te toetsen en om zo de kwaliteit tijdens de uitvoering van de opdracht te verbeteren.

Voorwaarden

- De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend en verplicht de gemeente niet om partijen bij een (vervolg) aanbestedingsprocedure uit te nodigen.
- Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die te behoeve van de marktconsultatie is verstrekt.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
- Gemeente Katwijk is niet gebonden aan de uitkomsten van deze marktconsultatie;
- Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie;
- Gemeente Katwijk behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen planningen tussentijds te wijzigen; zij zal bij wijziging de deelnemers op de hoogte stellen;
- Deze marktconsultatie zal uitsluitend in de Nederlandse taal worden gevoerd.
- Door deelname aan de marktconsultatie geven partijen te kennen akkoord te gaan met bovenstaande voorwaarden

Doel van de marktconsultatie

De marktconsultatie wordt uitgevoerd om een beter beeld te krijgen van wat er in de markt speelt en welke organisatie het beste product/dienst kan leveren aan de gemeente Katwijk.

De gemeente Katwijk wil met deze marktconsultatie inzicht krijgen in de ontwikkelingen in de markt en in de mogelijkheden die leveranciers bieden om te komen tot een toekomst vaste, betrouwbare en betaalbare telefonievoorziening.

Uw bijdrage aan deze marktconsultatie is daarom zeer wenselijk. Als uw organisatie is geselecteerd dan pas volgt de officiële aanbesteding-/offerte-procedure.

Vragenlijst

De marktconsultatie wordt door middel van het stellen van vragen aan belangstellende partijen uitgevoerd. Wij publiceren de volgende bijlagen:

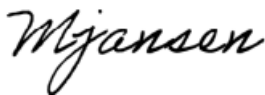
Vragen

Zijn er naar aanleiding van de documenten en deze uitnodiging nog vragen dan kunt u deze via TenderNed stellen tot uiterlijk **Woensdag 29 april 2026 tot 10:00 uur**. De beantwoording van de vragen is uiterlijk **Donderdag 7 mei 2026**.

Reactietermijn vragenlijst

Wij zien uw beantwoording graag uiterlijk **vrijdag 22 mei 2026 vóór 10:00 uur** tegemoet. U kunt uw bijdrage via TenderNed indienen.

Met vriendelijke groeten,



M. Jansen
Inkoopadviseur
Unit Inkoop en Juridische Zaken