

Marktconsultatie
Ticketzuilen en klantgeleidingssysteem
ten behoeve van



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Kenmerk: 20260157892

Versie: Definitief
Datum: 16-4-2026

© 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.

Datum 16 april 2026
Onderwerp Marktconsultatie Ticketzuilen en Klantgeleidingssysteem
Ons kenmerk 20260157892

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij nodig ik u uit om deel te nemen aan de **open en schriftelijke** marktconsultatie van de gemeente Haarlem. De marktconsultatie is gepubliceerd via de website TenderNed.

De gemeente Haarlem oriënteert zich op de aanschaf van een nieuw klantgeleidingssysteem ter ondersteuning van de dienstverlening van het klantcontactcentrum (KCC).

De gemeente wil via deze marktconsultatie:

- Inzicht verkrijgen in de beschikbare oplossingen en technologische mogelijkheden;
- Toetsen in hoeverre een geïntegreerde of modulaire oplossing beschikbaar is;
- Informatie verzamelen over organisatie brede inzet van afsprakenbeheer;
- Beoordelen hoe systemen bijdragen aan gastvrije ontvangst, zelfbediening en gescheiden bezoekersstromen, waarmee de gemeente Haarlem een soepele product/dienst afhandeling voor haar klanten kan bereiken;
- Input verzamelen voor een passende aanbestedingsstrategie, afgestemd op de eisen en wensen van het KCC en de ICT vereisten binnen de gemeente Haarlem.

Op basis van het verkregen beeld kan de gemeente Haarlem voor de organisatie en realisatie van het project keuzes maken, en een eventuele aanbesteding voor een leverancier zo goed mogelijk vormgeven (rekening houdend met de diverse belangen van de interne organisatie).

Deze **open en schriftelijke** marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke beantwoording van de vragen via TenderNed. Deze marktconsultatie is geen aanbesteding en maakt geen deel uit van een aanbesteding. De uitkomst van deze marktconsultatie kan gebruikt worden om over te gaan tot een aanbesteding. Door deel te nemen aan deze marktconsultatie komt u niet in een bevooroordeelde of benadeelde positie op het moment dat er een aanbesteding volgt.

Ik stel de input en expertise uit de markt erg op prijs.

Met vriendelijke groet,

Erik Vermeer
Inkoopadviseur, Juridische Zaken

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave	3
1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Huidige situatie	4
1.3 Gewenste situatie	5
1.4 Doel van de marktconsultatie	6
2 Vragen marktconsultatie	7
3 Procedure	10
3.1 Deelname en voorwaarden	10
3.2 Informatieronde	11
3.3 Verslaglegging	12
3.4 Planning	12

1 Beschrijving en doel van de marktconsultatie

1.1 Aanleiding

De gemeente Haarlem oriënteert zich op de aanschaf van een nieuw klantgeleidingssysteem (in de publiekshal ter ondersteuning van de fysieke dienstverlening van het klantcontactcentrum (KCC). De huidige apparatuur is deels verouderd en de gemeente heeft de wens de omgeving geheel te actualiseren naar de huidige stand van de techniek.

De gemeente Haarlem is voornemens een klantgeleidingssysteem aan te schaffen (voor zowel Haarlem als Zandvoort). Dit moet breed inzetbaar zijn binnen de organisatie, met als primair doel het ondersteunen van de gastvrije en efficiënte ontvangst van burgers, ondernemers, leveranciers en andere bezoekers bij het KCC in de publiekshal

Haarlem en Zandvoort hebben een ambtelijke samenwerking. Dit houdt in dat Haarlem alle ambtelijke taken uitvoert voor zowel Haarlem als Zandvoort.

1.2 Huidige situatie

De gemeente Haarlem maakt momenteel gebruik van Orchestra als klantgeleidingssysteem (in de publiekshal op basis van schermen en ticketzuilen). waaronder de volgende onderdelen vallen:

- Internetafsprakenportaal (dit betreft een door de gemeente zelf ontwikkeld en beheerd internetafsprakenportaal). Deze is gekoppeld met de Orchestra REST API;
- Afspraken;
- Klantgeleiding;
- Personeelsplanning;
- Rapportagemodule;
- Beeldschermen (ten behoeve van klantgeleiding en beheerbare afspeellijsten)
- Zuilen met bon printers t.b.v. aanvraag van diensten/ producten

Deze oplossing ondersteunt primair de publieksdienstverlening van het hele KCC. Daarnaast maakt de gemeente gebruik van:

- VrijBRP van Shift2 (voorheen Procura) voor de afhandeling van gemeentelijke producten als reisdocumenten, rijbewijzen, verhuizingen, geboortes en overlijdens;

De huidige systemen functioneren primair binnen het Burgerzaken-domein, maar zijn ook beperkt inzetbaar voor andere domeinen. De ambitie is om toe te werken naar een generiek, schaalbaar en modulair systeem dat bredere inzet binnen de organisatie ondersteunt én dat goed integreert met deze bestaande applicaties.

1.3 Gewenste situatie

In de gewenste situatie heeft de leverancier een volledig geactualiseerd en geïntegreerd klantgeleidingssysteem geleverd en levert één partij die het incidentmanagement, het onderhoud (inclusief bijbehorende rapportagemogelijkheden) en de benodigde gegevens voor doeleinden zoals klanttevredenheidonderzoek verzorgt.

Ondersteunde functionaliteiten:

De beoogde oplossing moet naar verwachting de volgende componenten omvatten:

- **Afsprakenbeheer**

Een generiek, centraal afsprakenplatform dat inzetbaar is voor alle gemeentelijke domeinen, zoals Burgerzaken, sociaal domein (w.o. Wmo, Jeugd), fysiek domein (vergunningverlening, vastgoed), interne diensten (ICT, facilitaire zaken) en bestuursondersteuning. Functionaliteit moet bestaan uit:

- Online afsprakensysteem voor burgers, bedrijven en interne partners;
- Dynamische intakeformulieren, met logica en validaties;
- Ondersteuning voor reservering van specifieke tijdsloten, ruimtes en medewerkers;
- Integratie met zaaksystemen en domeinspecifieke applicaties
- Ondersteuning voor meervoudige afspraken (voor meerdere producten, meerdere personen);
- Afsprakenbevestigingen, reminders (SMS/e-mail) en annulerings-/wijzigfunctionaliteit (individueel en/of in bulk);
- Volledige toegankelijkheid via smartphone, tablet en desktop.

- **Klantgeleiding:**

Een intelligent wachtrij- en routingssysteem, dat bezoekers begeleidt vanaf binnenkomst tot en met het baliebezoek:

- Aanmeldzuilen met QR-code en/of afspraaknummerherkenning;
- Dynamische oproepschermen met wachtrij-informatie;
- Logica voor routing op basis van afspraaktype, beschikbaarheid en prioriteit;
- Ondersteuning voor directe hulp via host of digitale balie;
- Auditieve en visuele signalering (door beheer instelbaar);
- Realtime notificatie aan medewerkers bij aankomst;

- **Personeelsplanning:**

Ondersteuning voor de inzetplanning van balie- en frontoffice-medewerkers, afgestemd op:

- Afspraakintensiteit en piekmomenten;
- Beschikbaarheid en vaardigheden van medewerkers;
- Mogelijke integratie met HRM-roosters en capaciteitsmanagement;
- Afdelingsspecifieke inzetplanning;
- Inzicht in piekmomenten op basis van historische data.

Inrichtings- en gebruikscontext:

Het systeem moet functioneren in een omgeving met, maar ook zonder klassieke receptie. In plaats daarvan wordt er dan gewerkt met:

- Digitale zelfbediening via zuilen of mobiele apparaten;
- Eventuele Hostmedewerkers voor ondersteuning;

- Eén centrale publieksruimte waarin alle gemeentelijke diensten met baliecontact zijn geïntegreerd voor Haarlem en één centrale publieksruimte waarin alle gemeentelijke diensten met baliecontact zijn geïntegreerd voor Zandvoort.

Daarnaast moet het systeem schaalbaar zijn en functioneren in een hybride werkomgeving, waarin tijd- en plaatsonafhankelijk werken centraal staan.

1.4 Doel van de marktconsultatie

Met deze marktconsultatie wil de gemeente Haarlem samen met marktpartijen op zoek gaan naar een uitvraag (aanbesteding) die voldoet aan de behoefte van de gemeente, maar ook realistisch is aan wat de markt kan leveren.

Met behulp van deze marktconsultatie wil de gemeente Haarlem:

- Inzicht verkrijgen in de beschikbare oplossingen en technologische mogelijkheden;
- Toetsen in hoeverre een geïntegreerde of modulaire oplossing beschikbaar is;
- Informatie verzamelen over organisatiebrede inzet van afsprakenbeheer;
- Beoordelen hoe systemen bijdragen aan gastvrije ontvangst, zelfbediening en gescheiden bezoekersstromen;
- Input verzamelen voor een passende aanbestedingsstrategie

Op basis van het verkregen beeld kan de gemeente Haarlem keuzes maken, en een eventuele aanbesteding voor leveranciers zo goed mogelijk vormgeven (rekening houdend met de diverse belangen).

2 Vragen marktconsultatie

Architectuur vragen

1. Wordt uw oplossing geleverd als SaaS, on-premise of hybride?
2. 2a. Indien SaaS: In welke cloudomgeving wordt de oplossing gehost (cloud, private cloud, EU-only)? Hoe is tenantisolatie technisch ingericht? Is dataopslag gegarandeerd binnen de EER?
2b. Indien on-premise: Welke technische randvoorwaarden gelden (OS, database, middleware etc.)? Ondersteunt u containerisatie (bijv. Docker/Kubernetes)?
3. Hoe is de oplossing architectonisch opgebouwd (monolithisch, modulair, microservices)?
4. Zijn de componenten (afspraken, klantgeleiding, planning, betalingen, schermen, formulieren) technisch los van elkaar deploybaar?
5. Kunnen modules onafhankelijk worden vervangen zonder impact op de rest van het systeem?
6. Zijn modules afzonderlijk te licentiëren en contractueel af te nemen?
7. Is alle functionaliteit beschikbaar via gedocumenteerde API's (REST/OpenAPI)?
8. Ondersteunt u event-driven integratie (webhooks, messaging)?
9. Kan de gemeente zelfstandig integraties ontwikkelen zonder tussenkomst van leverancier?
10. Hoe is de scheiding tussen applicatie en data ingericht?
11. Wie is juridisch en technisch eigenaar van de data?
12. In welk formaat kan een volledige data-export plaatsvinden bij beëindiging van de overeenkomst?
13. Ondersteunt uw oplossing federatieve authenticatie (SAML/OpenID Connect) en integratie met Microsoft Entra ID?
14. Hoe is autorisatie ingericht (RBAC/ABAC)?
15. Hoe zijn logging, monitoring en audittrail technisch beschikbaar voor de gemeente?
16. Hoe worden encryptie (data at rest/in transit) en sleutelbeheer ingericht?
17. Is de software hardware-onafhankelijk (ticketzuilen en schermen van derden mogelijk)?
18. Werkt het systeem bij tijdelijke netwerkuitval (lokale fallback)?
19. Welke vormen van verbinding (zoals bedraad, draadloos of combinaties daarvan) ondersteunt uw oplossing, en hoe worden deze toegepast?
20. Welke afhankelijkheden bestaan er richting specifieke hardwareleveranciers?
21. Hoe ziet uw release- en upgradebeleid eruit (frequentie, impact, uitstelmogelijkheden)?
22. Welke technische afhankelijkheden kunnen vendor lock-in veroorzaken?

Functionele vragen

Modulariteit

23. In hoeverre is uw oplossing modulair opgebouwd (bijv. afsprakenbeheer, klantgeleiding, baliebetalingen, integraties), en hoe kunnen modules onafhankelijk van elkaar worden ingezet of vervangen?

Inzetbaarheid binnen de gemeente

24. Hoe organiseert uw systeem het beheer van afsprakenstructuur, tijdsloten, locaties en rollen, zodat deze per domein of afdeling configureerbaar zijn?
25. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor geavanceerde planningsfilters (bijv. team, expertise/kennisgebied, postcodegebied, afstand)?

Klantontvangst en bezoekersgeleiding

26. Hoe ondersteunt uw oplossing een gastvrije ontvangst zonder centrale receptie (bijv. via hosts, zelfbedieningszuilen (ook voor mensen met een (visuele) beperking) of mobiele oplossingen)?
27. Hoe worden bezoekers automatisch geleid op basis van klanttype, dienst, locatie of afspraak?
28. Hoe werkt het proces van zelfaanmelding (bijv. bij een balie of kiosk), en welke onderscheidende functionaliteiten biedt u hierin ten opzichte van gangbare oplossingen?

Afsprakenbeheer en gebruikersinteractie

29. Hoe kunnen klanten hun afspraak beheren (wijzigen, annuleren, opvolgen), en hoe worden deze mutaties inzichtelijk voor medewerkers?
30. Hoe borgt u gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid, ook voor laaggeletterden en mensen met een beperking?
31. In hoeverre kunnen medewerkers zelf hun rooster, beschikbaarheid en tijdslots beheren binnen de oplossing?
32. Hoe ondersteunt uw oplossing zelfplanfunctionaliteit voor een beperkte, geautoriseerde groep cliënten (bijv. beschermd wonen), inclusief beheer van beschikbare tijdslots?

Roostering en personeelsplanning

33. Hoe ondersteunt uw oplossing roosterplanning van medewerkers, inclusief integratie met Microsoft Outlook en HRM-systemen?

Autorisatiebeheer

34. Hoe is het autorisatiebeheer ingericht met aandacht voor rollen, afdelingen en dataminimalisatie (volgens AVG)?

Data, dashboards en rapportage

35. Welke standaard dashboards en rapportages biedt uw oplossing, bijvoorbeeld over wachttijden, bezoekersdrukke, bezetting en no-shows?
36. In hoeverre kunnen deze rapportages worden aangepast of gekoppeld aan gemeentelijke BI-tools?

Implementatie en kosten benadering

37. Hoe verloopt een implementatie voor een middelgrote tot grote gemeente? Geef een indicatieve doorlooptijd en faseringsvoorstel. Kunt u een indicatie geven van de kosten?
38. Hoe ziet uw prijsmodel eruit (licentie, onderhoud, gebruikers, modules, schaalvoordelen)? Wat is de verwachte TCO over vijf jaar?
39. Welke kosten brengt u in rekening voor communicatiekanalen en welke notificatiekanalen ondersteunt u? Wat zijn aandachtspunten om rekening mee te houden indien Gemeente Haarlem en Zandvoort besluit dit project te gaan aanbesteden?

Ondersteuning en doorontwikkeling

40. Hoe ondersteunt u gemeenten bij implementatie, releasemanagement en doorontwikkeling (bijv. SLA, ondersteuning, escalatieprocedures)?
41. Op welke wijze betreft u gemeenten bij productontwikkeling (bijv. gebruikersgroepen, co-creatie, pilotprojecten)?
42. Kunt u 1 of 2 referenties opgeven?

Privacy vragen

- 43. Hoe voldoet uw oplossing aan de principes van privacy by design en privacy by default?
- 44. Welke technische maatregelen biedt uw oplossing voor verwijderen van gegevens na afloop van de bewaartermijn?
- 45. Hoe zorgt u ervoor dat persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte?

Security vragen

- 46. Welke security-standaarden volgt uw organisatie (bijv. BIO/ ISO/ IEC 27001, SOC2, NIST, Cybersecurity framework? Beschikt uw organisatie over een certificering of verklaring?
- 47. Hoe wordt omgegaan met kwetsbaarheden en security patches?
- 48. Biedt uw oplossing een niet muteerbaar audittrail met betrekking tot logging van beheeractiviteiten? Bij beeindiging van een bepaalde autorisatie, rol, groep of functie, is het herleidbaar dat deze ooit heeft bestaan?

Informatiebeveiliging

- 49. Hoe wordt de koppeling gelegd tussen afspraak, klantmanager en ruimte, en hoe ondersteunt uw systeem hierin Outlook als agenda?

De beantwoording op de vragen dient uiterlijk 19 mei 2026 voor 12:00 uur te zijn ontvangen via de berichtenmodule van TenderNed. Voor het beantwoorden van de vragen kan gebruik gemaakt worden van bijlage 2 – Invulformat vragen

3 Procedure

3.1 Deelname en voorwaarden

1. Aan de marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend, omtrent de eventuele daaropvolgende aanbesteding of anderszins;
2. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een eventuele aanbesteding;
3. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een eventuele aanbesteding. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan de aanbesteding;
4. Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie) kunnen aan deze marktconsultatie geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de gemeente Haarlem ontleen;
5. Eventuele kosten van deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed;
6. Deelnemende marktpartijen stemmen ermee in dat door hen aangeleverde informatie geanonimiseerd verwerkt kan worden in een door de gemeente Haarlem nader uit te werken business case en/of een eventueel programma van eisen en/of aanbestedingsdocumenten;
7. De inbreng van marktpartijen zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van marktpartijen;
8. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
9. De gemeente Haarlem is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht tot realisatie en/of verplicht tot een eventuele aanbesteding;
10. De door deelnemende marktpartijen ingezonden documenten worden beschouwd als openbare documenten en vrij van auteursrechten. Indien auteursrechten van toepassing zijn dan wordt de gemeente Haarlem hiervan gevrijwaard door deze deelnemende marktpartij(en). Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd;
11. De gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
12. Mocht in dit document een tekstpassage en/of vraag betrekking (lijken te) hebben op een bepaald fabricaat of bepaalde productie, waardoor ondernemingen op bepaalde producten worden bevoordeeld of benadeeld, dan dient hierbij te worden gelezen 'of gelijkwaardig';
13. Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

3.2 Informatieronde

Mocht u vragen willen stellen over dit document of suggesties willen doen ten aanzien van de marktconsultatie, dan wordt u in de gelegenheid gesteld om deze aan ons kenbaar te maken.

Vragen dienen uiterlijk op **4 mei om 12.00 uur** te zijn ontvangen via de berichtenmodule van TenderNed. Voor het stellen van vragen dient geïnteresseerde gebruik te maken van bijlage 1 – Vragenformulier.

Alleen tijdig ontvangen vragen worden beantwoord. Hierbij dient duidelijk verwezen te worden naar zowel het paginanummer als de paragraaf waar de vraag betrekking op heeft.

Gemeente Haarlem beoogd om de geanonimiseerde vragen te beantwoorden uiterlijk **12 mei 2026** via de berichtenmodule van TenderNed. Wanneer uw vragen gevoelige informatie bevat, dan dient u dat te vermelden. Mocht gemeente Haarlem van mening zijn dat het geen gevoelige informatie betreft zal eerst met leverancier hierover contact opgenomen worden. Dan kan samen bepaald worden of de vraag openbaar beantwoord wordt, of 1 op 1 beantwoord aan leverancier, of eventueel dat de vraag ingetrokken wordt.

Gemeente Haarlem gaat vertrouwelijk om met de informatie uit de marktconsultatie. Voor de eventuele aanbesteding die volgt, zal uw informatie geanonimiseerd worden c.q. onherkenbaar verwerkt worden.

3.3 Verslaglegging

Benadrukt wordt dat deze marktconsultatie **geen** onderdeel uitmaakt van de aanbesteding en er geen rechten aan kunnen worden ontleend. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de gemeente (waar relevant) in de voorbereiding van de aanbesteding en de aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken. De gemeente probeert zo transparant mogelijk te werk te gaan, door een verslag van de marktconsultatie bij de aanbestedingsstukken te voegen.

Afronding van de marktconsultatie vindt plaats op de in de planning genoemde datum. De gemeente zal de marktconsultatie afronden door een verslag van de marktconsultatie toe te zenden aan alle deelnemers aan de marktconsultatie. In het verslag zullen de, naar oordeel van de gemeente, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden. In verband met dit verslag wijst de gemeente marktpartijen uitdrukkelijk op het volgende:

1. Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Voordat de gemeente het verslag zal publiceren zal zij marktpartijen om toestemming vragen voor datgene wat de gemeente voor publicatie wil gebruiken wat afkomstig is uit hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens;
2. De beantwoording en andere informatie en/of gegevens zal/zullen geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen;
3. Het verslag bevat de conclusies zoals deze door de gemeente zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal in concept worden afgestemd met deelnemende marktpartijen. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van de gemeente behelst en dat dit niet noodzakelijkerwijs gedeeld is door de deelnemende partijen.

3.4 Planning

De planning voor deze marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	16 april 2026
Stellen van vragen	4 mei 2026 voor 12:00 uur
Beantwoording gemeente Haarlem	12 mei 2026
Ontvangst reacties op marktconsultatie	19 mei 2026 voor 12:00 uur
Versturen verslag marktconsultatie	2 juni 2026

De gemeente Haarlem behoudt zich het recht voor om de aangegeven planning te wijzigen. In het geval wijziging van de beoogde planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontleen aan deze planning.