

Algemeen verslag Marktconsultatie

Ten behoeve van
Vervanging Klantcontact software



Datum: 14 juli 2026
TenderNed kenmerk: 582509

INHOUDSOPGAVE

Aanleiding en doel marktconsultatie	3
Globale beschrijving van het project	3
Doel van de marktconsultatie	3
Samenvatting uitkomsten marktconsultatie	3
Vragen marktconsultatie	4
Registratie klantcontact	6
Terugbelnotities	6
Interne kennisbank	7
Integraties en koppelingen	8
Integratie telefoniesysteem	8
Integratie zaaksysteem	8
Rapportages en dashboards	8
Beheer, autorisatie en ondersteuning	9
Visie, innovatie en toekomstbestendigheid	9
Implementatie en kostenbenadering	9
Vervolg	10

Aanleiding en doel marktconsultatie

Globale beschrijving van het project

De gemeente Amersfoort zet zich in voor toegankelijke, efficiënte en toekomstbestendige dienstverlening aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Het Klantcontactcentrum (KCC) speelt hierin een belangrijke rol als eerste aanspreekpunt voor vragen, meldingen en verzoeken die via verschillende kanalen binnenkomen.

De huidige klantcontactsoftware voldoet in afnemende mate aan de ambities van de gemeente op het gebied van dienstverlening, informatievoorziening en datagedreven werken. Daarom onderzoekt de gemeente de mogelijkheden voor vervanging van deze software.

De beoogde oplossing moet medewerkers ondersteunen bij het registreren en afhandelen van klantcontacten, het vastleggen en monitoren van terugbelnotities, het raadplegen en beheren van kennis, het verkrijgen van managementinformatie en het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners. Daarnaast moet de oplossing aansluiten op het bestaande gemeentelijke applicatielandschap, waaronder telefonie, basisregistraties, het zaakstelsel, Microsoft 365 en rapportagevoorzieningen.

De gemeente zoekt nadrukkelijk naar een toekomstbestendige oplossing die medewerkers ondersteunt in hun dagelijkse werkzaamheden, flexibiliteit biedt voor toekomstige ontwikkelingen en ruimte biedt voor innovaties zoals geavanceerde kennisontsluiting, procesautomatisering en de inzet van kunstmatige intelligentie (AI).

Doel van de marktconsultatie

Met deze marktconsultatie heeft de gemeente Amersfoort in de periode april-mei 2026 de markt gevraagd mee te denken over de vervanging van de klantcontactsoftware. De gemeente wil niet alleen inzicht verkrijgen in beschikbare softwareoplossingen, maar ook in de wijze waarop marktpartijen aankijken tegen toekomstige ontwikkelingen binnen het gemeentelijke klantcontactdomein.

De marktconsultatie heeft als doel:

- Inzicht te verkrijgen in de beschikbare oplossingen en leveranciers in de markt.
- Inzicht te verkrijgen in de mate waarin de gestelde functionele wensen aansluiten op beschikbare standaardoplossingen.
- Inzicht te krijgen in de mogelijkheden voor integratie met bestaande gemeentelijke applicaties en architectuurprincipes.
- Kennis op te doen over actuele ontwikkelingen op het gebied van kennismanagement, omnichannel dienstverlening, workflowondersteuning, rapportages en AI-toepassingen.
- Kansen, risico's en aandachtspunten te identificeren die relevant zijn bij een eventuele aanbesteding.
- Te toetsen of de behoefte van de gemeente aansluit bij de richting waarin de markt zich ontwikkelt.

De uitkomsten van de marktconsultatie worden gebruikt om de behoefte van de gemeente verder te verfijnen, keuzes te maken ten aanzien van architectuur en functionaliteit en een eventuele aanbesteding zo goed mogelijk voor te bereiden.

Samenvatting uitkomsten marktconsultatie

Op de marktconsultatie hebben negen marktpartijen gereageerd. Hiermee is een representatief beeld verkregen van de huidige markt voor klantcontactsoftware binnen de gemeentelijke sector. De ontvangen reacties laten zien dat er een brede markt beschikbaar is voor klantcontactsoftware binnen de gemeentelijke context. De markt bestaat uit zowel gespecialiseerde klantcontactoplossingen als bredere CRM-, servicemanagement- en low-codeplatformen.

Uit de reacties blijkt dat de door de gemeente gevraagde functionaliteiten breed beschikbaar zijn binnen de markt. Vrijwel alle leveranciers bieden ondersteuning voor klantregistratie, terugbelprocessen, kennismanagement, rapportages en integraties met externe systemen. Daarnaast bieden veel leveranciers mogelijkheden voor verdere digitalisering en automatisering van klantcontactprocessen.

Een belangrijk terugkerend thema in de reacties is de toenemende inzet van kunstmatige intelligentie (AI) als ondersteuning van medewerkers. Leveranciers noemen hierbij toepassingen zoals automatische samenvattingen, kennisontsluiting, routing van klantvragen en analyse van klantcontacten.

Ook op het gebied van architectuur en integraties geven leveranciers vergelijkbare aandachtspunten mee. Meerdere partijen adviseren om vooraf duidelijke keuzes te maken over de rol van het klantcontactstelsel binnen het applicatielandschap, de toepassing van open standaarden en de positionering ten opzichte van bestaande systemen zoals telefonie, zaaksystemen en basisregistraties.

Diverse leveranciers adviseren om bij de verdere uitwerking van de oplossing aandacht te besteden aan gegevensbeheer, toekomstige vervangbaarheid van systemen, open standaarden en aansluiting op landelijke ontwikkelingen zoals Common Ground en zaakgericht werken.

De marktconsultatie bevestigt dat er meerdere leveranciers oplossingen aanbieden die aansluiten bij de behoeften van de gemeente Amersfoort. Daarnaast heeft de consultatie waardevolle inzichten opgeleverd ten aanzien van functionaliteit, architectuur, integraties, gegevensbeheer, implementatie en toekomstige ontwikkelingen. Deze inzichten worden betrokken bij de verdere uitwerking van de behoefte en de voorbereiding van een eventuele aanbesteding.

Algemene observaties

Op basis van de ontvangen reacties zijn daarnaast enkele algemene observaties te benoemen:

- Er is sprake van een brede markt met meerdere aanbieders die oplossingen leveren die aansluiten op de behoeften van de gemeente Amersfoort.
- Vrijwel alle leveranciers leveren hun oplossing als Software-as-a-Service (SaaS), waarbij technisch beheer grotendeels door de leverancier wordt uitgevoerd en functioneel beheer bij de gemeente blijft liggen.
- Leveranciers beschouwen integraties, architectuurkeuzes en gegevensuitwisseling als belangrijke succesfactoren voor een succesvolle implementatie. De gevraagde functionaliteiten worden door vrijwel alle marktpartijen ondersteund, terwijl de wijze waarop de oplossing wordt geïntegreerd in het gemeentelijke applicatielandschap als onderscheidende factor wordt gezien.
- Veel leveranciers adviseren om gebruik te maken van open standaarden, API-koppelingen en architectuurprincipes die aansluiten bij landelijke ontwikkelingen zoals Common Ground.
- Kunstmatige intelligentie (AI) wordt door vrijwel alle leveranciers gezien als een belangrijke ontwikkeling binnen het klantcontactdomein. De nadruk ligt daarbij op ondersteuning van medewerkers bij het registreren van klantcontacten, het ontsluiten van kennis, het routeren van klantvragen en het opstellen van samenvattingen. Tegelijkertijd wordt het belang benadrukt van menselijke controle, transparantie en naleving van wet- en regelgeving.
- Op het gebied van kennismanagement geven meerdere leveranciers aan dat de kwaliteit, actualiteit en governance van de kennisbank belangrijke voorwaarden zijn voor het succes van de oplossing en de kwaliteit van de dienstverlening.
- Diverse leveranciers adviseren om bij een eventuele aanbesteding expliciet aandacht te besteden aan dataportabiliteit, gegevens-eigenaarschap, exitmogelijkheden, leveranciersafhankelijkheid en governance rondom de inzet van AI.
- Verschillende leveranciers merken op dat een succesvolle inrichting van processen zoals terugbelnotities niet alleen afhankelijk is van softwarefunctionaliteit, maar ook van duidelijke organisatorische afspraken, procesinrichting en eigenaarschap binnen de organisatie.

Vervolg

Op basis van de verkregen inzichten bepaalt de gemeente de vervolgstappen en de wijze waarop een eventuele aanbesteding wordt vormgegeven. Hierbij worden de bevindingen uit de marktconsultatie meegenomen bij het opstellen van de scope, eisen en randvoorwaarden van een toekomstbestendige klantcontactoplossing.

Vragen marktconsultatie

Registratie klantcontact

Beschrijf hoe uw KCC-oplossing de registratie van klantcontacten ondersteunt vanaf het moment van openen tot en met vastlegging. Ga daarbij in op de onderstaande aspecten en geef waar relevant aan wat standaard functionaliteit, configureerbaar of maatwerk is.

1. De wijze waarop een klantcontact wordt vastgelegd door een medewerker, inclusief de mate van gebruiksgemak (bijv. benodigde handelingen/klikken)
2. De standaard beschikbare registratievelden en de mogelijkheden om deze uit te breiden of aan te passen
3. De ondersteuning voor dynamische en voorwaardelijke velden, zoals het verplicht stellen van (vervolg)velden op basis van eerdere keuzes
(bijv. bij "Terugbelverzoek = ja" wordt het telefoonnummer verplicht)
4. De integratie of ontsluiting van de kennisbank tijdens het registreren van het klantcontact

Antwoorden:

Vrijwel alle leveranciers bieden een geïntegreerde werkplek waarin medewerkers klantcontact kunnen registreren vanuit één scherm. Het koppelen van contactmomenten aan persoonsgegevens, klantdossiers en contacthistorie wordt breed ondersteund. Ook het gebruik van dynamische velden en workflowgestuurde registratie wordt door vrijwel alle partijen als standaardfunctionaliteit aangeboden.

Meerdere leveranciers geven aan dat automatische transcriptie, AI-ondersteuning en automatische classificatie van klantvragen steeds vaker worden ingezet om registratielasten voor medewerkers te verminderen.

Verschillende leveranciers bieden mogelijkheden om klantcontacten automatisch te classificeren en te verrijken met relevante informatie uit gekoppelde systemen, zoals basisregistraties, kennisbanken en eerdere contactmomenten. Hierdoor ontstaat een meer integraal klantbeeld voor medewerkers.

Terugbelnotities

Beschrijf hoe uw KCC-oplossing het proces voor terugbelnotities ondersteunt. Ga daarbij in op de onderstaande aspecten en geef waar relevant aan wat standaard functionaliteit, configureerbaar of maatwerk is.

1. Het aanmaken van terugbelnotities, inclusief het adresseren aan individuele medewerkers en/of groepen
2. Routing en herrouting van terugbelnotities, inclusief het omgaan met foutief geadresseerde notities
3. Het instellen en gebruiken van prioriteit, urgentie en gewenste terugbeltijd
4. Inzicht in en bewaking van de status en voortgang van terugbelnotities
5. Werkoverzichten en signaleringen voor medewerkers met openstaande terugbelnotities
6. Vastlegging van meerdere terugbelpogingen en de bijbehorende uitkomsten
7. Herinneringen en/of escalaties wanneer niet tijdig wordt teruggebeld
8. Communicatie richting de klant over het terugbelverzoek (bijv. bevestiging via e-mail of sms)
9. Logging en auditing van alle acties rondom terugbelnotities (wie, wat, wanneer)
10. Ondersteuning voor bewaartermijnen en anonimisering (o.a. AVG/GDPR)
11. De mate waarin verschillende processen en werkwijzen per afdeling kunnen worden ingericht

Antwoorden:

Alle leveranciers ondersteunen het registreren, toewijzen en monitoren van terugbelnotities. Het automatisch overnemen van gegevens uit het oorspronkelijke klantcontact wordt door vrijwel alle partijen ondersteund.

Veel leveranciers bieden daarnaast:

- Toewijzing aan individuele medewerkers of groepen.
- Prioritering en SLA-bewaking.
- Herinneringen en escalaties.
- Vastlegging van meerdere terugbelpogingen.
- Realtime inzicht in openstaande werkvoorraden.
- Logging en audit-trails.

Een aantal leveranciers benadrukt dat het succes van terugbelprocessen niet uitsluitend afhankelijk is van software, maar ook van duidelijke organisatorische afspraken over eigenaarschap en capaciteit.

Diverse leveranciers merken op dat de effectiviteit van het terugbelproces niet uitsluitend wordt bepaald door de gekozen software, maar ook afhankelijk is van duidelijke organisatorische afspraken over eigenaarschap, werkprocessen, routing en capaciteitsmanagement.

Interne kennisbank

Beschrijf hoe uw KCC-oplossing de interne kennisbank ondersteunt ter begeleiding van medewerkers tijdens het afhandelen van klantcontacten. Ga daarbij in op de onderstaande aspecten en geef waar relevant aan wat standaard functionaliteit, configureerbaar of maatwerk is.

1. De wijze waarop kennis wordt gestructureerd en beheerd (bijv. artikelen, beslisbomen, FAQ's, procesbeschrijvingen)
2. Ondersteuning voor rijke content, zoals afbeeldingen, video en bijlagen
3. De werking en mogelijkheden van de zoekfunctionaliteit (o.a. full-text search, filters, suggesties, snelheid)
4. Ondersteuning voor synoniemen en fouttolerantie, met name bij verschillende benamingen voor dezelfde onderwerpen
5. Mogelijkheden voor medewerkers om feedback te geven op kennisartikelen (bijv. behulpzaam/niet behulpzaam)
6. Het inrichten van rollen en rechten binnen het kennisbeheer (zoals auteur, reviewer, eindredacteur)
7. Ondersteuning voor periodieke review en actualisatie, inclusief reminders of signaleringen
8. Het koppelen van kennisartikelen aan klantvragen, contactredenen of zaaktypes
9. De ondersteuning voor scripts of gespreksleidraden waarmee medewerkers stapsgewijs worden ondersteund
10. Beschrijf hoe medewerkers kunnen schakelen klantcontact en kennisbank waarbij de medewerker zo veel mogelijk vanuit een scherm werkt
11. Is er een koppeling (API) beschikbaar voor ontsluiting van kennis naar andere kanalen (bijv. chatbot of website)?
12. Kunnen externe bronnen eenvoudig worden ontsloten binnen de kennisbank?

Antwoorden:

Verschillende leveranciers beschikken over een geïntegreerde kennisbank of kennismanagementfunctionaliteit of kunnen koppelen aan een kennisbank. Veelgenoemde functionaliteiten zijn:

- Geavanceerde zoekmogelijkheden.
- Koppeling tussen kennisartikelen en klantvragen.
- Rollen voor auteurs, beheerders en redacteurs.
- Versiebeheer en reviewprocessen.
- Publicatie naar andere kanalen zoals websites, chatbots en selfservice-omgevingen.

Verschillende leveranciers verwachten dat AI een steeds grotere rol gaat spelen bij het zoeken, samenvatten en onderhouden van kennis.

Meerdere leveranciers geven aan dat de kwaliteit en actualiteit van de kennisbank in belangrijke mate bepalend zijn voor het succes van klantcontactprocessen. Daarbij wordt het belang benadrukt van duidelijke governance, eigenaarschap en periodieke actualisatie van kennisartikelen.

Integraties en koppelingen

Integratie telefoniesysteem

1. Welke mogelijkheden biedt uw systeem om te integreren met een telefoniesysteem, zodanig dat gebruikers vanuit de software gesprekken kunnen aannemen, voeren en doorverbinden (zowel warm als koud), en gesprekken in de wacht kunnen zetten?
 - o Graag ontvangen wij in uw antwoord een toelichting op:
 - de wijze waarop deze integratie wordt gerealiseerd;
 - welke telefonieplatformen worden ondersteund;
 - eventuele aanvullende voorwaarden, afhankelijkheden of beperkingen per telefoniesysteem
2. Hoe koppelt uw systeem met het telefoniesysteem Roger365? Welke functionaliteiten biedt deze integratie? Zijn alle functionaliteiten beschikbaar?

Integratie zaaksysteem

3. Welke mogelijkheden biedt uw systeem om te koppelen met een zaaksysteem? Noem de functionaliteiten van die koppeling. De gemeente Amersfoort maakt gebruik van het zaaksysteem van XxlInc.

Antwoorden:

De markt geeft aan dat koppelingen met de door de gemeente genoemde systemen technisch goed realiseerbaar zijn. Daarbij wordt veelvuldig gebruikgemaakt van API-koppelingen en open standaarden.

Bij de koppeling met zaaksystemen wordt door meerdere partijen verwezen naar het gebruik van ZGW-API's en Common Ground-principes. Diverse leveranciers adviseren om vooraf duidelijk vast te stellen welke systemen bronhouder zijn van gegevens en welke rol het klantcontactstelsel krijgt binnen het totale applicatielandschap.

Voor telefonie geven leveranciers verschillende architectuuropties aan. Een aantal leveranciers ondersteunt Roger365 expliciet. Daarnaast wordt geadviseerd om vooraf keuzes te maken over de gewenste rol van Microsoft Teams binnen de klantcontactomgeving.

Verschillende leveranciers adviseren om zoveel mogelijk gebruik te maken van open standaarden, API-koppelingen en Common Ground-principes om toekomstige flexibiliteit en leveranciersafhankelijkheid te bevorderen.

Rapportages en dashboards

4. Welke rapportages zijn beschikbaar rondom terugbelnotities (aantallen, doorlooptijd, SLA-naleving)?
5. Is realtime inzicht mogelijk in openstaande en achterstallige terugbelverzoeken?
6. Kunnen dashboards op maat worden ingericht, bijvoorbeeld voor een bepaalde gebruikersgroep?
7. Welke standaard dashboards en rapportages biedt uw oplossing
8. In hoeverre kunnen deze rapportages worden aangepast of gekoppeld aan gemeentelijke BI-tools?
9. Hoe wordt datatoegang en eigenaarschap geregeld, inclusief mogelijkheden voor migratie of ontsluiting van ruwe data?

Antwoorden:

Alle leveranciers bieden standaard rapportages en dashboards voor operationele sturing. Veelgenoemde rapportages betreffen:

- Aantallen klantcontacten.
- Onderwerpen van klantvragen.
- Doorlooptijden.
- Openstaande terugbelnotities.

- SLA-prestaties.
- Werkvoorraden per medewerker of afdeling.

Vrijwel alle leveranciers ondersteunen exportmogelijkheden en koppelingen met Power BI voor aanvullende analyses en managementrapportages.

Beheer, autorisatie en ondersteuning

10. Hoe wordt uw software geleverd (SaaS, on-premise, hybride)?
11. Hoe is het technisch en functioneel beheer van uw oplossing ingericht bij SaaS-, hybride en on-premise varianten? Welke verantwoordelijkheden liggen bij de gemeente?
12. Hoe is het autorisatiebeheer ingericht met aandacht voor rollen, afdelingen en dataminimalisatie (volgens AVG)?
13. Hoe ondersteunt u gemeenten bij implementatie, releasemanagement en doorontwikkeling (bijv. SLA, ondersteuning, escalatieprocedures)?

Antwoorden:

De aangeboden oplossingen worden grotendeels als SaaS-dienst geleverd. Leveranciers geven aan dat technisch beheer doorgaans bij de leverancier ligt, terwijl functioneel beheer voornamelijk door de gemeente wordt uitgevoerd.

Autorisatie op basis van rollen, functies en afdelingen wordt breed ondersteund. Daarnaast bieden vrijwel alle leveranciers mogelijkheden voor logging, audit-trails, bewaartermijnen en anonimisering in het kader van de AVG.

Visie, innovatie en toekomstbestendigheid

14. Welke trends ziet u in de markt en hoe anticipeert uw oplossing hierop? Bijvoorbeeld AI in klantcontact
15. Op welke wijze betreft u gemeenten bij productontwikkeling (bijv. gebruikersgroepen, co-creatie, pilotprojecten)?
16. Hoe onderscheidt uw oplossing zich functioneel en technisch ten opzichte van andere marktpartijen?

Antwoorden:

AI vormt een belangrijk thema binnen vrijwel alle reacties. Leveranciers zien vooral kansen voor:

- Automatische samenvatting van klantcontacten.
- Ondersteuning van medewerkers tijdens gesprekken.
- Slimmer zoeken binnen kennisbanken.
- Automatische classificatie en routing van klantvragen.
- Analyse van klantcontactdata.

Vrijwel alle leveranciers benadrukken dat AI ondersteunend dient te zijn aan medewerkers en dat menselijke controle noodzakelijk blijft. Daarnaast wordt aandacht gevraagd voor privacy, transparantie en de Europese regelgeving rondom AI.

Implementatie en kostenbenadering

17. Hoe verloopt een implementatie voor een middelgrote tot grote gemeente? Geef een indicatieve doorlooptijd en faseringsvoorstel.
18. Hoe ziet uw prijsmodel eruit (licentie, onderhoud, gebruikers, modules, schaalvoordelen)? Wat is de verwachte TCO over vijf jaar?

Antwoorden:

De ontvangen reacties laten zien dat leveranciers over het algemeen uitgaan van een gefaseerde implementatieaanpak. De genoemde implementatieduur varieert van enkele weken tot ongeveer negen maanden, afhankelijk van de omvang van de implementatie, het aantal koppelingen, de gewenste migratie, de inrichting van processen en de beschikbaarheid van medewerkers vanuit de gemeente.

De markt laat verschillende prijsmodellen zien. Veelal worden oplossingen aangeboden als Software-as-a-Service (SaaS), waarbij wordt gewerkt met abonnementskosten gebaseerd op gebruikersaantallen, functionaliteiten of modules. Daarnaast zijn er aanbieders die een prijsmodel hanteren op basis van het aantal inwoners of een combinatie van abonnements- en implementatiekosten.

De meeste leveranciers geven aan dat een betrouwbare kosteninschatting pas mogelijk is nadat de functionele scope, gewenste integraties, migratieomvang en beheerafspraken nader zijn uitgewerkt.

Vervolg

19. Bent u bereid uw oplossing op korte termijn toe te lichten via een demonstratie, inclusief beantwoording van functionele en technische vragen?
20. Wat zijn aandachtspunten om rekening mee te houden indien Gemeente Amersfoort besluit dit project te gaan aanbesteden?
21. Welke nog niet benoemde zaken (kansen, risico's) wilt u nog kwijt?

Antwoorden:

Leveranciers geven de gemeente onder andere de volgende aandachtspunten mee:

- Maak vooraf duidelijke keuzes over de gewenste architectuur en systeemrollen.
- Beschrijf integratie-eisen zo veel mogelijk op basis van open standaarden.
- Borg dataportabiliteit, gegevens-eigenaarschap en een exitstrategie.
- Houd rekening met de benodigde inspanning voor integraties, migratie en kennisbeheer.
- Geef ruimte voor gefaseerde implementatie en doorontwikkeling.
- Beschouw AI als ondersteunende functionaliteit en stel duidelijke kaders voor governance en privacy.