

Marktconsultatieverslag

‘Vernieuwing van het klantportaal’

WMD Drinkwater NV (hierna: WMD) heeft mede namens Waterbedrijf Groningen (hierna: WBG) een marktconsultatie gehouden voor de (technische) vernieuwing van het klantportaal. Na aanleiding van de publicatie hebben elf (11) partijen een reactie ingediend. Na het beantwoorden van de vragenlijst hebben op twee (2) momenten verdiepende gesprekken plaatsgevonden, te weten op maandag 2 maart 2026 en maandag 9 maart 2026. Tijdens de verdiepende gesprekken is per partij ingezoomd op een aantal gegeven antwoorden en is een korte demo gegeven van de oplossing.

1. Algemeen

De deelnemende marktpartijen bestaan uit digitale bureaus, softwareontwikkelaars, systeemintegratoren en IT-dienstverleners met ervaring in het ontwerpen, ontwikkelen en beheren van klantportalen en digitale selfservice-omgevingen. De partijen bedienen zowel publieke en semipublieke organisaties als private ondernemingen. Veelgenoemde expertises zijn integraties met achterliggende systemen, API-gedreven architecturen, cloudomgevingen, digitale toegankelijkheid en informatiebeveiliging.

Vrijwel alle partijen geven aan ervaring te hebben met het vervangen of de technische vernieuwing van bestaande klantportalen. Daarbij wordt benadrukt dat dergelijke trajecten niet alleen gaan over een nieuwe gebruikersinterface, maar ook over modernisering van de technische architectuur, het herinrichten van koppelingen en het migreren van bestaande data. Meerdere partijen noemen ervaring met gefaseerde migraties om continuïteit voor gebruikers te waarborgen.

De referentieprojecten die worden genoemd bevinden zich in uiteenlopende sectoren, waaronder overheid, nutsbedrijven, financiële dienstverlening, zorg en onderwijs. In deze projecten gaat het vaak om digitale omgevingen waarin gebruikers gegevens kunnen raadplegen of wijzigen, facturen of documenten kunnen inzien en administratieve processen kunnen volgen. Daarbij worden regelmatig koppelingen gerealiseerd met systemen zoals ERP-, CRM- en documentmanagementsystemen.

Als relevante ontwikkelingen noemen de marktpartijen onder meer API-first architecturen, verdere uitbreiding van selfservice en cloud-native schaalbaarheid. Ook wordt het gebruik van data voor gepersonaliseerde dienstverlening en realtime inzicht in processen genoemd. Daarnaast wordt het belang van digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijke interfaces benadrukt.

Meerdere partijen geven aan ervaring te hebben met conversational en generative AI. AI wordt vooral gezien als kansrijk voor klantondersteuning, bijvoorbeeld via chatfunctionaliteiten of slimme zoekfuncties, en voor ondersteuning van ontwikkel- en beheerprocessen. Tegelijkertijd worden aandachtspunten genoemd zoals betrouwbaarheid, privacy, governance en het belang van menselijke controle.

Over het gebruik van Low- en No-Code oplossingen zijn de reacties overwegend genuanceerd. Partijen erkennen voordelen bij eenvoudige toepassingen of snelle ontwikkeling, maar geven aan dat voor een bedrijfskritisch klantportaal met complexe integraties maatwerk vaak beter passend is. Daarbij worden aandachtspunten genoemd zoals afhankelijkheid van platformleveranciers, licentiemodellen en beperkte flexibiliteit bij complexere functionaliteiten.

2. Certificeringen

De marktpartijen geven aan te beschikken over verschillende certificeringen en standaarden op het gebied van informatiebeveiliging, kwaliteitsmanagement en IT-dienstverlening. Veelgenoemde certificeringen zijn ISO 27001 en ISO 9001. Daarnaast worden aanvullende normen genoemd, zoals NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg), ISO 20000 (IT-servicemanagement), ISO 22301 (business continuity), ISO 27701 (privacymanagement) en assurance-standaarden zoals ISAE 3402 en SOC 2.

Naast formele certificeringen geven meerdere partijen aan te werken conform aanvullende richtlijnen en standaarden op het gebied van cybersecurity, privacy en compliance, zoals AVG/GDPR, OWASP-richtlijnen en NIS2-vereisten. Ook worden in enkele reacties certificeringen of beoordelingen genoemd op het gebied van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals EcoVadis en de CO₂-Prestatieladder. Sommige partijen geven aan dat aanvullende certificeringen, zoals ISO 27001, momenteel in voorbereiding zijn.

3. Doorontwikkeling

De marktpartijen geven aan dat zij de waterbedrijven niet alleen kunnen ondersteunen bij de realisatie van het klantportaal in fase 1, maar ook bij de verdere doorontwikkeling in een volgende fase. Daarbij wordt het belang benadrukt van een solide en toekomstbestendige basisarchitectuur, zodat nieuwe functionaliteiten gefaseerd en gecontroleerd kunnen worden toegevoegd. Meerdere partijen noemen een modulaire, cloud-native of API-gedreven architectuur als uitgangspunt om uitbreidingen flexibel te kunnen realiseren.

Als mogelijke uitbreidingen worden onder meer genoemd de ontwikkeling van mobiele applicaties, verdere uitbreiding van selfservicefunctionaliteiten en verbeterde communicatie met klanten via het portaal. Daarnaast worden functionaliteiten genoemd zoals inzicht in verbruiksdata, integraties met slimme meters, gepersonaliseerde dashboards en ondersteuning van duurzaam gedrag. Ook worden mogelijkheden genoemd voor tweerichtingscommunicatie, verstoringscommunicatie, realtime processtatussen en verdere integratie met achterliggende systemen zoals CRM-, plannings- of GIS-systemen. Enkele partijen noemen daarnaast de inzet van AI, bijvoorbeeld voor het automatisch herkennen en valideren van meterstanden op basis van foto's.

Volgens de marktpartijen kan doorontwikkeling het beste plaatsvinden via een iteratieve aanpak, waarbij functionaliteiten stapsgewijs worden uitgebreid en geoptimaliseerd op basis van een gezamenlijke roadmap, backlog en periodieke evaluaties.

4. Techniek en development

De marktpartijen werken met developmentteams die grotendeels in Nederland zijn gevestigd. In enkele gevallen wordt daarnaast gebruikgemaakt van ontwikkelcapaciteit elders in Europa of daarbuiten, vaak in combinatie met Nederlands projectmanagement en architectuur. Veel partijen benadrukken het belang van korte communicatielijnen, Nederlandstalige teams en hybride samenwerking waarbij digitale afstemming wordt gecombineerd met overleg op locatie.

Op het gebied van integraties geven de marktpartijen aan ruime ervaring te hebben met het koppelen van klantportalen aan diverse backoffice- en externe systemen. Daarbij worden onder meer integraties genoemd met CRM-, ERP-, documentmanagement-, meetdata- en betalingssystemen. De meeste partijen hanteren hierbij een API-first benadering, waarbij REST- en in sommige gevallen SOAP-koppelingen worden toegepast. Daarnaast worden beveiligde authenticatie-oplossingen, monitoring en foutafhandeling binnen de integratieketen als belangrijke onderdelen genoemd.

Ten aanzien van dataveiligheid en privacy geven de marktpartijen aan te werken volgens principes als security by design en privacy by design. Veelgenoemde maatregelen zijn versleuteling van data, strikte toegangscontrole, gescheiden OTAP-omgevingen, logging en monitoring. Daarnaast wordt ondersteuning van AVG-verplichtingen, zoals inzage, correctie en het recht om vergeten te worden, als standaard onderdeel van de oplossing beschouwd.

De technische complexiteit van de ontwikkeling van onlinediensten wordt door de meeste partijen ingeschat als middelgroot tot hoog. Deze complexiteit hangt volgens hen met name samen met de integraties met bestaande kernsystemen, beveiligingseisen en het opvangen van piekbelasting, bijvoorbeeld tijdens meteropnames. Om deze complexiteit beheersbaar te houden, adviseren partijen doorgaans een modulaire, schaalbare en API-gedreven architectuur.

Voor kwaliteitsborging geven de marktpartijen aan te werken met een OTAP-werkwijze, vaak ondersteund door geautomatiseerde testprocessen binnen CI/CD-pipelines. Veelgenoemde onderdelen zijn code reviews, unit- en integratietesten, acceptatietesten en regressietesten. Daarnaast worden aanvullende testen, zoals performance-, load- en securitytesten, toegepast om de stabiliteit en continuïteit van het klantportaal te waarborgen.

5. Schaalbaarheid en capaciteit

De marktpartijen geven aan dat het maximaal aantal gelijktijdige gebruikers in de praktijk niet wordt beperkt door de software zelf, maar voornamelijk afhankelijk is van de gekozen architectuur, infrastructuur en de prestaties van achterliggende systemen. Veel partijen werken met cloud-native oplossingen waarbij capaciteit via autoscaling en load balancing kan worden opgeschaald bij piekbelasting, bijvoorbeeld tijdens meteropnames. Factoren zoals de capaciteit van integraties met achterliggende systemen, cachingstrategieën en databaseprestaties worden genoemd als bepalend voor de uiteindelijke schaalbaarheid. Verschillende partijen geven aan dat door middel van load- en performancetesten vooraf kan worden vastgesteld of de infrastructuur voldoende capaciteit heeft om piekbelasting op te vangen.

6. Hosting & beheer

De marktpartijen beschrijven beheer en onderhoud van het klantportaal als een continu proces waarin stabiliteit, veiligheid en doorontwikkeling centraal staan. Daarbij wordt doorgaans onderscheid gemaakt tussen functioneel beheer, technisch beheer en infrastructuurbeheer, met een duidelijke rolverdeling tussen opdrachtgever en leverancier. Leveranciers geven aan dat technisch beheer onder meer bestaat uit monitoring, incidentmanagement, beveiligingsupdates, beheer van integraties en release-management. Daarnaast wordt het belang benadrukt van vaste teams, duidelijke SLA-afspraken en periodieke afstemming om het portaal structureel te verbeteren op basis van gebruiksdata en operationele ervaringen.

De meeste marktpartijen beschouwen cloudgebaseerde hosting als het meest passend voor een klantportaal, met name vanwege schaalbaarheid en flexibiliteit bij piekbelasting. Zowel publieke cloudomgevingen als zogenoemde sovereign cloud-oplossingen worden genoemd als passende opties, afhankelijk van eisen rondom compliance, governance en datalocatie. Enkele partijen noemen daarnaast on-premise of hybride varianten als mogelijke alternatieven wanneer beleidskaders of bestaande infrastructuur daarom vragen.

Wat betreft datalocatie geven partijen aan dat gegevens doorgaans binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte worden opgeslagen en verwerkt, in lijn met AVG-vereisten. In meerdere antwoorden wordt benadrukt dat het portaal zelf vaak slechts beperkt data opslaat en voornamelijk gegevens ontsluit uit achterliggende systemen. De exacte locatie van opslag en verwerking hangt volgens partijen samen met de gekozen hostingoplossing en contractuele afspraken.

De beschikbaarheid van een klantportaal wordt volgens de marktpartijen primair bepaald door de gekozen infrastructuur en de bijbehorende serviceafspraken. In de praktijk worden beschikbaarheidspercentages genoemd variërend van circa 99,5% tot 99,99%, afhankelijk van het gekozen serviceniveau. Monitoring, redundantie en schaalbare infrastructuur worden daarbij genoemd als belangrijke maatregelen om de continuïteit van het portaal te waarborgen.

Vrijwel alle marktpartijen geven aan dat hosting door een andere partij mogelijk is. Daarbij wordt benadrukt dat duidelijke afspraken nodig zijn over verantwoordelijkheden, beheerprocessen en technische randvoorwaarden. Wanneer deze afspraken helder zijn vastgelegd, kan het portaal volgens de meeste partijen zonder grote beperkingen binnen een externe hostingomgeving worden beheerd.

7. Kosten en opbouw

De marktpartijen geven aan dat de kosten voor ontwikkeling en beheer van een klantportaal afhankelijk zijn van de scope, architectuurkeuzes en het gewenste serviceniveau. De genoemde uurtarieven liggen doorgaans tussen circa €80 en €150 per uur, afhankelijk van rol en specialisatie. Voor ontwikkelsprints van twee tot drie weken wordt door meerdere partijen een indicatie gegeven tussen ongeveer €20.000 en €46.000 per sprint, afhankelijk van teamsamenstelling en integratiecomplexiteit. Licentiekosten kunnen beperkt blijven wanneer gebruik wordt gemaakt van open-source technologie, al kunnen aanvullende kosten ontstaan voor platformlicenties, security- of monitoringtools. Voor beheer en onderhoud na oplevering worden maandelijkse kosten genoemd die indicatief variëren van circa €500 tot €10.000 per maand, afhankelijk van het gekozen serviceniveau en de omvang van het beheer. Daarnaast kunnen kosten ontstaan voor hosting, cloudinfrastructuur, integraties en doorontwikkeling.