

Marktconsultatieleidraad

Klant Contact Centrum Oplossing (KCC)

Gemeente Arnhem

Zaaknummer: 5139058

15 Juli 2026 | Versie 1.0

Inleiding

Hartelijk dank voor uw interesse in de marktconsultatie met betrekking tot een nieuwe **Contact Center oplossing (KCC/Frontoffice)**. We waarderen uw betrokkenheid en kijken uit naar uw waardevolle input.

Met deze marktconsultatie wil Gemeente Arnhem een beeld vormen van hoe de markt voor KCC-oplossingen eruit ziet en welke aanbestedingsprocedure het beste bij deze opdracht past. Uw inzichten helpen ons om de opdracht zo goed mogelijk te beschrijven en een passende inkoopstrategie te kiezen.

Door middel van deze marktconsultatie wordt u uitgenodigd om een aantal vragen te beantwoorden. Het doel van deze marktconsultatie is niet om partijen te selecteren of contracteren; u hoeft dan ook geen aanmelding of inschrijving in te dienen.

In dit document vindt u een beschrijving van de consultatieprocedure, de voorwaarden en uitgangspunten voor deelname.

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door Gemeente Arnhem. De consultatie wordt begeleid door een adviseur van het team Inkoop en Aanbesteding.

1. De marktconsultatie

1.1 Gemeente Arnhem en De Connectie

Gemeente Arnhem is de aanbestedende dienst voor deze opdracht. Arnhem is de hoofdstad van de provincie Gelderland en telt ruim 165.000 inwoners.

Binnen Gemeente Arnhem is De Connectie het cluster dat bedrijfsvoeringsdiensten uitvoert. De Connectie levert deze diensten aan de gemeenten Arnhem, Rheden en Renkum, alsmede aan enkele aangesloten derden. De volgende afdelingen vallen onder De Connectie: Facilitaire Zaken en Frontoffice, Administratie en Beheer en Inkoop & Aanbesteding, Basisregistraties, Belastingen, DIV, ICT en Management Support.

De KCC-oplossing die wordt aanbesteed, wordt ingezet voor het Klant Contact Centrum van de gemeente Arnhem en de Frontoffice van De Connectie. In een later stadium worden mogelijk ook de gemeenten Rheden en Renkum op de nieuwe oplossing aangesloten.

1.2 Aanleiding marktconsultatie

De aanleiding voor deze marktconsultatie is dat de gemeente Arnhem vooraf beter wil begrijpen wat de markt kan bieden en welke risico's en kansen er zijn vóór de start van een nieuwe aanbesteding. De gemeente vindt het daarom raadzaam om vooraf meer tijd te investeren, zodat de inhoud van de aanbesteding zelf van een hogere kwaliteit is.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om:

- Inzicht te krijgen in het huidige marktaanbod voor KCC-oplossingen die werken in combinatie met Microsoft Teams
- Het bereiken van geïnteresseerde marktpartijen, teneinde de kennis van de markt te benutten voor het specificeren van functionele en technische eisen (PvE)
- Input te verzamelen voor de inkoopstrategie: aanbestedingsvorm, gunningscriteria en wegingen
- Te komen tot een aanbestedingsdocument dat de wensen van de opdrachtgever goed uitdrukt en inspeelt op wat de markt kan bieden
- De haalbaarheid en de eventuele risico's vroegtijdig kunnen identificeren en mitigeren

1.4 Huidige situatie

Binnen de gemeente Arnhem, de Frontoffice én de gemeenten Renkum en Rheden wordt op dit moment gebruik gemaakt van de Contact center applicatie CC4Teams in combinatie met Microsoft Teams Phone. Hierbij wordt de Contact center oplossing ingezet ten behoeve van het dienstverleningskanaal Telefonie. Daarnaast maakt het overgrote deel van de aangesloten organisaties gebruik van Teams Telefonie als kantoortelefonie en wordt in hoge mate mobiele telefonie ingezet. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van MoYoBi voor het maken van piketschakelingen.

In de recente dienstverleningsonderzoeken is vastgesteld dat de wijze waarop de huidige telefonie omgeving is ingericht en de mogelijkheden die deze biedt, onvoldoende zijn voor het continueren van deze telefonie omgeving.

De gemeente Arnhem heeft de ambitie om in de eerste helft van 2027 haar Contact Center voorzieningen te vernieuwen.

1.5 Gewenste situatie

Met deze marktconsultatie wenst de gemeente Arnhem zich inzicht te verschaffen in de toekomstige mogelijkheden van een op Cloud gebaseerde Contact Center applicatie. Naast de telefonie functionaliteit, wordt inzet van innovatieve technologieën voor het verder versterken van de dienstverlening gezien als een van de pijlers voor de vervanging van de huidige omgeving. Kernaspecten daarbij zijn inzet van innovatieve technologie voor rapportages, ontsluiten van kennisbanken én het automatiseren van werkprocessen binnen het KCC en de Frontoffice.

1.5.1 Omnichannel Contact center

Initieel worden de kanalen telefonie en e-mail gezien als valide kanalen voor zowel de KCC's alsook de Frontoffice. Daarnaast wordt een groot deel van de interacties met inwoners en ondernemers gevoerd via zg webformulieren als onderdeel van het zaakstelsel. Daarnaast is er ook oog voor verdere invulling van de digitale kanalen, waarmee de gemeente Arnhem haar dienstverlening verder kan verbeteren, daarbij inzet op kanalen die aansluiten bij de behoefte van onze inwoners, ondernemers en gebruikers.

De gemeente verwacht in Q2 van 2027 de beschikking te krijgen over een moderne en veilige Contact Center applicatie, welke naast kantoortelefonie kan worden ingezet en daarmee haar verdere ambities voor de komende jaren kan vormgeven. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de gevraagde aantallen/volumes.

	KCC Arnhem en FrontOffice	KCC Rheden	KCC Renkum
Agent (named)	75-80	12	8
Supervisor	10	2	2
Coach/Kwaliteit	5	nvt	nvt
Beheer	3		

De gemeente verwacht dat de geboden Cloud Contact Center oplossing de organisatieonderdelen in ruime mate ondersteunt in het verkrijgen van effectiviteit, regie en kwaliteit van haar dienstverlening, zowel vanuit Real-Time als historisch perspectief. Daarbij verwacht de gemeente dat geboden oplossingen in belangrijke mate bijdragen aan de inzet van innovatieve technologie voor het verbeteren van haar diensten de komende jaren. Daarbij kan worden gedacht aan :

1. Innovatieve rapportagemogelijkheden en dashboards.
2. Inzet van gespreksopname en transcriptie,
3. Inzet van vraagarticulatie in plaats van keuzemenu's
4. Versterken van inzage in en sturing op inzet van agenten binnen het contact center
5. Versterken van de kwaliteit van dienstverlening, bijvoorbeeld via inzet van Klanttevredenheidsscores
6. Het kunnen koppelen met zaak- en taaksystemen op basis van gangbare koppelvlakken (API/RestAPI)

1.5.2 Beveiligingsrichtlijnen en maatregelen

De gemeente is gehouden om oplossingen en diensten af te nemen, welke voldoen aan de richtlijnen conform BIO2.0 en Forumstandaardisatie. Daarnaast streeft de gemeente in belangrijke mate te werken met architectuurprincipes zoals Gemma én Common Ground.

Een voorgestelde Cloud Contact Center oplossing zal worden getoetst aan de bovenstaande richtlijnen c.q. zullen in de aanbesteding eisen en vragen worden gesteld op basis van deze thema's.

NB: Ter referentie: Kantoortelefonie (buiten scope)

De gemeente maakt voor haar kantoortelefonie gebruik van Microsoft Teams Phone als basis. Daarbij vormt de bereikbaarheid van de verschillende afdelingen een belangrijke rol. Dit wordt uitgevoerd middels belgroepen en waar nodig individuele nummers. Het spreekt voor zich dat moderne Cloud Contact center oplossingen kunnen worden geïntegreerd met applicaties zoals Teams. Daarnaast verwacht de gemeente dat, in relatie tot de BIO2.0 richtlijnen dat een Cloud Contact Center oplossing kan worden gekoppeld op bronnen als Entra ID (SSO en interne gids) en andere voor gemeenten belangrijke bron informatie.

2. Procedure

2.1 Opbouw marktconsultatie

Deze marktconsultatie bestaat uit een open, schriftelijke ronde via TenderNed. Bij deze marktconsultatieleidraad vindt u een vragenlijst in hoofdstuk 5. Gemeente Arnhem nodigt u uit om deze vragen middels het meegestuurde invulformulier te beantwoorden en te retourneren via TenderNed.

Na de schriftelijke ronde kunnen aanvullende gesprekken worden ingepland voor verdieping. Daarvoor worden partijen apart uitgenodigd.

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is:

Selcuk Sari

E-mail: Selcuk.sari@arnhem.nl

Tel: 06 15 05 11 18

2.2 Verslaglegging

De informatie die uit de marktconsultatie wordt opgehaald, wordt verwerkt in de aanbestedingsstukken en de inkoopstrategie. Er wordt geen apart verslag gepubliceerd.

2.3 Aanmelden marktconsultatie

De marktconsultatie wordt gepubliceerd via TenderNed. U kunt uw schriftelijke reactie indienen via TenderNed voor de sluitingsdatum.

2.4 Planning

Datum	Beschrijving / activiteit
15 juli 2026	Publicatie marktconsultatie via TenderNed
10 augustus 2026	Uiterlijke datum stellen van vragen via TenderNed
26 augustus 2026	Beantwoording van vragen
2 september 2026	Uiterste datum ontvangst schriftelijke reacties
Uiterlijk 11 september	Eventuele mondelinge gesprekken (na individuele afstemming)

3. Resultaat en vervolg

De resultaten van de marktconsultatie worden gebruikt voor:

- De verdere uitwerking van het Programma van Eisen (PvE)
- De inkoopstrategie (aanbestedingsvorm, gunningscriteria, wegingen)
- De opzet van de formele Europese aanbestedingsprocedure
- De opzet van de Proof of Concept (PoC), die onderdeel wordt van de aanbesteding ter verificatie van de aangeboden oplossing

De informatie die u verstrekt, wordt niet gedeeld met andere deelnemers. Deelname aan de marktconsultatie heeft geen invloed op uw kansen in een eventuele latere aanbestedingsprocedure.

4. Voorwaarden

Uw deelname aan deze marktconsultatie is geheel vrijwillig. Indien u besluit deel te nemen, dient u rekening te houden met de volgende voorwaarden:

1. Vrijwillige en Vrijblijvende Deelname

Deelname aan deze marktconsultatie is volledig vrijwillig en zonder enige verplichting. De deelnemers kunnen geen aanspraak maken op een vergoeding voor hun bijdrage.

2. Gebruik van Informatie

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u ermee in dat de door u verstrekte informatie door de aanbestedende dienst kan worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. U verklaart tevens akkoord te gaan met alle genoemde voorwaarden.

3. Doel van de Marktconsultatie

De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om informatie te verzamelen van potentiële inschrijvers. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie, namelijk het verstrekte marktconsultatiedocument inclusief bijlagen.

4. Geen Onderdeel van Aanbestedingsprocedure

De marktconsultatie maakt geen deel uit van de formele aanbestedingsprocedure. Deelname aan deze consultatie heeft geen invloed op de kansen en mogelijkheden tijdens een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Deelname aan de marktconsultatie schept geen enkele overeenkomst of juridische binding tussen de opdrachtgever en de deelnemende partijen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie op elk gewenst moment, om welke reden dan ook, te beëindigen.

5. Aanvullende Vragen en Toelichtingen

De gemeente Arnhem behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van uw ingediende schriftelijke reactie aanvullende vragen te stellen of om verdere toelichting of aanvulling te verzoeken.

6. Vertrouwelijkheid

De gemeente Arnhem verzoekt u duidelijk aan te geven wanneer u van mening bent dat er sprake is van concurrentiegevoelige vertrouwelijke informatie. Tevens wordt van u verwacht dat u vertrouwelijk omgaat met de door de gemeente Arnhem verstrekte informatie, die door hen als "vertrouwelijk" is aangeduid.

7. Geen Rechten aan Documenten

Aan de inhoud van de verstrekte documenten in het kader van deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend. De documenten bevatten louter voorlopige gegevens die geen bindende rechten scheppen.

5. Vragenlijst

Organisatie	
1	Kunt u een korte schets van uw organisatie geven? Wat zijn uw relevante expertises op het gebied van KCC-oplossingen? Welke ontwikkelingen verwacht u binnen het vakgebied in de komende vijf jaar?
2	Welke referenties heeft u voor vergelijkbare KCC-opdrachten, bij organisaties van vergelijkbare omvang (gemeenten, publieke sector)?
4	Hoe ziet uw organisatie de toekomstige ontwikkeling van KCC-omgevingen? Wat zijn volgens u de belangrijkste trends en ontwikkelingen?
Aanbesteding	
4	Welke geschiktheidseisen (certificaten en kerncompetenties/referenties) adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding?
5	Welke minimumeisen en uitvoeringseisen adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding?
6	Welke gunningscriteria adviseert u ons op te nemen in de aanbesteding?
7	Welke prijscomponenten zijn van belang en hoe zou Gemeente Arnhem de prijzen het beste kunnen uitvragen?
Functionaliteit en techniek	
8	Gemeente Arnhem hanteert een SaaS-tenzij-beleid. Hoe sluit uw oplossing hierop aan? Waar worden data opgeslagen en wordt dataopslag binnen de EER gegarandeerd?
9	In welke mate biedt uw oplossing mogelijkheden voor integratie met andere systemen, zoals TOPdesk (servicemanagement), Microsoft 365, zaaksystemen en andere gemeentelijke applicaties?
10	Kunt u inzicht geven hoe uw oplossing is beveiligd en aan welke standaarden deze voldoet, waarbij minimaal moet worden voldaan aan de binnen de gemeente gebruikelijke BIO2.0 richtlijnen en richtlijnen uit de forumstandaardisatie?
11	Hoe ziet de licentie- en kostenstructuur van uw oplossing eruit (per agent, per gebruiker, vast, variabel, concurrent)?
12	Hoe gaat uw oplossing om met schaalbaarheid (op- en neerwaarts) ten aanzien van het aantal agenten, belvolumes en toekomstige uitbreiding naar aanvullende gemeenten?
	De gemeente Arnhem voorziet in de nabije toekomst de inzet van op A.I. gestoelde processen, daar waar het gaat over ontsluiten van kennisbanken, het kunnen analyseren van gespreksopnames en bij het kunnen sturen van de effectiviteit van haar contact centers. In hoeverre sluit de door u voorgestelde oplossing hierop aan en op welke wijze wordt A.I technologie ingezet.
13	Gemeente Arnhem voorziet in de nabije toekomst ander manieren van interactie met haar inwoners en ondernemers, bijvoorbeeld door vraaggestuurd te routeren of door de inzet van Voice agents. In hoeverre voorziet uw beoogde applicatie in deze mogelijkheden?

14	Op welke wijze beschikt de beoogde oplossing over inzage in Real time en Historische rapportage mogelijkheden. Hoe neemt u ons al klant mee in de diverse mogelijkheden.
Beheer en organisatie	
15	Welke opleiding en certificering biedt u voor functioneel beheerders? Hoe borgt u kennisoverdracht bij implementatie en na oplevering?
16	Gemeente Arnhem werkt met strikte Role Based Access op basis van IAM en integratie met Entra ID. Kunt u aangeven hoe u om zou gaan met het toevoegen van gebruikers aan agentgroepen of beheer of agentrollen binnen uw beoogde oplossing. Welke mechanismen kent de door u beoogde SaaS dienst om een fijnmazige rollenstructuur te kunnen opzetten?
	Kunnen beheerders van Arnhem zelf agenten toevoegen en verwijderen in de applicatie. Meer in zijn algemeenheid: wat kunnen beheerders zelf doen en waar hebben ze u als leverancier voor nodig?
Implementatie en Proof of Concept	
17	Hoe ziet uw implementatieaanpak eruit? Wat is een realistische doorlooptijd voor implementatie bij een organisatie van vergelijkbare omvang?
18	Hoe kijkt u aan tegen een Proof of Concept (PoC) als onderdeel van de gunningsprocedure? Wat heeft u nodig om een PoC van circa 2 weken succesvol uit te voeren?
Dienstverlening	
19	Hoe wordt de dienstverlening na oplevering gegarandeerd? Welke SLA-niveaus biedt u en hoe is support georganiseerd?
20	Heeft u samenwerkingsverbanden met andere leveranciers die relevant zijn voor de gevraagde oplossing?
Duurzaamheid en Social Return	
21	Welke mogelijkheden ziet u op het gebied van duurzaamheid en hoe adviseert u ons dit op te nemen in de aanbesteding?
22	Welke mogelijkheden ziet u op het gebied van Social Return en hoe adviseert u ons dit op te nemen in de aanbesteding?
Overige	
23	Zijn er andere zaken waarover u Gemeente Arnhem wilt adviseren ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding?
24	Kunt u voorbeelden geven van referentieopdrachten waarbij vergelijkbare software is geleverd? Bij voorkeur binnen de (semi-)publieke sector en bij voorkeur bij een gemeente.
25	Bent u bereid uw antwoorden mondeling toe te lichten op een nader te bepalen datum? Zo ja, wat is de naam en het e-mailadres van uw contactpersoon?