

MARKTVERKENNING

Telecommunicatiediensten

Nummer: Z/26/013606

Uitgave: Hecht | COD/DWO en Inkoop

Datum: 10 augustus 2026

Voorwoord

Voor u ligt het marktverkenning-document voor de voorgenomen Europese aanbesteding “Telecommunicatiediensten Hecht”. Hecht wil aan de hand van een marktverkenning informatie ophalen op het gebied van deze dienstverlening.

Hecht is van mening dat een uitgebreide marktconsultatie een waardevolle bijdrage kan leveren aan het vaststellen van de aanbestedingsstrategie, het vormgeven van de opdracht, het opstellen van het programma van eisen en de gunningscriteria.

Daarnaast draagt de marktverkenning bij aan de kwaliteit en transparantie van de aanbesteding. Van alle belanghebbenden, zoals de eigen werkgroep en de leveranciers van de te leveren diensten, vragen wij feedback om de aanbesteding tot een succes te maken.

De marktverkenning bestaat uit een open gesprek waarin alle onderwerpen die relevant zijn voor het onderwerp worden besproken. Marktpartijen worden van harte uitgenodigd alles aan te dragen en te bespreken wat van waarde is voor de aanbestedende dienst.

Partijen die deelnemen aan de marktverkenning zullen bij de aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen bij de start van de aanbesteding over dezelfde informatie beschikken.

Wij willen u alvast bedanken voor de getoonde interesse wij zien uw eventuele aanmelding met enthousiasme tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Hecht, projectteam Telecom

Inhoud

1.	Inleiding.....	4
1.1	Aanleiding.....	4
1.2	Doel en opzet van de marktverkenning.....	5
1.3	Scope	5
1.4	Onderwerpen	5
2.	Procedure marktverkenning	6
2.1	Planning.....	6
2.2	Aanmelding	7
3.	Voorwaarden marktverkenning.....	7
3.1	Afwezigheid van rechten	7
3.2	Taal.....	7
3.3	Geheimhouding.....	8
3.4	Vergoeding	8
3.5	Voorbehoud	8
	Bijlage uitwerking functionele diensten	9

1. Inleiding

Deze marktverkenning wordt uitgevoerd door Hecht.

Hecht (hierna ook: 'wij') zet zich in voor de gezondheid en veiligheid van de inwoners van de regio Hollands Midden. Wij zijn een Gemeenschappelijke Regeling van 18 gemeenten. Daarin staat dat Hecht ten doel heeft de belangen te behartigen van de aan de regeling deelnemende gemeenten op het terrein van de openbare gezondheidszorg, de volksgezondheid, kwetsbare inwoners op het grensvlak van zorg en veiligheid, geneeskundige hulpverlening in het kader van de rampenbestrijding en crisisbeheersing en de ambulancezorg.

Wij zijn een deskundige partner in de zorg- en veiligheidsketen met een duidelijk doel: alles wat wij doen draagt bij aan een beter leven van de inwoners van de regio Hollands Midden. Hiermee bedoelen we meer gezondheid, meer veiligheid en meer kansen.

Onze missie is: alles wat wij doen, moet leiden tot verbetering van de kwaliteit van het leven in de regio waarvoor wij samen verantwoordelijk zijn. Moet leiden tot meer positief ervaren gezondheid, meer veiligheid en meer kansen voor iedereen.

Hecht bestaat uit de GGD Hollands Midden, de RAV Hollands Midden en het ZVH Hollands Midden. Wij zijn één organisatie, met één doel. Iedereen met een eigen bijdrage. Ieder vanuit professionele autonomie. Met elkaar bereiken we ons doel. We doen dit samen met onze ketenpartners, met de klant, met onze opdrachtgevers, en met elkaar. De waarde die we hechten aan deze samenwerkingen toont zich in onze naam.

Het werkgebied van Hecht bestaat uit de volgende gemeenten: Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten, Zoeterwoude, Gouda, Waddinxveen, Zuidplas, Bodegraven-Reeuwijk, en Krimpenerwaard.

Meer informatie vindt u op www.wijzijnhecht.nl

1.1 Aanleiding

Deze marktverkenning wordt gehouden voorafgaand aan de aanbesteding "Telecommunicatie Diensten", maar maakt daarvan geen deel uit. De overeenkomsten die Hecht momenteel heeft voor de levering van telecommunicatiediensten lopen eind volgend jaar af. Naar aanleiding hiervan is een project gestart om nieuwe overeenkomsten te sluiten waarmee zowel de continuering van de bestaande dienstverlening als een verbetering van de aansluiting van de dienstverlening op de huidige behoeften van de gebruikers gerealiseerd moet worden.

Hecht wenst voorafgaand aan de aanbesteding te inventariseren welke mogelijkheden er in de markt voorhanden zijn. De informatie die wij met de verkenning vergaren, kan worden gebruikt bij de nadere besluitvorming. Alle ondernemingen worden van harte uitgenodigd om mee te denken. Aan deelneming of bijdragen in deze verkenning kunnen geen rechten worden ontleend.

Na een eerste interne verkenning van de behoeften wil het projectteam nu door het uitvoeren van een marktverkenning graag met de markt van gedachten wisselen over de inhoud, mogelijkheden en aanpak van de voorgenomen aanbesteding(en). Met deze oproep wordt aan marktpartijen gevraagd aan deze verkenning deel te nemen.

1.2 Doel en opzet van de marktverkenning

Door het uitvoeren van een marktverkenning brengt het projectteam de markt in kaart en krijgt Hecht inzicht in:

- Welke marktpartijen geïnteresseerd zijn in deelname aan de aanbesteding en op welke wijze zij willen inschrijven;
- Op welke manier de aanvraag ingericht moet worden zodat deze optimaal past binnen de mogelijkheden van de markt;
- Welke aanvullende diensten (en mogelijk ook producten) marktpartijen in het aandachtsgebied eventueel zouden kunnen en willen leveren.
- De te bepalen aanbestedingsstrategie.

De marktverkenning wordt uitgevoerd in de vorm van individuele gesprekken met geïnteresseerde en ter zake kundige marktpartijen.

1.3 Scope

De scope van de aanbesteding(en) omvat op dit moment de volgende functionele diensten:

- Mobiele spraak- en datadiensten
- Vaste spraakdiensten
- Dienstverlening voor de afhandeling van interne en externe telefonie (communicatieplatform/telefooncentrale diensten), inclusief ondersteuning van het klantcontactcentrum.
- Opschalen in geval van calamiteiten.

Een verdere (zeer globale) uitwerking van deze functionele diensten is opgenomen in de bijlage van dit document.

Naast de functionele dienstverlening zoeken wij één of meerdere leveranciers die Hecht professioneel adviseren en ondersteunen bij onder andere:

- Inrichting, onderhoud en beheer van het communicatieplatform.
- Integratie van het communicatieplatform met andere binnen Hecht gebruikte informatiesystemen.
- Training van medewerkers in het gebruik van het communicatieplatform.
- Advisering over de (verbetering van de) mobiele beschikbaarheid van telecommunicatiediensten.
- Het signaleren van trends en ontwikkelingen die nieuwe kansen bieden voor een verbeterde bereikbaarheid van Hecht.

1.4 Onderwerpen

De marktverkenning bestaat uit een open gesprek waarin alle onderwerpen die relevant zijn voor het onderwerp worden besproken. Marktpartijen worden van harte uitgenodigd alles aan te dragen en te bespreken wat van waarde is voor de aanbestedende dienst. Wij willen daarbij in ieder geval de volgende onderwerpen bespreken:

1. Dienstverlening

In paragraaf 2 (scope) is globaal aangegeven aan welke dienstverlening behoefte is. In dit kader komen onder meer de volgende vragen naar voren:

- a. Welke andere diensten zijn er in aanvulling op en gerelateerd aan de in paragraaf 2 (scope) genoemde dienstverlening interessant om uit te vragen?
- b. Welke in paragraaf 2 (scope) genoemde diensten kunt/wilt u niet leveren?

2. De inhoud en eventuele onderverdeling van de opdracht(en)

De aanbestedende dienst wil graag weten hoe de opdracht het best kan worden opgezet/geformuleerd zodat marktpartijen hier optimaal op kunnen aanbieden. Hierbij horen onder meer de volgende vragen:

- a. Hoe kan de aanbesteding zo worden ingericht dat deze aantrekkelijk is voor marktpartijen?
- b. Welke in dit document vermelde zaken zien jullie als 'show stoppers'?
- c. Welk advies geven jullie als het gaat om het onderverdelen van de totale opdracht in meerdere deelopdrachten (percelen)?

3. Selectie en contractering

- a. Hoe kan Hecht de beste leverancier selecteren (hoe kunnen we het beste selecteren op kwaliteit)?
- b. Wat is het optimale aantal te contracteren leveranciers voor de te leveren producten en diensten?
- c. Wat is (zijn) (een) optimale looptijd(en) van de te sluiten overeenkomst(en)?
- d. Hoe kunnen we de overeenkomst(en) toekomstbestendig maken?

4. Servicelevels

Met de leveranciers worden verschillende (procedurele) afspraken overeengekomen die gerelateerd zijn aan de contractuele verplichtingen. Onder andere de ondersteuning van leveranciers bij incidenten/storingen speelt in dit kader een belangrijke rol. Telefonische onbereikbaarheid van Hecht tijdens kantooruren is niet acceptabel en een hoge mobiele beschikbaarheid van spraak en data in de ambulances tijdens en buiten kantoor tijden is essentieel. Dit leidt onder andere tot de volgende vragen:

- a. Welke servicelevels zijn realistisch, marktconform en passend bij de gevraagde beschikbaarheid van de diensten?
- b. Welke eisen kunnen we stellen aan de bereikbaarheid/beschikbaarheid van medewerkers van de leverancier tijdens en buiten kantoor tijden?

5. Tarifiering

Om aanbiedingen vergelijkbaar te maken zal het projectteam bij de aanbestedingsdocumenten (een) tariefblad(en) voegen dat/die door de inschrijvers ingevuld dien(t)(en) te worden. Welke prijs- en bekostigingsmodellen sluiten het beste aan bij onze dienstverlening)?

2. Procedure marktverkenning

2.1 Planning

Activiteit	Datum
Publicatie marktverkenning op TenderNed	Maandag 10 augustus 2026
Sluitingsdatum aanmelding	Vrijdag 28 augustus 2026 12u00
Gesprekken met uitgenodigde partijen	Week van 07 t/m 11 september 2026
Mogelijk aanvullende gespreksperiode	Week van 14 t/m 18 september 2026

Wij behouden ons het recht voor wijzigingen in de planning aan te brengen c.q. van de planning af te wijken. In dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle geïnteresseerde marktpartijen plaats. Wij hanteren de volgende planning voor de marktverkenning.

2.2 Aanmelding

Bedrijven die aan de marktverkenning willen deelnemen, kunnen zich aanmelden door via het aanbestedingsplatform TenderNed te reageren.

Voeg bij de aanmelding het volgende toe:

1. Een korte beschrijving (maximaal een half A4) waarin compact en globaal wordt aangegeven met welke achtergrond/invallshoek het bedrijf zich voor deelname aan de marktverkenning inschrijft.
2. De namen van de personen die aan de marktverkenning deel zullen nemen.

De gesprekken vinden bij voorkeur plaats op onze locatie in Leiden (Parmentierweg 49, Leiden). Indien nodig kan het gesprek online via MS-Teams plaatsvinden. Graag ontvangen we bij uw aanmelding uw voorkeur voor de wijze waarop het gesprek wordt gevoerd:

- op het kantoor van Hecht in Leiden of
- online via MS-Teams.

Aanmelding voor een gesprek in het kader van de marktverkenning is mogelijk tot **uiterlijk 28 augustus 12u00**. De gesprekken worden ingepland in de week van maandag 07 tot en met vrijdag 11 september. Indien nodig vinden gesprekken plaats in de week van maandag 14 september tot en met vrijdag 18 september.

Hecht richt de marktverkenning op bedrijven die aantoonbare ervaring hebben met de levering van de beschreven producten en diensten. Hecht kan besluiten om een bedrijf uit te sluiten van de marktverkenning, als blijkt dat het betreffende bedrijf onvoldoende relevante ervaring heeft met de levering van de hiervoor beschreven producten en diensten en daardoor onvoldoende kan bijdragen aan de doelstelling van de marktverkenning. Als dit aan de orde is zullen we hierover vooraf in contact treden met het betreffende bedrijf.

3. Voorwaarden marktverkenning

3.1 Afwezigheid van rechten

De marktverkenning maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan een aanbestedingsprocedure. De marktverkenning geeft ook op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen Hecht en de deelnemende partijen. Het staat Hecht vrij om de marktverkenning op ieder moment te beëindigen.

3.2 Taal

De voertaal tijdens de marktverkenning is Nederlands. Alle documenten van zowel de deelnemer als van de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld.

3.3 Geheimhouding

Een deelnemer zal alle informatie, die door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. De aanbestedende dienst zal de informatie die wordt verstrekt door de deelnemer vertrouwelijk behandelen.

3.4 Vergoeding

Er worden geen vergoedingen gegeven voor gemaakte of te maken kosten, verbonden aan de marktverkenning.

3.5 Voorbehoud

Hecht is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktverkenning betrekking heeft.

3.6 Overige voorwaarden

- De deelname is geheel vrijwillig en vrijblijvend.
- Door deelname aan de marktverkenning verklaart de geïnteresseerde marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.
- Het marktverkenning document is slechts geschreven in het kader van de marktverkenning voor deze aanbesteding. De marktverkenning is geen uitnodiging om in te schrijven op de aanbesteding, waarvoor deze marktverkenning als voorbereiding dient.
- Hecht behoudt zich het recht voor om de planning zoals in dit document geschetst is naar eigen inzicht aan te passen en/of het traject van de marktverkenning geheel of gedeeltelijk te staken.
- De door middel van deze marktverkenning aan ons verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld en wordt niet gebruikt voor een ander doel dan het opdoen van marktkennis om tot een kwalitatief beter aanbestedingsdocument (strategie) te komen.
- Het is van belang te weten dat informatie uit deze marktverkenning kan afwijken van informatie die later in het kader van de voorgenomen aanbesteding wordt verstrekt.

Bijlage uitwerking functionele diensten

Let op: deze bijlage is uitsluitend bedoeld om een eerste (zeer) globale indruk te geven van de functionele behoefte die in initiële interne gesprekken naar voren is gekomen. Het overzicht zal in de uiteindelijk op te stellen aanbestedingsdocumenten nog aanzienlijk worden uitgebreid en van meer detail worden voorzien.

Telefonie medewerkers:

- Medewerkers bellen met mobiele toestellen.
- Meeste medewerkers uitsluitend behoefte aan 'bellen en gebeld worden'.
- Vast-mobiel integratie (vast nummer uitsturen bij mobiel bellen).
- Gebruiksprofielen (zelf routing inkomende gesprekken bepalen).
- Belgroepen/huntgroepen.
- Unified Communicatie (UC).

Klantcontactcentrum:

- Gekoppeld via IP-VPN (door Hecht ingericht/beheerd) en internet.
- Inrichten verschillende agentgroepen/loketten/teams (met eigen nummers/lijnen).
- Flexibel/dynamisch kunnen wisselen van/naar agentgroep/loket/team.
- Interactive Voice Response (IVR) in verschillende talen.
- Wachtrijfunctionaliteit, waaronder het geven van verschillende soorten boodschappen (aantal wachtenden, terugbel optie, verwijzing naar servicepagina, etc.) en het kunnen verplaatsen van wachtenden in een wachtrij.
- Dashboard voor agenten en supervisors met (bijna) realtime informatie.
- Listen, whisper en barge-in functionaliteit.
- Omnichannel functionaliteit voor spraak, email en chat/whatsapp (geen overige social media).
- Klanttevredenheidsonderzoek.
- Koppeling met applicaties van derden, onder andere met systeem met klantdossiers en een kennisbank.
- Historische rapportages, kwantitatief (cijfermatig, over inkomende gesprekken) en kwalitatief (klanttevredenheid).
- Spraakopname, zowel van gesprekken via de kantooromgeving als van gesprekken.

Mobiele communicatie (spraak en data):

- Indoor dekkingsvoorzieningen op kantoor en in voorkomende gevallen thuislocaties.
- Focus op zo hoog mogelijke beschikbaarheid voor de ambulances.
- Premium support bij storingen/incidenten.

Vaste communicatie (alleen spraak):

- SIP verbindingen;
- Nummerblokken.