



Marktconsultatie

Zaaksysteem, Document Management Systeem en CRM

1 september 2026

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	De aanbestedende dienst.....	3
2.1	<i>Gemeente Hollands Kroon</i>	3
2.2	<i>Contactpersoon.....</i>	3
3	Aanleiding van de marktconsultatie.....	4
4	Huidige situatie.....	6
5	De marktconsultatie	7
5.1	<i>Doel van de marktconsultatie</i>	7
5.2	<i>Inhoudelijke informatie.....</i>	7
5.2.1	<i>Gewenste situatie (toekomstbeeld).....</i>	7
5.2.2	<i>Scope van de beoogde oplossing.....</i>	8
5.2.3	<i>Binnen scope</i>	8
5.2.4	<i>Buiten scope (tenzij marktpartijen dit als best practice aandragen).....</i>	8
5.2.5	<i>Aantallen en gebruikers (indicatief).....</i>	8
5.2.6	<i>Privacy, beveiliging en datalocatie.....</i>	8
5.2.7	<i>Integratie en toekomstvastе inrichting</i>	8
5.3	<i>Gemeente Hollands Kroon (organisatiecontext).....</i>	9
6	De vragenlijst.....	10
7	Procedure	11
7.1	<i>Marktconsultatie</i>	11
7.2	<i>Vragen over de marktconsultatie.....</i>	11
7.3	<i>Verslaglegging.....</i>	11
7.4	<i>Planning.....</i>	11
7.5	<i>Resultaat en vervolg.....</i>	11
8	Voorwaarden	12
	Bijlage 1. Vragenlijst Zaaksysteem, Document management systeem en CRM	14
	Bijlage 2. Antwoordblad Zaaksysteem, Document management systeem en CRM.....	17

1 Inleiding

De gemeente Hollands Kroon bereidt zich voor op een mogelijke aanbesteding voor de vervanging en/of vernieuwing van het huidige Zaaksysteem, Document Management Systeem (DMS) en CRM. Deze systemen vormen een essentieel onderdeel van de digitale informatiehuishouding en ondersteunen primaire processen zoals zaakgericht werken, documentbeheer, archivering en dienstverlening aan inwoners en ketenpartners.

De ontwikkelingen in de markt voor zaak- en documentmanagementsystemen volgen elkaar snel op. Nieuwe technologieën, veranderende wet- en regelgeving (waaronder de Archiefwet, de Wet open overheid en de AVG) en toenemende eisen aan digitale dienstverlening vragen om een toekomstbestendige en flexibel inrichtbare oplossing. Daarnaast is er een groeiende behoefte aan betere integratie met het applicatielandschap, ondersteuning van zaakgericht werken en een efficiënte en betrouwbare informatievoorziening

Met deze marktconsultatie wil de gemeente inzicht verkrijgen in de actuele mogelijkheden en ontwikkelingen binnen de markt. De consultatie biedt marktpartijen de gelegenheid om hun visie, innovaties en ervaringen te delen. De opgehaalde informatie wordt gebruikt om de behoefte, scope, uitgangspunten en mogelijke oplossingsrichtingen voor een eventuele aanbesteding nader te verkennen en te onderbouwen.

Deze marktconsultatie heeft nadrukkelijk een verkennend karakter en maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure. Er is nog geen sprake van een opdracht, we zijn voornamelijk informatie aan het ophalen. Er kunnen geen rechten aan worden ontleend. De gemeente streeft naar een open, transparant en zorgvuldig proces, waarin alle relevante marktpartijen op gelijke wijze worden behandeld en de gelegenheid krijgen om input te leveren.

2 De aanbestedende dienst

2.1 Gemeente Hollands Kroon

Gemeente Hollands Kroon is een gemeente in Noord-Holland met circa 50.000 inwoners en een uitgestrekt gebied met meerdere dorpen en kernen. De organisatie levert een breed scala aan publieke diensten aan inwoners, bedrijven en ketenpartners en werkt daarbij vanuit een sterke focus op digitale dienstverlening en toegankelijkheid.

De gemeente werkt aan een toekomstbestendige informatiehuishouding, waarin informatie betrouwbaar, toegankelijk en duurzaam wordt beheerd over de gehele levenscyclus. Dit betekent dat informatiebeheer, archivering, privacy en gegevensbescherming integraal onderdeel zijn van de bedrijfsvoering en digitale dienstverlening. Hierbij wordt gestuurd op een samenhangend geheel van processen, systemen en data, met als doel betere dienstverlening, transparantie en een effectieve uitvoering van wettelijke taken.

Binnen deze ontwikkeling spelen het Zaaksysteem, Document Management Systeem (DMS) en de ondersteuning van het Klant Contact Centrum (KCC) een centrale rol. De gemeente streeft naar een oplossing die zaakgericht werken, document- en dossierbeheer, klantcontact en informatievoorziening integraal ondersteunt. Daarbij is het van belang dat medewerkers beschikken over een volledig en actueel klant- en zaakbeeld en dat inwoners op een eenvoudige en consistente manier gebruik kunnen maken van digitale dienstverlening.

De organisatie kenmerkt zich door een manier van werken waarin samenwerking, eigenaarschap en innovatie centraal staan. Deze uitgangspunten gelden zowel intern als in de samenwerking met leveranciers. Van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij bijdragen aan een open en constructieve samenwerking, gericht op continue verbetering en gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het resultaat.

Wanneer in dit document gesproken wordt over “wij”, wordt hiermee Gemeente Hollands Kroon bedoeld. Voor algemene informatie over onze organisatie verwijzen wij naar:

<https://www.hollandskroon.nl>

2.2 Contactpersoon

Communicatie over deze marktconsultatie vindt uitsluitend plaats via TenderNed. Contact op andere wijze met medewerkers van de gemeente over deze marktconsultatie wordt niet op prijs gesteld.

3 Aanleiding van de marktconsultatie

De gemeente Hollands Kroon staat aan de vooravond van een mogelijke vervanging en vernieuwing van haar huidige Zaaksysteem, Document Management Systeem (DMS), in samenhang met de ondersteuning van klantcontact en dienstverlening via het Klant Contact Centrum (KCC).

De huidige inrichting van systemen en processen sluit in toenemende mate niet meer optimaal aan bij de ambities van de organisatie. Er is sprake van versnippering van informatie over verschillende systemen, beperkte ondersteuning van integrale werkprocessen en een groeiende afhankelijkheid van handmatige handelingen. Dit belemmert efficiënte bedrijfsvoering, consistente dienstverlening en het realiseren van een integraal klant- en zaakbeeld.

Daarnaast nemen de eisen vanuit wet- en regelgeving verder toe. De gemeente dient te voldoen aan onder andere de Archiefwet, de Wet open overheid (Woo) en de AVG. Dit vraagt om een oplossing waarin informatiebeheer, archivering, transparantie en gegevensbescherming structureel zijn geborgd en integraal onderdeel vormen van de werkprocessen.

De markt ontwikkelt zich in verschillende richtingen, waaronder geïntegreerde platforms en modulaire oplossingen die via open standaarden en API's samenwerken. De gemeente wil met deze marktconsultatie onderzoeken welke oplossingsrichting of combinatie van oplossingsrichtingen het beste aansluit bij haar behoeften.

Gemeente Hollands Kroon verwacht dat:

- Het aantal zaken, documenten en klantcontactmomenten verder toeneemt;
- Eisen aan kwaliteit, transparantie, herleidbaarheid en informatiebeheer zwaarder worden;
- Inwoners hogere verwachtingen hebben ten aanzien van snelheid, toegankelijkheid en digitale dienstverlening;
- Samenwerking tussen medewerkers, teams en ketenpartners intensiever en meer integraal wordt;
- Risico's op fouten, inefficiëntie en privacy- en beveiligingsincidenten toenemen bij een versnipperde en deels handmatige werkwijze;
- De samenhang tussen zaakgericht werken, documentbeheer en klantcontact essentieel wordt voor goede dienstverlening.

Wij willen de uitvoeringslast verlagen en tegelijkertijd de kwaliteit van dienstverlening en informatiebeheer verhogen door ondersteuning te zoeken in een moderne, geïntegreerde oplossing voor Zaak Management (ZS), Document Management (DMS) en klantcontact (KCC/CRM), met onder andere:

- Ondersteuning van zaakgericht werken van intake tot en met archivering;
- Een integraal klant- en zaakbeeld voor KCC en vakafdelingen;
- Geïntegreerd document- en dossierbeheer met versiebeheer en metadatering;
- Workflowondersteuning, procesautomatisering en taaktoewijzing;
- Ondersteuning van samenwerking binnen en tussen teams en dossiers;
- Logging, audittrail en ondersteuning van het 4-ogenprincipe waar nodig;

- Ondersteuning van digitale dienstverlening en selfservice (bijv. formulieren en omnichannel interacties);
- CRM-/kennisfunctionaliteit ter ondersteuning van KCC-medewerkers en consistente communicatie richting inwoners;
- Voldoen aan wet- en regelgeving (Archiefwet, Woo, AVG) by design;
- Mogelijkheden voor koppelingen met bestaande en toekomstige systemen (via API's).

Met deze marktconsultatie willen we de markt betrekken bij deze opgave en toetsen welke oplossingen realistisch, toekomstbestendig en passend zijn voor de gemeente Hollands Kroon.

4 Huidige situatie

De gemeente Hollands Kroon werkt momenteel met een gescheiden inrichting voor klantcontact en zaakgericht werken. Het op Microsoft Dynamics-gebaseerde Klant Informatie Systeem (KIS) fungeert als frontoffice voor klantcontact en procesregie, terwijl Decos JOIN wordt gebruikt als centrale voorziening voor zaakregistratie, documentbeheer en archivering. Deze scheiding leidt tot een gefragmenteerd klant- en zaakbeeld en vraagt van medewerkers dat zij informatie uit meerdere systemen moeten combineren.

Hoofdapplicatie KCC

KIS (Microsoft Dynamics-gebaseerd maatwerksysteem, CRM)

- Registratie van klantcontacten
- Afhandeling van vragen en verzoeken
- Ondersteuning van KCC-processen
- (Deels) zaakafhandeling voor (100) processen zonder vakapplicatie
- Gekoppeld aan Microsoft Teams bellen.
- Sharepoint voor document opslag

Hoofdapplicatie zaaksysteem & DMS

Decos Join

Zaakgericht werken

- aanmaken van zaken (bijv. besluiten, aanvragen)
- beheren van de voortgang van zaken
- vastleggen van statussen en resultaten
- documentbeheer en archivering
- centrale opslag en ontsluiting van dossiers
- BAG, belastingen en andere teams maken zaken aan
- vakteams (VTH, sociaal domein) raadplegen zaken

Centraal archiefsysteem

- archivering
- vernietiging
- bewaartermijnen

Aandachtspunten in de huidige werkwijze:

De huidige werkwijze wordt gekenmerkt door een functionele scheiding tussen KIS en Decos JOIN, waarbij klantcontact, zaakafhandeling en dossiervorming verdeeld zijn over meerdere systemen. Dit leidt tot versnippering van informatie, dubbele handelingen en een gebrek aan integraal klant- en zaakbeeld. Daarnaast zorgt de afhankelijkheid van maatwerk en koppelingen voor een verhoogde beheerlast en beperkte wendbaarheid van de informatievoorziening.

5 De marktconsultatie

In dit hoofdstuk lichten wij toe wat wij willen ophalen in de marktconsultatie en welke informatie wij aan marktpartijen meegeven. Ook beschrijven wij de beoogde (toekomstige) situatie en de scope.

5.1 Doel van de marktconsultatie

De gemeente Hollands Kroon wil via deze marktconsultatie inzicht verkrijgen in de mogelijkheden van de markt voor een toekomstbestendige inrichting van:

- zaakgericht werken
- document- en informatiebeheer
- klantcontact en dienstverlening

Wij zien in de huidige situatie dat deze functionaliteiten verdeeld zijn over meerdere systemen, met als gevolg een versnipperd klant- en zaakbeeld en inefficiënte werkprocessen. Medewerkers zijn genooddaakt om informatie uit verschillende systemen te raadplegen en te combineren, wat leidt tot extra administratieve lasten en een verhoogde kans op fouten.

Met deze marktconsultatie beogen wij:

- inzicht te krijgen in beschikbare oplossingsrichtingen (integraal vs. modulair);
- te toetsen in hoeverre marktpartijen kunnen voorzien in één samenhangende oplossing;
- input te verkrijgen voor het bepalen van de scope, eisen en inkoopstrategie van een toekomstige aanbesteding;
- realistische en toekomstbestendige scenario's te verkennen die passen binnen onze organisatie en architectuur.

Wij vragen marktpartijen om hun inzichten en aanbevelingen, inclusief mogelijke risico's, randvoorwaarden en "lessons learned" uit vergelijkbare implementaties bij (decentrale) overheden.

5.2 Inhoudelijke informatie

5.2.1 Gewenste situatie (toekomstbeeld)

De gemeente Hollands Kroon streeft naar een toekomstbestendige, integrale inrichting van haar informatievoorziening waarbij:

- klantcontact, zaakafhandeling en documentbeheer logisch samenhangen;
- medewerkers beschikken over één integraal klant- en zaakbeeld;
- processen eenduidig en efficiënt worden ondersteund;
- informatie op één centrale en betrouwbare manier wordt vastgelegd en ontsloten;
- archivering en compliance structureel en aantoonbaar geborgd zijn;
- dienstverlening aan inwoners transparanter, sneller en consistenter wordt.

Wij staan open voor verschillende oplossingsrichtingen, waaronder:

- één geïntegreerd platform waarin deze functionaliteiten samenkomen;
- een modulaire architectuur waarbij componenten via standaard API's samenwerken (bijvoorbeeld conform Common Ground-principes).

Belangrijk uitgangspunt is dat de oplossing:

- toekomstbestendig en schaalbaar is;
- aansluit op wet- en regelgeving (o.a. Archiefwet, Woo, AVG);
- flexibel kan inspelen op veranderingen in processen en dienstverlening.

5.2.2 Scope van de beoogde oplossing

De marktconsultatie richt zich op een oplossing die (in samenhang) ondersteuning biedt aan:

- zaakgericht werken (ZS);
- document- en archiefbeheer (DMS);
- Klantcontact en dienstverlening (KCC/CRM);
- Potentiële integratie met bestaande en toekomstige applicaties.

5.2.3 Binnen scope

- Functionele en technische oplossingsrichtingen
- Integratie- en architectuurprincipes
- Ondersteuning van processen en dienstverlening
- Beheer, implementatie en doorontwikkeling

5.2.4 Buiten scope (tenzij marktpartijen dit als best practice aandragen)

De volgende onderwerpen vallen buiten de scope van deze marktconsultatie. Marktpartijen mogen deze onderwerpen wel benoemen indien zij deze relevant achten voor hun advies.

1. specifieke inrichting van individuele procesvarianten
2. volledige uitwerking van migratiestrategie tot op detailniveau
3. organisatorische herinrichting van teams

5.2.5 Aantallen en gebruikers (indicatief)

Wij vragen marktpartijen om mee te denken over schaalbaarheid en licentiemodellen, uitgaande van:

- Meerdere gebruikersgroepen: incidentele gebruikers, “power users”, reviewers/controleurs, functioneel beheer;
- Piekbelasting bij bijvoorbeeld grotere Woo-verzoeken en bij actieve publicaties.
- 500- gebruikers
- 4 beheerders (nu verspreid over meerdere systemen)

Indien relevant vragen wij marktpartijen om bandbreedtes te adviseren (bijv. licenties voor concurrent users, named users, of hybride modellen).

5.2.6 Privacy, beveiliging en datalocatie

Randvoorwaarden zijn onder andere:

- AVG-conforme verwerking en verwerkersafspraken;
- Passende beveiligingsmaatregelen, logging en toegangsbeveiliging;
- Heldere afspraken over tijdelijke opslag, retentie en verwijdering;
- Opslag en verwerking van gegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

5.2.7 Integratie en toekomstvaste inrichting

De gemeente wil waar mogelijk kunnen aansluiten op:

- Single Sign-On (bijv. Entra ID) en provisioning (bijv. SCIM);

- ZGW, REST en eventueel Open API's voor toekomstige koppelingen (bijv. publicatievoorzieningen, zaaksystemen/DMS);
- Ondersteuning van StUF(BG en ZKN)
- rapportage-export voor sturing en verantwoording.
- Inrichting volgens common ground.

Wij vragen marktpartijen om aan te geven welke integraties “standaard” zijn, welke maatwerk vragen, en wat dit betekent voor doorlooptijd, beheer en potentiële kosten.

5.3 Gemeente Hollands Kroon (organisatiecontext)

De uitvoering van processen binnen de gemeente vraagt om nauwe samenwerking tussen verschillende disciplines, waaronder klantcontact (KCC), vakafdelingen, informatiebeheer en juridische functies. In de huidige situatie zijn deze activiteiten verdeeld over meerdere systemen en processen.

Wij zoeken daarom een oplossing die deze samenwerking integraal ondersteunt: enerzijds centraal beheerbaar en goed te sturen op kwaliteit, compliance en informatiebeheer, en anderzijds praktisch en gebruiksvriendelijk is voor medewerkers in de dagelijkse uitvoering van processen.

6 De vragenlijst

Bij deze marktconsultatie is een vragenlijst toegevoegd, 'Bijlage 1. Vragenlijst Zaaksysteem, Document management systeem en CRM'. Indien uw onderneming wil deelnemen aan de marktconsultatie, ontvangen we graag via de berichtenbox op TenderNed de door u ingevulde 'Bijlage 2 Antwoordblad Zaaksysteem, Document management systeem en CRM' retour.

7 Procedure

7.1 Marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit een schriftelijke uitvraag (Bijlage 2. Vragenlijst Zaaksysteem, Document management systeem en CRM) en, indien gewenst, een toelichting/demonstratie door marktpartijen. De gemeente kan op basis van de schriftelijke reacties vervolgvragen stellen of een verdiepingsgesprek plannen.

De marktconsultatie is geen aanbesteding en maakt er geen onderdeel van uit. Deelname biedt geen voordelen en het niet deelnemen biedt geen nadelen.

7.2 Vragen over de marktconsultatie

U kunt uw vragen over deze marktconsultatie en de documenten stellen via TenderNed.

Wacht daar niet mee: stel uw vraag zodra iets voor u niet duidelijk is. U kunt vragen stellen tot de datum die in TenderNed staat aangegeven.

7.3 Verslaglegging

De gemeente verwerkt alle opgehaalde informatie in een marktconsultatieverslag. De antwoorden/informatie die u heeft verstrekt verwerken we in het verslag zonder hierbij specifiek aan te geven welke partij welke informatie heeft verstrekt. Na afloop van de marktconsultatie publiceert de gemeente dit verslag via TenderNed.

7.4 Planning

Onderstaande planning is indicatief. De gemeente behoudt zich het recht voor de planning aan te passen.

Beschrijving/activiteit	Datum/tijdstip
Publicatie marktconsultatieleidraad	31-08-2026
Uiterste datum voor het stellen van vragen	14-09-2026
Publicatie antwoorden/ Nota van Inlichtingen	21-09-2026
Uiterste datum indienen vragenlijst/antwoord	05-10-2026
Eventuele gesprekken/demonstraties	19-10-2026 t/m 23-10-2026
Publicatie verslag	Datum nader vast te stellen

7.5 Resultaat en vervolg

Na afronding van de marktconsultatie bepaalt de gemeente:

- Of een aanbesteding wordt gestart;
- Welke scope en percelering passend is;
- Welke aanbestedingsprocedure en contractvorm wordt gekozen;
- Welke eisen en gunningscriteria worden uitgewerkt;
- Welke implementatie- en beheerinrichting gewenst is (incl. budgettaire bandbreedte).

De gemeente streeft naar een zorgvuldig en transparant vervolgproces, met gelijke kansen voor marktpartijen.

8 Voorwaarden

De onderstaande uitgangspunten en voorwaarden zijn van toepassing op deze marktconsultatie. Door deelname gaat een marktpartij akkoord met deze voorwaarden.

1. Akkoord

Door deelname aan deze marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

2. Vrijblijvendheid

De marktconsultatie is vrijblijvend. Er kunnen geen rechten of verplichtingen aan worden ontleend. De gemeente is niet verplicht een aanbesteding te starten en is niet gebonden aan uitkomsten. De gemeente behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken.

3. Gelijke behandeling en transparantie

De gemeente behandelt marktpartijen gelijk. Informatie die relevant is voor alle partijen wordt in beginsel gedeeld via een nota van inlichtingen of in een geanonimiseerd verslag. 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. Geen voorselectie

Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een eventuele aanbesteding.

5. Communicatiekanaal

Alle communicatie verloopt uitsluitend via het in dit document genoemde contactadres. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands. Marktpartijen nemen geen rechtstreeks contact op met andere medewerkers van de gemeente over deze marktconsultatie.

6. Vertrouwelijkheid en openbaarmaking

De gemeente verwerkt de reacties bij voorkeur geanonimiseerd. Marktpartijen dienen duidelijk aan te geven welke onderdelen vertrouwelijk zijn en waarom. De gemeente kan niet garanderen dat alle informatie vertrouwelijk kan blijven, bijvoorbeeld bij wettelijke verzoeken om openbaarmaking.

7. Kosten

De gemeente vergoedt geen kosten die marktpartijen maken voor deelname aan deze marktconsultatie, waaronder kosten voor het opstellen van antwoorden of het geven van een demonstratie.

8. Aansprakelijkheid

De gemeente is niet aansprakelijk voor (in)directe schade die voortvloeit uit deelname aan de marktconsultatie.

9. Intellectuele eigendomsrechten en gebruik van informatie

De intellectuele eigendomsrechten op alle door marktpartijen in het kader van deze marktconsultatie verstrekte informatie, documenten en overige materialen blijven berusten bij de betreffende marktpartij.

of diens rechthebbenden.

Door deelname aan deze marktconsultatie verleent de marktpartij aan de gemeente Hollands Kroon een kosteloos, niet-exclusief en onbeperkt gebruiksrecht om de verstrekte informatie te beoordelen en te gebruiken voor het doel van deze marktconsultatie, de voorbereiding van een eventuele aanbestedingsprocedure en de verdere uitwerking van de behoefte van de gemeente.

Indien op (delen van) de verstrekte informatie rechten van derden rusten, dient de marktpartij dit vooraf en uitdrukkelijk kenbaar te maken. De marktpartij verklaart bevoegd te zijn de verstrekte informatie met de gemeente te delen en vrijwaart de gemeente voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de verstrekte informatie overeenkomstig dit artikel.

De gemeente zal bedrijfsvertrouwelijke informatie en specifiek uitgewerkte oplossingen niet één-op-één overnemen in openbare aanbestedingsstukken. De gemeente behoudt zich wel het recht voor om algemene marktinzichten, functionele uitgangspunten, best practices en geanonimiseerde en geaggregeerde informatie uit de consultatie te verwerken in haar verdere besluitvorming en eventuele aanbestedingsdocumenten, zonder dat daarvoor een vergoeding verschuldigd is.

Aan deelname aan deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend. Eventuele claims met betrekking tot het gebruik van verstrekte informatie, intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijkheid of vergoedingen worden uitsluitend beoordeeld voor zover deze voortvloeien uit dwingendrechtelijke wet- en regelgeving of uitdrukkelijk schriftelijk door de gemeente zijn aanvaard.

10. Bepaald fabricaat/productie

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'.

11. Voorbehoud

Voortschrijdend inzicht, veranderende wet- en regelgeving, organisatorische keuzes of technische ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat informatie in een eventuele aanbesteding afwijkt van deze marktconsultatie.

Bijlage 1. Vragenlijst Zaaksysteem, Document management systeem en CRM

1. Visie en oplossingsrichting

1. Beschrijf uw visie op een toekomstbestendige inrichting van zaakgericht werken, document- en informatiebeheer en ondersteuning van klantcontact bij een gemeente zoals Hollands Kroon.
2. Welke oplossingsrichtingen ziet u voor deze opgave, bijvoorbeeld een geïntegreerd platform, een modulaire inrichting of een combinatie daarvan? Licht toe welke voordelen, nadelen en randvoorwaarden u per oplossingsrichting ziet.
3. Welke onderdelen van de opgave kan uw organisatie zelf ondersteunen en voor welke onderdelen werkt u samen met partners of andere leveranciers?

2. Ondersteuning van de gemeentelijke werkwijze

1. Beschrijf op hoofdlijnen hoe uw oplossingsrichting de samenhang ondersteunt tussen klantcontact, zaakafhandeling, document- en dossierbeheer en archivering.
2. Hoe draagt uw oplossing bij aan een volledig en actueel klant- en zaakbeeld, zonder dat medewerkers onnodig tussen verschillende systemen hoeven te wisselen?
3. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing om processen, werkvoorraden, samenwerking, taakverdeling en kwaliteitscontrole te ondersteunen?
4. Hoe ondersteunt uw oplossing inwoners die gedurende één proces wisselen tussen website, telefoon, balie, e-mail en andere kanalen, waarbij context, statusinformatie en communicatie behouden blijven?
5. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor proactieve communicatie, notificaties en statusupdates richting inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties?
6. Hoe ondersteunt uw oplossing digitale toegankelijkheid, inclusieve dienstverlening en begrijpelijke communicatie richting inwoners?
7. Beschrijf hoe uw oplossing samenwerkt met website, formulieren, Mijn Omgeving, klantcontact en zaakstatusinformatie voor inwoners.

3. Document- en informatiebeheer

1. Hoe ondersteunt uw oplossing het duurzaam beheren, terugvinden, gebruiken, archiveren en waar nodig vernietigen of overbrengen van informatie gedurende de gehele levenscyclus?
2. Welke ontwikkelingen ziet u op het gebied van archivering by design, geautomatiseerde metadatering, duurzame toegankelijkheid en ondersteuning van openbaarmaking?
3. Welke aandachtspunten of keuzes moet de gemeente volgens u vroegtijdig maken om document- en informatiebeheer goed in de toekomstige inrichting te borgen?
4. Kunt u inzicht geven in de mate van ondersteuning die uw oplossing biedt voor WOO-processen?

4. Architectuur en integratie

1. Beschrijf op hoofdlijnen hoe uw oplossing technisch is opgebouwd en hoe onderdelen kunnen samenwerken met bestaande en toekomstige gemeentelijke applicaties.
2. Welke principes, open standaarden en integratiemogelijkheden acht u voor deze opgave relevant? Geef daarbij aan welke koppelingen of voorzieningen doorgaans standaard beschikbaar zijn en wanneer aanvullende configuratie of maatwerk nodig is.
3. Welke keuzes kan de gemeente maken om afhankelijkheid van één leverancier te beperken en gegevens, documenten en configuraties duurzaam beschikbaar en overdraagbaar te houden?
8. Hoe ondersteunt uw oplossing de eisen uit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), inclusief omnichannel dienstverlening en toekomstig kanaalmanagement?

5. Privacy, beveiliging en compliance

1. Kunt u toelichten hoe privacy, informatiebeveiliging, logging, autorisatie, auditbaarheid en gegevensbescherming binnen uw oplossing en dienstverlening worden ingericht en aantoonbaar worden geborgd?
2. Welke relevante normen, certificeringen, assurance-rapportages en verwerkersafspraken acht u voor deze dienstverlening passend?
3. Welke aandachtspunten ziet u rond gegevensopslag, datalocatie, sub verwerkers, continuïteit en afhankelijkheid van partijen buiten de Europese Economische Ruimte?
4. Indien uw oplossing AI-functionaliteiten bevat, hoe worden transparantie, menselijke controle, uitlegbaarheid en compliance met de AI Act ondersteund?

6. Implementatie, migratie en samenwerking

1. Welke implementatie- en migratiescenario's acht u voor deze opgave realistisch? Beschrijf deze op hoofdlijnen en benoem de belangrijkste afhankelijkheden, risico's en randvoorwaarden.
2. Welke rolverdeling en vormen van samenwerking tussen gemeente, leverancier en eventuele ketenpartners zijn volgens u belangrijk voor een succesvolle implementatie en ingebruikname?
3. Welke maatregelen adviseert u om de dienstverlening, beschikbaarheid van informatie en archiefkwaliteit tijdens de overgang van de huidige naar de toekomstige situatie te waarborgen?
4. Welke lessen uit vergelijkbare implementaties bij gemeenten of andere decentrale overheden wilt u aan Hollands Kroon meegeven?

7. Beheer, dienstverlening en ontwikkeling

1. Hoe ziet u de verdeling van functioneel en technisch beheer tussen gemeente, leverancier en eventuele partners?
2. Hoe organiseert u ondersteuning, onderhoud, releasebeheer, continuïteit en doorontwikkeling gedurende de gebruikperiode?
3. Welke mogelijkheden heeft de gemeente om de oplossing zelfstandig te configureren en aan te passen wanneer processen, wetgeving of dienstverlening veranderen?

4. Welke ontwikkelingen verwacht u de komende jaren op het gebied van zaakgericht werken, documentbeheer, klantcontact, procesautomatisering en AI? Welke gevolgen hebben deze ontwikkelingen voor keuzes die de gemeente nu maakt?
5. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor klanttevredenheidsmetingen, feedbackverzameling en rapportage op dienstverlening-KPI's

8. Kosten, licenties en contractuele aandachtspunten

1. Beschrijf de mogelijke licentie- en prijsmodellen voor deze opgave. Welke modellen passen volgens u bij verschillende typen gebruikers en gebruiksintensiteit?
2. Welke belangrijke kostencomponenten moet de gemeente betrekken bij het bepalen van de totale kosten over de gehele gebruiksperiode?
3. Kunt u op hoofdlijnen een indicatieve kostenbandbreedte geven voor de door u voorgestelde oplossingsrichting of scenario's? Vermeld daarbij de belangrijkste aannames en eventuele onderdelen die niet in de indicatie zijn opgenomen.
4. Welke contractuele aandachtspunten adviseert u voor een eventuele aanbesteding, bijvoorbeeld voor gegevensbeschikbaarheid, exit, indexatie, wijzigingen, koppelingen, sub verwerkers en continuïteit?

9. Advies voor een eventuele aanbesteding

1. Welke afbakening en eventuele verdeling in onderdelen of percelen acht u voor deze opgave passend en waarom?
2. Welke eisen of uitgangspunten zijn volgens u noodzakelijk en welke onderwerpen zouden ruimte moeten laten voor verschillende oplossingen?
3. Op welke onderwerpen kan de gemeente in een aanbesteding daadwerkelijk onderscheid tussen oplossingen en leveranciers zichtbaar maken?
4. Welke aanbesteding- en contractvorm acht u voor deze opgave passend en proportioneel? Licht uw advies toe.
5. Welke geschiktheidseisen, waaronder certificeringen acht u relevant in het kader van deze aanbesteding en waarom?
6. Welke gunningscriteria acht u geschikt en waarom? Op welke wijze valt onderscheidend vermogen zichtbaar te maken in de aanbesteding?
7. Welke relevante onderwerpen, risico's of marktontwikkelingen zijn volgens u nog onvoldoende in deze marktconsultatie aan de orde gekomen?

Bijlage 2. Antwoordblad Zaaksysteem, Document management systeem en CRM

Separaat toegevoegd.