Nota van Inlichtingen

Marktconsultatie Zaaksysteem & Document Management Systeem

TN605158

17-09-2026

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1		Hoort CRM en klantcontact tot de te vervangen scope? De titel van de marktconsultatieleidraad luidt "Zaaksysteem, Document Management Systeem en CRM", terwijl de aankondiging op TenderNed als titel "Zaak Management Systeem & Document Management Systeem" hanteert. Ook binnen de leidraad wisselt de formulering: §3 opent met een mogelijke vervanging en vernieuwing van "het huidige Zaaksysteem, Document Management Systeem (DMS), in samenhang met de ondersteuning van klantcontact en dienstverlening via het Klant Contact Centrum (KCC)", terwijl §5.2.2 klantcontact en CRM als onderdeel van de scope van de beoogde oplossing benoemt. Kunt u verduidelijken of de ondersteuning van klantcontact en CRM onderdeel uitmaakt van de mogelijke vervanging, of dat deze functionaliteit in de huidige vorm blijft bestaan en de opgave zich richt op de samenhang daarmee? Dit bepaalt in belangrijke mate hoe marktpartijen hun oplossingsrichtingen in categorie 1 en 2 uitwerken.	De marktconsultatie richt zich op het verkennen van oplossingsrichtingen voor de mogelijke vervanging en vernieuwing van het huidige Zaaksysteem en Document Management Systeem, in samenhang met de ondersteuning van klantcontact en dienstverlening. Daarbij wordt ook gekeken naar CRM-functionaliteit en de ondersteuning van processen binnen het Klant Contact Centrum (KCC). Wij realiseren ons dat de verschillende formuleringen in de leidraad en de TenderNed-publicatie hierover vragen kunnen oproepen. De bedoeling is nadrukkelijk om de markt inzicht te laten geven in de mate waarin zaaksysteem-, documentmanagement-, klantcontact- en CRM-functionaliteiten geïntegreerd kunnen worden aangeboden, dan wel in samenhang met elkaar kunnen functioneren. De marktconsultatie heeft geen vooraf vastgestelde oplossingsrichting. Zowel geïntegreerde oplossingen (categorie 1) als oplossingen op basis van meerdere samenwerkende componenten (categorie 2) kunnen daarom ingaan op de invulling van CRM- en klantcontactfunctionaliteit als onderdeel van hun voorgestelde oplossingsrichting. Het doel van de marktconsultatie is juist om inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden, voor- en nadelen en marktontwikkelingen op dit vlak, zodat de definitieve scope en uitvraag voor een eventuele aanbesteding verder kunnen worden bepaald.
2		Welke onderdelen van de huidige inrichting wil de gemeente behouden? §4 beschrijft de huidige inrichting en §5.2.1 het toekomstbeeld, maar de leidraad benoemt niet welke onderdelen van de bestaande inrichting de gemeente in het toekomstbeeld wil behouden of hergebruiken. Kunt u aangeven welke onderdelen van de huidige inrichting, voorzieningen of bestaande investeringen de gemeente in de toekomstige situatie wil behouden, en welke onderdelen zij juist wil vervangen? Dat stelt marktpartijen in staat hun oplossingsrichtingen, migratiescenario's en kostenindicaties op een realistische uitgangssituatie te baseren, wat de vergelijkbaarheid van de reacties ten goede komt.	De gemeente heeft op dit moment nog geen definitieve keuze gemaakt over welke onderdelen van de huidige inrichting behouden dan wel vervangen zullen worden. Juist één van de doelen van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in realistische en toekomstbestendige scenario's, inclusief de mogelijkheden voor hergebruik van bestaande voorzieningen, data, processen en investeringen. Marktpartijen worden daarom gevraagd uit te gaan van de in de leidraad beschreven huidige situatie en daarbij aan te geven welke onderdelen volgens hen logisch behouden, geïntegreerd, gemigreerd of vervangen kunnen worden. Daarbij ontvangen wij graag adviezen over de gevolgen voor architectuur, beheer, implementatie, migratie, kosten en toekomstige flexibiliteit. De bestaande situatie, waaronder Decos JOIN, het Microsoft Dynamics-gebaseerde KIS, Microsoft Teams-telefonie, SharePoint-opslag en aanwezige koppelingen met andere applicaties, dient voor deze marktconsultatie te worden beschouwd als de huidige uitgangssituatie. De gemeente staat open voor advies van marktpartijen over de meest passende toekomstige inrichting en eventuele hergebruiksmogelijkheden van bestaande investeringen.
3		Hoe verhouden telefonie en de bestaande klantcontactkanalen zich tot de scope? §4 vermeldt bij de hoofdapplicatie voor het KCC dat de huidige voorziening is gekoppeld aan Microsoft Teams bellen. §3 noemt bij de gewenste situatie de ondersteuning van omnichannel interacties en CRM- en kennisfunctionaliteit ter ondersteuning van KCC-medewerkers. Vraag 2.4 in Bijlage 1 vraagt hoe onze oplossing inwoners ondersteunt die gedurende één proces wisselen tussen website, telefoon, balie, e-mail en andere kanalen, waarbij context, statusinformatie en communicatie behouden blijven. Die vraag is niet opgenomen in het antwoordformulier van Bijlage 2, en in de scopeomschrijving in §5.2.2 komt telefonie niet terug. Kunt u verduidelijken hoe telefonie en de bestaande klantcontactkanalen zich verhouden tot de scope van deze opgave? Concreet: rekent de gemeente de bestaande telefonie- en klantcontactvoorziening tot de te vervangen scope, valt deze erbuiten en vormt zij een gegeven waarop de beoogde oplossing moet aansluiten, of is dat juist een van de keuzes die de gemeente in deze consultatie wil verkennen? Het antwoord bepaalt in belangrijke mate hoe marktpartijen de samenhang tussen klantcontact, zaakafhandeling en dossiervorming in categorie 2 uitwerken.	De gemeente onderzoekt met deze marktconsultatie de mogelijkheden voor een toekomstbestendige inrichting van zaakgericht werken, document- en informatiebeheer, klantcontact en dienstverlening in onderlinge samenhang. In de huidige situatie maakt telefonie deel uit van de klantcontactvoorziening via een koppeling tussen het huidige Klant Informatie Systeem (KIS) en Microsoft Teams Telefonie. Daarnaast worden verschillende klantcontactkanalen gebruikt binnen de dienstverlening. De gemeente heeft op dit moment nog geen definitieve keuze gemaakt over de toekomstige inrichting van telefonie, klantcontactkanalen en de onderliggende CRM-/KCC-functionaliteit. Juist één van de doelen van deze marktconsultatie is om inzicht te verkrijgen in mogelijke oplossingsrichtingen en de wijze waarop deze functionaliteiten kunnen samenwerken met zaakafhandeling, documentbeheer en dienstverlening. Voor de marktconsultatie geldt daarom dat telefonie en klantcontactkanalen niet vooraf als expliciet "te behouden" of "te vervangen" worden aangemerkt. De gemeente wil juist verkennen welke oplossingsrichtingen de markt hiervoor biedt en hoe deze bijdragen aan een samenhangende ondersteuning van klantcontact, zaakafhandeling en dossiervorming.

4		Vragenlijst in Bijlage 1 bevat meer vragen dan het antwoordformulier in Bijlage 2 De vragenlijst in Bijlage 1 van de leidraad bevat zeven vragen die niet in het antwoordformulier van Bijlage 2 zijn opgenomen. Het gaat om de vragen 2.4 tot en met 2.7 over omnichannel dienstverlening, proactieve communicatie, digitale toegankelijkheid en de samenwerking met website, formulieren en Mijn Omgeving, om vraag 4.8 over de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer, om vraag 5.4 over AI-functionaliteit en de AI Act, en om vraag 7.5 over klanttevredenheidsmetingen en KPI-rapportage. In Bijlage 1 loopt de nummering binnen categorie 4 bovendien van 3 naar 8. Kunt u aangeven welke vragenlijst leidend is, en of het is toegestaan het antwoordformulier aan te vullen met de ontbrekende vragen uit Bijlage 1 zodat de beantwoording volledig is? Deze vragen raken onderwerpen waarover marktpartijen naar verwachting relevante input hebben.	Er is een nieuwe bijlage 2 antwoordformulier gepubliceerd bij deze nota van Inlichtingen. Het oude antwoordformulier komt te vervallen.
5		Format, omvang en aanleverwijze van de beantwoording §6 vraagt om het ingevulde antwoordblad via de berichtenbox op TenderNed te retourneren. De leidraad geeft geen kader voor de omvang van de antwoorden en gaat niet in op de mogelijkheid om bijlagen, afbeeldingen of schema's mee te sturen. Het antwoordformulier is een Excel-bestand, waarin uitgebreidere antwoorden met structuur, afbeeldingen, tabellen of schema's beperkt leesbaar zijn. Kunt u aangeven of er een maximale omvang per antwoord geldt, en of het is toegestaan om ter onderbouwing bijlagen, afbeeldingen of architectuurschema's toe te voegen? En is het toegestaan de beantwoording in een andere vorm dan het Excel-bestand aan te leveren, bijvoorbeeld als Word- of PDF-document, mits daarin dezelfde categorie-indeling, vraagvolgorde en nummering wordt aangehouden? Dat komt de leesbaarheid en daarmee de onderlinge vergelijkbaarheid van de reacties ten goede, zonder dat u iets aan verwerkbaarheid inlevert.	Er geldt geen maximum aan het aantal woorden, tekens of A4-pagina's van de beantwoording waarbij wordt opgemerkt dat de gemente prijs stelt op en bondige beantwoording. Het is toegetstaan om bijlagen toe te voegen mits u deze bijlagen noodzakelijk acht ter verduidelijking van uw antwoord. De gemeente ontvangt uw beantwoording graag in ieder geval in .xlsx (MS Excel) formaat.
6	Marktconsultatieleidraad d.d. 1 september 2026, Bijlage 1 en Bijlage 2.	In Bijlage 1 is een vragenlijst opgenomen. Het aantal en de inhoud van deze vragen komen niet volledig overeen met het separate antwoordformulier in Bijlage 2. Kan Gemeente Hollands Kroon bevestigen welke vragen marktpartijen dienen te beantwoorden en welke bijlage hierbij leidend is?	Zie de beantwoording van vraag 4.