

Marktconsultatiedocument

Service Desk Tool

Autorisatie

OPSTELLERS:

Madelon van der Helm
Dave de Leeuw
Roy Beskers

BIJDRAGE IN DE WERKGROEP*:

[Opmerkingen]

Versiegegevens

VERSIE:

[Versie]

DATUM:

8-9-2026

OMSCHRIJVING:

[Samenvatting]

Enschede, 8-9-2026

Versie concept

© 2026, Veiligheidsregio Twente, Enschede, auteursrechten voorbehouden.

Overname van dit rapport (of gedeelten daarvan) is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

Voorwoord

Veiligheidsregio Twente is voornemens de mogelijkheden in de markt te verkennen voor een gebruiksvriendelijke Service Desk Tool ter ondersteuning van interne meldingen, aanvragen, workflows, reserveringen en gerelateerde processen.

Deze marktconsultatie heeft tot doel inzicht te verkrijgen in de actuele markt, beschikbare oplossingen, technische mogelijkheden, randvoorwaarden, kostenbepalende factoren en aandachtspunten voor een mogelijke toekomstige aanbesteding.

Als onderdeel van deze marktconsultatie is een concept Programma van Eisen toegevoegd.

VRT vraagt marktpartijen om op dit concept te reageren en daarbij aan te geven of de beschreven eisen haalbaar, duidelijk, proportioneel en marktconform zijn.

Ook wordt gevraagd om aan te geven of eisen ontbreken, onnodig beperkend of kostenverhogend zijn, of op een andere wijze beter kunnen worden geformuleerd.

De uitkomsten van deze marktconsultatie worden gebruikt voor het bepalen van de aanbestedingsstrategie, de definitieve scope en de verdere uitwerking van de aanbestedingsdocumenten.

Deelname aan deze marktconsultatie is vrijblijvend en verplicht VRT niet tot het starten van een aanbestedingsprocedure of het aangaan van een overeenkomst.

Aan de informatie in dit document en de verstrekte bijlagen kunnen geen rechten worden ontleend.

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Algemene Informatie Veiligheidsregio Twente	5
1.2	Het doel van deze Marktconsultatie	7
1.3	Huidige situatie.....	7
1.4	Gewenste situatie	7
1.5	Verwachting deelnemende marktpartijen	7
2	Procedure marktconsultatie	8
2.1	Vorm	8
2.2	Voorbehoud	8
2.3	Contactpersoon.....	8
2.4	Planning	9
2.5	Stellen van vragen	9
2.6	Instructies voor beantwoording	9
3	Vragen	10

1 Inleiding

1.1 Algemene Informatie Veiligheidsregio Twente

De Aanbestedende dienst in de onderhavige Marktconsultatie is de Veiligheidsregio Twente; Veiligheidsregio Twente is een samenwerkingsverband van 14 gemeenten, gebaseerd op de Wet Gemeenschappelijke Regelingen en geeft uitvoering aan de taken en bevoegdheden van de Wet Veiligheidsregio's.

De samenwerking betreft de gemeenten Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holtten, Tubbergen, Twenterand en Wierden. De regio heeft circa 635.000 inwoners.

1. **Doelstelling:** De Veiligheidsregio Twente heeft primair tot doel de Wet veiligheidsregio's uit te voeren, meer in het bijzonder de taken zoals genoemd in artikel 10 van de Wet Veiligheidsregio's: het waarborgen van de veiligheid van de inwoners en bezoekers van de regio Twente. Dit omvat het voorkomen, beperken en bestrijden van rampen en crises.
2. **Taken:**
 - **Brandweezorg:** Coördineren van brandweeractiviteiten, inclusief preventie, voorbereiding, en daadwerkelijke brandbestrijding.
 - **GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio):** Coördineren van medische hulpverlening bij rampen en crises.
 - **Crisisbeheersing en rampenbestrijding:** Plannen en uitvoeren van maatregelen om rampen en crises effectief te beheersen.
 - **Risicobeheersing:** Identificeren en beperken van risico's die kunnen leiden tot rampen of grote incidenten.
3. **Samenwerking:** Veiligheidsregio Twente werkt nauw samen met verschillende partners zoals politie, gemeenten, waterschappen, het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), en andere veiligheidsregio's.
4. **Bestuur en Organisatie:** De organisatie wordt bestuurd door een algemeen bestuur, dat bestaat uit alle burgemeesters van de veertien gemeenten in Twente. Het dagelijks bestuur gevormd door vijf burgemeesters, onder leiding van een voorzitter, zorgt voor de uitvoering van het beleid. Veiligheidsregio Twente wordt ambtelijk aangestuurd door de Veiligheidsdirectie, bestaande uit de secretaris (voorzitter), de commandant van de brandweer, de directeur Publieke Gezondheid, de korpschef politie en de coördinerend gemeentesecretaris.
5. **Innovatie en Kennisdeling:** Veiligheidsregio Twente zet zich ook in voor innovatie en kennisdeling op het gebied van veiligheid. Ze organiseren regelmatig oefeningen, trainingen, en opleidingen voor hulpverleners en andere betrokkenen.
6. **Contact en Informatie:** De organisatie biedt ook voorlichting en informatie aan het publiek over veiligheidsmaatregelen en hoe zij zichzelf kunnen voorbereiden op noodsituaties.

Voor meer informatie over VRT wordt verwezen naar de website www.vrtwente.nl.

1.1.1 Brandweer Twente

Brandweer Twente is een integraal onderdeel van de VRT. Alle 14 Twentse gemeenten maken deel uit van Brandweer Twente.

De brandweer ziet samen met andere hulpdiensten toe op uw veiligheid. We houden ons bezig met het voorkomen en bestrijden van brand, en het beperken van de gevolgen van brand. We proberen incidenten te voorkomen, maar als het mis gaat kunt u op ons rekenen.

Daadkrachtig, deskundig en behulpzaam

Brandweer Twente is de brandweerdienst die verantwoordelijk is voor brandbestrijding, hulpverlening en brandpreventie in de regio Twente, Nederland. Brandweer Twente is onderdeel van Veiligheidsregio Twente en speelt een cruciale rol in het waarborgen van de veiligheid van de inwoners en bedrijven in de regio.

Enkele belangrijke aspecten van Brandweer Twente:

1. **Doelstelling:** De belangrijkste doelstelling van Brandweer Twente is 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar, het beschermen van mensen en hun bezittingen tegen brand en andere gevaren. Dit omvat zowel het voorkomen van incidenten als het effectief reageren op noodsituaties.
2. **Taken:**
 - **Brandbestrijding:** Uitvoeren van interventies bij branden om deze te bestrijden en de gevolgen te beperken.
 - **Hulpverlening:** Assisteren bij ongevallen en andere noodsituaties, zoals verkeersongelukken, waterongevallen en gevaarlijke stoffen.
 - **Brandpreventie:** Voorkomen van branden door voorlichting, inspecties en advisering van bedrijven en burgers over brandveiligheid.
 - **Opleiding en Training:** Opleiden en trainen van brandweerlieden om hen voor te bereiden op een breed scala aan noodsituaties.
 - **Samenwerking:** Samenwerken met andere hulpdiensten en organisaties binnen de Veiligheidsregio, zoals politie, ambulance, GHOR en gemeenten.
3. **Organisatie:**
 - **Beroeps en Vrijwilligers:** Brandweer Twente bestaat uit en 700 als vrijwillige brandweermensen en 300 beroepsmedewerkers.
 - **Kazernes:** Brandweer Twente heeft 29 brandweerkazernes verspreid over de regio, die strategisch zijn geplaatst om snel te kunnen reageren op incidenten.
4. **Innovatie en Technologie:** Brandweer Twente maakt gebruik van moderne technologieën en innovatieve methoden om de effectiviteit van hun operaties te verbeteren. Dit omvat bijvoorbeeld het gebruik van drones, moderne brandbestrijdingsapparatuur en geavanceerde communicatie- en informatiesystemen.
5. **Voorlichting en Educatie:** Brandweer Twente biedt voorlichting en educatieve programma's aan scholen, bedrijven en het publiek om hen bewust te maken van brandveiligheid en wat te doen in geval van een brand of andere noodsituaties.
6. **Incidenten en Interventies:** De brandweermensen in Twente bestrijden jaarlijks een kleine 5.000 incidenten. De brandweer is 24/7 beschikbaar voor het reageren op noodoproepen en heeft een breed scala aan voertuigen en apparatuur om verschillende soorten incidenten aan te kunnen pakken.
7. **Community Engagement:** Brandweer Twente heeft een sterke betrokkenheid bij de lokale gemeenschap en neemt deel aan diverse evenementen en activiteiten om de relatie met de burgers te versterken en het bewustzijn over veiligheid te vergroten.

Voor meer informatie over Brandweer Twente wordt verwezen naar de website www.brandweer.nl/twente.

1.2 Het doel van deze Marktconsultatie

Dit document heeft als doel geïnteresseerde marktpartijen inzicht te bieden in de context van het project en/of de opdracht.

Met deze marktconsultatie wil VRT een duidelijk beeld krijgen van wat de mogelijkheden en (eventuele) beperkingen zijn en ook het conceptprogramma van eisen toetsen.

De uitkomsten van de marktconsultatie zullen worden gebruikt voor het bepalen van een aanbestedingsstrategie.

- Inzicht te verkrijgen in de samenstelling van de huidige markt, zoals producenten en leveranciers;
- Inzicht te verkrijgen in de trends, ontwikkelingen, technische mogelijkheden en producten op de markt bij leveranciers;
- Inzicht te krijgen in de duurzame ontwikkelingen;
- Eenduidige en objectieve informatie verzamelen;
- Met de markt te kunnen spiegelen over kansen en mogelijkheden;
- Leveranciers stimuleren om ideeën en oplossingen in te brengen in het kader van de voorbereiding van een mogelijke (Europese) aanbesteding en of offertetraject;
- Het kunnen bepalen van een aanbestedingsstrategie, mogelijke nadere planningen objectieve gunningscriteria.

1.3 Huidige situatie

VRT maakt momenteel gebruik van een bestaande Service Desk Tool voor het registreren, behandelen en afhandelen van interne meldingen en aanvragen. De applicatie is beschikbaar voor alle medewerkers binnen de organisatie. Dit betreft in totaal circa 1.150 gebruikers, bestaande uit ongeveer 700 vrijwilligers en 450 ambtelijke medewerkers. Van de ambtelijke medewerkers maken circa 50 medewerkers gebruik van de applicatie als behandelaar.

1.4 Gewenste situatie

VRT wil met dit project inzicht krijgen in de mogelijkheden voor een toekomstbestendige, gebruiksvriendelijke en breed inzetbare Service Desk Tool ter ondersteuning van interne meldingen, aanvragen, workflows en reserveringen.

De beoogde oplossing moet alle medewerkers binnen de organisatie ondersteunen bij het eenvoudig indienen, volgen en afhandelen van interne aanvragen en meldingen. Daarbij gaat het onder meer om IT-gerelateerde meldingen, facilitaire ondersteuning, HRM-gerelateerde aanvragen, het aanvragen en reserveren van middelen, het melden van storingen en het ondersteunen van bijbehorende werkprocessen.

VRT zoekt een oplossing die overzichtelijk, toegankelijk en efficiënt is voor zowel melders als behandelaars. De oplossing moet bijdragen aan een uniforme werkwijze, betere opvolging van meldingen en aanvragen, inzichtelijke voortgang, betrouwbare rapportages en voldoende flexibiliteit om processen waar nodig door VRT zelf in te richten en aan te passen.

Met deze marktconsultatie wil VRT toetsen welke oplossingen in de markt beschikbaar zijn, in hoeverre deze aansluiten op de gewenste situatie en welke aandachtspunten marktpartijen zien ten aanzien van functionaliteit, implementatie, beheer, beveiliging, integraties, schaalbaarheid en kostenbepalende factoren.

1.5 Verwachting deelnemende marktpartijen

Alle geïnteresseerde partijen wordt gevraagd mee te werken aan het beantwoorden van de vragen van VRT.

2 Procedure marktconsultatie

2.1 Vorm

VRT kiest ervoor om de marktconsultatie openbaar te publiceren op TenderNed en de marktpartijen in eerste instantie te vragen om hun antwoorden op de vragen schriftelijk in te dienen. Als de gegeven antwoorden op de vragen uit de marktconsultatie een verduidelijking of toelichting behoeven, zal hierna *mogelijk* nog een mondeling gesprek worden georganiseerd.

2.2 Voorbehoud

- VRT vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan beantwoording van dit document of daaraan gerelateerde activiteiten. Het deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen en VRT vrijblijvend.
- Partijen die deelnemen aan de marktconsultatie zullen bij de (Europese) aanbesteding niet bevoor- of benadeeld worden. Alle partijen zullen over dezelfde informatie beschikken. Informatie die (commercieel) vertrouwelijk is, zal niet worden opgenomen in het verslag van de marktconsultatie en de aanbestedingsstukken.
- Van de marktconsultatie wordt een verslag gemaakt. Het verslag zal deel uitmaken van de documenten die ter beschikking worden gesteld tijdens de (Europese) aanbesteding met inachtneming van het vertrouwelijke karakter van concurrentiegevoelige informatie.
- Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Evenmin vindt op enige wijze uitsluiting van bij de marktconsultatie betrokken partijen plaats in een mogelijke aanbesteding.
- VRT houdt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie of afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen.
- Er kunnen door marktpartijen geen rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie.
- De informatie die wordt verstrekt gedurende de marktconsultatie kan aanzienlijk afwijken van de informatie die in een later stadium wordt verstrekt ten aanzien van de aanbestedingsprocedure.
- De beantwoording van marktpartijen in deze marktconsultatie wordt eigendom van VRT. VRT zal de verkregen informatie zorgvuldig behandelen en concurrentiegevoelige informatie vertrouwelijk behandelen.
- Het staat VRT vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook – op ieder gewenst moment te beëindigen.
- Door deel te nemen aan de marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te zijn met deze bepalingen.
- Voertaal van deze marktconsultatie is Nederlands.

2.3 Contactpersoon

Naam: Dave de Leeuw
Functie: Projectleider

Tijdens de marktconsultatie verloopt alle communicatie met VRT via bovenstaande contactpersoon. Indien er vragen of opmerkingen zijn over dit document, kunt u zich via de TenderNed-berichtenmodule richten tot de contactpersoon. Eventuele aanvullingen en correcties op de marktconsultaties zullen door VRT worden gepubliceerd op TenderNed.

2.4 Planning

Voor de marktconsultatie Service Desk Tool heeft VRT de volgende planning beoogd:

	Actie	Datum
1.	Publiceren marktconsultatie op TenderNed	14-09-2026
2.	Uiterste inleverdatum van uw reactie op de vragen van deze marktconsultatie	02-10-2026
3.	Eindverslag	06-11-2026

2.5 Stellen van vragen

Wanneer u zelf vragen heeft, kunt u deze via de berichtenmodule van TenderNed aan VRT stellen, volgens de planning. VRT zal de vragen verzamelen en geanonimiseerd beantwoorden via TenderNed.

2.6 Instructies voor beantwoording

Omwille van een efficiënte tijdsbesteding bij zowel VRT als de respondenten willen we graag een compacte beschrijving van uw mogelijkheden ten aanzien van het beoogde project ontvangen. We willen u dan ook vragen om de beantwoording van de vragen, in te vullen in het Bijlage 1 Word document. Is makkelijker qua tijd, dus niet via berichten module.

3 Vragen

De volgende vragen wenst VRT schriftelijk beantwoord te krijgen. Via *Bijlage 1 Word document*.

NB: Alle partijen hebben hetzelfde vragen format ontvangen in het kader van deze marktconsultatie. Het kan dus zijn dat een vraag voor u niet van toepassing is. In dat geval kunt u dat als antwoord aangeven.

Organisatie algemeen		
1.	Naam Organisatie	
2.	Naam en contactgegevens contactpersoon	
3.	Wat is de grootte van uw organisatie, uitgedrukt in het aantal FTE dat u in dienst heeft?	
4.	Wat is globaal de jaarlijkse omzet van uw organisatie en wat is globaal uw marktaandeel?	
5.	Waarin onderscheidt de dienstverlening die uw organisatie levert ten opzichte van uw concurrenten?	
Organisatie - opdracht		
	Onze uitgangspunten op het gebied van dit project/deze opdrachten zijn verwoord in paragraaf 1.3. Op welke manier kunnen we volgens u dit doel het beste nastreven.	
	Welke <i>producten/diensten</i> kunt u leveren in het kader van onze opdracht/behoefte?	
	Hoe onderscheidt uw product/uw organisatie zich ten opzichte van de markt	
	Wat zijn specifieke aandachtspunten voor ons als potentiële opdrachtgever?	
	Heeft u ervaringen met andere vergelijkbare overheden? Zo ja welke?	
Bijlage 2 Programma van eisen (concept)		
	Zijn er eisen opgenomen die naar uw inzicht overbodig zijn omdat bijvoorbeeld de gevraagde functies ook op een andere manier haalbaar zijn? Zo ja, welke en hoe zijn deze haalbaar?	
	Kunt u op basis van het conceptprogramma van eisen aangeven of: a. Er eisen gesteld worden die onnodig beperkend zijn? b. Er eisen gesteld worden die onnodig kostenverhogend zijn? c. Er eisen gesteld worden die onduidelijk zijn? d. Er eisen gesteld worden die om een andere reden niet wenselijk zijn? e. Er eisen zijn die gemist worden? Indien ja, graag aangeven welke?	
Onze Wensen (concept)		
	In hoeverre is het mogelijk om via uw applicatie een reservering te doen, waarbij deze reservering ook meteen zichtbaar wordt in de gekoppelde Outlookagenda van het te reserveren item én in de agenda van de aanvrager? Voorbeeldsituatie: een medewerker	

	reserveert een ruimte, hij of zij wil daarbij ook een Tv-scherm gebruiken en tevens enkele collega's uitnodigen. Deze personen zouden dan automatisch via Outlook een uitnodiging moeten krijgen, terwijl de ruimte en het Tv-scherm ook in Outlook gereserveerd worden.	
	Op welke wijze is het mogelijk om bij het openen van de applicatie door gebruikers een soort "webshop" te creëren, waarbij de gebruiker een aanvraag kan doen in meerdere categorieën (zie het als een soort winkelwagen), die van daaruit worden uitgefilterd/doorgezet naar verschillende sectoren of teams?	
	In hoeverre is uw applicatie modulair uitbreidbaar, bijvoorbeeld als het gaat om voorraadbeheer of gebouwbeheer?	
Prijstelling		
	Wat is een marktconforme richtprijs voor de door u aanbevolen applicatie en bent u bereid een opencalculatie te leveren?	
	Hoe is deze prijs opgebouwd en wat zijn kostprijs bepalende factoren?	
Innovaties		
	Welke innovaties zijn recentelijk doorgevoerd in de door u aan te bevelen producten/ diensten?	
	Welke innovaties zullen worden doorgevoerd gedurende de verwachte looptijd van minimaal vier jaar van deze overeenkomst?	
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen		
	Op welke wijze is Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen een onderdeel van jullie bedrijfsvoering? Denk hierbij aan invulling van SROI (Social Return On Investment)	
Dienstverlening		
	Welke suggesties heeft u waarmee VRT haar voordeel zou kunnen doen t.b.v. deze mogelijke aanbesteding?	
	Welke kansen ziet u op het gebied van [dit product] [deze dienst] in de komende vier jaar waar VRT van kan profiteren?	
	Welke risico's ziet u op het gebied van [dit product] [deze dienst] in de komende vier jaar voor VRT?	
	Welke voorwaarden bent u bereid te accepteren? GIBIT/ ARBIT	
	Wat zijn bestaande/ ontwikkelde koppelingen met andere ICT systemen/databases?	
Marktsituatie		
	Hoe zou u de huidige marktsituatie omschrijven? Ga in op het aantal aanbieders, de verhouding tussen de aanbieders op het gebied van marktaandeel, het lokale, regionale, nationale of internationale karakter van de markt en de ontwikkelingen op de markt in brede zin.	

Bijlagen

	Elektronisch invullen en/of toe te voegen door Ondernemer in TenderNed
Bijlage 1	Vraag- en Antwoordformulier
Achtergrondinformatie	
Bijlage 2	Programma van Eisen (concept)
	Bij deze marktconsultatie gaat het in eerste instantie om diensten met de volgende CPV-codes
	▪ 72000000-5 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning ▪ 48000000-8 Software en informatiesystemen ▪ 48421000-5 Software voor faciliteitenbeheer