Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Eindrapportage marktconsultatie

Rijksinkoopsamenwerking

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Gegevens Marktconsultatie	
Titel marktconsultatie	CRM-applicatie
Opdrachtgever	De Nationale ombudsman
Kenmerk	201865012.001.003
Status	Concept

Hieronder treft u de eindrapportage van de marktconsultatie
Op 5 juni 2026 heeft de Nationale ombudsman een marktconsultatie gepubliceerd. Hierin zijn een aantal vragen gesteld door de Nationale ombudsman. Vier (4) marktpartijen hebben gereageerd met interesse voor de marktconsultatie. Uiteindelijk is er met drie (3) partijen een verkennend gesprek gevoerd. Hieronder leest u een algemene en geanonimiseerde samenvatting van de resultaten van de marktconsultatie.

Achtergrondinformatie

De Nationale ombudsman heeft het doel om uiterlijk in 2028 het gehele applicatielandschap te hebben vernieuwd. Relatiebeheer is van cruciaal belang binnen de organisatie en kent een grote gebruikersgroep. Daarom is het doel om alle relatiegegevens binnen één CRM-systeem te implementeren, ter vervanging van de huidige gefragmenteerde situatie. De exacte invulling is afhankelijk van de definitieve scope. Dit vormt de eerste stap in een gefaseerde vernieuwing van het applicatielandschap.

Om die reden is de Nationale ombudsman voornemens om een Europese openbare aanbesteding te publiceren voor bovengenoemde dienst. Om inzicht te verkrijgen in het beschikbare aanbod is een marktconsultatie uitgevoerd, waardoor de huidige eisen en wensen getoetst zijn op haalbaarheid en een prijsinschatting is gemaakt. Belangrijk hierbij is dat de marktconsultatie geen offerteaanvraag is geweest, maar dat het de aanbestedende dienst (Nationale ombudsman) in staat stelt vragen te stellen over de gewenste CRM-applicatie.

In totaal zijn vijf (5) ondernemingen uitgenodigd voor een online marktconsultatie, waarbij drie (3) organisaties zijn gesproken. Deze partijen hebben zowel schriftelijk als mondeling antwoord gegeven op de zeven (7) opgestelde vragen en hebben tijdens de marktconsultatie van gemiddeld één (1) uur een demonstratie van hun CRM-oplossing laten zien. Door middel van deze marktconsultatie heeft de aanbestedende dienst input verkregen voor het bepalen van de aanbestedingsstrategie.

Dit verslag betreft een geanonimiseerde samenvatting van de antwoorden en resultaten van de marktconsultatie. De uitnodigingen zijn op 16 juni 2026 verzonden en hebben plaatsgevonden tussen 29 juni 2026 en 9 juli 2026 via MS Teams. Per vraag is dit verslag opgesteld, waarin de bevindingen en eventuele adviezen zijn meegenomen.

Vraag 1

Is uw organisatie in staat een CRM-applicatie te leveren die voldoet aan de beschreven behoefte van de Nationale ombudsman? Zo ja, bent u geïnteresseerd in deelname aan de aanbesteding?

Uit de reacties van de marktpartijen blijkt dat zij geschikt zijn om in de behoefte van de Nationale ombudsman te voorzien. De partijen zijn in staat om een CRM-applicatie te leveren die voldoet aan de beschreven behoefte van de aanbestedende dienst. De partijen hebben daarnaast laten weten geïnteresseerd te zijn in deze potentiële aanbesteding.

Vraag 2

Het CRM moet via een open REST API koppelen met een nog te selecteren zaaksysteem. Wij zijn geïnteresseerd in welke standaardkoppelingen u al heeft met zaaksystemen die gangbaar zijn in de Nederlandse publieke sector. ***Laat in de demo zien:*** *een bestaande API-koppeling met een zaaksysteem in werking. Toon hoe een relatierecord wordt doorgezet naar het zaaksysteem en terug.*

Alle geraadpleegde marktpartijen geven aan dat hun oplossingen beschikken over open API's en uitgebreide integratiemogelijkheden, waardoor gegevensuitwisseling met zaaksystemen gerealiseerd kan worden. De verschillende koppelingen zijn via een demonstratie weergegeven. CRM-systemen kunnen daarbij fungeren als centrale bron voor relatiegegevens, waarbij het systeem informatie ophaalt, raadpleegt en synchroniseert uit andere applicaties (zoals een zaaksysteem). Daarnaast ondersteunen de CRM-applicaties onder meer Microsoft 365, rapportage- en analysetools en identity- en toegangsbeheersystemen.

De marktpartijen geven daarbij de voorkeur aan standaardkoppelingen om maatwerk zo veel mogelijk te vermijden. Maatwerk is echter wel mogelijk wanneer de uiteindelijke inrichting afhankelijk is van het gekozen zaaksysteem, de beschikbare API-documentatie en de specifieke behoeften van de aanbestedende dienst.

De algemene conclusie is dat integratie met een zaaksysteem een gangbare marktstandaard is en dat de gevraagde koppeling technisch goed realiseerbaar wordt geacht.

Vraag 3

De applicatie verwerkt gevoelige persoonsgegevens van burgers, waaronder BSN-nummers en klachthistorie jegens overheidsinstanties. De omgeving is BIO-plichtig en moet integreren met Azure Entra ID. ***Laat in de demo zien:*** *hoe rollen en autorisaties worden ingesteld voor een medewerker met beperkte toegang. Toon een auditlog van een wijziging op een relatierecord.*

Uit de reacties van de marktpartijen blijkt dat de organisaties hun inrichting van rollen en autorisaties per medewerker(sgroep) kunnen aanpassen. Verschillende partijen werken op basis van least-privilege-autorisaties, waarbij gebruikers de minimale benodigde toegang krijgen en alleen waar nodig meer rechten ontvangen.

De geraadpleegde marktpartijen maken daarnaast gebruik van audit trails, zodat wijzigingen kunnen worden vastgelegd en gecontroleerd. Ook ondersteunen de applicaties Single Sign-On (SSO), hebben ze een koppeling met Microsoft Entra ID en zijn ze geschikt voor BIO-conforme inrichting. De kwaliteit van verschillende marktpartijen wordt onderbouwd door middel van een ISO-certificering. Marktpartijen ontwikkelen zich ook op het gebied van AI, waarmee verschillende zaken geautomatiseerd kunnen worden. Wel blijkt dat dit op aanvraag kan worden uitgezet, aangezien de Nationale ombudsman met gevoelige persoonsgegevens werkt.

Vraag 4

Wat heeft u nodig voor een tijdige implementatie met beoogde ingangsdatum 1 maart 2027? Denk aan aanlevering van data, besluitvorming, beschikbaarheid van medewerkers en technische randvoorwaarden. Welke risico's of knelpunten voorziet u bij een organisatie van circa 250 medewerkers?

Uit de marktconsultatie blijkt dat deze datum haalbaar is, mits tijdig wordt gestart met de implementatie en voldoende capaciteit beschikbaar is vanuit de aanbestedende dienst. Om die reden is het van belang dat de planning duidelijk en strak is ingepland, mits de aanbestedende dienst de aanbesteding op de markt wil publiceren.

Partijen benadrukken dat er een aantal elementen van essentieel belang zijn om de implementatie te laten slagen: duidelijke scope, actieve betrokkenheid van gebruikers en beheerders, tijdige besluitvorming en inzicht in de huidige data. Daarnaast is aandacht voor adoptie van belang, waarbij de marktpartijen de aanbestedende dienst kunnen en willen ondersteunen. Training, verandermanagement en gebruikersacceptatie zijn belangrijke onderdelen om een succesvolle implementatie te verzorgen en problemen te minimaliseren. Hierbij is het van belang dat vooraf concreet is nagedacht over de afbakening en verantwoordelijkheden tussen het CRM- en zaaksysteem. Door vooraf duidelijk te hebben welke processen en gegevens in welk systeem worden beheerd, wordt onnodig maatwerk voorkomen. Het niet tijdig kaderen en een inactieve betrokkenheid vergroten het risico dat de beoogde ingangsdatum niet wordt gehaald.

Vraag 5

Licht toe: wat uw licentiemodel is: per gebruiker, per module, per datavolumedrempel of anders. Geef een indicatieve bandbreedte van de totale kosten over vier jaar, uitgesplitst naar licentie, implementatie en beheer. Geef ook aan of er staffelkortingen gelden bij afname voor een kleine overheidsorganisatie.

De markt biedt verschillende licentiemodellen aan, waarbij de kosten over het algemeen gebaseerd zijn op het aantal gebruikers en de gewenste functionaliteitsniveaus. De licentiekosten worden maandelijks in rekening gebracht, waarbij de bedragen per licentieniveau verschillen van elkaar. Daarnaast rekenen de marktpartijen implementatiekosten, die partijen op verschillende

manieren in rekening kunnen brengen. De implementatiekosten zijn over het algemeen afhankelijk van het aantal gebruikers, de scope en het uiteindelijke doel van het CRM-systeem.

Naast de licentie- en implementatiekosten, rekenen marktpartijen kosten voor doorontwikkeling, beheer, support en eventuele maatwerkintegraties. Deze zijn echter gebaseerd op de oplossing en zijn daarmee afhankelijk van de vraag van de aanbestedende dienst. Een duidelijke scope helpt hierbij marktpartijen om hier een gerichte inschatting op te geven. Een definitieve kosteninschatting kan pas worden gedaan na het vaststellen van exacte eisen, gewenste functionaliteiten, benodigde koppelingen en een specifieke scope. Pas wanneer de bandbreedtes duidelijk zijn, kan er een specifieke schatting worden gemaakt van de kosten.

De partijen hanteren over het algemeen een licentiemodel waarin per gebruiker maandelijks wordt betaald. Hierin kunnen gebruikers een minimale rol of maximale/uitgebreidere rol krijgen, waar andere kosten aan zijn verbonden. De implementatiekosten zijn eenmalig en afhankelijk van de scope. Tot slot worden kosten gerekend voor doorontwikkeling en beheer. Sommige partijen rekenen hier een maandelijks bedrag voor, anderen nemen dit mee in de maandelijkse gebruikerskosten. Staffelkorting is hierbij mogelijk, maar pas wanneer een concrete scope en bandbreedte duidelijk zijn kan deze worden gegeven.

Vraag 6

Laat zien dat u eerder een CRM-implementatie heeft uitgevoerd bij een overheids- of toezichthoudende organisatie in Nederland die vergelijkbaar is met de Nationale ombudsman: klein, onafhankelijk en werkend met gevoelige persoonsgegevens van burgers. Neem een concrete referentie mee naar de sessie en licht toe wat de omvang en scope was en wat de belangrijkste leerpunten zijn.

De gesproken marktpartijen hebben allemaal ervaring met CRM-applicaties binnen overheidsorganisaties die werken met gevoelige persoonsgegevens en complexe relatiebeheerprocessen. De partijen hebben tijdens een demonstratie laten zien hoe dergelijke omgevingen eruitzien bij vergelijkbare organisaties, waaruit blijkt dat ze voor zowel grotere als kleinere organisaties CRM-oplossingen kunnen bieden. Dit kan worden ingezet voor uiteenlopende processen, variërend van relatie- en stakeholdermanagement tot zaak- en dossiergerelateerde werkzaamheden. De referenties varieerden tussen grote en kleine overheidsorganisaties, zoals (kleine) gemeenten, provincies en ministeries.

Vraag 7

Zijn er aspecten van de opdracht of de aanbestedingsopzet waarover u ons wilt informeren, zoals marktstandaarden?

Uit de marktconsultatie komt naar voren dat het voor de aanbestedende dienst van belang is om een duidelijke, gekaderde scope te hebben wanneer zij de aanbesteding op de markt zouden zetten. Op die manier kunnen partijen duidelijk schrijven naar een CRM-oplossing voor de Nationale ombudsman en hier een zo gedetailleerd mogelijke inschrijving voor doen.

Daarnaast wordt geadviseerd om de aanbesteding zo veel mogelijk functioneel te schrijven in plaats van technisch. Dit geeft marktpartijen de ruimte om een passende oplossing aan te bieden die naar hun mening het beste geschikt is voor de aanbestedende dienst. Daarbij wordt aangegeven dat open API's, integratiemogelijkheden, security, compliance, beheersbaarheid, schaalbaarheid en een aantoonbare implementatieaanpak belangrijke aandachtspunten zijn bij de beoordeling van CRM-oplossingen.

Verder wijzen marktpartijen op het belang van aandacht voor gebruikersadoptie, verandermanagement en stakeholdermanagement om tot een succesvolle implementatie en langdurig gebruik van het CRM-systeem te komen. Dit zijn aandachtspunten die tijdens het aanbestedingsproces meegenomen moeten worden.

Vraag 8
Overige opmerkingen en aantekeningen vanuit de partijen in de marktconsultatie
Uit de marktconsultatie zijn naast de beantwoording van de vragen nog diverse aanvullende aandachtspunten naar voren gekomen. Marktpartijen geven aan dat een CRM-oplossing niet alleen geschikt moet zijn voor relatiebeheer, maar ook ondersteuning moet bieden voor stakeholdermanagement, het vastleggen van contacthistorie, workflows, zaak- en dossiergerelateerde processen, dashboards en rapportages. Een mogelijkheid daarbij is om CRM-applicaties in te zetten voor salesgerelateerde zaken. Ook blijkt dat CRM-oplossingen steeds vaker onderdeel zijn van een breder applicatielandschap, waarbij koppelingen met e-mail, identity management, rapportagetools, formulieren en andere bedrijfsapplicaties gebruikelijk zijn. Daarbij wordt geadviseerd om ruimte te laten voor toekomstige uitbreidingen en doorontwikkeling van de oplossing, zodat deze kan meegroeien met veranderende behoeften van de organisatie.