Verslag marktconsultatie

Software Sport & Bewegen

Geanonimiseerde marktinzichten

Opdrachtgever	Gemeente Midden-Groningen
Onderwerp	Software ten behoeve van bedrijfsprocessen Sport & Bewegen
Aantal ontvangen reacties	7 marktpartijen
Versiedatum	18 augustus 2026

Status

Dit document geeft de geanonimiseerde uitkomsten van de marktconsultatie weer. Het bevat geen namen, productnamen, klantreferenties, contactgegevens of andere respondent-specifieke informatie. Individuele reacties zijn samengevoegd en geparafraseerd tot een marktbeeld om herleidbaarheid te beperken.

1. Doel en werkwijze

De gemeente Midden-Groningen heeft een marktconsultatie uitgevoerd ter voorbereiding op de voorgenomen aanbesteding voor software ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen Sport & Bewegen. Doel van de consultatie was inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden van de markt, gangbare oplossingsrichtingen, aandachtspunten voor implementatie en beheer en de wijze waarop de functionele uitvraag het beste kan worden ingericht.

Zeven marktpartijen hebben een schriftelijke reactie gegeven. Om vertrouwelijkheid en een gelijk speelveld te waarborgen zijn de reacties in dit verslag niet per marktpartij weergegeven. In plaats daarvan zijn overeenkomsten, verschillen en relevante nuances samengevoegd tot een geanonimiseerd marktbeeld. Hierdoor kunnen afzonderlijke uitspraken niet over de vragen heen aan één respondent worden gekoppeld.

De voorstel- en introductieronde uit de oorspronkelijke vragenlijst is in dit verslag achterwege gelaten. De oorspronkelijke vraagnummering is verder behouden, waardoor dit verslag start bij vraag 2.

2. Hoofdbeeld uit de marktconsultatie

- Vraag vooral functioneel en resultaatgericht uit en voorkom dat schermen, knoppen en bestaande werkwijzen één-op-één worden voorgeschreven.
- Benut standaardfunctionaliteit en configuratie; beperk maatwerk tot situaties waarin dit aantoonbaar nodig is.
- Maak transparant onderscheid tussen standaardfunctionaliteit, configuratie, standaardkoppelingen en maatwerk.
- Borg dat functioneel beheerders reguliere wijzigingen zelfstandig kunnen uitvoeren zonder structurele afhankelijkheid van consultants.
- Beschrijf koppelingen vanuit bedrijfsdoel, gegevensuitwisseling, frequentie, beveiliging en verantwoordelijkheden en niet uitsluitend vanuit techniek.
- Gebruik praktijkscenario’s en demonstraties om gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie, beheerlast en end-to-end procesondersteuning te beoordelen.
- Besteed expliciet aandacht aan implementatie, datamigratie, informatiebeveiliging, continuïteit en exit/daportabiliteit.
- Houd ruimte voor verschillende oplossingsarchitecturen, waaronder geïntegreerde suites en gekoppelde standaardcomponenten, mits één duidelijke ketenverantwoordelijkheid is geborgd.

3. Leeswijzer

Per vraag bevat dit document het geanonimiseerde marktbeeld van de ontvangen reacties.

- De antwoorden zijn samengevat en geparafraseerd, zodat individuele marktpartijen niet herkenbaar zijn.

4. Algemene informatie

Vraag 2. Is de oplossing en ondersteuning (bijv. helpdesk en/of documentatie) volledig beschikbaar in de Nederlandse taal?

Geanonimiseerd marktbeeld

Een Nederlandstalige gebruikersinterface is vrijwel marktstandaard. Nederlandstalige helpdesk, documentatie, releasecommunicatie en consultancy zijn echter niet bij iedere leverancier volledig beschikbaar. Daarbij maakt de markt onderscheid tussen de taal van de applicatie zelf en de taal waarin ondersteuning wordt geleverd. Ook handleidingen, kennisbankartikelen, release notes, consultants en servicedeskmedewerkers kunnen per aanbieder verschillen. Voor gebruikers kan de applicatie dus volledig Nederlandstalig zijn, terwijl specialistische ondersteuning of documentatie deels in het Engels beschikbaar is.

Vraag 3. Welke tip of advies wilt u de gemeente Midden-Groningen meegeven bij de komende aanbesteding voor deze oplossing?

Geanonimiseerd marktbeeld

De dominante marktboodschap is: vraag resultaatgericht uit, benut standaardfunctionaliteit, beperk maatwerk en geef ruimte aan verschillende architecturen. Daarnaast vragen leveranciers aandacht voor implementatie, datamigratie, integraties, zelfstandig beheer en een realistische toekomstvisie. In meerdere reacties wordt benadrukt dat de gemeente vooral het gewenste bedrijfsresultaat en de relevante gebruikersprocessen moet beschrijven, en minder moet voorschrijven hoe een leverancier dat technisch of schermmatig oplost. Ook wordt gewezen op het belang van een realistische implementatie, goede voorbereiding van datamigratie en koppelingen en voldoende capaciteit bij de opdrachtgever. Daarnaast vraagt de markt om ruimte voor verschillende oplossingsarchitecturen en om een toekomstgerichte visie op onder meer automatisering, selfservice, data en eventuele inzet van AI.

5. Functionaliteit

Vraag 4. Welke functionaliteiten onderscheiden uw oplossing daadwerkelijk van andere leveranciers?

Geanonimiseerd marktbeeld

Het onderscheid zit niet in een enkele functie, maar in de gekozen oplossingsfilosofie: integrale suite, modulaire of gekoppelde standaardoplossingen, configureerbaar platform of maatwerk. Belangrijke onderscheidende factoren zijn domeindiepte, selfservice, leerlingvolgsysteem, rapportage, integratiemogelijkheden en de mate van zelfstandig beheer. De markt laat daarbij verschillende modellen zien. Sommige oplossingen bieden veel functionaliteit binnen één suite, terwijl andere partijen bewust werken met gespecialiseerde, gekoppelde componenten of met een configureerbaar platform. Het onderscheid zit daardoor niet alleen in de hoeveelheid functies, maar ook in samenhang tussen processen, gebruikersgemak, integratiemogelijkheden, domeinkennis en de mate waarin de gemeente zelf wijzigingen kan uitvoeren.

Vraag 5. Zijn er functionaliteiten waarvan u adviseert deze anders of functioneler uit te vragen dan nu is opgenomen?

Geanonimiseerd marktbeeld

De markt adviseert breed om schermen, knoppen, bestandsformaten en exacte processtappen minder dwingend voor te schrijven. Leveranciers vragen ruimte voor functioneel gelijkwaardige oplossingen, gekoppelde componenten en een transparant onderscheid tussen standaard, configuratie en maatwerk. Meerdere marktpartijen waarschuwen dat een zeer gedetailleerde uitvraag ertoe kan leiden dat feitelijk de huidige applicatie of werkwijze wordt nagebouwd. Genoemd worden onder meer voorschriften over individuele schermen, knoppen, bestandsformaten en exacte workflowstappen. Ook bestaan verschillende marktvisies op de vraag of kassa, reservering en zwemlesadministratie technisch in één product moeten zitten of via standaardkoppelingen als één functioneel geheel kunnen werken. De markt adviseert daarom vooral resultaat, gebruikersrol, voorwaarden en gewenst eindresultaat te beschrijven.

Vraag 6. Welke onderdelen van uw oplossing kunnen door functioneel beheerders zelfstandig worden ingericht, beheerd en gewijzigd zonder tussenkomst van uw organisatie? Denk aan workflows, autorisaties, formulieren, tarieven, rapportages en Word-sjablonen.

Geanonimiseerd marktbeeld

Dagelijks functioneel beheer kan bij vrijwel alle oplossingen grotendeels door de gemeente zelf worden uitgevoerd. Genoemd worden onder meer tarieven, producten, autorisaties, formulieren, sjablonen, workflows, planning, communicatie en rapportages; uitzonderingen zitten vooral in complexe inrichting en technische

integraties. De breedte van zelfstandig beheer verschilt per oplossing, maar de markt ziet dit duidelijk als een kernonderdeel van moderne SaaS-dienstverlening. Veelgenoemde beheerhandelingen zijn het wijzigen van tarieven en producten, het beheren van openingstijden, autorisaties en sjablonen, het aanpassen van formulieren en communicatie en het samenstellen van rapportages. Voor structurele wijzigingen in het datamodel, complexe integraties of ingrijpende technische configuratie blijft meestal specialistische ondersteuning nodig.

Vraag 7. Welke onderdelen vereisen altijd ondersteuning van uw consultants?

Geanonimiseerd marktbeeld

Consultancy blijft vooral nodig voor initiële implementatie, datamigratie, SSO en beveiligingsinrichting, nieuwe of complexe koppelingen, structurele datamodelwijzigingen en uitzonderlijk maatwerk. Regulier dagelijks beheer hoort volgens de markt niet structureel afhankelijk te zijn van consultants. De grens tussen regulier functioneel beheer en betaalde consultancy verschilt per leverancier. Naast implementatie en migratie worden met name complexe koppelingen, technische beveiligingsinrichting, uitzonderlijk maatwerk en ingrijpende platformwijzigingen genoemd als werkzaamheden waarbij specialistische ondersteuning nodig blijft. De markt maakt daarmee duidelijk dat dagelijks beheer zoveel mogelijk zelfstandig kan plaatsvinden, maar dat technische of architectuurwijzigingen een andere categorie vormen.

Vraag 8. Welke functionaliteiten worden door gemeenten vaak over het hoofd gezien, maar leveren in de praktijk veel toegevoegde waarde op?

Geanonimiseerd marktbeeld

Vaak onderschatte meerwaarde zit in procesautomatisering, signaleringen, dashboards, datakwaliteit, mobiele ondersteuning, communicatieflows, capaciteitssturing en configureerbare selfservice. Deze functies besparen vooral tijd en verminderen fouten, maar zijn niet altijd zichtbaar in een traditionele conformiteitenlijst. De antwoorden richten zich vooral op functies die meerdere processtappen tegelijk verbeteren. Voorbeelden zijn automatische signaleringen, taak- en communicatieflows, mobiele registratie, dashboards, capaciteitsinformatie en datakwaliteitscontroles. Deze functies leveren volgens de markt vooral voordeel op doordat zij handmatige handelingen, herstelwerk en fouten verminderen. Daardoor is hun waarde niet altijd goed zichtbaar wanneer uitsluitend wordt gevraagd of losse basisfuncties aanwezig zijn.

6. Reserveringen en verhuur

Vraag 9. Hoe ondersteunt uw oplossing complexe reserveringen, terugkerende boekingen, seizoensverhuur en incidentele verhuur?

Geanonimiseerd marktbeeld

Complexe, terugkerende en seizoensgebonden reserveringen worden breed ondersteund, maar verschillen bestaan in flexibiliteit van patronen, middelenplanning, goedkeuringen, prijsregels en wijziging van reeksen. De meeste oplossingen kunnen series en terugkerende patronen verwerken, maar de manier waarop afwijkingen binnen zo'n serie worden behandeld verschilt. Ook middelen zoals ruimtes, materialen, personeel en toegang kunnen in verschillende mate gezamenlijk worden gepland. Verder varieert de ondersteuning voor goedkeuringen, prijsregels en het in één keer of gedeeltelijk wijzigen van een reserveringsreeks. Juist bij uitzonderingen en wijzigingen wordt het verschil tussen oplossingen zichtbaar.

Vraag 10. Hoe voorkomt uw systeem dubbele boekingen of conflicten in de planning?

Geanonimiseerd marktbeeld

Alle oplossingen kennen mechanismen om dubbele boekingen te voorkomen, doorgaans via beschikbaarheidscontroles, blokkades en conflictmeldingen. Het verschil zit in de breedte van de controle en de wijze waarop uitzonderingen geautoriseerd kunnen worden. Naast een eenvoudige controle op beschikbare tijdsloten noemen marktpartijen controles op ruimtes, combinaties van middelen, blokkades en andere

planningsvoorwaarden. Sommige oplossingen blokkeren een conflict direct, terwijl andere eerst waarschuwen of onder voorwaarden een geautoriseerde uitzondering toestaan. Daarmee is niet alleen relevant óf dubbele boekingen worden voorkomen, maar ook welke conflicten worden gecontroleerd en hoe uitzonderingssituaties beheerst worden afgehandeld.

Vraag 11. Welke mogelijkheden zijn aanwezig voor selfservice-reserveringen door verenigingen en inwoners?

Geanonimiseerd marktbeeld

Selfservice voor verenigingen en inwoners is marktbreed beschikbaar, maar varieert van eenvoudige aanvraag tot volledig zelfstandig reserveren, wijzigen, annuleren, betalen en beheren van terugkerende boekingen. De markt varieert van een portaal waarin een gebruiker een aanvraag indient tot een volledig digitaal proces waarin beschikbaarheid direct zichtbaar is en reserveren, betalen, wijzigen en annuleren zelfstandig kan plaatsvinden. Voor verenigingen is daarnaast het beheer van terugkerende reserveringen relevant. In meerdere oplossingen kan selfservice worden gecombineerd met gemeentelijke goedkeuringsregels, klantcategorieën en prijsafspraken.

Vraag 12. Hoe ondersteunt uw oplossing wachtlijsten, automatische vrijgave van reserveringen en online wijzigingen?

Geanonimiseerd marktbeeld

Wachtlijsten en online wijzigingen worden breed ondersteund, maar automatische vrijgave en prioritering zijn niet overal gelijk ingericht. Verschillen zitten in configureerbare regels, notificaties en het voorkomen van ongebruikte capaciteit. Bij wachtlijsten verschilt de manier waarop volgorde en prioriteit worden bepaald. Ook automatische notificatie, vervaltermijnen, vrijgave van capaciteit en het accepteren van een aangeboden plek zijn niet overal hetzelfde ingericht. De markt laat daarmee verschillende manieren zien om schaarse capaciteit te verdelen en no-shows of ongebruikte ruimte te beperken. Veel van deze regels kunnen in moderne oplossingen configureerbaar worden ingericht.

7. Kassa en betalingen

Vraag 13. Welke betaalmethoden worden standaard ondersteund?

Geanonimiseerd marktbeeld

Pin, contactloos, online betalen en gangbare Nederlandse betaalmethoden worden breed ondersteund. Verschillen ontstaan bij betaalproviders, transactiekosten, terugbetalingen, gesplitste betalingen en toekomstige betaalmethoden. De markt beweegt mee met wijzigingen in betaalstandaarden en betaalproviders. Naast de betaalmethode zelf zijn daarom ook de gekozen provider, transactiekosten, terugbetalingen, storingsafhandeling en ondersteuning van online en fysieke betalingen relevant. Sommige oplossingen ondersteunen bovendien gesplitste betalingen of combinaties van saldo, tegoed en reguliere betaalmiddelen. De precieze dekking verschilt per kassaplatform en betaalintegratie.

Vraag 14. Welke mogelijkheden zijn aanwezig voor cadeaubonnen, tegoeden, abonnementen en strippenkaarten?

Geanonimiseerd marktbeeld

Cadeaubonnen, tegoeden, abonnementen en ritten- of strippenkaarten zijn gebruikelijke functionaliteiten, maar verschillen in geldigheid, overdraagbaarheid, gedeeltelijk gebruik, online inzet en koppeling aan toegang. De functionaliteit kan worden gekoppeld aan een persoon, huishouden, organisatie of ander klantaccount. Verschillen bestaan in gedeeltelijk gebruik, resterend saldo, geldigheidsduur, verlengen, overdraagbaarheid en gebruik via meerdere verkoopkanalen. Ook de relatie met toegang is relevant: bij sommige oplossingen kan een abonnement of tegoed direct als toegangsrecht functioneren, terwijl dit bij andere oplossingen via een koppeling verloopt.

Vraag 15. Ondersteunt uw systeem verschillende tarieven, kortingsregelingen en gemeentelijke doelgroepen zonder maatwerk?

Geanonimiseerd marktbeeld

Verschillende tarieven, kortingsregels en doelgroepen zijn marktbreed configureerbaar. De mate waarin combinaties, uitzonderingen en ingangsdata zonder leverancier kunnen worden beheerd verschilt. De markt ondersteunt doorgaans meerdere prijsniveaus, klantcategorieën, kortingsregels en geldigheidsperioden. Het verschil zit vooral in de complexiteit die zonder maatwerk kan worden ingericht, bijvoorbeeld combinaties van doelgroep, tijdstip, locatie, product, abonnement of contractafspraak. Ook verschilt de mate waarin functioneel beheer deze regels zelfstandig kan aanpassen en toekomstige tarieven vooraf kan klaarzetten.

Vraag 16. Hoe worden kasverschillen, dagafsluitingen en financiële controles ondersteund?

Geanonimiseerd marktbeeld

Kasverschillen, dagafsluitingen en controleoverzichten zijn gangbare kassafuncties. Verschillen zitten in functiescheiding, correctieproces, audittrail en aansluiting op de financiele administratie. Naast de feitelijke dagafsluiting noemen leveranciers functies voor kasopmaak, correcties, verschillenregistratie, functiescheiding en controle door een tweede medewerker. Ook audittrail en aansluiting op de financiële administratie spelen een rol. De mate waarin correcties achteraf mogelijk zijn en hoe zichtbaar blijft wie welke handeling heeft uitgevoerd, verschilt per oplossing.

Vraag 17. Welke functionaliteiten biedt uw oplossing voor horeca, waaronder voorraadbeheer, inkoop, derving, recepturen, inventarisaties, kassaverkopen en rapportages?

Geanonimiseerd marktbeeld

Horecafunctionaliteit varieert sterk: sommige oplossingen bieden uitgebreide voorraad-, receptuur- en inkoopfunctionaliteit, andere koppelen met gespecialiseerde kassasystemen. Dit onderdeel kan de markt aanzienlijk beperken wanneer alles als harde eis wordt gesteld. De reacties laten hier geen uniform marktbeeld zien. Een deel van de oplossingen heeft uitgebreide horecafunctionaliteit, bijvoorbeeld voor voorraad, recepturen, inkoop, derving en inventarisatie. Andere partijen behandelen horeca als een gespecialiseerd domein en koppelen hiervoor met een aparte kassa- of horecaoplossing. De mate waarin de gemeente één geïntegreerde gebruikerservaring krijgt, hangt daarom sterk af van de gekozen architectuur.

8. Zwemzaken

Vraag 18. Welke mogelijkheden biedt uw systeem voor een leerlingvolgsysteem voor zwemlessen, waaronder lesgroepen, voortgang, examens en diplomering?

Geanonimiseerd marktbeeld

Voor zwemlessen bieden gespecialiseerde partijen een volledig leerlingvolgsysteem; andere leveranciers werken met een partner of gekoppelde module. De functionele dekking loopt uiteen van basisregistratie tot uitgebreide voortgang, examens, diploma's en ouderportalen. De markt kent zowel oplossingen waarin zwemlesadministratie diep in het hoofdplatform is geïntegreerd als oplossingen die dit via een gespecialiseerde module of partner aanbieden. Functies lopen uiteen van lesgroep- en presentieregistratie tot voortgang per vaardigheid, examens, diplomering, wachtlijsten en communicatie met ouders. Daardoor is vooral van belang hoe volledig het gehele zwemlesproces wordt ondersteund en hoe gegevens tussen klantadministratie, betaling, toegang en leerlingvolgsysteem worden gedeeld.

Vraag 19. Welke communicatie met ouders/verzorgers verloopt volledig geautomatiseerd?

Geanonimiseerd marktbeeld

Geautomatiseerde communicatie met ouders is breed mogelijk voor oproepen, bevestigingen, wijzigingen, afwezigheid, voortgang, examens en betalingen. Verschillen zitten in configureerbaarheid, kanalen en toestemmingbeheer. Veelgenoemde automatische berichten zijn bevestigingen, oproepen, wijzigingen in lestijden, herinneringen, afwezigheidsmeldingen, voortgangsinformatie, examencommunicatie en betalingsberichten. De markt verschilt in het aantal beschikbare kanalen en de mate waarin de gemeente zelf triggers, teksten en sjablonen kan beheren. Ook toestemming, voorkeuren en registratie van verzonden communicatie worden verschillend ondersteund.

Vraag 20. Hoe ondersteunt uw oplossing voortgangsregistratie, wachtlijsten en doorstroming tussen lesgroepen?

Geanonimiseerd marktbeeld

Voortgang, wachtlijst en doorstroming worden door gespecialiseerde oplossingen integraal ondersteund. De markt gebruikt verschillende modellen voor vaardigheden, niveaus, prioriteit en automatische voorstellen. Voortgang kan worden geregistreerd per niveau, vaardigheid, onderdeel of ander configureerbaar beoordelingsmodel. Bij doorstroming varieert de ondersteuning van volledig handmatig plannen tot automatische voorstellen op basis van niveau, beschikbaarheid, voorkeuren en wachtlijstregels. Ook de manier waarop prioriteit op een wachtlijst wordt berekend verschilt. Daarmee bestaat er geen één uniforme marktstandaard voor het planningsmodel, maar wel brede ondersteuning van het proces.

Vraag 21. Welke innovatieve functionaliteiten biedt uw oplossing specifiek voor het leerlingvolgsysteem voor zwemlessen?

Geanonimiseerd marktbeeld

Innovatie bij leerlingvolgsystemen richt zich op ouderportalen, mobiele registratie, automatische signalering, capaciteitsoptimalisatie, data-analyse en mogelijk AI-ondersteunde voorspellingen. Niet alle genoemde innovaties zijn al bewezen of standaard beschikbaar. Genoemde ontwikkelingen richten zich vooral op het verminderen van administratieve handelingen en het beter benutten van beschikbare lescapaciteit. Daaronder vallen mobiele beoordeling tijdens de les, automatische signalering van stagnatie of afwezigheid, ouderportalen, analyses van doorlooptijd en voorstellen voor groepsindeling. Enkele partijen zien daarnaast mogelijkheden voor voorspellende analyses of AI, maar de volwassenheid daarvan loopt uiteen en niet iedere toepassing is al als standaardproduct beschikbaar.

9. Toegang

Vraag 22. Hoe ondersteunt uw oplossing verschillende vormen van toegangscontrole, zoals passen, QR-codes, mobiele tickets en tourniquets?

Geanonimiseerd marktbeeld

Passen, QR-codes, mobiele tickets en tourniquetintegratie zijn breed mogelijk. Verschillen zitten in hardwarecompatibiliteit, offline werking, realtime rechten en ondersteuning van bestaande identificatiemiddelen. De markt kan verschillende identificatiemiddelen combineren, zoals fysieke passen, QR-codes en digitale tickets. Bij integratie met tourniquets en lezers zijn compatibiliteit, snelheid van rechtenupdates en werking bij tijdelijke netwerkuitval belangrijke verschillen. Ook verschilt of een leverancier eigen hardware levert, met gecertificeerde partners werkt of via open koppelingen bestaande apparatuur ondersteunt.

Vraag 23. Welke hardware wordt standaard ondersteund?

Geanonimiseerd marktbeeld

Ondersteunde hardware verschilt per leverancier en architectuur. Suites leveren vaak eigen of gecertificeerde apparatuur, terwijl platformpartijen via koppelingen meer keuzevrijheid bieden. Er is geen uniforme hardwarelijst die door de gehele markt wordt ondersteund. Sommige aanbieders hebben een eigen of gecertificeerd ecosysteem voor kassa, scanners, printers, tourniquets en lezers; andere oplossingen zijn juist opgezet om met apparatuur van verschillende leveranciers te koppelen. Compatibiliteit hangt daardoor niet alleen van het type apparaat af, maar ook van drivers, interfaces, firmware en supportafspraken.

Vraag 24. In hoeverre is de gemeente vrij in de keuze van hardwareleveranciers?

Geanonimiseerd marktbeeld

De mate van hardwarevrijheid varieert sterk. Sommige partijen ondersteunen meerdere leveranciers, andere werken binnen een gecertificeerd ecosysteem om werking en support te borgen. Meer hardwarevrijheid kan keuze en hergebruik vergroten, maar marktpartijen wijzen ook op de consequenties voor integrale ondersteuning. Leveranciers die een beperkt gecertificeerd ecosysteem hanteren, doen dit doorgaans om werking, updates en storingsanalyse beter te kunnen garanderen. Bij een open model is duidelijkheid nodig over wie verantwoordelijk is voor de koppeling en voor incidenten die zich op de grens tussen hardware en software voordoen.

10. Implementatie

Vraag 25. Welke factoren zijn bepalend voor een succesvolle implementatie?

Geanonimiseerd marktbeeld

Succesvolle implementaties vragen volgens de markt om duidelijke scope, beschikbaarheid van gemeentelijke proceseigenaren, tijdige besluiten, datakwaliteit, realistische planning, ketentesten, training en verandermanagement. Naast techniek noemen marktpartijen nadrukkelijk organisatorische factoren. Succes vraagt om duidelijke besluitvorming, beschikbare proceseigenaren en key-users, tijdige toegang tot brongegevens en voldoende tijd voor testen en opleiding. Ook wordt het belang genoemd van duidelijke scope, beperkte maatwerkambitie en vroege afstemming over koppelingen. Implementatie wordt daarmee gezien als gezamenlijk verander- en inrichtingsproject en niet uitsluitend als technische installatie.

Vraag 26. Welke risico's ziet u bij de implementatie en hoe kunnen gemeenten deze beperken?

Geanonimiseerd marktbeeld

Belangrijkste risico's zijn onvoldoende scopeafbakening, slechte brondata, late besluitvorming, onderschatte koppelingen, te veel maatwerk, beperkte gebruikersbetrokkenheid en een te korte overgangsperiode. Risico's versterken elkaar vaak: slechte brondata kan migratie vertragen, late keuzes kunnen testtijd verkorten en maatwerk kan gevolgen hebben voor planning en toekomstige releases. Ook afhankelijkheden van externe leveranciers bij koppelingen of hardware worden genoemd. De markt ziet gefaseerde besluitvorming, proefmigraties, vroege ketentesten en actieve betrokkenheid van gebruikers als gebruikelijke manieren om deze risico's te beheersen.

Vraag 27. Welke rol verwacht u van een opdrachtgever tijdens een implementatietraject?

Geanonimiseerd marktbeeld

De opdrachtgever moet actief proceseigenaren, functioneel beheer, ICT, privacy, informatiebeveiliging, financiën en eindgebruikers beschikbaar stellen en tijdig besluiten nemen. Een louter afwachtende rol past niet bij dit type implementatie. Van de opdrachtgever wordt inhoudelijke beschikbaarheid verwacht gedurende het hele traject. Marktpartijen noemen met name proceseigenaren, functioneel beheer, ICT, privacy, informatiebeveiliging en financiën, aangevuld met representatieve eindgebruikers voor inrichting en testen. De leverancier kan adviseren

en configureren, maar keuzes over beleid, processen, data en acceptatie blijven volgens de markt bij de gemeente liggen.

Vraag 28. Kunt u aangeven hoelang een implementatie gemiddeld duurt?

Geanonimiseerd marktbeeld

Implementatieduur hangt sterk af van scope, aantal locaties, migratiekwaliteit, koppelingen, hardware en mate van maatwerk. Een generieke gemiddelde doorlooptijd is daarom slechts beperkt bruikbaar. De doorlooptijd verschilt niet alleen door de omvang van de software, maar ook door de kwaliteit van de voorbereiding. Bepalende factoren zijn onder meer het aantal locaties en processen, benodigde koppelingen, migratievolume, beschikbaarheid van medewerkers en de hoeveelheid configuratie of maatwerk. Een standaardimplementatie kan daardoor aanzienlijk korter zijn dan een traject met complexe conversie en meerdere externe afhankelijkheden.

11. Datamigratie

Vraag 29. Welke aandachtspunten ziet u bij de migratie van gegevens vanuit bestaande systemen?

Geanonimiseerd marktbeeld

Datamigratie is meer dan technische conversie: datakwaliteit, eigenaarschap, historische bewaarbehoefte, privacy, mapping en acceptatie bepalen het succes. Niet alle historische gegevens hoeven noodzakelijkerwijs in het nieuwe systeem terug te komen. De markt benadrukt dat vooraf moet worden bepaald welke gegevens daadwerkelijk nodig zijn in het nieuwe systeem. Oude systemen bevatten vaak dubbele, verouderde of onvolledige gegevens en verschillende definities. Naast technische mapping zijn daarom opschoning, privacy, bewaartermijnen, eigenaarschap en acceptatie van de gemigreerde data belangrijke onderdelen. Ook historische documenten en financiële gegevens kunnen een afzonderlijke aanpak vragen.

Vraag 30. Welke informatie heeft u nodig om een goede inschatting van een migratietraject te maken?

Geanonimiseerd marktbeeld

Voor een betrouwbare raming hebben leveranciers inzicht nodig in systemen, tabellen, volumes, datakwaliteit, documenten, historie, koppelingen en gewenste migratiediepte. Alleen het aantal klanten of reserveringen is onvoldoende. Leveranciers willen doorgaans niet alleen aantallen weten, maar ook de structuur en kwaliteit van de brondata kunnen beoordelen. Relevante informatie betreft tabellen en velden, relaties tussen gegevens, documentbestanden, historische perioden, datavolumes, uitzonderingen en gewenste bewaartermijnen. Daarnaast is inzicht nodig in bron- en doelsystemen, beschikbare exports en de vraag welke gegevens uitsluitend gearchiveerd hoeven te worden.

12. Integraties, cloud en techniek

Vraag 31. Welke koppelingen worden door gemeenten doorgaans gevraagd?

Geanonimiseerd marktbeeld

Veelgevraagde koppelingen betreffen financiën, toegang, identity/SSO, betaalproviders, websites, BI, e-mail en soms gebouwbeheer of CRM. Welke koppelingen relevant zijn hangt af van de gemeentelijke architectuur. De exacte koppelingen verschillen per gemeentelijke architectuur, maar financiële administratie, toegang, identity management, betaalproviders, websites en BI worden regelmatig genoemd. Ook communicatievoorzieningen en soms gebouwbeheer of CRM kunnen relevant zijn. De markt adviseert vooral om per koppeling het doel en de uit te wisselen gegevens helder te maken, omdat dezelfde bedrijfsbehoefte technisch op verschillende manieren kan worden ingevuld.

Vraag 32. Welke koppelingen zijn standaard beschikbaar en welke vragen maatwerk?

Geanonimiseerd marktbeeld

Standaardbeschikbaarheid verschilt sterk per leverancier. Een bestaande koppeling kan bovendien configuratie, licenties van derden of projectspecifieke aanpassing vereisen. Het begrip 'standaardkoppeling' blijkt niet overal hetzelfde te betekenen. Een koppeling kan al als product bestaan, maar nog steeds inrichting, mapping, aanvullende licenties of medewerking van een derde partij vereisen. Bij andere koppelingen is projectspecifieke ontwikkeling nodig. Voor vergelijkbaarheid zijn daarom naast de classificatie ook implementatie-inspanning, voorwaarden, beheer en terugkerende kosten relevant.

Vraag 33. Hoe integreert uw oplossing met andere applicaties? Zijn standaard API's beschikbaar?

Geanonimiseerd marktbeeld

API's zijn breed beschikbaar, maar verschillen in functionele dekking, documentatie, authenticatie, rate limits, schrijfbaarheid, webhooks en kosten. Een API alleen garandeert nog geen eenvoudige integratie. API's worden door veel partijen aangeboden, maar hun praktische bruikbaarheid verschilt. Marktpartijen noemen verschillen in beschikbare gegevensobjecten, lees- en schrijfrechten, authenticatie, documentatie, limieten en ondersteuning van gebeurtenisgestuurde berichten zoals webhooks. Ook kunnen API-licenties of kosten onderdeel zijn van het prijsmodel. Een technisch beschikbare API betekent daarom niet automatisch dat iedere gewenste koppeling zonder aanvullende inrichting gerealiseerd kan worden.

Vraag 34. Hoe ziet uw SaaS-oplossing er technisch uit?

Geanonimiseerd marktbeeld

De markt biedt overwegend SaaS-oplossingen, maar architectuur, hostingpartij, datalocatie, scheiding van klanten, updatebeleid en afhankelijkheid van partnercomponenten verschillen. De markt werkt overwegend met cloudgebaseerde dienstverlening, maar onderliggende architecturen verschillen. Onderwerpen die in reacties terugkomen zijn hostinglocatie, scheiding tussen klanten, schaalbaarheid, releaseproces, afhankelijkheid van cloud- en partnerdiensten en de manier waarop updates worden uitgerold. Ook kan per component verschillen welke partij verantwoordelijk is voor hosting en technisch beheer.

Vraag 35. Welke maatregelen neemt u voor beschikbaarheid, continuïteit en back-ups?

Geanonimiseerd marktbeeld

Beschikbaarheid wordt doorgaans geborgd met redundantie, monitoring, back-ups, herstelprocedures en uitwijk. Marktpartijen verschillen in concrete SLA-percentages, RPO, RTO en testfrequentie. Naast back-ups worden monitoring, redundantie, herstelprocedures en periodieke tests genoemd als gebruikelijke beheersmaatregelen. De concrete invulling verschilt in beschikbaarheidspercentages, bewaartermijnen, hersteltijden en maximaal gegevensverlies. Sommige maatregelen gelden voor de volledige keten, terwijl bij gekoppelde componenten verschillende SLA's van toepassing kunnen zijn. Daardoor is duidelijkheid over ketenverantwoordelijkheid belangrijk.

Vraag 36. Hoe borgt u de prestaties van uw oplossing?

Geanonimiseerd marktbeeld

Performance wordt geborgd via schaalbare cloudinfrastructuur, monitoring en capaciteitsbeheer. De antwoorden geven zonder gemeentelijke volumes echter weinig objectief vergelijkbare prestaties. Schaalbare infrastructuur en monitoring worden breed genoemd, maar prestaties zijn afhankelijk van het daadwerkelijke gebruik. Denk aan aantallen gelijktijdige gebruikers, transacties, rapportages, koppelingen en piekmomenten bij inschrijving of ticketverkoop. Zonder dergelijke volumes zijn algemene uitspraken over snelheid lastig te vergelijken. Ook de prestaties van externe koppelingen en betaal- of toegangscomponenten kunnen invloed hebben op de ervaren responstijd.

13. Informatiebeveiliging en privacy

Vraag 37. Welke certificeringen en normen zijn gebruikelijk binnen deze markt?

Geanonimiseerd marktbeeld

ISO 27001 is in deze markt veelvoorkomend; daarnaast worden privacy-, continuiteits- en assurancekaders genoemd. Niet iedere passende leverancier beschikt over exact dezelfde certificaten. De markt noemt informatiebeveiligingscertificering als belangrijk bewijs van beheersing, waarbij ISO 27001 regelmatig terugkomt. Daarnaast worden aanvullende assurance-, privacy- en continuiteitskaders genoemd. De certificeringen zijn echter niet volledig uniform en kunnen betrekking hebben op verschillende scopes binnen een organisatie. Daardoor is naast de naam van een certificaat ook relevant welke dienstverlening, locaties en processen daadwerkelijk onder de audit vallen.

Vraag 38. Hoe ondersteunt u gemeenten bij informatiebeveiliging en AVG-compliance?

Geanonimiseerd marktbeeld

Leveranciers ondersteunen AVG-compliance met rollen, logging, bewaartermijnen, export, verwijdering en verwerkersafspraken. De gemeente blijft zelf verantwoordelijk voor grondslagen, doelbinding en inrichting. Technische voorzieningen die vaak worden genoemd zijn rollen en rechten, logging, bewaartermijnen, gegevensverwijdering en exportmogelijkheden. Leveranciers ondersteunen daarnaast met verwerkersafspraken, documentatie en soms privacyfunctionaliteit in de applicatie. De antwoorden maken tegelijk duidelijk dat software niet zelfstandig bepaalt of een verwerking rechtmatig is: de gemeente blijft verantwoordelijk voor doelen, grondslagen, inrichting en autorisaties.

Vraag 39. Hoe gaat u om met beveiligingsincidenten en kwetsbaarheden?

Geanonimiseerd marktbeeld

Marktconforme aanpak omvat detectie, classificatie, melding, herstel, kwetsbaarhedenbeheer en communicatie. Verschillen zitten in termijnen, transparantie en beschikbaarheid van incidentrapportages. Marktpartijen beschrijven doorgaans een proces van detectie, beoordeling, beheersing, herstel en evaluatie. Ook patch- en vulnerabilitymanagement, meldprocedures en communicatie met klanten worden genoemd. Verschillen bestaan in meldtermijnen, escalatie, beschikbaarheid buiten kantooruren en de mate waarin achteraf een incidentrapport of root-causeanalyse wordt verstrekt.

Vraag 40. Welke inlogmethoden ondersteunt uw SaaS-oplossing (SSO, MFA/2FA e.d.)?

Geanonimiseerd marktbeeld

SSO via Microsoft/Entra ID en MFA worden door meerdere partijen ondersteund, maar soms als aanvullende inrichting of via een identityprovider. De dekking kan verschillen tussen beheerders, medewerkers en klanten. Voor medewerkers en beheerders wordt federatief inloggen via een gemeentelijke identityprovider breed genoemd, vaak in combinatie met MFA. Voor inwoners, verenigingen of andere externe klanten wordt soms een andere authenticatiemethode gebruikt. Ook kan de inrichting van SSO een eenmalig implementatieonderdeel zijn. De precieze mogelijkheden hangen daarmee af van het type gebruiker en de gekozen identity-architectuur.

14. Doorontwikkeling

Vraag 41. Hoe bepaalt u welke nieuwe functionaliteiten worden ontwikkeld?

Geanonimiseerd marktbeeld

Doorontwikkeling wordt gestuurd door productstrategie, wetgeving, klantvragen, gebruikersgroepen en marktontwikkelingen. De invloed van één gemeente is bij standaardsoftware bewust beperkt. Bij standaardsoftware wordt de roadmap doorgaans bepaald voor de gehele klantenbasis. Leveranciers verzamelen

input uit support, klantoverleggen, gebruikersgroepen, wet- en regelgeving en marktontwikkelingen en wegen die tegen productstrategie en ontwikkelcapaciteit af. Dat betekent dat individuele wensen niet automatisch worden gerealiseerd, maar wel kunnen meewegen in prioritering of als aparte configuratie of ontwikkeling worden behandeld.

Vraag 42. Hoe worden klanten betrokken bij de doorontwikkeling van uw oplossing?

Geanonimiseerd marktbeeld

Klanten worden betrokken via gebruikersgroepen, klantportalen, roadmap-sessies, pilots en accountoverleggen. De mate van formele invloed verschilt. Vormen van klantbetrokkenheid lopen uiteen van informele accountgesprekken tot structurele gebruikersgroepen, klantportalen, roadmapbijeenkomsten, pilots en klankbordgroepen. Sommige leveranciers maken zichtbaar welke ideeën zijn ingediend en wat de status daarvan is. De mate waarin klanten daadwerkelijk prioriteiten kunnen bepalen verschilt echter; bij standaardsoftware houdt de leverancier doorgaans de eindverantwoordelijkheid voor de productroadmap.

Vraag 43. Hoe vaak brengt u nieuwe releases uit?

Geanonimiseerd marktbeeld

SaaS-leveranciers brengen meerdere releases per jaar of continu updates uit. Verschillen zitten in aankondiging, release notes, testmogelijkheden, impact op configuratie en keuzevrijheid in timing. De markt kent zowel periodieke releases als continue levering van kleinere updates. Naast frequentie verschillen de procedures voor voorafgaande communicatie, release notes, testomgevingen en het uitstellen van wijzigingen. Een belangrijk aandachtspunt is hoe updates omgaan met gemeentelijke configuraties en koppelingen. Ook security-updates kunnen een afwijkend, versneld releaseproces kennen.

15. Kunstmatige intelligentie

Vraag 44. Welke AI-toepassingen biedt uw oplossing momenteel?

Geanonimiseerd marktbeeld

Huidige AI-toepassingen zijn nog beperkt en lopen uiteen van chatbots en zoekondersteuning tot analyses en automatisering. Niet alle partijen hebben productieklare AI-functionaliteit. De huidige toepassingen die worden genoemd zijn vooral ondersteunend: zoeken en vraagbeantwoording, chat-achtige assistentie, analyses, automatische classificatie en procesautomatisering. De mate waarin deze functies daadwerkelijk onderdeel zijn van de productieomgeving verschilt sterk. De markt laat daarmee zien dat AI nog geen uniforme basisfunctionaliteit is en dat sommige toepassingen nog experimenteel of roadmapgericht zijn.

Vraag 45. Welke AI-ontwikkelingen verwacht u de komende jaren?

Geanonimiseerd marktbeeld

Verwachte AI-ontwikkeling ligt bij vraagondersteuning, voorspelling van bezetting en uitval, automatische communicatie, planning en managementanalyse. Dit zijn verwachtingen en geen gegarandeerde functionaliteiten. Verwachte toepassingen richten zich vooral op voorspellen, adviseren en automatiseren, bijvoorbeeld rond bezetting, uitval, planning, klantvragen en managementinformatie. Tegelijk maken de antwoorden duidelijk dat ontwikkeltempo en uiteindelijke functionaliteit onzeker zijn. Ontwikkelingen rond privacy, transparantie, beveiliging en Europese AI-regelgeving kunnen bovendien invloed hebben op wat daadwerkelijk beschikbaar komt en onder welke voorwaarden.

16. Contractering

Vraag 46. Welke contractduur is passend voor dit type software en waarom?

Geanonimiseerd marktbeeld

Leveranciers zien doorgaans een meerjarige contractduur als passend vanwege implementatie-investering, migratie en continuiteit. Tegelijk moet de gemeente voldoende prikkels en exitmogelijkheden behouden. De markt koppelt een meerjarige looptijd aan de investering die nodig is voor inrichting, migratie, koppelingen, training en adoptie. Een langere samenwerking geeft daarnaast ruimte voor optimalisatie en doorontwikkeling na ingebruikname. Tegelijkertijd wordt het belang van flexibiliteit, evaluatiemomenten, dataportabiliteit en een uitvoerbare exit genoemd om langdurige afhankelijkheid te beperken.

Vraag 47. Welke licentiemodellen biedt u aan?

Geanonimiseerd marktbeeld

Licentiemodellen variëren op basis van gebruikers, locaties, modules, transacties, omzet of combinaties daarvan. Dit maakt totaalprijzen zonder vast rekenmodel moeilijk vergelijkbaar. Prijsmodellen verschillen aanzienlijk en kunnen meerdere componenten combineren. Genoemd worden onder meer gebruikers, modules, locaties, transacties en andere gebruiksparameters. Daarnaast kunnen kosten ontstaan voor implementatie, koppelingen, betaalproviders, support of aanvullende dienstverlening. Daardoor is een totaalprijs vooral vergelijkbaar wanneer alle leveranciers dezelfde volumes en scenario's hanteren.

Vraag 48. Welke service- en supportafspraken beschouwt u als marktconform?

Geanonimiseerd marktbeeld

Marktconforme support omvat servicedesk, prioriteitsklassen, responstijden, escalatie, kennisbank en periodieke rapportage. Openingstijden en inbegrepen dienstverlening verschillen. De basis bestaat doorgaans uit een servicedesk met registratie en prioritering van incidenten en vragen. Marktpartijen onderscheiden verschillende urgentieklassen, responstijden, escalatieroutes en vormen van kennisdeling. Ook verschillen openingstijden, bereikbaarheid buiten kantooruren en de vraag welke beheer- of advieswerkzaamheden in de reguliere dienstverlening zijn inbegrepen.

Vraag 49. Welke SLA-afspraken vinden gemeenten het belangrijkst?

Geanonimiseerd marktbeeld

Gemeenten vinden vooral beschikbaarheid, incidentrespons, hersteltijd, communicatie, back-up/herstel en ketenverantwoordelijkheid belangrijk. De exacte norm moet aansluiten bij de bedrijfsimpact. De markt noemt naast beschikbaarheid vooral responstijd, hersteltijd, communicatie tijdens verstoringen en herstel van data als relevante prestatieafspraken. Voor bedrijfskritische functies zoals kassa en toegang kunnen andere normen passend zijn dan voor rapportage of beheer. Bij gekoppelde oplossingen speelt bovendien de vraag of één leverancier de gehele keten bewaakt en aanspreekpunt blijft wanneer een storing bij een partnerdienst ontstaat.

Vraag 50. Welke contractstructuur acht u het meest geschikt?

Geanonimiseerd marktbeeld

De markt kan zowel één integrale leverancier als samenwerkende modulaire of gekoppelde standaardoplossingen partijen bedienen. Belangrijker dan de juridische vorm is één aanspreekpunt en heldere ketenverantwoordelijkheid. De antwoorden laten zowel geïntegreerde suites als samenwerkingen tussen gespecialiseerde partijen zien. In beide modellen kan een werkbare oplossing ontstaan, mits eigenaarschap en verantwoordelijkheden helder zijn. Vanuit de markt wordt vooral belang gehecht aan één herkenbaar aanspreekpunt voor de gemeente, duidelijke afspraken over koppelingen en storingen en voorkomen dat de opdrachtgever zelf tussen leveranciers moet bemiddelen.

Vraag 51. Geef een indicatie van de implementatiekosten voor een gemeente van onze omvang.

Geanonimiseerd marktbeeld

Implementatiekosten zijn sterk afhankelijk van migratie, koppelingen, modules, locaties, training en maatwerk. Indicaties uit de markt zijn daarom alleen bruikbaar wanneer dezelfde uitgangspunten gelden. De ontvangen indicaties zijn niet één-op-één vergelijkbaar, omdat leveranciers verschillende uitgangspunten en oplossingsmodellen hanteren. Kosten worden beïnvloed door onder meer migratie, koppelingen, modules, training, projectbegeleiding, eventuele hardware en maatwerk. Ook kan een lagere implementatieprijs samenhangen met hogere structurele licentie- of transactiekosten. Voor een zuivere vergelijking moet daarom naar de totale kosten over de contractduur worden gekeken.

17. Duurzaamheid

Vraag 52. Op welke wijze kan duurzaamheid binnen deze opdracht concreet worden ingevuld?

Geanonimiseerd marktbeeld

Duurzaamheid kan vooral worden gerealiseerd via cloud-efficiency, langere levensduur van hardware, beperking van reisbewegingen, digitale processen, energiezuinige apparatuur en datagedreven capaciteitsbenutting. De markt ziet duurzaamheid bij software vooral in de manier waarop de dienst wordt gehost en gebruikt en in het beperken van onnodige fysieke middelen. Genoemd worden efficiënte cloudinfrastructuur, langer gebruik van bestaande hardware, digitale processen, minder reisbewegingen en energiezuinige apparatuur. Daarnaast kan betere capaciteitsinformatie indirect bijdragen aan efficiënter gebruik van accommodaties en middelen.

Vraag 53. Welke mogelijkheden ziet u voor Social Return, circulaire dienstverlening of CO2-reductie?

Geanonimiseerd marktbeeld

Mogelijkheden voor Social Return zijn bij softwarediensten beperkter dan bij arbeidsintensieve opdrachten. Relevante opties zijn stages, opleiding, inclusieve inzet, reparatie/hergebruik van hardware en digitale implementatie op afstand. Bij een softwareopdracht is de directe arbeidsinzet voor Social Return vaak beperkter dan bij bijvoorbeeld bouw- of facilitaire opdrachten. Marktpartijen zien mogelijkheden via stages, opleiding, inclusieve werkplekken en inzet binnen implementatie of support. Voor circulariteit wordt vooral gekeken naar hardware: levensduurverlenging, reparatie en hergebruik. CO2-reductie kan daarnaast worden bereikt door remote dienstverlening en beperking van reisbewegingen.

Vraag 54. Welke duurzaamheidscriteria acht u passend?

Geanonimiseerd marktbeeld

Passende criteria zijn meetbare CO2-reductie, duurzame hosting, energiezuinige of herbruikbare hardware, beperking van reizen en transparante duurzaamheidsrapportage. Certificaten alleen zeggen weinig over de prestatie van deze opdracht. De markt geeft de voorkeur aan criteria die direct aan de opdracht zijn gekoppeld en aantoonbaar meetbaar zijn. Voorbeelden zijn energiegebruik of verduurzaming van hosting, hergebruik en levensduur van apparatuur, reisbewegingen en concrete CO2-reductiemaatregelen. Algemene bedrijfskeurmerken kunnen ondersteunend bewijs zijn, maar geven volgens de reacties niet altijd inzicht in het werkelijke effect van deze specifieke dienstverlening.

18. Aanbestedingsstrategie

Vraag 55. Welke gunningscriteria bieden volgens u het meeste onderscheidend vermogen?

Geanonimiseerd marktbeeld

Het meeste onderscheid ontstaat volgens de markt bij gebruiksvriendelijkheid, implementatie, zelfstandig beheer, integraties, procesondersteuning, rapportage en totale kosten. Een grote hoeveelheid binaire wensen laat dit onderscheid maar beperkt zien. Marktpartijen zien vooral onderscheid wanneer kwaliteit in samenhang wordt beoordeeld. Gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie van processen, zelfstandigheid van beheer, implementatieaanpak, integraties en rapportage worden daarbij regelmatig genoemd. Een demonstratie kan zichtbaar maken hoeveel handelingen nodig zijn en hoe logisch een proces verloopt. Ook totale kosten en de verhouding tussen standaardfunctionaliteit, configuratie en maatwerk zijn volgens de markt relevant voor het onderscheid.

Vraag 56. Welke geschiktheidseisen adviseert u?

Geanonimiseerd marktbeeld

Relevante geschiktheidseisen zijn ervaring met vergelijkbare implementaties, informatiebeveiliging, continuiteit en voldoende deskundige capaciteit. Eisen moeten niet onnodig gekoppeld worden aan bedrijfsomvang of exact hetzelfde product. Ervaring met vergelijkbare omgevingen en implementaties wordt breder gedragen dan eisen aan een minimaal aantal medewerkers of een zeer hoge omzet. Daarnaast worden continuïteit, beveiliging en beschikbaarheid van voldoende deskundige capaciteit genoemd. De markt bestaat uit zowel grotere internationale ondernemingen als kleinere specialisten, waardoor te zware omvangseisen geschikte aanbieders kunnen uitsluiten zonder dat dit direct iets zegt over uitvoeringskwaliteit.

Vraag 57. Welke eisen zijn essentieel voor een succesvolle uitvoering?

Geanonimiseerd marktbeeld

Essentieel zijn betrouwbare kernprocessen, beveiliging, beschikbaarheid, migratie, essentiële koppelingen, dataportabiliteit, zelfstandig beheer en integrale verantwoordelijkheid. Veel schermdetails zijn niet essentieel voor succesvolle uitvoering. Als essentiële basis worden vooral functies en randvoorwaarden genoemd die nodig zijn om de gemeentelijke dienstverlening veilig en betrouwbaar te laten doorgaan. Daarbij horen kernprocessen voor reservering, betaling, toegang en relevante zwemprocessen, maar ook beveiliging, beschikbaarheid, gegevensmigratie en noodzakelijke integraties. Daarnaast wordt zelfstandig beheer en de mogelijkheid om data bij einde contract terug te krijgen belangrijk gevonden. Detailkeuzes in schermen of exacte werkwijzen worden minder als essentieel gezien.

Vraag 58. Welke eisen zouden onnodig beperkend kunnen werken?

Geanonimiseerd marktbeeld

Onnodig beperkend zijn eisen die huidige schermen of workflowstappen kopiëren, specifieke bestandsformaten of merken voorschrijven, alle modules in één technisch product eisen of roadmapfunctionaliteit als bestaand veronderstellen. Vooral voorschriften die één technische oplossing impliceren worden als potentieel beperkend genoemd. Dit betreft bijvoorbeeld specifieke schermopbouw, knoppen, bestandsformaten, merknamen, technische componenten of de eis dat alle functionaliteit uit één technisch product afkomstig moet zijn. Ook eisen aan nog niet algemeen beschikbare innovatie kunnen de markt beperken. De reacties laten zien dat verschillende architecturen hetzelfde functionele resultaat kunnen bereiken.

19. Afsluitend

Vraag 59. Indien u de aanbesteding zelf zou mogen vormgeven, welke drie aanbevelingen geeft u de gemeente mee?

Geanonimiseerd marktbeeld

De gezamenlijke kern van de slotadviezen is: beschrijf een heldere toekomstvisie en prioriteiten, vraag functioneel en standaardgericht uit, organiseer implementatie en migratie zorgvuldig en borg open integratie en zelfstandig beheer. De slotreacties leggen nadruk op een duidelijke scope en toekomstvisie, functionele uitvraag en het benutten van bewezen standaardfunctionaliteit. Daarnaast komen een zorgvuldige implementatie en migratie, open integratiemogelijkheden en voldoende zelfstandigheid voor gemeentelijk beheer terug als belangrijke thema's. Ook wordt geadviseerd om de totale keten en kosten transparant te maken en ruimte te houden voor toekomstige ontwikkeling zonder direct afhankelijk te worden van maatwerk.

20. Slotopmerking

De marktconsultatie leidt niet tot enige aanspraak op deelname aan of gunning van een eventuele aanbestedingsprocedure. De definitieve aanbestedingsstukken zijn leidend.