Marktconsultatiedocument

van de

ten behoeve van de

te verwachten Europese of onderhandse aanbesteding

voor

Klant contact centrum(KCC)- oplossing

Datum: 20-11-2026
Unit: Publieke dienstverlening

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Bv. Gemeente Alkmaar, hierna te noemen: “de gemeente”, heeft besloten een marktconsultatie te organiseren ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor Klant contact centrum(KCC)-oplossing. De marktconsultatie is daarbij een hulpmiddel om tot een optimale uitvraag te kunnen komen. Het doel van de voorgenomen aanbesteding is te komen tot een werkende KCC-oplossing.

Wij zouden het zeer waarderen als u tijd en moeite neemt om de vragen die in dit document staan zo volledig mogelijk te beantwoorden. Uiteraard zullen alle antwoorden vertrouwelijk door ons behandeld worden. De gemeente Alkmaar zal aan de gegeven antwoorden verder geen rechten ontlenen.

Indien de vragen niet duidelijk zijn kunt u dat via TenderNed ook aangeven, dan zullen wij hier volgens de data in de planning op terugkomen.

Wij danken u alvast voor de moeite.

1.2 Beschrijving aanbestedende dienst

De gemeente Alkmaar telt ruim 110.000 inwoners en is daarmee de vijfde gemeente van de provincie Noord-Holland naar inwonertal. Alkmaar ligt in het hart van de provincie en bestond tot eind 2014 uit de stad Alkmaar, Oudorp en een deel van Koedijk. Sinds 2015 omvat de gemeente Alkmaar ook de voormalige gemeenten Schermer en Graft-De Rijp.

Trots zijn wij op onze gemeente: op de historische binnenstad, de levendige en groene wijken, op het uitgestrekte polderlandschap met de mooie dorpen en kernen. Elk onderdeel van de gemeente heeft een eigen verhaal maar samen zijn, en maken we onze gemeente. We zijn open en nieuwsgierig naar de wereld om ons heen, wij hebben bravoure en zijn soms ook eigenwijs.

Naast een historische stad is Alkmaar ook een ondernemende en moderne gemeente met een sterke kennis gedreven economie gericht op duurzaamheid, toerisme, gezondheidszorg, ondernemerschap en innovatie.

De gemeente zet zich met hart en ziel in voor een kansrijke, duurzame en solidaire toekomst van onze groeiende gemeente met een belangrijke regiofunctie in Noord-Holland als centrumgemeente.

1.3 Inhoudsopgave

In hoofdstuk 2 vindt u meer informatie over het gebruik van een markconsultatie. In hoofdstuk 3 de administratieve voorwaarden horend bij deze marktconsultatie.

In hoofdstuk 4 vindt u de aanleiding voor deze marktconsultatie en meer achtergrondinformatie. Het betreft een beschrijving die gebaseerd is op de informatie zoals die op het moment van het verstrekken van dit document bekend is bij ons. Daarnaast vindt u hier de vragen welke wij graag beantwoord willen zien. U kunt hiervoor het antwoordformulier gebruiken, welke is te vinden in Bijlage A.

2 DE MARKTCONSULTATIE

2.1 Algemeen

Een marktconsultatie is een door een aanbestedende dienst georganiseerde informatie-uitwisseling aan de hand van vragen en antwoorden met belanghebbende partijen over een voorgenomen aanbesteding. Aan de hand hiervan stelt de aanbestedende dienst de haalbaarheid en de randvoorwaarden van de potentiële opdracht vast.

In zijn algemeenheid geldt dat een marktconsultatie een aanbestedende dienst in staat stelt om enige kennis en ervaring van marktpartijen te verzamelen en te gebruiken bij het doorlopen van een (Europees) aanbestedingstraject. De kennis en kunde van de marktpartijen wordt gebruikt om de eigen ideeën van de aanbestedende dienst te toetsen en daarmee de kwaliteit van de aanbestedingsdocumenten te verbeteren.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolgactiviteiten.

2.2 Doel van de marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om onderzoek te doen naar de verschillende mogelijkheden voor een Klant contact centrum(KCC)-oplossing.

Aan de hand van deze marktverkenning zal onder meer besloten worden wat de beste manier is om deze mogelijke opdracht aan te besteden. Daarnaast willen we ook de interesse wekken/peilen bij de spelers in de markt.

2.3 Uitvoering van de marktconsultatie

Dit document geeft u de informatie die u nodig heeft om te bepalen of u deelneemt aan de marktconsultatie. Indien u wilt deelnemen aan de marktconsultatie dient u de vragen als opgenomen in Bijlage A te beantwoorden en in te dienen via TenderNed. Op uiterlijk **4 december 2026** voor **12:00** ontvangen wij graag uw reactie.

Eventuele vragen of opmerkingen ten aanzien van dit document kunt u tot **26 november 2026 12:00** stellen via TenderNed. De antwoorden van de deelnemers zullen (indien relevant) als input dienen bij het bepalen van de aanbestedingsstrategie en het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

Presentaties

Voor het verkrijgen van een volledig beeld van de door u aangeboden oplossingen, organiseert de gemeente een dag voor het geven van demonstraties. Graag willen wij u vragen om de datum **donderdag 10 december 2026** vrij te houden voor het eventueel geven van een demonstratie bij ons in het stadhuis te Alkmaar. In verband met de tijdsplanning, dient de demonstratie maximaal 45 minuten te zijn. Na de gegeven demonstratie is er 15 minuten ruimte voor het vragen en beantwoorden van vragen.

2.4 Tijdschema marktconsultatie

Publicatie marktconsultatie via TenderNed	20-11-2026
Uiterste datum indienen vragen	27-11-2026 tot 12:00
Uiterste datum beantwoording Nota van Inlichtingen	4-12-2026
Uiterste datum inleveren beantwoording vragen marktconsultatie	10-12-2026 tot 12:00
Uitnodigingen demonstraties worden verzonden	10-12-2026 na 12:00
Geven van demonstratie van de oplossing door leverancier(s)	15-12-2026
Publicatie marktconsultatieverslag	Evt bij publicatie aanbestedingstukken

3 ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

3.1 Contactgegevens

Gedurende de marktconsultatie verloopt alle communicatie via TenderNed. Mochten er problemen zijn, kunt u contact opnemen via onderstaande contactgegevens:

Afdeling: Inkoop
E-mail: inkoop@alkmaar.nl

Het is binnen deze markconsultatie niet toegestaan contact op te nemen met andere medewerkers van de betrokken gemeente dan de hiervoor genoemde contactpersoon.

3.2 Kostenvergoeding

Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie worden niet vergoed.

3.3 Voorbehouden

Dit document is geschreven in het kader van de marktconsultatie voor KCC-oplossing. Deelname aan deze marktconsultatie kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op de voorgenomen aanbesteding waarvoor deze marktconsultatie als voorbereiding dient. Ook kan geen enkel recht op selectie of gunning in het kader van de feitelijk te houden aanbesteding worden ontleend wegens deelname aan deze marktconsultatie.

Wij behouden ons het recht voor om:

- de planning zoals opgenomen in paragraaf 2.4 te wijzigen;
- de voorgenomen aanbesteding qua vorm en inhoud op andere wijze uit te voeren dan beschreven in dit marktconsultatie document;
- deze marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- naar aanleiding van de resultaten van de marktconsultatie te besluiten geen aanbesteding te houden.

3.4 Overige voorwaarden

Voor deze marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Deze marktverkenning verplicht de gemeenten op geen enkele wijze tot het starten van een aanbestedingsprocedure of het in stand houden van de in de vragen gesuggereerde keuzes;
- Aan het al dan niet deelnemen aan de marktconsultatie of aan de door marktpartijen verstrekte informatie kunnen geen rechten worden ontleend;

- De verstrekte informatie kan worden gebruikt voor het verbeteren van de aanbestedingsdocumenten;
- Commercieel gevoelige informatie wordt vertrouwelijk behandeld en zal tijdens de aanbesteding NIET gedeeld worden;
- De gemeenten behouden zich het recht voor om verkregen informatie of suggesties te negeren en anderszins te handelen.

4 CASEBESCHRIJVING

4.1 Aanleiding en achtergrond

De gemeente Alkmaar bereidt een aanbesteding voor van een nieuwe oplossing voor het Klant Contact Centrum (KCC). De oplossing moet medewerkers ondersteunen bij het ontvangen, registreren, opvolgen en afhandelen van klantcontacten. Inwoners en ondernemers moeten snel en zorgvuldig geholpen kunnen worden, zonder hun verhaal onnodig opnieuw te hoeven vertellen.
Het KCC gebruikt momenteel Microsoft Dynamics voor klantcontact en telefonie. In de gedeelde KCC-documentatie (zie Bijlage B) zijn knelpunten beschreven rond de betrouwbaarheid van de koppeling met het zaaksysteem, klantidentificatie, dubbele klantkaarten, bewaartermijnen, autorisaties en de beschikbaarheid van betrouwbare managementinformatie. Deze knelpunten leiden tot aanvullende controles en handmatige handelingen.

Daarnaast zijn aandachtspunten vastgelegd rond doorverbinden, belgroepen, livechat, gebruiksgemak en het vooraf communiceren en testen van wijzigingen. De nieuwe oplossing moet de dagelijkse werkprocessen ondersteunen en structureel beheersbaar zijn. KCC-medewerkers worden betrokken bij de inrichting en het toetsen van de bruikbaarheid.

De gewenste oplossing moet aansluiten op de gemeentelijke ontwikkeling richting Common Ground en de samenhang met het programma Klantportaal. De gemeente wil daarom inzicht in open standaarden, gegevensuitwisseling met bronsystemen, herbruikbare componenten en overdraagbaarheid. Marktpartijen wordt gevraagd hun aansluiting concreet te onderbouwen, inclusief beperkingen en afhankelijkheden.

Met de marktconsultatie wil de gemeente de haalbaarheid van de gewenste functionaliteiten, koppelingen, implementatie, migratie, beheer en kosten toetsen. De uitkomsten worden gebruikt om de uitvraag en aanbestedingsstrategie verder uit te werken. Er wordt met dit document nog geen definitieve leverancierskeuze vastgelegd.

4.2 Scope

De beoogde scope omvat levering, inrichting, implementatie en structurele ondersteuning van een KCC-oplossing voor telefonie, livechat en contactregistratie, met samenhang tussen contactmoment, klantkaart, case en vervolgactie. De oplossing biedt een overzichtelijk werkscherm, eenvoudig zoeken en registreren en inzicht in relevante contacthistorie en lopende en afgehandelde zaken, voor zover deze informatie beschikbaar is en mag worden ingezien.

Telefonie omvat een configureerbaar keuzemenu, wachtrijen, beschikbaarheidsinformatie, warm en koud doorverbinden naar medewerkers, belgroepen en externe nummers en instelbare nawerktijd, ook na doorverbinden. De samenwerking met Microsoft Teams Phone, synchronisatie van belgroepen en

telefoonnummers en de afhandeling van fouten moeten aantoonbaar betrouwbaar zijn. Livechat moet aansluiten op openingstijden en beschikbaarheid van medewerkers.
De oplossing moet aansluiten op het huidige én toekomstige zaaksysteem en het Klantportaal, inclusief inzicht in de opvolging van terugbelverzoeken. Deze worden op basis van Common Ground door Alkmaar ontwikkeld. Mogelijkheden voor ontsluiting van BRP- en waar nodig KVK-gegevens worden getoetst binnen nog te bevestigen doelbinding en autorisaties. De oplossing moet dubbele klantkaarten helpen voorkomen en gecontroleerd herstel van onjuiste koppelingen ondersteunen. Ook de ontsluiting van website-informatie, scripts en SharePoint-kennis wordt onderzocht.

Actuele en historische rapportages moeten inzicht geven in contactvolumes, contactredenen, wachtrijen, afhandeltijden, piekmomenten en herhaalcontacten. Privacy en informatiebeheer maken onderdeel uit van de inrichting: minimale gegevensverwerking, rolgebaseerde toegang, logging en instelbare bewaartermijnen met verwijdering of anonimisering. Opnemen en terugluisteren van gesprekken worden uitsluitend ingericht binnen de te bevestigen gemeentelijke afspraken en besluitvorming.

Implementatie omvat inventarisatie en opschoning van te migreren gegevens, migratie, keten- en gebruikerstesten, opleiding, adoptie, beheeracceptatie, ingebruikname en nazorg. Marktpartijen beschrijven de benodigde gemeentelijke inzet en de maatregelen voor continuïteit en terugval. Structureel beheer omvat support, monitoring, incidentregie, update- en wijzigingsbeheer, documentatie, kennisoverdracht en exitondersteuning.

AI-functies zoals transcriptie, conceptsamenvattingen, invulvoorstellen, kennissuggesties en trendsignalering worden afzonderlijk als optie onderzocht; ingebruikname vraagt aparte toetsing en besluitvorming. Vervanging van het zaaksysteem en het Klantportaal zelf behoort niet tot de hier voorgestelde scope; de aansluiting daarop wel. De afbakening met bestaande kanaalvoorzieningen zoals Coosto wordt nog bevestigd. Tijdelijke ondersteuning van de huidige Dynamics-omgeving wordt onderscheiden van de nieuwe oplossing.

4.3 Opdrachtwaarde

De geraamde opdrachtwaarde en het beschikbare budget worden nog bevestigd. Er wordt daarom in dit concept geen bedrag als vastgesteld budget gecommuniceerd. De marktconsultatie moet inzicht geven in de eenmalige en terugkerende kosten van de beoogde oplossing.

Marktpartijen worden gevraagd kosten voor implementatie, koppelingen, migratie, opleiding, licenties of abonnementen, telefonie en verbruik, hosting, beheer, support, wijzigingen, opties en exit afzonderlijk te specificeren. Vermeld aannames, prijsdrijvers, indexering en btw-behandeling. De definitieve raming wordt afgestemd op de nog vast te stellen looptijd, verlengingsopties, gebruikersaantallen, contactvolumes en scope.

4.4 Looptijd overeenkomst

De initiële looptijd, eventuele verlengingsopties en beoogde ingangsdatum zijn nog te bevestigen. Marktpartijen wordt gevraagd een passende looptijd te adviseren, onderbouwd vanuit implementatieduur, continuïteit, kosten, flexibiliteit en overdraagbaarheid. Maak onderscheid tussen implementatie en exploitatie en beschrijf de benodigde opzeg- en exitperiode en de ondersteuning bij overdracht aan een opvolgende leverancier.