

# Offerte Client Tracking Systeem

## A Beautiful Mess

27 februari 2026

Bastiaan Oelrich

Lindegracht 9  
1015 KB Amsterdam  
020 - 76 000 20  
[info@humancontent.nl](mailto:info@humancontent.nl)

# Inleiding

A Beautiful Mess is een horecaconcept en sociale onderneming van Refugee Company, met locaties in Amsterdam, Utrecht en Arnhem. Al meer dan zeven jaar biedt Refugee Company betaalde banen en vrijwilligerswerk aan mensen die ooit naar Nederland zijn gevlucht. Door werkervaring op te doen worden zij economisch onafhankelijker en sterker in de maatschappij. Bij A Beautiful Mess streept men bewust het woord "vluchteling" door - het is geen identiteit, maar een tijdelijke fase in iemands leven.

De missie is helder: samen werken aan werk, talent ontsluiten voor de Nederlandse arbeidsmarkt, en bouwen aan een inclusieve samenleving waarin iedereen ertoe doet en van waarde is.

A Beautiful Mess heeft behoefte aan een nieuw systeem ter vervanging van het huidige Client Tracking Systeem. Het nieuwe systeem moet het volledige traject van deelnemers kunnen vastleggen, van intake tot uitstroom, en de impact die wordt gemaakt meetbaar maken door middel van vragenlijsten. Daarnaast moet het systeem organisaties, vacatures, plaatsingen en activiteiten bijhouden en certificaten en ondertekende documenten kunnen genereren.

# Systeemoverzicht

## Gebruikersbeheer

Het systeem kent een volledig rolgebaseerd gebruikersbeheer. Elke gebruiker krijgt een of meerdere rollen toegewezen die bepalen welke functionaliteiten beschikbaar zijn, zoals beheer, begeleiding of rapportage.

## Deelnemersbeheer

Centraal in het systeem staat het beheer van deelnemers: registratie van persoonlijke gegevens, status en voortgang. Per deelnemer is een compleet overzicht beschikbaar van alle activiteiten, projectdeelnames, plaatsingen en ingevulde vragenlijsten.

## Organisaties

Bedrijven en contactpersonen waarmee A Beautiful Mess samenwerkt worden vastgelegd. Dit betreft organisaties waar deelnemers op bezoek kunnen gaan of waar zij geplaatst kunnen worden voor werkervaring. Contactgegevens en samenwerkingshistorie worden bijgehouden.

## Vacatures

Bekende openstaande vacatures bij partnerorganisaties worden geregistreerd en kunnen worden gekoppeld aan plaatsingen van deelnemers.

## Locaties en Projecten

- Locaties zoals community cafu00e9s en andere vaste plekken
- Projecten (Prestart, Restart en andere langlopende trajecten) waarbij deelnemers over langere periode begeleid worden

## Activiteiten, Workshops en Evenementen

Eendagsactiviteiten die plaatsvinden op een locatie, bij een bedrijfsbezoek, of in het kader van een project. Deelname per deelnemer wordt geregistreerd.

## Vragenlijsten (Questionnaires)

Een kernonderdeel van het systeem. Elk project en elke activiteit kan een eigen vragenlijst hebben, bestaande uit meerkeuzevragen en open vragen.

- Per vraag instelbaar of deze bij intake, uitstroom of beide wordt gesteld – zodat voortgang en impact meetbaar worden
- Meertalig, inclusief volledige ondersteuning voor RTL-talen (zoals Arabisch, Farsi)
- AI-ondersteunde vertaling van vragenlijsten naar de benodigde talen

## Deelnemerplaatsingen

Registratie van een succesvolle plaatsing van een deelnemer bij een organisatie. Een plaatsing kan gekoppeld zijn aan een vacature, maar ook zonder voorafgaande vacature worden vastgelegd.

## Projectdeelname

Vastleggen dat een deelnemer heeft deelgenomen aan een project, inclusief meerdere deelnames. Bij elke deelname worden de bijbehorende ingevulde vragenlijsten opgeslagen.

## Certificaten

Het systeem genereert automatisch deelnamecertificaten voor activiteiten, evenementen en projecten.

## Digitale ondertekening

Documenten zoals certificaten kunnen digitaal worden ondertekend. De flow: per e-mail wordt een link of QR-code verstuurd, de ontvanger tekent op de telefoon met een getekende handtekening, en het document wordt ondertekend opgeslagen.

## Impact Dashboard

- Overzichtelijk dashboard met statistieken en visuele weergaven
- Impact per individuele deelnemer
- Geaggregeerde impact over alle deelnemers
- Aantal geholpen mensen, gemiddelde verbetering per vraag of vraagcategorie

# Technische aanpak

## Technologiestack

- Framework: SvelteKit
- Database: Neon (serverless PostgreSQL)
- ORM: Drizzle
- Authenticatie: BetterAuth
- Hosting: Vercel

## Hosting en beheer

De applicatie wordt gehost op Vercel met een Neon database. A Beautiful Mess kan zelf eigenaar zijn van de Vercel- en Neon-accounts (aanbevolen), of het beheer aan ons overlaten. De verwachte maandelijkse hostingkosten bedragen circa € 50 per maand.

## Onze werkwijze

Human Content heeft jarenlange ervaring in het bouwen van maatwerksoftware, van kleinschalige tools tot complexe systemen. Wij hebben een bewezen track record in het opzetten van greenfield-applicaties van uiteenlopende omvang.

Voor dit project zetten wij een combinatie in van AI-ondersteunde ontwikkeling en handmatig programmeerwerk waar nodig. Wij zijn zeer bedreven in het effectief inzetten van AI voor een groot deel van het ontwikkelwerk, en sturen bij waar het gaat om performance, gebruiksvriendelijkheid en correctheid.

De resultaten die wij hiermee behalen overtreffen keer op keer onze eigen verwachtingen. Wij verwachten dan ook een indrukwekkende hoeveelheid functionaliteit op te leveren binnen het gestelde budget.

# Planning

## Fase 1 – Bouw en eerste versie

- *Duur: 6-8 weken*
- *Inzet: 16 uur per week*
- *Na deze fase is er een werkende eerste versie beschikbaar om te bespreken en bij te sturen*

## Fase 2 – Feedback en afronding

- *Duur: 6-8 weken*
- *Inzet: 8 uur per week*
- *Op basis van uw feedback wordt het systeem verfijnd en afgerond*
- *De exacte duur hangt af van de hoeveelheid gewenste bijsturing*

*Ook tijdens Fase 1, zal er overleg en sturing plaatsvinden*

## Investering

Wij werken op basis van nacalculatie tegen ons uurtarief van € 100 per uur exclusief BTW.

### Fase 1 - Bouw en eerste versie

*Berekening:* 8 weken x 16 uur x € 100 = € 12.800

### Fase 2 - Feedback en afronding

*Berekening:* 8 weken x 8 uur x € 100 = € 6.400

**Totaal geschat: € 19.200,- (excl. btw)**

Alle bedragen exclusief BTW. Dit budget is een schatting op basis van het geschatte functiekarakter. Gezien de snelheid van AI-ondersteunde ontwikkeling kan het totaal lager uitvallen. **Mocht er een hard budgetplafond zijn, dan verkennen wij graag samen welke functionaliteiten daarbinnen mogelijk zijn.**

## Risicogarantie

Wij begrijpen dat een investering als deze spannend kan zijn, zeker wanneer de uitkomst nog onzeker voelt. Wij zijn er zeker van een geweldige oplossing te kunnen bieden en wij bieden daarom bidden wij de volgende garantie:

***Mocht u binnen 3 maanden na aanvang project kiezen om niet door te gaan met de software, dan brengen wij slechts € 5.000 in rekening voor het tot dan toe verrichte werk.***

Hiermee beperken wij uw risico en tonen wij ons vertrouwen in het eindresultaat.

## Onderhoud en ondersteuning

De eerste zes maanden na oplevering is onderhoud inbegrepen.

Daarna bieden wij een Service Level Agreement aan:

### **Kwartaal-SLA (€ 1.000 per kwartaal)**

- Beschikbaarheid op afroep bij problemen
- Performance-optimalisaties
- Updates benodigd voor compatibiliteit met nieuwere browserversies
- Gegarandeerd behoud van het uurtarief van € 100 voor nieuwe functionaliteiten

## Afsluiting

Wij werken graag samen met organisaties die maatschappelijke impact centraal stellen. Het werk dat A Beautiful Mess en Refugee Company doen – het ontsluiten van talent en het bieden van kansen aan mensen die ooit naar Nederland zijn gevlogen – is precies het soort project waar wij ons graag voor inzetten.

Wij kijken ernaar uit om samen een systeem te bouwen dat dit mooie werk nog beter zichtbaar en meetbaar maakt.

Wanneer er behoefte is aan nadere toelichting of een overleg, plannen we dat uiteraard graag in.