

KB betreffende

## Marktconsultatiedocument

Ten behoeve van HET INFORMATIEPUNT.NL/PRO

| Colofon: |            |
|----------|------------|
| Datum    | 24-3-2021  |
| Versie   | 1.0        |
| Status   | Definitief |

## INHOUDSOPGAVE

|                                                  |          |
|--------------------------------------------------|----------|
| <b>INHOUDSOPGAVE .....</b>                       | <b>2</b> |
| <b>2 INLEIDING .....</b>                         | <b>3</b> |
| 2.1 MARKTCONSULTATIEDOCUMENT .....               | 3        |
| 2.2 DOEL MARKTCONSULTATIE .....                  | 3        |
| 2.3 DOEL AANBESTEDING .....                      | 3        |
| 2.4 OPENBAARHEID MARKTCONSULTATIE .....          | 3        |
| <b>3 OVER KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK .....</b>      | <b>4</b> |
| 3.1 ORGANISATIE .....                            | 4        |
| 3.2 HUIDIGE SITUATIE .....                       | 4        |
| 3.3 GEWENSTE SITUATIE .....                      | 5        |
| <b>4 PLANNING EN PROCEDURE .....</b>             | <b>7</b> |
| 4.1 PROCEDURE .....                              | 7        |
| 4.2 PLANNING .....                               | 7        |
| <b>5 VOORWAARDEN EN OVERIGE BEPALINGEN .....</b> | <b>8</b> |
| <b>6 MARKTCONSULTATIEVRAGEN .....</b>            | <b>9</b> |
| 6.1 ALGEMENE BEDRIJFSINFORMATIE .....            | 9        |
| 6.2 PROOF OF CONCEPT .....                       | 9        |
| 6.3 FLEXIBILITEIT .....                          | 10       |
| 6.4 COMMERCIEEL .....                            | 10       |
| 6.5 REDACTIE .....                               | 11       |
| 6.6 OVERIG .....                                 | 11       |

## 2 Inleiding

### 2.1 Marktconsultatiedocument

Deze marktconsultatie wordt georganiseerd door de Koninklijke Bibliotheek. De Koninklijke Bibliotheek wil aan de hand van dit document een marktconsultatie uitvoeren ter voorbereiding op een te starten aanbestedingstraject ten aanzien van de verrijking van de website [www.hetinformatiepunt.nl](http://www.hetinformatiepunt.nl).

### 2.2 Doel marktconsultatie

De hoofddoelstelling van de marktconsultatie is om een mogelijk aanbestedingstraject af te stemmen op de visie en ambitie van de Koninklijke Bibliotheek binnen de mogelijkheden die er zijn in de markt. KB wil haar ideeën omtrent de aanpak toetsen in de markt en verwacht hierdoor meer inzicht te krijgen in mogelijke oplossingsrichtingen voor de inhoudelijke verrijking van de huidige website [www.hetinformatiepunt.nl](http://www.hetinformatiepunt.nl)

### 2.3 Doel aanbesteding

De specifieke doelstelling van de aanbesteding is om

**“Het kennisniveau van de medewerkers van de Informatiepunten Digitale Overheid te optimaliseren zodat zij beter in staat zijn de burgers inhoudelijk te helpen”.**

### 2.4 Openbaarheid marktconsultatie

Deze marktconsultatie maakt geen onderdeel uit van een aanbestedingsprocedure en is voor alle partijen geheel vrijblijvend. De resultaten voortvloeiend uit de consultatie zijn openbaar met uitzondering van bedrijfsgevoelige gegevens, deze zullen vertrouwelijk worden behandeld.

## 3 Over Koninklijke Bibliotheek

### 3.1 Organisatie

De Koninklijke Bibliotheek (KB) is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

#### *Missie*

Vanuit de kracht van het geschreven woord dragen we bij aan een slimmer, vaardiger en creatiever Nederland. Dit doen we samen met vele partners in het domein van de openbare bibliotheken, het erfgoed en de wetenschap. Als nationale bibliotheek maakt de KB de bibliotheekcollectie van Nederland zichtbaar, bruikbaar en houdbaar. De vrije toegang tot dit gezamenlijk bezit van publiek gefinancierde bibliotheken zorgt ervoor dat mensen op nieuwe ideeën worden gebracht en op elkaars inzichten kunnen voortbouwen.

### 3.2 Huidige situatie

De KB is in 2019 samen met een aantal uitvoeringsorganisaties van de overheid (de Manifestgroep) gestart met het meerjarige programma Digitale Inclusie, ondersteuning voor kwetsbare burgers. Dat project bestaat uit twee pijlers, namelijk mensen digivaardig maken via digivaardigheidscursussen van de bibliotheek en ten tweede worden in Openbare Bibliotheken Informatiepunten Digitale Overheid (hierna: IDO's) geopend.

Daar kunnen burgers terecht met vragen over de digitale overheid in het algemeen en specifiek over de betrokken uitvoeringsorganisaties: Belastingdienst, CAK, CBR, CIZ, CJIB, DUO, Logius, RvR, RDW, SVB, UWV. Daar waar de vraag aan de IDO-medewerker een antwoord behoeft dat tot “achter de DigiD” gaat, verwijst de medewerker de klant door naar een lokale partner die daar op ingericht is en bevoegd is om klanten tot achter de DigiD te helpen.

Ondanks dat de medewerkers van de Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) beschikken over basiskennis van de deelnemende uitvoeringsorganisaties, blijkt in de praktijk dat er behoefte is aan meer diepgaande kennis over thema's rond basisvaardigheden en wet- en regelgeving op de verschillende terreinen gerelateerd aan de betrokken uitvoeringsorganisaties én aan gemeentelijke overheidssdienstverlening binnen het sociaal domein.

Begin februari 2021 zijn er 117 IDO's in bibliotheken geopend in 64 bibliotheekorganisaties. Medio mei 2021 verwacht de KB dat er in ongeveer 90% van de ingeschreven bibliotheekorganisaties een IDO is, dit komt neer op 90 organisaties met naar schatting 160 IDO's.

De (lokale) sociaal-educatieve kaart is een belangrijk instrument voor de medewerkers van o.a. het IDO om mensen lokaal naar de juiste samenwerkingspartner te kunnen doorverwijzen of naar het juist educatieve aanbod. Hiervoor is de website [hetinformatiepunt.nl](https://hetinformatiepunt.nl) ontwikkeld, waarop via verschillende vraagbomen gezocht kan worden naar de juiste hulp of activiteit in de eigen omgeving.

### 3.3 Gewenste situatie

Om de IDO-medewerkers beter te outillieren, wil de KB een systeem dat aansluit op de huidige sociaal-educatieve kaart. De voorkeur gaat uit om zoveel mogelijk gebruik te maken van een standaard oplossing. Dit systeem haalt informatie uit verschillende internetbronnen, zoals ministeries, Regelhulp (VWS) en de uitvoeringsorganisaties in het project Digitale Inclusie (<https://www.bibliotheeknetwerk.nl/basisvaardigheden-volwassenen/digitale-inclusie>). Dit kan gaan om gratis toegankelijke informatie, maar ook om gelicentieerde informatie.

Een landelijke redactie verzamelt de informatie, metadateert en relateert deze aan de verschillende (sociaal domein) thema's en zet deze waar nodig om in begrijpelijke taal. Daarbij moet zowel landelijke informatie, als specifiek lokale (gemeentelijk beleid) informatie worden weergegeven.

Met twee bibliotheken is gebrainstormd over deze toepassing die we **IDO-Pro** noemen. Dit heeft geleid tot de uitwerking van een "dashboard" bestaande uit vijf componenten:

- Informatie en Zoeken
- Thema's bv. contentmenu's
- Content over landelijke en lokale wet- en regelgeving
- Vraagregistratie, kennisbank, statistiek (verder vragenmanagement)  
Dit onderdeel verbindt de content en zoekresultaten met de hulpverlener in het IDO.
- Landelijk content management

Er wordt informatie samengebracht uit geselecteerde bronnen zoals:

- G!DS en lokale sociaal-educatieve kaart
- Internet G!DS
- Content over landelijke en lokale wet- en regelgeving
- Informatie van websites manifest-groep-partners
- Regelhulp
- Vraag-antwoord combinaties Levensfases (algemene zaken)
- Digisterker
- Opvoedinformatie Nederland
- Stimulanz

## 4 Planning en procedure

### 4.1 Procedure

De procedure is als volgt:

1. Na de publicatie op TenderNed kunnen geïnteresseerde ondernemers dit document downloaden vanaf TenderNed.
2. Marktpartijen die het marktconsultatiedocument hebben gedownload, kunnen tot de in de planning genoemde datum schriftelijk vragen stellen over het marktconsultatiedocument en de procedure via de berichtenmodule op TenderNed.
3. De geanonimiseerde vragen en antwoorden worden op de in de planning opgenomen datum gepubliceerd op TenderNed.
4. Uw reactie op de in het marktconsultatiedocument opgenomen vragen dient u in te dienen voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip voor indiening via de berichtenmodule op TenderNed.
5. Een selectie van de marktpartijen die gereageerd heeft, wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld de antwoorden die schriftelijk zijn ingediend, mondeling toe te lichten.
6. De reacties op en de algehele resultaten van de marktconsultatie worden vastgelegd in een geabstraheerd en geanonimiseerd marktconsultatieverslag. Dit marktconsultatieverslag zal verstuurd worden naar alle marktpartijen die hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

### 4.2 Planning

| Activiteit                              | Planning                |
|-----------------------------------------|-------------------------|
| Publicatie                              | 24-3-2021               |
| Mogelijkheid tot het stellen van vragen | 2-4-2021                |
| Publiceren van antwoorden               | 9-4-2021                |
| Ontvangen van offertes                  | 16-4-2021               |
| Presentaties                            | 20-4-2021 en 21-04-2021 |
| Publicatie resultaten marktconsultatie  | 5-5-2021                |

De geselecteerde marktpartijen kunnen aan bovenstaande planning geen rechten ontleen. De Koninklijke Bibliotheek behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen of de marktconsultatie te staken.

## 5 Voorwaarden en overige bepalingen

Ten aanzien van de marktconsultatie en dit marktconsultatiedocument zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van belang:

- De Koninklijke Bibliotheek benadrukt dat zij zich nog in de oriënterende fase bevindt en deze marktconsultatie geen onderdeel uitmaakt van een aanbesteding. Verkregen inzichten uit de marktconsultatie gebruikt de Koninklijke Bibliotheek (waar relevant) in de voorbereiding van een aanbesteding en de aanbestedingsstukken. Aan de in dit marktconsultatiedocument gegeven uitgangs- en aandachtspunten kunnen dan ook geen rechten worden ontleend: het kan zijn dat de Koninklijke Bibliotheek deze uitgangs- of aandachtspunten of de in de marktconsultatie verkregen inzichten niet gebruikt in een aanbestedingsprocedure.
- Deze marktconsultatie en de hierdoor verkregen informatie wordt behandeld en uitgevoerd in lijn met de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van aanbestedingen en de principes van objectiviteit, transparantie en non-discriminatie. In dat kader zal Koninklijke Bibliotheek en (een verslag dan wel samenvatting van) de reacties van de marktpartijen (geanonimiseerd) publiceren dan wel in het geval een aanbesteding volgt, als bijlage bij het aanbestedingsdocument verstrekken, zodat alle geïnteresseerde partijen over dezelfde informatie beschikken.
- Indien informatie als bedrijfsvertrouwelijk moet worden aangemerkt, dan dient dit duidelijk te worden aangegeven door de betreffende marktpartij. De Koninklijke Bibliotheek zal bedrijfsvertrouwelijke informatie niet verstrekken bij de aanbesteding.
- Deelname aan de marktconsultatie biedt geen enkel recht op het verkrijgen van een opdracht en de marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van een vervolgtraject. Bij een publicatie van een aanbesteding waarin gegevens verkregen uit deze marktconsultatie worden gebruikt, zullen (verslagen of samenvattingen van) de reacties van de betreffende marktpartijen worden gepubliceerd (zoals hiervoor gemeld) en hebben alle bedrijven die hierop inschrijven evenveel kans om voor gunning in aanmerking te komen onafhankelijk van het wel of niet meedoen aan deze marktconsultatie.
- Eventuele kosten voor deelname aan de marktconsultatie zijn voor rekening van de marktpartij(en).
- De Koninklijke Bibliotheek is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie of verplicht te realiseren en/of aanbesteden van het onderwerp waarop de marktconsultatie betrekking heeft.

- De Koninklijke Bibliotheek behoudt zich het recht voor deze marktconsultatie tijdelijk te staken of (vroegtijdig) te stoppen.
- Voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.
- Door deelname aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met het gestelde in dit marktconsultatiedocument, waaronder de in dit hoofdstuk vervatte voorwaarden en overige bepalingen.

## 6 Marktconsultatievragen

### 6.1 Algemene bedrijfsinformatie

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
  - a. Naam van de organisatie.
  - b. Adres van de organisatie.
  - c. Gegevens contactpersonen (naam, e-mail en telefoonnummer).
  - d. Uw meest recente jaarverslag
2. In welke mate en op welke wijze heeft uw organisatie relevante ervaring met het aanbieden van een vergelijkbare oplossing?

### 6.2 Proof of Concept

Het idee is ontstaan om een “Proof of Concept” te laten uitvoeren op basis van een beperkt aantal bronnen. Daarmee kan KB-inzicht verkrijgen in de opzet en de omvang van het contentmanagementwerk en natuurlijk in de technische haalbaarheid.

Vanuit dit Proof of Concept, dat dus een werkende site is waar alle kerncomponenten in zijn opgenomen, kan dan de landelijke applicatie worden uitgebouwd door meerdere bronnen op te nemen en waar dit gewenst is ook lokale regelgeving. Eventueel kunnen er lokale varianten van hetInformatiepunt.nl/pro worden ontwikkeld en/of aangesloten.

3. Wat is uw advies en zienswijze ten aanzien van het aanleveren van een Proof of Concept?
4. Indien uw voorkeur niet uitgaat naar een Proof of Concept welke aanpak stelt u voor?
5. Indien uw voorkeur wel uitgaat naar een Proof of Concept bevat, hoe zou u die vormgeven?

### 6.3 Flexibiliteit

6. Welke mate van flexibiliteit biedt uw oplossing als het gaat om het verloop van het proces?
7. Is de oplossing door KB eenvoudig aan te passen aan veranderende omstandigheden en kunt u met behulp van voorbeelden aangeven welke aanpassingen door KB zelf kunnen worden uitgevoerd?
8. KB heeft de voorkeur om zoveel mogelijk gebruik te maken van standaard koppelingen. In welke mate is uw oplossing in de toekomst te koppelen aan mogelijke andere bronnen en welke flexibiliteit kunt u hierin bieden, zonder dat hier ingewikkelde maatwerkoplossingen aan te pas komen?
9. Welke randvoorwaarden c.q. eisen stelt uw organisatie aan de KB om de oplossing tot een succes te maken?

### 6.4 Commercieel

10. Kunt u inzichtelijk maken wat de kosten binnen een bandbreedte van maximaal 10% zijn van de oplossing zoals door u beschreven is in de door u aangeleverde informatie?
11. Kunt u hierbij een onderscheid maken tussen éénmalige investeringskosten zoals implementatiekosten en terugkerende exploitatiekosten zoals hosting, onderhoud, beheer en redactie?
12. Indien u kiest voor een "Proof of Concept", kunt u dan aangeven wat de kosten hiervan zijn?
13. Kunt u inzichtelijk maken met welke andere aan de oplossing gerelateerde kosten KB rekening mee moet houden?
14. Met welke andere partijen, indien van toepassing, werkt u samen bij het aanbieden van uw oplossing? Kunt u inzichtelijk maken hoe de onderlinge relatie en afhankelijkheden zijn?
15. Waarmee kan de marktpartij zich kwalitatief onderscheiden t.o.v. de concurrentie?

### 6.5 Redactie

Het onderdeel Landelijk contentmanagement (redactie) is een onzekere factor in dit project. Onduidelijk is hoeveel werk hiervoor nodig is en daarmee dan ook een belangrijk element in de kosten.

16. Hoe kan uw organisatie ervoor zorgen dat deze onzekere factor wordt weggenomen?
17. Welke oplossing stelt u hierbij voor?

### 6.6 Overig

18. Welke risico's en kansen voorziet u?
19. Op welke wijze biedt uw oplossing mogelijkheden tot innovatie?