
Marktconsultatie

Vernieuwen www.venloonline.nl

Inhoudsopgave

1. Aanleiding Marktconsultatie	p.3
2. Doelen van deze marktconsultatie	p.4
3. Gewenste situatie	p.5
4. Keuzes voor soort marktconsultatie	p.7
5. Planning marktconsultatie	p.7
6. Overige randvoorwaarden	p.7
7. Bijlage 1; Vragenlijst	p.9

1. Aanleiding marktconsultatie

In februari 2018 is de website www.venloonline.nl als pilot gestart naast de online dienstverleningssite www.venlo.nl. Om een goede verstandshouding tussen gemeente en burger te bewerkstelligen is destijds vanuit de organisatie de wens naar voren gekomen om op een centrale plek inwoners, organisaties, bedrijven en media goed, duidelijk en helder te informeren over lopende issues binnen de gemeente. Als antwoord op deze vraag is het online concept www.venloonline.nl ontwikkeld. Met deze website bieden wij een plek waarop we inwoners, organisaties, bedrijven en media duidelijk, snel en eenduidig kunnen informeren over lopende zaken.

In Februari 2018 is daarom de website www.venloonline.nl als pilot gestart. Deze website is in 6 weken gebouwd. De website voldeed prima voor de pilot, maar inmiddels is de website uit zijn jasje gegroeid. We kunnen niet de functionaliteiten bieden waar vraag naar is. Daarnaast is de scope waar www.venloonline.nl aan moet voldoen gewijzigd. In het kader van de Wet digitale overheid is door de directie besloten om het aantal websites sterk te verminderen. We hebben momenteel 60 websites en het doel is om uiteindelijk nog 3 hoofdwebsites over te hebben. www.venloonline.nl is een van de websites die zal blijven bestaan en die een grote rol gaat spelen bij het uitfasen van de overige 54 websites. Alle content van deze 54 websites die moet blijven bestaan dient namelijk een andere plek te krijgen. Dit zal grotendeels een plek op www.venloonline.nl worden.

Waar 'nieuws' nu een hoofdcomponent van www.venloonline.nl is, zal in de toekomst ook projecten en participatie een grote rol op www.venloonline.nl moeten krijgen.

Om te toetsen of de ideeën en wensen realistisch en haalbaar zijn wordt een marktverkenning uitgevoerd. Deze marktconsultatie is een voorbereiding op de mogelijke aanbesteding voor het vernieuwen van de website www.venloonline.nl

Doelstelling hierbij is: kennis opdoen van de huidige online mogelijkheden op het gebied van websitebeheer en ontwikkeling voor het neerzetten van een toekomstbestendige site.

Bij het vernieuwen van de website spelen de volgende zaken een grote rol:

1. User experience; de gebruiker staat voorop. De website moet gemakkelijk en eenvoudig te gebruiken zijn (en voldoen aan alle wettelijke regelgeving);
2. Website beheer; De website moet een gemakkelijk en eenvoudig cms hebben die we als organisatie eenvoudig kunnen gebruiken. We willen alleen bij grote wijzigingen van bijvoorbeeld functionaliteiten de leverancier moeten inzetten en zoveel mogelijk in eigen beheer hebben;
3. Design; de website moet passen bij het merk gemeente Venlo en aansluiten op ons beleid (1-merken strategie);
4. Participatie moet op een eenvoudige manier ingericht worden (interactie met de inwoners);
5. De Website moet voldoen aan de landelijke wetgeving omtrent digitale toegankelijkheid (wcag2.1);
6. De website moet voldoen aan de AVG;
7. De website moet duidelijk de uitstraling hebben dat het van de gemeente Venlo is (huisstijl gemeente Venlo);
8. Het moet in één oogopslag duidelijk zijn waar deze website toe dient;
9. De website moet de mogelijkheid bieden verschillende soorten content weer te geven;
10. De website moet mobile-first zijn;
11. De website moet responsive zijn;
12. Er moeten eenvoudige verbindingen met de andere hoofdwebsites kunnen worden gelegd (www.venlo.nl, www.archief.venlo.nl);

13. We willen geen cookiewalls, ook niet voor specifieke functionaliteiten (zoals bijvoorbeeld bij het afspelen van de webvideo's);
14. We willen geen vendor lock-in (meerdere partijen moeten deze website kunnen onderhouden);
15. De statistieken van alle pagina's en onderdelen moeten eenvoudig (in eigen beheer) te monitoren zijn via google analytics;
16. De website moet zo gebouwd zijn dat hij goed doorzoekbaar is door zoekmachines.

De gemeente Venlo is voornemens om een overeenkomst af te sluiten met een leverancier die onze wensen begrijpt en kan aangeven waarom een bepaald cms/design voor deze website beter werkt dan een ander. Ook moet hij nadenken over de verbinding en samenwerking tussen de overige 3 hoofdwebsites. Het doel van venloonline is niet om als belangrijkste website uit de bus te komen, de bezoeker moet eenvoudig kunnen crosslinken tussen de overige websites, maar ook eenvoudig de weg terug kunnen vinden.

2. Doelen van deze marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om vrijblijvend:

- Informatie te verkrijgen vanuit de markt over de mogelijkheden die er zijn om de behoefte te vullen;
- Te onderzoeken of marktpartijen interesse hebben en mogelijkheden zien voor het vernieuwen van www.venloonline.nl;
- Te onderzoeken welke content management systemen er geschikt zijn;
- Te onderzoeken op welke manier er sprake kan zijn van participatie zonder dat we handelen in strijd met de AVG of een cookiewall moeten plaatsen;

3. Gewenste situatie

Opdracht omschrijving

De aanbestedingsprocedure die mogelijk zal volgen op deze marktconsultatie heeft tot doel het sluiten van één overeenkomst met één inschrijver.

De opdracht omvat het bouwen en design van de vernieuwde website van venlo.nl, inclusief een onderhoudscontract voor het onderhouden en door-ontwikkelen van de website afgesloten moeten kunnen worden

Op welke wijze de opdracht uitgevoerd / ingevuld wordt laat de gemeente Venlo zoveel als mogelijk over aan de inschrijver. Hieronder vindt u een beschrijving van de gewenste situatie:

Gewenste situatie

Op de vernieuwde website van www.venloonline.nl zijn er vier elementen die een belangrijk onderdeel moeten krijgen:

1. Nieuws
2. Projectinformatie
3. Mogelijkheid tot participatie
4. Zoekfunctie

Hieronder zal per onderdeel extra toelichting worden gegeven.

Achtergrond waarom willen we www.venloonline.nl vernieuwen?

De wens is om het aantal websites terug te brengen naar hooguit enkele websites. In 2020 zijn alle websites geïnterviewd en kwamen we uit op 75 websites waar wij als gemeente Venlo bij betrokken zijn. Van 60 websites zijn wij de initiatiefnemer. In 2021 willen we deze 60 websites terugbrengen naar 3 hoofdwebsites

1. www.veno.nl
Hier kunnen inwoners terecht met al hun dienstverleningsvragen (paspoort aanvragen, afspraak maken etc.).
2. www.archief.venlo.nl
Dit is onze website specifiek voor archief en erfgoed.
3. www.venloonline.nl
Dit is onze gemeentelijke website voor nieuws, achtergrondinformatie over projecten en participatie.

Van de 54 websites die wij willen uitfaseren zal content gemigreerd moeten worden. Sommige content krijgt een plek op onze dienstverlenings-website, maar de content van het grootste gedeelte van de huidige websites zal een plek moeten krijgen op onze vernieuwde website www.venloonline.nl. Die laatste zijn met name de huidige projectenwebsites zoals kazernekwartier, venlo.fit, invest in venlo, stadspas etc.

1. Nieuws:

www.venloonline.nl is 3 jaar geleden opgericht om te voorzien in de behoefte van het college om inwoners, media en bedrijven te informeren over allerhanden zaken. We merkten dat persberichten niet werden opgepikt door de media of slechts gedeeltelijk werden overgenomen. Door de website venloonline.nl hebben wij als gemeente zelf de regie over wat er wanneer op welke manier gecommuniceerd wordt. Voor de pers is venloonline.nl dan ook een belangrijk kanaal geworden. Dit heeft ook onze verhouding met de media veranderd. Wij zijn als gemeente niet meer afhankelijk van wat de pers over ons publiceert

en wanneer, wij hebben zelf de regie over ons eigen nieuws. Niet alleen de pers maar ook inwoners hebben toegang tot dit nieuws. Zo hebben we een transparante en open manier van communiceren gecreëerd naar onze inwoners, onze ondernemers en de pers. Deze manier van werken bevalt ons erg goed. En dit willen we zo blijven voortzetten. Het kopje nieuws dient dan ook een prominente plek te krijgen op onze website www.venloonline.nl.

Hou er rekening mee dat op onze dienstverleningswebsite geen nieuwscomponent aanwezig/beschikbaar? is en dit willen we ook niet toevoegen. Wel moet er gecrosslinkt kunnen worden tussen bijvoorbeeld een nieuwsbericht over het bouwen van een nieuwe parkeergarage en onze pagina's over parkeren in Venlo op onze dienstverleningswebsite www.venlo.nl

2. Projectinformatie

De doelgroep 'inwoner' is nog niet goed uit de verf gekomen bij de huidige website www.venloonline.nl. We willen met het vernieuwde venloonline naast nieuws ook een plek bieden waar de inwoners rustig informatie kunnen lezen en verzamelen, op een moment dat het hun uit komt en ze hier tijd voor hebben. Venloonline moet ook een plek bieden voor meer de human interest verhalen. Er is hierbij geen sprake van noodzakelijke 'need to know' informatie zoals op onze dienstverlenings-website, maar is er sprake van slow content in een meer magazine-achtige vorm (nice to know). Denk in mooie beelden, grotere verhalen, sfeer. Het is mogelijk dat we in de toekomst ook een nieuwsbrief willen koppelen per e-mail waar mensen zich op kunnen abonneren.

Een gemeente heeft veel projecten waar ze zich mee bezig houden en waar de gemeente inwoners, ondernemers en media over wil informeren. Die projecten kunnen bijvoorbeeld gebundeld zijn op thema, zoals dit nu het geval is op www.venloonline.nl, maar dat hoeft niet. Wel is het noodzakelijk dat alle projecten een plek krijgen op deze vernieuwde website. Ons idee is om een template te ontwikkelen waarmee alle projecten geplaatst kunnen worden op de vernieuwde venloonline omgeving. Een pagina die op een eenduidige manier voor alle projecten hetzelfde is opgebouwd maar meerdere lagen heeft (niveau's). Ook moeten de urls logisch opgebouwd zijn zodat dit eenvoudig gecommuniceerd kan worden richting de inwoners, ondernemers en media.

Bijvoorbeeld:

www.venloonline.nl is de hoofdwebsite (homepage)
www.venloonline.nl/venlofit
www.venloonline.nl/morgeninvenlo
www.venloonline.nl/kazernekwartier

Dit template voor projecten noemen we vanaf nu 'projectentemplate' en moet altijd op eenzelfde manier opgebouwd zijn zodat we uniformiteit houden en het voor de gebruikers duidelijk is waar ze welke informatie kunnen vinden. Daarentegen moet een dergelijke template niet in beton gegoten zijn. Als een project een functionaliteit wil toevoegen aan zijn pagina dan moet dit kunnen. We moeten vanuit de gemeente in eigen beheer eenvoudig elementen kunnen toevoegen, wijzigen of weghalen.

We willen deze marktconsultatie ook gebruiken om te kijken wat voor mogelijkheden er nog meer zijn om projecten op een juiste manier een goede plek te kunnen geven. Bovenstaand idee is zoals wij het zelf voor ogen hebben, maar we willen graag input ophalen om te kijken wat voor alternatieve mogelijkheden er nog meer zijn.

3. Participatie

Naast nieuws en projecten zal ook participatie een belangrijk onderdeel moeten krijgen op deze vernieuwde website. Op die manier komen we tegemoet aan de wensen vanuit de omgevingswet. De wens is om inwoners eenvoudig digitaal te (kunnen) betrekken bij

onderwerpen. Bijvoorbeeld eenvoudig via een online enquête, of door het plaatsen van oproepen waar mensen zich kunnen opgeven voor bijeenkomsten of ideeën kunnen opwerpen. Hoe dit onderdeel eruit moet komen te zien is nog onduidelijk. Ook hierbij is het van belang dat er gemakkelijk doorgelinkt kan worden tussen verschillende websites van de gemeente. We willen ook onderzoeken of het mogelijk is om aan te sluiten bij reeds bekende platformen.

4. Zoekfunctie

De gemeente heeft geen 'core business', maar alle onderwerpen van een gemeente kunnen jou als inwoner op een gegeven moment raken. Omdat wij nooit weten wat het doel van een gebruiker is om de website te bezoeken moeten de onderwerpen allemaal goed vindbaar zijn en het liefst geclusterd kunnen worden door bijvoorbeeld metadata. Een gedegen zoekfunctionaliteit is dan ook van groot belang. Iets kan nu spelen en over 5 jaar bijvoorbeeld van groot belang zijn. Deze informatie moet dan op een eenvoudige manier terug te vinden zijn.

Ter inspiratie:

www.dela.nl

www.interpolis.nl

www.vgz.nl

www.zilverenkruis.nl

4. Keuze voor soort marktconsultatie

De gemeente Venlo kiest voor een marktconsultatie op uitnodiging. Wij versturen uitnodigingen aan marktpartijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen.

5. Planning marktconsultatie

Wat	Wanneer
Publiceren vooraankondiging marktconsultaties via TenderNed	22 maart 2021
Gelegenheid tot stellen van vragen	Uiterlijke ontvangst 10.00 uur 29 maart 2021
Streefdatum voor de beantwoording van de vragen is	6 april
schriftelijk de beantwoording op de door ons gestelde vragen tegemoet, in het bijgevoegde format	uiterlijke ontvangst 10.00uur 12 april 2021
Demo's zullen plaatsvinden in week 16 en week 17. Wij hebben hiervoor 3 dagen gereserveerd. Het zou fijn zijn als u met deze data rekening kunt houden. Mochten wij door meerdere aanmeldingen meer tijd nodig hebben dan kan het zo zijn dat u voor een andere dag uitgenodigd wordt.	22, 28 en 29 april 2021

6. Overige randvoorwaarden

De marktconsultatie dient als hulpmiddel voor gemeente Venlo bij het opstellen van een programma van eisen voor de aanbesteding ten behoeve van het vernieuwen van de website www.venloonline.nl.

Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend en heeft op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan vervolgactiviteiten. Partijen kunnen geen aanspraak maken op vergoedingen van eventueel gemaakte kosten in het kader van de marktconsultatie.

Er kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de ten behoeve van de marktconsultatie verstrekte informatie. Dit geldt zowel voor de gemeente Venlo als voor de marktpartij.

Gemeente Venlo is vrij de ontvangen informatie van de marktpartijen te verwerken in haar aanbestedingsdocumenten. Marktpartijen kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.

Door deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de werkorganisatie mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) het vervolgtraject. Tevens verklaart de deelnemende marktpartij akkoord te zijn met alle genoemde voorwaarden.

7. Bijlage 1; Vragenlijst

Algemene bedrijfsinformatie (vertrouwelijk)

1. Graag ontvangen wij informatie over uw organisatie waarbij minimaal de volgende gegevens zijn opgenomen:
 - a. Naam van de organisatie;
 - b. Contactgegevens (naam, e-mail en telefoonnummer);
 - c. Heeft u interesse en mogelijkheden om deel te nemen aan een aanbesteding van gemeente Venlo en op basis daarvan het gevraagde zoals hierboven beschreven te faciliteren voor gemeente Venlo?

Vragen met betrekking tot vernieuwen www.venloonline.nl

2. Welke contentmanagement systemen kunt u bieden en ondersteuning op bieden?
3. Hoe ziet jullie ondersteuning eruit? (strippenkaart, 24 uren sla)
4. Kunnen jullie zowel design als bouwen website in eigen huis bieden?
5. Heeft u ervaring met het bouwen en ontwikkelen van websites voor overheidsinstellingen zoals bijvoorbeeld een gemeente?
6. Bent u bekend met de richtlijnen wcag2.1?
7. Op welke wijze denkt u de website gebruiksvriendelijk en toegankelijk in te richten?
8. Op welke wijze denkt u participatie te kunnen inrichten?
9. Op welke wijze houdt u rekening met digibeten, laaggeletterden en slechtzienden?
10. Hoe voldoet de werkwijze aan de regelgeving in verband met de bescherming van de persoonsgegevens / AVG en de informatiebeveiliging?
11. Welke innovatieve (aanvullende) oplossingen / gerelateerde mogelijkheden / aanvullende dienstverlening heeft u te bieden? Kunt u daartoe voorbeelden aandragen/laten zien?

Vragen met betrekking tot de aanbesteding strategie

12. Welke gunningscriteria adviseert u en waarom?
13. Welke (aanvullende) informatie heeft u nodig om een goede aanbidding te kunnen doen?

Overige vragen

14. Wat vindt u van het door de gemeente Venlo geschetst beeld van de strategie zo min mogelijk websites operationeel te hebben en alles terug te brengen naar een beperkt aantal hoofdwebsites?
15. Hoe onderscheidt u zich ten opzichte van uw concurrenten?
16. Dient de gemeente Venlo nog rekening te houden met andere aspecten?
17. In welke mate voldoet uw systeem aan de WCAG 2.1 eisen?