

Leidraad marktverkenning

Webmonitoring

Documentgegevens

Kenmerk: 220072REG Online monitor tool social media en webcare

Status: Definitief

Versie: 1.0

Datum: 22-6-2022

Redactie: Geert Otto/Liliane Ruyters

Vrijgegeven door: naam opdrachtgever

Inhoudsopgave

1.	Marktverkenning	3
1.1.	Inleiding	3
1.2.	Opdrachtgever	3
1.3.	Achtergrondinformatie opdracht/project	4
2.	Opzet marktverkenning.....	5
2.1.	Deelnamevoorwaarden en doelstellingen	5
2.2.	Meedoen aan de marktverkenning	5
2.3.	Planning.....	6
2.4.	Contactgegevens.....	6
3.	Overzicht bijlagen	8

1. Marktverkenning

1.1. Inleiding

Drechtsteden nodigt u graag uit deel te nemen aan een marktconsultatie ter voorbereiding op een potentiële Europese aanbesteding online social media tooling en webcare.

Om er voor te zorgen dat Opdrachtgever een juiste strategie kiest die aansluit bij de snel ontwikkelende markt kiest zij er voor een consultatie te organiseren. Daarnaast is deze marktverkenning een voorbereiding op de eventuele aanbesteding van een webmonitoring tool, met mogelijk een chatfunctie.

Doelstellingen consultatie

- Het vergaren van kennis en inzichten uit de markt ten behoeve van het aanscherpen van visie en doelstellingen voor de voorbereiding op een (potentiële) aanbesteding;
- Toetsen of er voldoende leveranciers in de markt zijn die de specifieke werkwijze van de opdrachtgever kunnen ondersteunen;
- Te weten komen welke informatie marktpartijen minimaal nodig hebben om een goed voorstel te kunnen doen;
- Te weten komen hoe de samenwerking het beste kan worden vormgegeven;
- Onze huidige oplossing te toetsen vs. huidige in de markt verkrijgbare oplossingen.

1.2. Opdrachtgever

Tot 1 januari 2022 werkten de zeven Drechtstedelijke gemeentes samen in de Gemeenschappelijk Regeling Drechtsteden (GRD). Ondersteunende taken werden regionaal georganiseerd. Dit vanuit de gedachte dat de dienstverlening aan de burgers de primaire taak is van de gemeenten.

Sinds 1 januari jl. is de GRD gesplitst in de GR-Sociaal (sociale dienst Drechtsteden) en zijn de overige onderdelen onder gebracht bij de Gemeente Dordrecht als service gemeente.

Servicegemeente Dordrecht ondersteunt met zes clusters alle Drechtsteden organisaties, waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

- GBD/OCD: Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden en Onderzoekcentrum Drechtsteden;
- Ingenieursbureau Drechtsteden;
- IRVD: Informatievoorziening, -beheer en regie Drechtsteden
- JCVID: Juridische zaken, Communicatie, Vastgoed/Facilitair & Inkoop Drechtsteden;
- HR en Financiën Drechtsteden;
- Interne Bedrijfsvoering en ondersteuning servicegemeente.

<https://www.servicegemeentedordrecht.nl/>

https://www.servicegemeentedordrecht.nl/Over_het_SCD

Potentiële opdrachtgevers: afdeling communicatie SGD, Dienstverlening Drechtsteden en GR-Sociaal.

De potentieel aan te besteden opdracht betreft de vervanging van een eerder afgesloten overeenkomst, die van rechtswege eindigt. Omdat de markt volop in beweging is acht Opdrachtgever het noodzakelijk een markverkenning te houden om voeling te krijgen met de actuele markttrends en ontwikkelingen. Insteek van Opdrachtgever is om per 1-1-2023 een nieuwe oplossing geïmplementeerd te hebben.

1.3. Achtergrondinformatie opdracht/project

Webmonitoring geeft bestuurders en ambtenaren de kans in te spelen op actuele trends en signalen die real time, 'buiten' worden opgehaald. Social media, nieuwssites en blogs zijn een rijke, actuele bron van informatie over hoe inwoners, ondernemers, instellingen en pers aankijken tegen de gemeentelijke organisaties, het bestuur en uiteenlopende beleidsonderwerpen. Het geeft directe feedback op het acteren van bestuur en ambtelijke organisatie. Bij communicatie ten tijde van incidenten en crises zijn webcare en social media monitoring inmiddels volstrekt onmisbaar.

Webmonitoring wordt daarnaast ook ingezet als kanaal om vragen en klachten van inwoners, ondernemers en instellingen tijdig te ontdekken. Deze klachten worden in het kader van goede dienstverlening in de organisaties uitgezet.

Het doel van de marktconsultatie is om met potentiële aanbieders in contact te treden en een aantal belangrijke thema's/heroverwegingen ten aanzien van de huidige oplossing door te spreken. Uiteraard verneemt de Opdrachtgever hoe de markt tegen deze onderwerpen aankijkt en hoe zij hier zelf invulling aan kunnen geven. Het resultaat hiervan wordt samengevat in een geanonimiseerd verslag. Dit verslag wordt gebruikt voor verdere besluitvorming en openbaar gemaakt aan de deelnemers. Let op: **het is dus nog niet besloten dat er herverworven zal worden.**

2. Opzet marktverkenning

2.1. Deelnamevoorwaarden en doelstellingen

In de bijlage treft u de in te vullen vragenlijst aan. Wij zijn benieuwd naar uw antwoorden. Deelname is vrijwillig en vrijblijvend en u kunt ook deelnemen zonder alle vragen te beantwoorden.

De kans is aanwezig dat er een aanbesteding wordt doorlopen voor deze opdracht. De opdrachtgevers hebben gekozen om de marktconsultatie nationaal openbaar te organiseren, zodat er een goed beeld gevormd kan worden van de opdracht, de interesse van de markt en relevante aspecten voor uit te nodigen partijen. De vragen en de daarop gegeven antwoorden laten onverlet dat de opdrachtgevers ervoor kunnen kiezen om in een eventuele aanbestedingsprocedure e.e.a. op andere wijze in te richten. De opdrachtgevers zijn niet gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning.

Daarnaast dient u de eventuele gegevens die door de gemeente aan de hand van deze marktverkenning worden verstrekt uitsluitend als indicatief te beschouwen omdat deze diensgevolge nog kunnen wijzigen. Derhalve kunnen aan dergelijke gegevens geen rechten worden ontleend.

De marktverkenning is niet bedoeld om een preselectie van potentiële partijen te maken, mochten de opdrachtgevers kiezen om één of meer onderdelen onderhands aan te besteden. Verder wordt er geen vergoeding van eventuele kosten m.b.t. de deelname hieraan uitgekeerd.

Eventueel nodigen de opdrachtgevers een aantal deelnemende partijen uit voor een een-op-een sessie om de vragen en antwoorden te bespreken en nader toe te lichten. De opdrachtgevers behouden zich daarbij het recht voor om niet alle deelnemers voor dit gesprek uit te nodigen.

Alle ontvangen informatie wordt vertrouwelijk behandeld. In het bijzonder concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie. Informatie wordt niet gedeeld met andere deelnemers. Van ieder gesprek dat gevoerd wordt tussen de opdrachtgevers en deelnemer wordt een beknopt, individueel verslag opgesteld dat alleen gedeeld wordt met betreffende deelnemer. Indien u niet wenst dat bepaalde informatie (al dan niet geanonimiseerd) vastgelegd wordt in het verslag, kunt u dit expliciet aangeven in het gesprek.

De opdrachtgevers vertrouwen erop dat u zeer selectief te werk gaat met betrekking tot het aanmerken van concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie en dat niet alle antwoorden (informatie) als zodanig wordt aangemerkt. In het belang van de marktverkenning zullen de opdrachtgevers zich het recht voorbehouden met u in gesprek te treden over informatie die door u als concurrentiegevoelig of geheim is aangemerkt.

Door deelname aan deze marktverkenning geven marktpartijen te kennen akkoord te gaan met de bovenstaande voorwaarden.

2.2. Meedoen aan de marktverkenning

De marktverkenning verloopt volledig digitaal, via TenderNed: www.tenderned.nl. De stukken, waartoe deze leidraad ook behoort, kunt u op dit platform vinden.

U bent zelf verantwoordelijk voor het kunnen werken met [TenderNed](#). Heeft u nog geen [TenderNed](#) account? Zorg dan dat u op tijd begint met het aanvragen van een account.

2.3. Planning

Deze planning is indicatief en hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Bij aanbesteden via [TenderNed](#) prevaleren de data en tijdstippen op de website van [TenderNed](#).

Datum & deadlines	Activiteit
-------------------	------------

22-06-2022	Publicatie aankondiging op TenderNed
------------	--

08-07-2022	Uiterlijk aanmelden als geïnteresseerde
------------	---

13-07-2022	Laatste mogelijkheid tot het stellen van vragen
------------	---

01-08-2022	Deadline schriftelijke beantwoording
------------	--------------------------------------

Week 32 (11-08-22)	Nadere gesprekken
--------------------	-------------------

19-08-2022	Publicatie individuele verslagen
------------	----------------------------------

2.4. Contactgegevens

Deze marktverkenning wordt op verzoek van de opdrachtgever begeleid door Team Inkoop van [servicegemeente Dordrecht \(SGD\)](#).

Servicegemeente Dordrecht ondersteunt met zes clusters alle Drechtsteden organisaties, waaronder ook de gemeente Dordrecht zelf, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

- GBD/OCD: Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden en Onderzoekcentrum Drechtsteden
- Ingenieursbureau Drechtsteden
- IRVD: Informatievoorziening, -beheer en regie Drechtsteden
- JCVID: Juridische zaken, Communicatie, Vastgoed/Facilitair & Inkoop Drechtsteden
- HR en Financiën Drechtsteden
- Interne Bedrijfsvoering en ondersteuning servicegemeente

Indien om wat voor reden dan ook het niet mogelijk is om via TenderNed te communiceren kan contact plaatsvinden via de onderstaande contactpersoon.

Servicegemeente Dordrecht



Servicegemeente
Dordrecht

Cluster JCVID – team inkoop

T.a.v. Geert Otto

E-mail: inkoop@rechtsteden.nl

3. Overzicht bijlagen

A. Vragenlijst met antwoordformulier