

Nota van Inlichtingen “Vrijwilligers vacaturebank en -academie

referenienummer20127001-PEP3.0

De gestelde vragen (nr. 1 tot en met 19) zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Datum / tijd indienen beantwoording van de Marktconsultatievragen:

27 augustus 2020 / 10:00

via de berichtenmodule van TenderNed

Deze Nota van Inlichtingen is ter beschikking gesteld op www.tenderned.nl

Nr.	Vraag	Antwoord
1	In de vragenlijst wordt gesproken over het stimuleren van de applicatie om gebruikers en niet-gebruikers van het aanbod gebruik te maken. Wat wordt precies met deze vraag bedoeld?	Gebruikers zijn de bezoekers die al een account hebben en/of de site (regelmatig) bezoeken. En dus op deze manier op hoogte blijven van de vacatures. Dus de vraag hier: op welke manier worden gebruikers gestimuleerd om te reageren op vacatures. Niet-gebruikers zijn de Haagse burgers die (nog) niet actief op zoek zijn naar vrijwilligerswerk, maar die PEP wel wil activeren. Dus de vraag: op welke manier stimuleert jullie applicatie de Haagse burgers om vrijwilligerswerk te gaan doen. Wij willen de conversiegraad van onze producten en diensten omhoog krijgen.
2	In de vragenlijst wordt gesproken over welke beheermogelijkheden nodig/mogelijk zijn bij de applicatie. Hoe wordt hiernaar gekeken? Gaat dit vooral om technisch beheer?	Wij willen een scheiding tussen technisch beheer en functioneel beheer. Bij het huidige functioneel beheer krijgen wij meldingen bij nieuwe gebruikers en nieuw aanbod. Wij kunnen het controleren en vervolgens verwijderen en/of aanpassen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld voorkomen dat commerciële organisaties vrijwilligersvacatures plaatsen en er vreemde teksten worden geplaatst. Daarnaast is er altijd een stukje gebruikersondersteuning nodig, zoals inlogproblemen of b.v. ondersteuning bij het plaatsen en beheren van het aanbod. In dit kader willen wij graag weten welke mogelijkheden jullie systeem biedt.
3	Welke applicatie heeft PEP momenteel in gebruik, waar wordt de data van vrijwilligers nu in beheerd?	Wij gebruiken momenteel een maatwerksysteem. In de nieuwe situatie willen wij graag gebruikmaken van standaardsoftware uit de markt, waarbij de data goed beheerd worden.
4	Wat is de voornaamste reden waarom de huidige applicatie als onvoldoende wordt gezien?	De huidige applicatie moet vervangen worden omdat het 'end of life' is. De leverancier is gestopt met onderhoud en ontwikkeling van de huidige applicatie.

Nr	Vraag	Antwoord
5	Zijn de websites Den Haag Doet, Volunteer The Hague, Den Haag Doet Vrijwilligers Academie en (in de toekomst) Den Haag Doet Burenhulp in eigendom / gehost door PEP, en zo ja, zou het interessant zijn als een applicatie hier ook websites in kan voorzien?	Ja de websites zijn eigendom van PEP. De applicatie en website zijn voor ons één geheel. En nee, PEP host het zelf niet.
6	Via welk kanaal of kanalen worden doorgaans de meeste vrijwilligers ontvangen (website, via referenten, zelf zoeken etc)?	Vrijwilligers worden op allerlei manieren geworven, vaak ook offline (b.v. door ze te vragen, lokale krantje, krantje van de bewonersorganisatie, via via, postertje). En een ander deel online: via de website en de inzet van de social media. Wat het beste werkt is o.a. afhankelijk van de wijk en de functie.
7	Kunnen jullie het proces en de stappen van aanmelding vrijwilliger tot en met plaatsing vrijwilliger omschrijven?	Bij het huidige proces kan de vrijwilliger zelf reageren op een vacature (mét of zonder account). Bij het aanmaken van een account moet de potentiële vrijwilliger meerdere formulieren invullen. Hierbij kan de potentiële vrijwilliger zich aanmelden als beschikbaar (kandidatenbank) en kan dan benaderd worden door intercedenten of organisaties. Of de vrijwilliger is geplaatst, moet worden aangegeven door de intercedent of organisatie. Dit wordt vaak niet gedaan.
8	Worden vrijwilligers vaak ook aangedragen vanuit andere vrijwilligers, en zo ja, is het dan interessant om dit in een toekomstige applicatie dit (referentie) kanaal ook te benutten?	Daarover zijn geen gegevens bij ons bekend. Of het interessant is om dit (referentie) kanaal te benutten is dan ook lastig in te schatten.
9	Worden vrijwilligersvacatures ook uitgezet op andere (banen) sites, zo ja welke? Zo nee, is dit iets wat interessant kan zijn om meer in te zetten?	Deze mogelijkheden zijn er wel, maar gebruiken wij nu niet. Denk b.v. aan Indeed.
10	Hoe wordt door PEP nu onderscheid gemaakt tussen Nederlandstalige vrijwilligers en niet-Nederlandstalige of Engelstalige vrijwilligers?	De Nederlandstalige vrijwilligers kunnen terecht op de Nederlandstalige website. Hier staat alle informatie in het Nederlands en zijn de vacatures in het Nederlands. De Engelstalige vrijwilligers kunnen terug op een Engelstalige website. Hier staat alle informatie in het Engels en is aangepast aan de interesse van internationals. Ook zijn de vacatures in het Engels en zeer vaak bij Engelstalige organisaties.
11	Wordt de database met vrijwilligers momenteel op een AVG compliant manier beheerd, en is dit iets wat een toekomstige applicatie moet ondersteunen?	Ja wij beheren het momenteel AVG compliant. En ja, dat moet een toekomstige applicatie ondersteunen. Wij hebben voorkeur voor een leverancier met ISO 27001 certificering ten aanzien van informatiebeveiliging.

Nr.	Vraag	Antwoord
12	Hebben jullie inzage in rapportages om bijvoorbeeld het effect van iedere website te meten en sturing te geven op processen. Zo nee, is dit iets wat een toekomstige applicatie moet ondersteunen.	Wij hebben wel enige data van het bezoekersgedrag op de website. En kunnen handmatig wat aantallen uit het systeem halen (Tulip). Maar we hebben onvoldoende data om te zien waar procesverbeteringen mogelijk zijn. Wij willen graag dat een toekomstige applicatie dit ondersteunt.
13	Hoe gaat PEP om met intercedenten? Wat is hun rol en hoe wordt dat door PEP op toegezien?	De rol voor intercedenten is vooral het ondersteunen bij gebruik van de applicatie en meedenken wat het beste past bij de vrijwilliger die een vacature zoekt en de organisatie die een vrijwilliger zoekt.
14	Welke eisen stelt PEP aan beveiliging van de applicatie?	Het moet in ieder geval voldoen aan de AVG en Nederlandse wetgeving. Met een voorkeur voor een leverancier met ISO 27001 certificering ten aanzien van informatiebeveiliging.
15	Hoe ziet PEP de hosting van de applicatie? In wat voor cloud omgeving kan/mag dit gehost worden?	Wij laten ons graag adviseren door de leverancier. Wel een cloudoplossing.
16	Wie is nu eigenaar van de domein namen (bv. Den Haag Doet)	PEP is eigenaar van de domein namen.
17	In het consultatie-document wordt de nadruk gelegd op standaard applicatie(s), die direct beschikbaar en inzetbaar zijn. Gezien de specifieke wensen/eisen beogen wij een (semi)maatwerk oplossing voor te stellen aan op basis van standaard software componenten. Is dit acceptabel of zal zo'n oplossing niet meegenomen worden in uw beslissingstraject?	Wij verwachten dat er al standaardapplicaties in de markt zijn die direct ingezet kunnen worden. En waarbij wij niet de enige afnemer zijn. Dit zou dan betekenen dat wij niet alle kosten voor doorontwikkeling moeten betalen, maar dat dit automatisch verrekend is in een licentiemodel. Of een (semi) maatwerk oplossing wel of niet meegenomen kan worden is voor ons mede afhankelijk van eenmalige en terugkerende kosten. En mede van de verwachte oplevertermijn, omdat ons huidige systeem 'end of life' is.
18	Verwacht u van de leverancier dat zij de oplossing ook volledig beheert en onderhoudt in haar (Cloud) data center (dus aanbiedt als een dienst)?	Ja.
19	Momenteel maakt u al gebruik van website technologie. Om doelgericht tegemoet te kunnen komen aan de door uw geformuleerde specifieke gebruikers en marketing wensen/eisen in uw marktvraag beogen wij een Content Management Systeem (CMS) voor te stellen. Is dit een voorstel waarin PEP zich kan vinden omdat deze component van de uiteindelijke oplossing de huidige website technologie zal vervangen?	Ja, dat is zeker een optie.