



Hoogheemraadschap van  
**Rijnland**

**Eindverslag Marktconsultatie  
Mediamonitoring  
voor het  
hoogheemraadschap van Rijnland**

## INHOUDSOPGAVE

|                                                         |                                            |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1. Inleiding .....                                      | 3                                          |
| 1.1 Marktconsultatie .....                              | 4                                          |
| 1.2 Leeswijzer.....                                     | 4                                          |
| 2. Marktconsultatie .....                               | 5                                          |
| 2.1 Doel Marktconsultatie .....                         | 5                                          |
| 2.2 Opzet Marktconsultatie .....                        | 5                                          |
| 3. Procedure en Procedurevoorwaarden .....              | 6                                          |
| 3.1 Nadere inlichtingen .....                           | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 3.2 Procedurevoorwaarden .....                          | 7                                          |
| 4. Planning en Aanmelding.....                          | 8                                          |
| 4.1 Planning .....                                      | 8                                          |
| 4.2 Aanmelding.....                                     | 8                                          |
| 4.3 Eindverslag marktconsultatie.....                   | 8                                          |
| 4.4 Contact .....                                       | 8                                          |
| 5. Opdrachtoomschrijving.....                           | 9                                          |
| 5.1 Achtergrond .....                                   | 9                                          |
| 5.2 Scope en omvang .....                               | 9                                          |
| 5.3 Randvoorwaarden nieuwe situatie .....               | 9                                          |
| Bijlage 1.       Antwoordformulier .....                | 11                                         |
| Bijlage 2.       Respons en uitwerking antwoorden ..... | 14                                         |

## **1. Inleiding**

Bescherming tegen overstromingen is een eerste voorwaarde om veilig te kunnen wonen en werken. Het hoogheemraadschap van Rijnland zorgt al eeuwenlang voor de (water)veiligheid in zijn gebied. Het hoogheemraadschap van Rijnland is verantwoordelijk voor de zorg voor droge voeten binnen haar beheersgebied. In de komende jaren zullen factoren als klimaatontwikkeling, zeespiegelstijging en bodemdaling grote invloed hebben op deze zorgtaak.

### **Droge voeten**

De bescherming van ons land tegen overstromingen is letterlijk en figuurlijk van levensbelang. Daarom onderhouden de waterschappen de dijken, duingebieden en watergangen nauwgezet. Het op diepte houden van watergangen vormt een essentiële voorwaarde om overstromingen te kunnen beheersen. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen die in de toekomst de veiligheid kunnen bedreigen, zoals klimaatverandering, bodemdaling en stijging van de zeespiegel.

### **Schoon water**

Het waterkwaliteitsbeheer richt zich op het bereiken van bepaalde doelstellingen. Een belangrijk deel van deze taak is de aanleg en exploitatie van waterzuiveringsinstallaties waar het afvalwater wordt omgezet in schoon water. Daarnaast zorgen de waterschappen er voor dat het oppervlaktewater schoon is, dat de natuur een kans krijgt te gedijen en dat mensen op en langs het water kunnen recreëren.

### **Voldoende water**

De waterschappen houden zich dagelijks bezig met beheersing van de hoeveelheid oppervlaktewater in een bepaald gebied. Door een juiste aan- en afvoer worden overschotten en tekorten voorkomen. Nederland ligt in een rivierdelta. We merken het meteen wanneer de waterstand stijgt. Ook als de zeespiegel stijgt moeten we uitkijken. De waterschappen doen er alles aan om de risico's van overstroming of onvoldoende water zo laag mogelijk te houden.

### **Integraal waterbeheer**

De kerntaken van een waterschap – droge voeten, schoon water en voldoende water – hebben op het oog niet veel met elkaar te maken, maar schijn bedriegt: vaak kun je het één niet los zien van het ander. Zo heeft de manier waarop je bijvoorbeeld kaden aanlegt en onderhoudt gevolgen voor de kwaliteit van het water. Een waterschap voert zijn taken daarom steeds meer uit 'met een brede blik'. Dat wil zeggen: 'rekening houdend met alle factoren die van belang kunnen zijn'. Dat wordt ook wel integraal waterbeheer genoemd. Daarbij streven de waterschappen naar gerichte samenwerking met andere overheden, instanties en de markt. Met het oog op onze behoefte aan inzicht in wat de markt ons daarin te bieden heeft is dit document opgesteld.

## **1.1 Marktconsultatie**

Het hoogheemraadschap van Rijnland (HHR) treft voorbereidingen voor de aanbesteding Mediamonitoring ter vervanging van de huidige overeenkomsten. Besloten is om geïnteresseerde marktpartijen te consulten alvorens de aanbestedingsstrategie uit te werken en de aanbestedingsprocedure te starten.

## **1.2 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 staat het doel en de opzet van deze marktconsultatie beschreven. De procedure en de voorwaarden staat beschreven in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 staat de planning en wijze van aanmelden beschreven. Een omschrijving van het project staat beschreven in hoofdstuk 5. In Bijlage 1 is het antwoordformulier opgenomen.

## **2. Marktconsultatie**

### **2.1 Doel Marktconsultatie**

Deze marktconsultatie wordt gehouden voorafgaand aan de aanbesteding van het project Mediamonitoring en maakt daarvan geen deel uit. De informatie die HHR in deze marktconsultatie uitwisselt met marktpartijen zal worden opgetekend en als informatiedocument meegaan met de aanbesteding daarvan. Aan deelneming of bijdragen in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Het doel van deze marktconsultatie is:

- het verkennen van de markt;
- de uitvraag aan te laten sluiten op de mogelijkheden van de markt;
- eventuele inkooprisico's te beheersen met betrekking tot de inkoop van de dienst mediamonitoring.

### **2.2 Opzet Marktconsultatie**

Er is gekozen voor een Combinatie Open en Mondelinge Marktconsultatie waarbij na een openbare vooraankondiging een schriftelijke ronde volgt, waarna we met een aantal partijen toelichtende gesprekken voeren. Reden voor deze werkwijze is om marktpartijen gelijke kansen te geven bij het meedenken en vervolgens waar benodigd met één of meerdere partijen meer diepgang te creëren om de uiteindelijke uitvraag te optimaliseren.

Marktpartijen kunnen zich aan de hand van de bij dit document en behorende bijlage(n) een beeld vormen van het project en van een aantal specifieke overwegingen die HHR nu wenst te toetsen.

HHR heeft een aantal vragen geformuleerd en hoopt door middel van deze marktconsultatie te vernemen of marktpartijen in staat zijn om passende oplossingsrichtingen te bieden. Deze vragen zijn opgenomen in bijlage 1 bij dit document. Deze bijlage is tevens het antwoordformulier waarmee marktpartijen op deze vragen kunnen reageren.

### **3. Procedure en Procedurevoorwaarden**

Voor deze procedure is gekozen voor een combinatie Open en Mondelinge Marktconsultatie.

Iedere marktpartij krijgt via een openbare publicatie op TenderNed dezelfde vragen voorgelegd om een eerlijk beeld te krijgen van de uitgangspunten en om iedereen dezelfde informatie te geven.

Deze procedure voorziet wel in het stellen van schriftelijke vragen door geïnteresseerde partijen.

Partijen die serieus hebben gereageerd op de gestelde vragen, en blijken prijs te stellen op het voeren van een gesprek met HHR ter nadere toelichting en verdieping, kunnen door HHR worden uitgenodigd voor een bilateraal consultatiegesprek. Na afloop van dit gesprek wordt overeengekomen wat wordt opgenomen in de publieke eindrapportage, wat HHR meeneemt in de verdere voorbereiding van de aanbesteding en wat eventueel als commercieel belang wordt bestempeld van de betreffende marktpartij.

HHR zal elke inspanning van partijen om aan deze consultatie deel te nemen waarderen, maar kan zich op voorhand niet verplichten om op individuele basis op elke reactie te reageren.

#### **3.1 Nadere inlichtingen**

Voorafgaand aan het indienen van de antwoorden is het mogelijk deel te nemen aan een schriftelijke informatieronde. Vragen kunnen uitsluitend op TenderNed worden gesteld.

Dit document is met grote zorg samengesteld. Mocht u echter onvolkomenheden, procedurefouten, tegenstrijdigheden constateren en/of eventuele bezwaren hebben tegen (delen van) dit document, dan wel bijlagen dan dient u dit kenbaar te maken met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Dit kunt u kenbaar maken tezamen met uw vragen voor de Nota van Inlichtingen.

Uw vragen dienen op de uiterste termijn voor het stellen van vragen, conform de planning in paragraaf 4.1, en via de vragenmodule van TenderNed te zijn ingediend.

U dient van elke vraag een individuele registratie te maken.

Vragen die te laat en niet op TenderNed worden ingediend worden niet beantwoord.

Alle vragen en daarbij behorende antwoorden worden geanonimiseerd en conform planning door middel van een Nota van Inlichtingen op TenderNed bekend gemaakt.

### 3.2 Procedurevoorwaarden

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- De marktconsultatie is voor betrokkenen vrijblijvend.
- Door deelname komen deelnemers ten opzichte van elkaar niet in een voorkeurspositie ten aanzien van een eventueel te houden aanbestedingsprocedure. Deelname zal ook niet leiden tot uitsluiting in een dergelijke procedure.
- Marktpartijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt.
- Claims over het gebruik van informatie, vertrouwelijkheid of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.
- Verstrekte informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie.
- HHR is niet gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie.
- Gegeven het vrijblijvende karakter van de marktconsultatie zal geen vergoeding worden toegekend aan de deelnemers.
- Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend geschreven in het kader van de marktconsultatie voor de opdracht Mediamonitoring van HHR.
- De marktconsultatie staat los van een eventueel te houden aanbesteding van het project.
- Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie gelden niet als uitnodiging tot inschrijving op de aanbesteding voor het onderhavige project, noch kunnen daaraan rechten worden ontleend.
- HHR behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen plannen tussentijds te wijzigen.
- Deze marktconsultatie zal worden gevoerd in uitsluitend de Nederlandse taal.

## 4. Planning en Aanmelding

### 4.1 Planning

| Publicatie marktconsultatie                                                            | Datum                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Aankondiging marktconsultatie inclusief publicatie van deze marktconsultatieleidraad   | Maandag 12 maart 2024            |
| Uiterste datum stellen van vragen via TenderNed                                        | Donderdag 21 maart 2024          |
| Beantwoording gestelde vragen in de marktconsultatie via TenderNed                     | Donderdag 28 maart 2024          |
| Sluitingsdatum indienen antwoordformulier                                              | Maandag 15 april 2024; 12:00 uur |
| Uiterlijke datum versturen uitnodigingen nadere verduidelijkingsgesprekken (optioneel) | Donderdag 25 april 2024          |
| Nadere toelichtingsgesprekken (optioneel)                                              | Week 18                          |
| Publicatie eindverslag marktconsultatie                                                | Vrijdag 24 mei 2024              |

### 4.2 Aanmelding

Indien u deel wenst te nemen aan deze marktconsultatie dient u de antwoorden op de gestelde vragen op uiterlijk 15 april 2024; 12:00 uur beschikbaar te stellen via TenderNed.

Aanmelding voor deelname aan de marktconsultatie geschiedt door het volledig invullen van het antwoordformulier dat is opgenomen in Bijlage 1. U kunt dit formulier indienen op TenderNed met als onderwerp "vragenlijst Mediamonitoring".

### 4.3 Eindverslag marktconsultatie

Na afloop van de marktconsultatie zal HHR een eindverslag opstellen. Het eindverslag zal een weergave op hoofdlijnen zijn van de verkregen informatie en inzichten in de diverse onderdelen van het project, alsmede zal inzicht worden gegeven in de verdere aanpak van het aanbestedingsproces en de voorbereiding van het project.

In het eindverslag van de marktconsultatie zal de door HHR verkregen informatie uitsluitend geanonimiseerd worden weergegeven.

Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Aan het eindverslag zal uit oogpunt van transparantie de lijst met deelnemers aan de marktconsultatie worden toegevoegd.

### 4.4 Contact

Correspondentie over deze marktconsultatie is uitsluitend mogelijk via TenderNed.

## 5. Opdrachtomschrijving

### 5.1 Achtergrond

Op dit moment heeft HHR een overeenkomst voor mediamonitoring dat aanbesteed moet worden.

Daarnaast heeft HHR een overeenkomst bij een andere leverancier voor het versturen van eigen (pers)berichten en monitoring daarvan.

De huidige overeenkomst eindigt eind 2024. Een nieuwe overeenkomst zal dus per 1 januari 2025 in gaan.

Het monitoren van media is belangrijk voor HHR om snel te kunnen handelen, onze reputatie te beheren, informatie te verspreiden en effectief te communiceren met de inwoners, ondernemers en organisaties in het werkgebied.

**Crisismanagement:** We worden geïnformeerd over onverwachte situaties. Daarop kunnen we snel inspelen met communicatie.

**Reputatiemanagement:** We blijven op de hoogte van wat er leeft bij inwoners, ondernemers en organisaties in het werkgebied. Daardoor kunnen we snel en proactief reageren om mogelijke reputatieschade te voorkomen.

**Informatieverspreiding:** Media monitoring helpt ons om belangrijke informatie intern te delen waardoor medewerkers van HHR geïnformeerd blijven.

**Nieuwe ontwikkelingen:** Door media monitoring kan een waterschap op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen, innovaties en wet- en regelgeving.

**Burgerbetrokkenheid:** We krijgen via de pers inzicht in wat er speelt onder de inwoners van HHR en kunnen daarop inspelen en daarmee de betrokkenheid bij het gebied vergroten.

### 5.2 Scope en omvang

- Gebruiksvriendelijkheid; de tool moet gemakkelijk in gebruik zijn, zelfs voor gebruikers zonder uitgebreide technische kennis.
- Persberichten versturen en monitoring van eigen publicaties in een systeem.
- Real-time monitoring zodat we onmiddellijk op de hoogte zijn van ontwikkelingen en snel kunnen reageren.
- Breed aanbod van bronnen nieuwswebsites, vakbladen om een alomvattend beeld te krijgen.
- Aanbod van printmedia, als aparte optie geoffreerd.
- Ruime filteringsopties en mogelijkheden om (extra of andere) zoektermen op te voeren bij een persbericht.
- Rapportagefunctie en analysetool:
  - o Sentiment van de berichtgeving over HHR.
  - o Meest genoemde onderwerpen.
  - o Impact van persberichten.

### 5.3 Randvoorwaarden nieuwe situatie

- Ingang contract per 1 januari 2025.
- Een vast aanspreekpunt binnen de organisatie.
- Extra ondersteuning bij crisis of belangrijke onderwerpen (real time monitoring).

- Mogelijkheid in de Overeenkomst tot uitbreiding/inkrimpen/wijzigen van bijvoorbeeld aantal ontvangers, zoektermen, media-kanalen of wijze van ontvangen alerts (flexibiliteit).
- Dagelijkse mail (evt. aanvullend via een app). Bij voorkeur ontvangen we dit dagelijks in de ochtend voor start van de werkdag 09:00 uur.
  - o Aantal ontvangers van de mail: 20.

## Bijlage 1. Antwoordformulier

### Het laten aansluiten van de uitvraag op de mogelijkheden in de markt

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Bieden jullie zowel mediamonitoring als persberichtendistributie aan? <ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet?</li><li>• Bieden jullie dit aan in samenwerking/onder aanneming met een andere partij?</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                               |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2 | Bied jullie tool/oplossing ook de mogelijkheid van monitoring en plaatsing van social media berichten? <ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet?</li><li>• Welke social mediakanalen wel en niet?</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 | Hoe komen deze diensten genoemd onder punt 1 en 2 samen? <ul style="list-style-type: none"><li>• Bijvoorbeeld: kun je op een verzonden persbericht monitoren hoe dit bericht is opgepakt?</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4 | Kunnen jullie verschillende soorten media monitoren, zoals print, social media, nieuwswebsites, blogs, etc.?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5 | Kunnen jullie persberichten versturen naar specifieke doelgroepen of mediakanalen? <ul style="list-style-type: none"><li>• Hebben jullie standaard verzendlijsten?</li><li>• In hoeverre sluiten de thema's van een waterschap aan bij jullie filters?</li></ul>                                                                                                                                                                                                              |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Wat is jullie bereik als het gaat om het verspreiden van persberichten? <ul style="list-style-type: none"><li>• Hoe actueel is de informatie van de journalisten?</li><li>• Kunnen we eigen lijsten uploaden?</li><li>• Krijgen we (ook bij eigen lijsten) updates van nieuwe media/journalisten of andere wijzigingen voor thema's die voor ons interessant zijn?</li><li>• Kunnen we geografisch filteren (op gemeenteniveau bijvoorbeeld binnen ons werkgebied)?</li></ul> |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7 | Welke technologieën en tools gebruiken jullie voor mediamonitoring en persberichtendistributie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebeurt de monitoring alleen via technologie of komen er ook data analisten aan te pas?</li> <li>• Bieden jullie real-time monitoring en distributie aan?</li> <li>• Is er een platform waarop we kunnen inloggen om de voortgang van onze campagnes te volgen?</li> <li>• Kunnen we iedere dag een update krijgen van het meest relevante nieuws?</li> <li>• Kunnen we in geval van calamiteiten extra monitoren, en kunnen we dat dan zelf doen?</li> <li>• Kan het systeem automatische waarschuwingen geven bij het detecteren van belangrijke gebeurtenissen?</li> <li>• Hoe kunnen we dit intern delen binnen de organisatie? <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Kan dit bijv. via een mail?</li> <li>◦ Kan dit bijv. via een plug-in op een webpagina (zowel intern als extern)?</li> </ul> </li> </ul> |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|   |                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------|
| 8 | Hoe is de aanschaf van de items en afdracht auteursrechten geregeld? |
|   |                                                                      |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | <p>Bieden jullie analyse en inzichten aan naast alleen monitoring en distributie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen jullie rapporten genereren die inzicht geven in de prestaties van onze persberichten?</li> <li>• Hoe zien die rapporten eruit?</li> </ul> |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                        |
|----|--------------------------------------------------------|
| 10 | Welke opties voor de monitoring van sentiment biedt u? |
|    |                                                        |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | <p>Wat voor soort klantenondersteuning bieden jullie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe verloopt de communicatie tussen jullie team en onze organisatie?</li> <li>• Helpen jullie bijvoorbeeld bij het opstellen van de mediamonitoring zodat we het meest relevante nieuws zo snel mogelijk zien?</li> </ul> |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Is de opdracht inhoudelijk haalbaar en zijn de gestelde randvoorwaarden realistisch? |
|    |                                                                                      |

|    |                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en partijen zijn er in de markt? |
|    |                                                                              |

|    |                                                         |
|----|---------------------------------------------------------|
| 14 | Moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden? |
|    |                                                         |

|    |                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Zijn er innovatieve oplossingen of alternatieve oplossingsrichtingen voor de gestelde behoefte? |
|    |                                                                                                 |

### Het beheersen van de inkooprisico's

|    |                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | Hoe zorgen jullie voor de beveiliging van onze gegevens tijdens het monitoring- en distributieproces? |
|    |                                                                                                       |
| 17 | Heeft u interesse in en voldoende capaciteit om invulling te geven aan de gestelde behoefte?          |
|    |                                                                                                       |
| 18 | Welke normen en eisen zijn relevant?                                                                  |
|    |                                                                                                       |
| 19 | Welke gunningscriteria en gewichten leiden tot de beste inschrijving?                                 |
|    |                                                                                                       |

### Het inschatten van concurrentie en prijsdruk.

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | <p>Wat zijn de kosten voor respectievelijk mediamonitoring en persberichtendistributie?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wat zijn de kosten per onderdeel?</li><li>• Wat zijn de kosten voor het (intern) delen van mediamonitoring?</li><li>• Hoe wordt hierbij omgegaan met inactieve medewerkers met delen via intranet? (Dit in verband met het totaal aantal actieve gebruikers tegenover het totaal aantal medewerkers).</li><li>• Welk aandeel van de kosten betreft het gebruik van de software (licenties)?</li></ul> |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Bijlage 2. Respons en uitwerking antwoorden

Op dit moment heeft HHR een overeenkomst voor mediamonitoring dat aanbesteed moet worden.

Daarnaast heeft HHR een overeenkomst bij een andere leverancier voor het versturen van eigen (pers)berichten en monitoring daarvan.

De huidige overeenkomst eindigt eind 2024. Een nieuwe overeenkomst zal dus per 1 januari 2025 in gaan.

Het monitoren van media is belangrijk voor HHR om snel te kunnen handelen, onze reputatie te beheren, informatie te verspreiden en effectief te communiceren met de inwoners, ondernemers en organisaties in het werkgebied.

### Respons

Schriftelijk hebben zes (6) partijen gereageerd:

1. Lexis Nexis Group Europe & Africa (Amsterdam) B.V.
2. Media Info Groep B.V.
3. De Perslijst B.V.
4. Monalyse B.V.
5. Publistat B.V.
6. Algemeen Nederlands Persbureau ANP en Spotler

Naar aanleiding van de reacties heeft HHR besloten om met alle partijen een bilateraal consultatiegesprek te hebben. Deze informatie wordt niet gedeeld met de markt. Als uit het oogpunt van transparantie door HHR de noodzaak wordt gezien om deze informatie (geanonimiseerd) met de markt te delen (al dan niet bij de voorgenomen aanbesteding), zal dat worden gemeld voorafgaand aan een dergelijke toelichting.

In het eindverslag van de marktconsultatie zal de verkregen informatie uitsluitend geanonimiseerd worden weergegeven. Concurrentiegevoelige of geheime bedrijfsinformatie wordt niet gepubliceerd. Wellicht ten overvloed melden wij dat dit eindverslag bij de publicatie van de aanbesteding zal worden meegezonden.

Wij danken alle marktpartijen voor het indienen van een reactie en de tijd die ze daarin hebben willen steken. Uw inbreng is ons zeer waardevol gebleken.

### Het laten aansluiten van de uitvraag op de mogelijkheden in de markt

|   |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Bieden jullie zowel mediamonitoring als persberichtendistributie aan? <ul style="list-style-type: none"><li>• Waarom wel/niet?</li><li>• Bieden jullie dit aan in samenwerking/onder aanneming met een andere partij?</li></ul> |
|   | Antw. Deelnemende partijen bieden dit beide aan in samenwerking / onderaanneming.                                                                                                                                               |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <p>Bied jullie tool/oplossing ook de mogelijkheid van monitoring en plaatsing van social media berichten?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarom wel/niet?</li> <li>• Welke social mediakanalen wel en niet?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|   | Antw. De meeste deelnemende partijen bieden deze mogelijkheid aan op alle bekende social mediakanalen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 | <p>Hoe komen deze diensten genoemd onder punt 1 en 2 samen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijvoorbeeld: kun je op een verzonden persbericht monitoren hoe dit bericht is opgepakt?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|   | Antw. De meeste deelnemende partijen bieden dit aan. Bij een aantal partijen is dit geïntegreerd waardoor er geen extra handeling vereist is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4 | <p>Kunnen jullie verschillende soorten media monitoren, zoals print, social media, nieuwswebsites, blogs, etc.?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|   | Antw. Deelnemende partijen bieden dit aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5 | <p>Kunnen jullie persberichten versturen naar specifieke doelgroepen of mediakanalen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hebben jullie standaard verzendlijsten?</li> <li>• In hoeverre sluiten de thema's van een waterschap aan bij jullie filters?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | Antw. Deelnemende partijen bieden dit aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6 | <p>Wat is jullie bereik als het gaat om het verspreiden van persberichten?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe actueel is de informatie van de journalisten?</li> <li>• Kunnen we eigen lijsten uploaden?</li> <li>• Krijgen we (ook bij eigen lijsten) updates van nieuwe media/journalisten of andere wijzigingen voor thema's die voor ons interessant zijn?</li> <li>• Kunnen we geografisch filteren (op gemeenteniveau bijvoorbeeld binnen ons werkgebied)?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|   | Antw. Deelnemende partijen bieden dit aan. De perslijsten en informatie van journalisten worden up-to-date gehouden door deelnemende partijen of door de onderaannemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7 | <p>Welke technologieën en tools gebruiken jullie voor mediamonitoring en persberichtendistributie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebeurt de monitoring alleen via technologie of komen er ook data analisten aan te pas?</li> <li>• Bieden jullie real-time monitoring en distributie aan?</li> <li>• Is er een platform waarop we kunnen inloggen om de voortgang van onze campagnes te volgen?</li> <li>• Kunnen we iedere dag een update krijgen van het meest relevante nieuws?</li> <li>• Kunnen we in geval van calamiteiten extra monitoren, en kunnen we dat dan zelf doen?</li> <li>• Kan het systeem automatische waarschuwingen geven bij het detecteren van belangrijke gebeurtenissen?</li> <li>• Hoe kunnen we dit intern delen binnen de organisatie? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kan dit bijv. via een mail?</li> <li>○ Kan dit bijv. via een plug-in op een webpagina (zowel intern als extern)?</li> </ul> </li> </ul> |
|   | Antw. De meeste deelnemende partijen bieden dit aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8  | Hoe is de aanschaf van de items en afdracht auteursrechten geregeld?                                                                                                                                                                                                                                                  |
|    | Antw. Deelnemende partijen regelen de benodigde licenties en de afdracht van auteursrechten.                                                                                                                                                                                                                          |
| 9  | Bieden jullie analyse en inzichten aan naast alleen monitoring en distributie? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen jullie rapporten genereren die inzicht geven in de prestaties van onze persberichten?</li> <li>• Hoe zien die rapporten eruit?</li> </ul>                                              |
|    | Antw. Deelnemende partijen bieden ook analyses en inzichten aan. Er kunnen rapporten worden gegenereerd en deze zijn te downloaden. Bij de meeste deelnemende partijen bepaalt de klant zelf hoe het rapport er uitziet.                                                                                              |
| 10 | Welke opties voor de monitoring van sentiment biedt u?                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    | Antw. De meeste deelnemende partijen bieden de opties automatisch en handmatig aan.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11 | Wat voor soort klantenondersteuning bieden jullie? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe verloopt de communicatie tussen jullie team en onze organisatie?</li> <li>• Helpen jullie bijvoorbeeld bij het opstellen van de mediamonitoring zodat we het meest relevante nieuws zo snel mogelijk zien?</li> </ul> |
|    | Antw. De meeste, maar niet alle deelnemende partijen bieden teamondersteuning aan. De deelnemende partijen helpen bij het opstellen van de mediamonitoring.                                                                                                                                                           |
| 12 | Is de opdracht inhoudelijk haalbaar en zijn de gestelde randvoorwaarden realistisch?                                                                                                                                                                                                                                  |
|    | Antw. De meeste deelnemende partijen geven aan dat de opdracht haalbaar en realistisch is.                                                                                                                                                                                                                            |
| 13 | Welke toekomstige ontwikkelingen, producten en partijen zijn er in de markt?                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | Antw. Deelnemende partijen zien ontwikkelingen op het gebied van AI, auteursrechten en licenties. Er zijn specialistische partijen, partijen met verschillende oplossingen en partijen die gebruik maken van derden in de markt.                                                                                      |
| 14 | Moet er functioneel of technisch gespecificeerd worden?                                                                                                                                                                                                                                                               |
|    | Antw. De meeste deelnemende partijen hebben de voorkeur voor functioneel specificeren.                                                                                                                                                                                                                                |
| 15 | Zijn er innovatieve oplossingen of alternatieve oplossingsrichtingen voor de gestelde behoefte?                                                                                                                                                                                                                       |
|    | Antw. Er wordt door de deelnemende partijen verschillend op geantwoord. Variërend van dat AI een grote rol hierin gaat spelen in de toekomst tot het geven van maatwerk naast de standaardoplossing.                                                                                                                  |

### Het beheersen van de inkooprisico's

|    |                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | Hoe zorgen jullie voor de beveiliging van onze gegevens tijdens het monitoring- en distributieproces? |
|    | Antw. ISO 27001, ISO 27002, ISO 9001, NEN 7510, HTTPS.                                                |

|    |                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Heeft u interesse in en voldoende capaciteit om invulling te geven aan de gestelde behoefte?              |
|    | Antw. Alle deelnemende partijen zijn geïnteresseerd en hebben voldoende capaciteit.                       |
| 18 | Welke normen en eisen zijn relevant?                                                                      |
|    | Antw. Deelnemende partijen benoemen bijv. Licentie compliance, Security/AVG, gebruiksvriendelijk systeem. |
| 19 | Welke gunningscriteria en gewichten leiden tot de beste inschrijving?                                     |
|    | Antw. Kwaliteit en prijs.                                                                                 |

### **Het inschatten van concurrentie en prijsdruk.**

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | <p>Wat zijn de kosten voor respectievelijk mediamonitoring en persberichtendistributie?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat zijn de kosten per onderdeel?</li> <li>• Wat zijn de kosten voor het (intern) delen van mediamonitoring?</li> <li>• Hoe wordt hierbij omgegaan met inactieve medewerkers met delen via intranet? (Dit in verband met het totaal aantal actieve gebruikers tegenover het totaal aantal medewerkers).</li> <li>• Welk aandeel van de kosten betreft het gebruik van de software (licenties)?</li> </ul> |
|    | Antw. Een aantal deelnemende partijen hebben een specificatie van de kostenindicatie gegeven en sommige deelnemende partijen hebben een voorkeur voor een offerte op basis van de juiste informatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |