

Marktconsultatie voor (door)ontwikkeling, beheer en hosting van websites en online tools

Januari 2025

1 Inleiding

Milieu Centraal wil een aanbesteding starten voor het afsluiten van een overeenkomst met een webbureau voor de (door)ontwikkeling, beheer en hosting van de websites en online tools van Milieu Centraal. We wensen inzicht te verkrijgen van marktpartijen en nodigen u graag uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

1.1 Over Milieu Centraal

Milieu Centraal heeft als stichting de doelstelling om consumenten te helpen duurzame keuzes te maken. Dat betekent dat Stichting Milieu Centraal mensen informeert en keuzes biedt over energie en milieu in het dagelijkse leven. We voorzien mensen van informatie, adviezen en tools om voor milieuvriendelijke opties te kiezen. We geven de voor- en nadelen, ontrafelen labels en feiten en bieden overzicht en houvast in de enorme hoeveelheid milieu-informatie. Onze kernwaarden daarbij zijn: onafhankelijk, betrouwbaar en praktisch.

Betrouwbaar en nuchter

We leggen de focus op energiebesparing, duurzame energie, klimaat, afval en grondstoffen, voeding, mobiliteit, gezonde leefomgeving en keurmerken. Onze vaste thema's worden aangevuld met onderwerpen die sterk in de maatschappelijke of beleidsmatige belangstelling staan. Deze kernwaarden vormen ook het richtsnoer in ons beleid en het kiezen van projecten. Milieu Centraal geeft advies en is geen lobby- of belangenorganisatie. Ons enige belang is betrouwbare en nuchtere informatie bieden aan alle Nederlanders die een groen steentje willen bijdragen.

Meer informatie over Milieu Centraal is te vinden op onze website:

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

1.1.1 Strategie 2030

In de strategie richting 2030 richt Milieu Centraal zich op zes belangrijke bewegingen:

1. Relevant blijven in het tijdperk van kunstmatige intelligentie

Milieu Centraal anticipeert op veranderingen in klantgedrag, zoals de verschuiving van zoekmachineverkeer naar nieuwe technologieën (bijvoorbeeld van Google Search naar ChatGPT). We richten op het aanbieden van op maat gemaakte diensten, zoals AI-gedreven dialoogcontent, het verbeteren van de vindbaarheid en de klantreis.

2. Een grotere naamsbekendheid

Milieu Centraal streeft ernaar de afhankelijkheid van zoekmachineverkeer te verminderen door in te zetten op spontane herkenning en haar positie als betrouwbare en onderscheidende autoriteit te versterken. Een sterk merk wordt gerealiseerd via gecentraliseerd merkbeleid en campagnes die gezamenlijk bijdragen aan de zichtbaarheid en impact van Milieu Centraal.

3. Persoonlijker worden en naast mensen staan

Milieu Centraal wil haar voorlichting een gezicht geven en persoonlijker maken, door zich te richten op mensen en nabijheid. De focus ligt op het opbouwen van een sterke connectie met de

doelgroep via een contentstrategie die authentieke, inspirerende en emotioneel geladen content biedt. Hiermee wil Milieu Centraal mensen motiveren en activeren, hen verder helpen met persoonlijke klantreisbenaderingen die hun betrokkenheid vergroten en hen aanzetten tot actie.

4. Een zichtbare autoriteitspositie

Milieu Centraal streeft ernaar zich te profileren als dé kennisautoriteit op het gebied van duurzaam leven in Nederland. De zichtbaarheid wordt vergroot via eigen kanalen en via samenwerkingen met intermediairs, waarbij de autoriteit wordt gekoppeld aan de geloofwaardigheid van deze intermediairs om extra bereik en merkbekendheid te realiseren.

5. Impactvolle coalities (B2B2C)

Milieu Centraal wil samenwerken voor de uitvoering van duurzaamheidsbeleid en haar focus verbreden naar een B2B2C-model, waarbij indirecte communicatie naar burgers plaatsvindt via intermediairs. De organisatie wil haar rol als contentpartner, platform en opleider benutten om een grotere impact te maken.

6. Toekomstbestendige organisatie en robuuste bedrijfsvoering

Milieu Centraal heeft aandacht voor organisatieontwikkeling met focus op structuur, cultuur en leiderschap. Milieu Centraal wil een gezonde financiële huishouding waarborgen en het leveranciersmanagement optimaliseren. De IT-infrastructuur wordt verbeterd om continuïteit, veiligheid, efficiëntie en schaalbaarheid te waarborgen.

1.2 Aanleiding, doel en doelgroep van de marktconsultatie

De (door)ontwikkeling, beheer en hosting van websites wordt voor het eerst aanbesteed door Milieu Centraal. We worden daarom graag geïnformeerd door marktpartijen, zodat we een aanbesteding publiceren die onze gestelde doelstellingen bereikt en aansluit op de mogelijkheden in de markt.

Het doel van de marktconsultatie is:

- Inzicht krijgen in de inrichting en scope van de aanbesteding
- Inzicht in de online trends/ontwikkelingen die relevant zijn voor Milieu Centraal
- Interessepeiling in de opdracht

Doelgroep van de marktconsultatie

Milieu Centraal zoekt een partner die ondersteuning biedt bij het behalen van de doelstellingen van deze opdracht (zoals beschreven in hoofdstuk 2). De ideale partner beschikt niet alleen over technische en creatieve expertise, maar sluit ook goed aan bij de beweging die Milieu Centraal richting 2030 maakt. We zoeken een proactieve en toegewijde partner die samen met onze medewerkers de online dienstverlening van Milieu Centraal versterkt. Partijen die zich in deze omschrijving herkennen, nodigen wij van harte uit om te reageren op deze marktconsultatie.

2 Achtergrondinformatie

2.1 Conceptdoelstellingen van de opdracht

Milieu Centraal heeft reeds vier conceptdoelstellingen geformuleerd die we door middel van de aanbesteding willen realiseren. Het is mogelijk dat de doelstellingen in de uiteindelijke aanbesteding verder worden aangescherpt of gewijzigd.

Doelstelling 1: toekomstbestendigheid

De technische architectuur en implementaties van de websites moeten voorbereid zijn op toekomstige groei van Milieu Centraal, op nieuwe functionaliteiten en veranderende technologische eisen. We streven naar het toepassen van de nieuwste betrouwbare technologieën om de relevantie, schaalbaarheid en levensduur van ons platform te garanderen. We zoeken een partner die Milieu Centraal hierbij ondersteunt.

Doelstelling 2: kwaliteitsborging van informatie en infrastructuur

We streven naar een gestructureerde, gecentraliseerde webinfrastructuur waarmee we kennis efficiënt kunnen ontsluiten. Milieu Centraal beheert verschillende domeinen en meer dan 400 pagina's. Het is essentieel dat content vanuit één plek wordt beheerd, zodat informatie overal up-to-date is en eenvoudig te onderhouden voor onze medewerkers. Daarnaast hebben betrouwbaarheid, veiligheid en continuïteit van onze websites en online tools prioriteit. Onze websites en online tools stellen ons in staat iedereen in Nederland te bereiken met advies en praktische handvatten voor een duurzamer leven.

Doelstelling 3: gebruikersbeleving en datagedreven inzichten

Het informeren en adviseren van een breed publiek over duurzaamheid is een kernactiviteit van Milieu Centraal. De websites van Milieu Centraal spelen hierin een cruciale rol. Een optimale gebruikerservaring verhoogt de betrokkenheid en zorgt ervoor dat meer consumenten zich informeren via onze kanalen. Om deze ervaring te verbeteren, moeten verbeteringen gebaseerd zijn op objectieve, datagedreven analyses en inzichten.

Doelstelling 4: strategisch partnerschap

Milieu Centraal is een groeiende organisatie en heeft behoefte aan een toegewijde en strategische partner die verder gaat dan enkel het uitvoeren van de opdracht. We verwachten een partner die proactief meedenkt over onze digitale strategie dat aansluit bij onze strategie voor 2030 en zorgt voor efficiënt beheer. Kortom, een partij die kansen herkent, vertaalt naar concrete oplossingen en bijdraagt aan onze gezamenlijke impact.

2.2 Huidige en gewenste situatie van de opdracht

In de afgelopen vijf jaar bereikt Milieu Centraal steeds meer mensen. Alleen al via onze websites tellen we inmiddels ruim tien miljoen sessies per jaar. De websites zijn daarmee een onmisbaar onderdeel van de kennisorganisatie die Milieu Centraal is. De hoofd- en dochterwebsites van Milieu Centraal tellen in totaal honderden pagina's content aan duurzame informatie.

2.2.1 Webinfrastructuur van Milieu Centraal

De huidige webinfrastructuur is organisch gegroeid vanuit losse projecten. Dit heeft geleid tot een situatie waarin zes verschillende leveranciers betrokken zijn en de websites op meerdere cms-systemen draaien. In Tabel 1 is een overzicht van de huidige webinfrastructuur.

Tabel 1. Overzicht van huidige webinfrastructuur

Domeinnaam	cms	Bijzonderheden
Milieucentraal.nl EnergieLabel.nl Asbestvrijeschuur.nl Energiehulpnetwerk.nl Vve.milieucentraal.nl	Umbraco 8	Extended support op U8 t/m 31 dec 2025. Zie uitdaging A1.
Verbeterjehuis.nl (incl. verbetercheck, energiesubsidiewijzer, bedrijvenregister)	Umbraco 13	Website valt buiten de migratie. Een deel van de tekstuele content dient op termijn gekoppeld te worden aan de nieuwe webinfrastructuur. Verwachting vanaf 2026.
Afscheidingswijzer.nl Keurmerkenwijzer.nl	Umbraco 13	
Tools.milieucentraal.nl	Laravel + eigen cms	Zie paragraaf 2.2.2.
Zootjegeregeld.nl	Wordpress	Campagnewebsite. Op termijn contentmigratie naar nieuwe webinfrastructuur.
Weekvandegroenetuin.nl	Wordpress	Campagnewebsite. Dit is een gedeeld project met partners, valt buiten de scope van de aanbesteding.
Mijnstijl.nl	Geen cms	Campagnewebsite. Buiten scope van aanbesteding. Voor campagne los opgezet
Klimaatwijsopreis.nl	Geen cms	Buiten scope van aanbesteding.

Gewenste situatie: van zes leveranciers naar één leverancier, beheer vanuit één platform

Met de groei van het aantal contentpagina's wordt efficiënt beheer steeds belangrijker. Milieu Centraal wenst terug te gaan naar één leverancier die met Milieu Centraal de hoofdwebsite inclusief onderliggende websites vanuit één platform technisch beheert, onderhoudt en (door)ontwikkelt.

Uitdaging A1: einde technische levensduur Umbraco 8 websites

Een aantal websites draait momenteel op Umbraco 8. Dit cms is verouderd en nadert het einde van de technische levensduur. We ontvangen momenteel extended support tot en met 31 december 2025. De onderstaande platformen dienen daarom uiterlijk in Q4 2025 te worden overgezet:

- Milieucentraal.nl
- EnergieLabel.nl
- Asbestvrijeschuur.nl
- VVE-milieucentraal.nl
- Energiehulpnetwerk.nl

Uitdaging A2: enkele websites zijn recent vernieuwd

Milieu Centraal heeft drie websites die in 2024 zijn vernieuwd:

- Verbeterjehuis.nl
- Afvalscheidingswijzer.nl
- Keurmerkenwijzer.nl
- Tools.milieucentraal.nl (zie 2.2.2.)

Het herbouwen van deze websites is voorlopig niet nodig. Milieu Centraal wil binnen de contractperiode wel de content kunnen koppelen aan de nieuw te ontwikkelen webinfrastructuur. Belangrijk hierbij is dat content altijd op één plek kan worden beheerd.

2.2.2 Persoonlijke adviezen

Milieu Centraal biedt duurzaamheidsadviezen die zijn afgestemd op de specifieke situatie van consumenten. Dit doen we via Advies op Maat-tools (hierna AoM-tools). Deze tools bestaan uit vragenlijsten die consumenten invullen, waarna zij advies krijgen via een beslisboomstructuur. Voorbeelden van huidige AoM-tools zijn de keuzehulp voor warmtepompen, afvalvermindering en

ventilatiemogelijkheden in huis. Alle AoM-tools van Milieu Centraal zijn te vinden via:
[Tools.milieucentraal.nl](https://tools.milieucentraal.nl)

Milieu Centraal gebruikt op dit moment drie typen AoM-tools:

Type 1: eenvoudige logica (binnen scope)

Betreft een lineaire beslisboom waarbij elke vraag door één factor wordt bepaald. Er is geen afhankelijkheid van eerdere antwoorden. In sommige gevallen kunnen eenvoudige berekeningen worden uitgevoerd, zoals een puntenscore op basis van het aantal juiste antwoorden of een kostenberekening.

Type 2: complexe logica met eenvoudige berekeningen (binnen scope)

Omvat beslissingen die gebaseerd zijn op meerdere factoren (multifactoriële beslisregels). Hierbij worden vervolgvragen bepaald door eerder gegeven antwoorden. De opbouw kan cyclisch zijn, waarbij eerst globale vragen worden gesteld die leiden tot een globaal advies, waarna gedetailleerdere vervolgvragen volgen om tot een specifiek advies te komen. Eenvoudige berekeningen, zoals puntenscores of kostenberekeningen, zijn hierbij mogelijk.

Type 3: complexe logica met complexe berekeningen (afweging binnen of buiten scope)

Betreft multifactoriële beslisregels met een groot aantal mogelijke uitkomsten. De vragen en antwoorden kunnen cyclisch worden opgebouwd, met uitgebreide loops die leiden tot gedetailleerde adviezen. Voor deze categorie zijn complexe berekeningen nodig, gebaseerd op diverse formules en kentallen. De resultaten worden vaak gepresenteerd in tabellen.

Gewenste situatie: persoonlijk(er) advies

In de gewenste situatie wil Milieu Centraal de voorlichting persoonlijker maken. Momenteel geven we persoonlijk advies op basis van de hierboven beschreven AoM-tools en is er een beperkte helpdesk voor vragen. Het ontwerp en beheer van de AoM-tools ligt momenteel bij een aparte leverancier. In de gewenste situatie worden de AoM-tools geïntegreerd in of gekoppeld aan de nieuwe webinfrastructuur.

Daarnaast staat Milieu Centraal open voor innovatieve suggesties van marktpartijen die beter aansluiten bij de behoefte om gepersonaliseerd advies te bieden. We denken hierbij aan de opmars van AI waarin we mogelijk persoonlijker en gericht advies kunnen geven. Dit kan betekenen dat er alternatieve oplossingen worden ontwikkeld die de huidige vorm van de AoM-tools overstijgen.

2.2.3 Toekomstbestendigheid

Milieu Centraal is een organisatie die zich snel ontwikkelt. Er zijn drie ontwikkelingen waar alvast rekening mee gehouden moet worden in de keuze voor een cms.

Ontwikkeling 1: b2b-omgeving binnen portal

De hoofdfocus van Milieu Centraal ligt traditioneel op consumenten. Echter, we zien een verbreding van de doelgroep waarbij de focus ook op zakelijke stakeholders komt te liggen. Naast de openbaar toegankelijke voorlichtingspagina's groeit de behoefte aan een afgeschermd online b2b-omgeving. In deze omgeving kunnen documenten worden ontsloten, e-learningmodules worden aangeboden, en kennisdeling worden gefaciliteerd. Het is op den duur ook mogelijk dat er een behoefte ontstaat voor een afgesloten b2c-omgeving.

Het cms moet in ieder geval geschikt zijn om content te ontsluiten in een afgeschermd omgeving met rechten en rollen. Op dit moment is er nog geen ingericht crm-systeem. De ontwikkeling

hiervan ligt wel in de lijn der verwachting, wat een belangrijke stap zal zijn in het verder professionaliseren van onze dienstverlening aan zakelijke stakeholders.

Ontwikkeling 2: groeiende kennisbasis en beheersbaarheid

Milieu Centraal biedt steeds meer voorlichtingsinformatie op de website, op verschillende contentpagina's. Het is belangrijk dat deze informatie up-to-date blijft op alle websites en beheersbaar is voor de medewerkers van Milieu Centraal. We zijn benieuwd welke oplossingen in de markt aanwezig zijn voor kennisintensieve websites.

Ontwikkeling 3: videomanagementsysteem

De content op de websites van Milieu Centraal bestaan vooral uit tekst en beeld. Video zal komende jaren een meer prominente rol gaan spelen in de voorlichting van Milieu Centraal. De video's op de sites draaien nu op YouTube met Scribit om te voldoen aan de toegankelijkheidsnormen. We willen de stap maken naar een videomanagementsysteem voor het beheer van onze 200+ video's. Milieu Centraal is benieuwd wat de voor- en nadelen zijn om video's onderdeel te laten zijn van de scope van de opdracht en wat mogelijke scenario's zijn om video als contenttype op een gestructureerde manier te beheren en aan te bieden in combinatie met een cms.

2.3 Verwachte scope van de opdracht

De scope van de opdracht zoals Milieu Centraal verwacht is:

- Het ontwikkelen van een flexibele en schaalbare webinfrastructuur van Milieu Centraal waarmee we onze eigen online open en besloten websites kunnen voeden met content vanuit een single source of truth gedachte. Een consistente uitstraling over alle platforms geborgd door een designsystem.
- Volledige overname en migratie van de huidige Umbraco 8 websites (milieucentraal.nl, asbestvrijeschuur.nl, energielabel.nl, vve.milieucentraal.nl, energiehulpnetwerk.nl) voor eind 2025 naar de nieuwe webinfrastructuur.
- Hosting, beheer en onderhoud van de gemigreerde websites, waaronder:
 - a. Beveiligingsupdates
 - b. Functionele updates
 - c. Technische inrichting
 - d. Functionele inrichting
- Doorontwikkelen van de web infrastructuur zodat deze gekoppeld kan worden met andere tools en websites van Milieu Centraal (zoals verbeterjehuis.nl, afvalscheidingswijzer.nl en keurmerkenwijzer.nl). Daarnaast willen we ook content vanuit de web infrastructuur gaan aanbieden aan externe partijen zoals gemeenten, hier moet de infrastructuur geschikt voor zijn.
- Advisering op de doorontwikkeling van het online producten en dienstenaanbod van Milieu Centraal en het realiseren van deze adviezen binnen de gebouwde webinfrastructuur.

Buiten de scope van de opdracht:

- Domeinbeheer
- Contentbeheer

3 Aanpak en planning marktconsultatie

Combinatie open en mondelinge marktconsultatie

Er is een schriftelijke ronde op basis van de vragen in hoofdstuk 4 Vragen marktconsultatie. Partijen kunnen de vragen schriftelijk beantwoorden in het bijgevoegde invulformulier en deze via de berichtenmodule op TenderNed met de contactpersoon delen. Milieu Centraal wenst mogelijk met een aantal partijen toelichtende gesprekken te voeren via Teams. In dat geval neemt Milieu Centraal contact op met de betreffende partij(en).

Planning

Voor de marktconsultatie geldt de volgende planning:

Datum	Activiteit
10 januari 2025	Publicatie marktconsultatie
24 januari 2025	Laatste moment voor beantwoording vragen over de marktconsultatie
31 januari 2025	Uiterlijke termijn voor schriftelijke beantwoording vragen marktconsultatie
Eind maart 2025*	Publicatie aanbesteding
Begin juni 2025*	Voorlopige gunning van de opdracht
1 juli 2025*	Start uitvoering opdracht

*Wijzigingen zijn voorbehouden.

Mogelijkheid tot stellen van vragen

Eventuele vragen over de marktconsultatie kunnen gesteld worden via TenderNed. Vragen kunnen op ieder moment worden gesteld via de Vraag en Antwoordmodule. We spannen ons in om zo snel mogelijk antwoord te geven. De antwoorden worden geanonimiseerd gedeeld op TenderNed.

Contactpersoon

De contactpersoon voor deze offerteaanvraag is Anouk Haver in de functie van inkoopadviseur. De communicatie verloopt primair via TenderNed.

Contactgegevens (voor noodgevallen)

anouk@weareroger.com

06-19999413

4 Vragen marktconsultatie

4.1 Algemeen

1. Geef een korte introductie van uw organisatie.

4.2 Webinfrastructuur Milieu Centraal

Deze marktconsultatie is opgesteld vanuit de huidige blik op onze web infrastructuur. Wellicht kunnen we hier nog betere keuzes in maken, hierop vragen we uw advies.

2. Ziet u obstakels in de beweging naar één opdrachtnemer voor de centrale infrastructuur? Denk bijvoorbeeld aan communicatie, koppelbaarheid, planning en fasering, etc.
3. Welke oplossingsrichtingen kan Milieu Centraal overwegen bij de vervanging van het Umbraco 8 cms? Een upgrade naar Umbraco 13, een keuze voor een beter passend (headless) cms, het open laten aan de opdrachtnemer of wellicht een geheel andere aanpak die beter aansluit op onze doelstellingen? Is het logisch vanuit beheer- en kostenefficiëntie om één centrale webinfrastructuur voor al onze websites te bouwen?
4. Hoeveel tijd verwacht u nodig te hebben om de nieuwe webinfrastructuur te ontwikkelen en in ieder geval de Umbraco 8 websites naar deze nieuwe webinfrastructuur over te zetten?
 - a. Met welke tijdsinvestering vanuit Milieu Centraal dient rekening te worden gehouden tijdens de implementatieperiode?

4.3 Persoonlijke adviezen

Zie de situatieschets in 2.2.2. Persoonlijke adviezen.

5. Welke oplossingen ziet u binnen de nieuw te ontwikkelen webinfrastructuur om de voorlichting van Milieu Centraal persoonlijker en toekomstbestendig te maken? Hoe verhouden deze zich tot de huidige AoM-tools?
6. Welke kansen en risico's ziet u in het gebruik van AI? Hoe kan Milieu Centraal in de aanbesteding rekening mee houden om optimaal in te spelen op snelle technologische ontwikkelingen?

4.4 Toekomstbestendigheid

7. Waar moeten we bij de ontwikkeling van onze webinfrastructuur rekening houden als we ook informatie in een afgeschermd omgeving willen ontsluiten? Denk aan koppelingen met crm-systemen, klantprofielen, klantreizen, etc.
8. Wat zijn de aandachtspunten voor het integreren van een videomanagementsysteem in de nieuwe webinfrastructuur?

4.5 Prijs

9. Welke bouwstenen hebben we nodig om tot een evenwichtig prijzenblad te komen dat aansluit bij de markt en zorgt voor een eerlijke vergelijking?
10. Kunt u een prijsinschatting voor de opdracht geven voor:
 - a. Eenmalige kosten (implementatiekosten, contentmigratie)

- b. Jaarlijks terugkerende kosten (beheer en support, (door)ontwikkeling, contentmigratie, hosting)

4.6 Duurzaamheid

- 11. Milieu Centraal heeft duurzaamheid hoog op de agenda. Welke mogelijkheden zijn er in de markt om duurzaamheid een plek te geven in de aanbesteding? Denk bijvoorbeeld aan duurzame geschiktheidseisen, uitvoeringseisen, gunningscriteria, etc.?

4.7 Overig

- 12. Is de beschreven scope van de aanbesteding duidelijk en logisch? Waar zitten eventueel nog aandachtspunten, aanscherpingen of afwegingen?
- 13. Zijn er nadere aanbevelingen/opmerkingen die we kunnen meenemen om te komen tot een succesvolle uitvoering van de opdracht en een succesvol partnerschap?
- 14. Bent u geïnteresseerd om in te schrijven op de aanbesteding?

5 Algemene uitgangspunten

De volgende uitgangspunten gelden voor deze marktconsultatie:

1. De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter. Dat houdt in dat meedoen met de marktconsultatie u tot niets verplicht en dat het niet tot enig voor- of nadeel leidt in de aanbestedingsprocedure.
2. Verkregen inzichten worden zo veel mogelijk gebruikt in de voorbereiding van de aanbesteding en in de aanbestedingsstukken.
3. De aangeleverde informatie wordt anoniem gebundeld en verwerkt in een marktconsultatieverslag. Milieu Centraal behandelt de ontvangen informatie vertrouwelijk en publiceert concurrentiegevoelige informatie niet.
4. Het gelijke speelveld wordt geborgd in de aanbesteding. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen organisaties die al dan niet hebben deelgenomen.
5. Er is geen vergoeding voor deelname aan de marktconsultatie.