



Bijlage 13 Verslag Marktconsultatie Visuele communicatie

Op 17 mei 2024 heeft ICTU een marktconsultatie ten behoeve van visuele communicatie gepubliceerd op Tendered.

Doelstelling van de marktconsultatie was inzicht te verkrijgen in de mogelijkheden en ontwikkelingen van de markt op het gebied van visuele communicatie. Op basis van deze informatie kon ICTU zich een beeld vormen van de haalbaarheid van een mogelijke aanbesteding en de beschikbare oplossingen.

Er hebben in totaal 11 partijen gereageerd, allemaal leveranciers van communicatiediensten. Hiervan zijn 4 partijen uitgenodigd voor een toelichtend gesprek. Dit is een mix van grote en kleine bureaus en ICTU heeft hiermee een representatieve groep proberen te vatten.

Het projectteam heeft de verkregen antwoorden bekeken. Hieronder leest u de samenvatting van de ontvangen schriftelijke respons op de vragenlijst. Omdat ICTU in de marktconsultatie open vragen heeft gesteld, zijn de formuleringen van de uitkomsten nooit 1 op 1 een weergave van wat de individuele deelnemers letterlijk hebben geschreven of gezegd. In de samenvatting vindt u dus niet de volledige weergave maar de weergave van het overheersende beeld per onderwerp zoals ICTU dit uit de ontvangen antwoorden heeft gedestilleerd en geïnterpreteerd.

Vraagstelling en samenvatting van de beantwoording

Nummer	Vraag
1.	Welke trends ziet u op het gebied van visuele communicatie?
Antwoord	De belangrijkste trends die genoemd zijn: • Gebruik van Artificial Intelligence • Data gedreven ontwerp waarbij het gedrag van gebruikers wordt geanalyseerd om de gebruikerservaring continu te optimaliseren • Animaties en video's om content aantrekkelijker te maken • Minimalistisch design • Vintage trends • Digitale toegankelijkheid zoals vastgelegd in de WCAG • Inclusief communiceren • Online en offline combineren • Gebruik van Gradients en 3D • Motion Graphics
2.	Waar bestaat uw basisdienstverlening uit?
Antwoord	Er is door partijen een breed scala aan activiteiten genoemd: • Strategie en communicatieadvies • Information design • Concept- en marktontwikkeling • Grafisch ontwerp en DTP • Development services met specialisatie in Wordpress en Drupal • Expertise in online marketing, contentcreatie

	• Social media management • Campagnebegeleiding • Animatie (2D/3D/Mixed media) • Interactieve producties • Co-creatie
3.	Welke (verschillende soorten) expertise kunt, naast de basisdienstverlening, inzetten voor ICTU?
Antwoord	Genoemd werden onder andere: • UX/UI Design • Motion graphics • Data-analyse en SEO en SEA • Argumented- en Virtual reality (VR) • Video- en animatieproductie • Digitale toegankelijkheid • Contentstrategie en storytelling • Gebruiker centraal stellen • Faciliteren creatieve workshops • Evenementen organiseren, bezoekers- en informatiecentra opzetten en deelname aan beurzen organiseren • Fotografie en videografie • Inzet influencers • Persberichten • Trainingen • Website ontwerp
4.	In hoeverre is het voor u interessant om voort te bouwen op een bestaand fundament aan visuele communicatie (waaronder een ontwikkelde huisstijl en bestaande website)?
Antwoord	Alle partijen hebben aangegeven het prima te vinden om op een bestaand fundament voort te bouwen. En doen dit vaak al in de praktijk. Het wordt als een uitdaging en een kans gezien om bestaande elementen te verbeteren en aan te vullen.
5.	Op welke manier voert u projectmanagement uit?
Antwoord	Alle partijen hebben deze vraag beantwoord. In grote lijn is dit de uitkomst: • Projectmanagement is klantgericht en gestructureerd ingericht om ervoor te zorgen dat alle projecten effectief en efficiënt worden uitgevoerd. • Naast de projectmanager wordt een dedicated team ingezet • Naast de projectmanager wordt een accountmanager ingezet die zorgdraagt voor afstemming over de uit te voeren opdracht en deze geeft indien gewenst een advies een offerte af • Vaste projectmanager aanstellen die (dagelijks) contact onderhoudt. Deze persoon is verantwoordelijk voor het proces, eindproduct en zorgt ervoor dat de werkzaamheden binnen budget en tijd worden uitgevoerd. • Naast projectmanager kijkt iemand mee (4 ogen principe) • Vaste contactmomenten zijn belangrijk om overzicht te houden • Inzetten PDCA cyclus. Deze cyclus zorgt voor continu analyseren, leveren en verbeteren • Aanpak volgens Agile en Scrum • Tools zoals Trello, Asana en Teams worden ingezet • Werken op basis van ISO 9001. Processen worden bewaakt door projectmanagers

6.	Bent u dagelijks bereikbaar? Zo ja, hoe ziet deze bereikbaarheid eruit (telefonisch, via een systeem, per mail. Via Teams enz.)?
Antwoord	Alle partijen zijn dagelijks bereikbaar via de genoemde kanalen. Enkele partijen gaven aan ook buiten kantoor tijden en zelfs 24/7 voor spoed aanvragen bereikbaar te zijn.
7.	Heeft u de capaciteit om 1 aanspreekpunt beschikbaar te stellen en een vast team?
Antwoord	Alle partijen hebben 1 aanspreekpunt beschikbaar. Dit aanspreekpunt fungeert als primaire contactpersoon en vaak is ook een back-up beschikbaar om zo voor een goede overdracht te zorgen.
8.	ICTU werkt met Wordpress. Bent u thuis in dit CMS?
Antwoord	Alle partijen gaven aan met Wordpress te werken. Sommigen met een vaste partner die gespecialiseerd is in Wordpress en andere partijen hebben zelf meerdere specialisten in huis.
9.	Welke vraag/vragen zou ICTU kunnen stellen als wensen (gunningscriteria) die inschrijvers de beste of de meeste mogelijkheden geeft om zich van andere inschrijvers te onderscheiden? En waarom? Daarbij graag de weging van de prijs en kwaliteit betrekken
Antwoord	De meeste partijen hebben suggesties gedaan voor zowel de kwalitatieve criteria/wensen als de weging van prijs en kwaliteit. Wat vooral naar voren kwam voor de wensen: • Beschrijf een aanpak voor datagedreven ontwerp • Geef een voorbeeld van innovatieve visuele communicatie oplossingen • Hoe borgt u digitale toegankelijkheid • Hoe zorgt u ervoor dat de visuele communicatie effectief is • In welke mate is aanbieder in staat om de verschillende soorten dienstverlening aan te kunnen bieden • Kennis van UX design • Kwaliteit en continuïteit als belangrijkste gunningcriteria uitvragen • ISO certificering Wat vooral naar voren kwam voor de weging voor de prijs en kwaliteit: • Kwaliteit zwaarder laten wegen dan prijs • Prijs/kwaliteit verhouding 20/80 of 30/70 • Bandbreedte minimale en maximale tarieven om onrealistische tarieven te voorkomen • Onderscheid maken in uurtarieven voor verschillende expertises
10.	Heeft u overige tips/aandachtspunten?
Antwoord	Een aantal partijen gaf met name tips/aandachtspunten mee op het gebied van het vormgeven van de uitvraag. Aandachtspunten die onder andere werden genoemd zijn: • Hoeveelheid werk om in te schrijven moet in relatie staan tot de opdrachtwaarde • Template voor referenties en deze toetsen op basis van beoordeling van eerdere opdrachtgever • Bewijsmateriaal eerder werk opvragen • Duidelijkheid over aantal pagina's, woorden en beelden • Niet openbare procedure • 2 vragenrondes

	• Niet alleen op de prijs letten • Ondanks dat de vraag over meerdere expertises lijkt te gaan, advies om te bundelen in 1 perceel. Op deze manier kan de kwaliteit doorlopend het hele traject gewaarborgd worden en zijn de lijntjes altijd kort om bij te sturen waar nodig, • Minimum en maximum tarief opvragen • Belangrijk dat inschrijvers ervaring/raakvlak hebben met werken binnen de (semi)overheid • Stel KPI's op • Volgen van de planning. Als aan inschrijvers een strakke planning wordt opgelegd dan mag de Aanbestedende dienst zich hier ook aan houden Aandachtspunten die betrekking hebben op de inhoud die werden genoemd zijn: • Trends en ontwikkelingen volgen • Plan evaluaties • Alle stakeholders op tijd betrekken • Data gedreven aanpak: gebruik analytics om te begrijpen wat werkt en wat niet. Pas de strategieën aan op basis van deze inzichten om continue te verbeteren en de visuele communicatie effectief te maken • Gevarieerde expertise in huis hebben • Flexibel blijven en openstaan voor feedback • Naast creatief, kritisch en meedenkend vermogen ook in hoge mate analytisch vermogen hebben
11.	Wilt u uitgenodigd worden voor een eventueel toelichtend gesprek?
Antwoord	Alle partijen hebben hier positief op geantwoord.

Vervolg

De verkregen informatie en inzichten vanuit de marktconsultatie zijn op onderdelen meegenomen in het Beschrijvend Document.

Ter afsluiting van dit verslag wil ICTU graag alle partijen bedanken voor het opstellen en insturen van hun beantwoording. Het delen van kennis en inzichten op deze wijze is voor ICTU een waardevolle bron van informatie en een manier om contact te hebben met 'de markt' en de ontwikkelingen. Wij stellen uw medewerking zeer op prijs.