

# Inzichten uit de marktconsultatie

Op 10 januari 2025 is een marktconsultatie gepubliceerd op TenderNed. In dit document is een beknopte samenvatting weergegeven van de verkregen inzichten uit de markt, inclusief de meegenomen aanbevelingen door Milieu Centraal.

## 1 Algemeen

### *1. Gegevens organisaties*

In totaal hebben negentien marktpartijen gereageerd op de marktconsultatie.

## 2 Webinfrastructuur Milieu Centraal

### *2. Obstakels in de beweging naar één opdrachtnemer voor de centrale infrastructuur*

Bij de overgang naar één opdrachtnemer voor de centrale infrastructuur zien de bureaus het belang van stakeholdermanagement, flexibiliteit, scope en samenwerking. Het wordt aangeraden om specifieke expertise te behouden die momenteel bij verschillende leveranciers aanwezig is. Er bestaat een risico op een vendor lock-in, wat de flexibiliteit en innovatie kan verminderen. Verder is duidelijke technische en functionele documentatie essentieel voor een goede samenwerking. Een heldere planning, inclusief een gedetailleerd plan voor contentmigratie, is noodzakelijk. Een Rest API-gestuurde architectuur wordt aanbevolen voor maximale flexibiliteit. En om een headless aanpak te kiezen om data uit te wisselen.

Meegenomen aanbevelingen:

- wens loslaten om alles bij dezelfde partij te centraliseren;
- er blijven andere partijen voor specialistische tools of functies;
- adviestools en verbetercheck kunnen we koppelen en insluiten;
- het frontend design moet voor alle sites en tools toepasbaar zijn;
- het beheer van content moet vanuit de single source of truth gedachte mogelijk zijn;
- wens voor gefaseerde aanpak die start met overgang van de umbraco 8 websites;
- de content uit de u8 websites moet meteen in de de nieuwe infrastructuur, die flexibel en schaalbaar is;
- na implementatie volgt doorontwikkeling zoals portals en personalisatie, interactie, advies.

### *3. Passende oplossingsrichtingen voor de webinfrastructuur*

De webbureaus adviseren verschillende oplossingen, waarbij de wensen en toekomstplannen van Milieu Centraal centraal moeten staan. Een centrale webinfrastructuur biedt voordelen voor consistentie en efficiëntie, maar er wordt gewaarschuwd voor de risico's van een te centrale aanpak. Een hybride aanpak wordt aangeraden: combineer een centrale infrastructuur voor contentbeheer met een eigen CMS per site. Naast Umbraco, dat headless kan draaien, wordt een headless Drupal-gebaseerd multisite-platform aangeraden, waarbij een herbruikbaar thema en React frontend ingezet kunnen worden. Ook Sanity wordt genoemd als headless CMS. Een component-gebaseerde aanpak en Microsoft Azure worden aanbevolen.

Meegenomen aanbeveling:

- headless multisite oplossing voor backend;
- React voor frontend met goede API-koppelingen;
- backend moet gericht zijn op gestructureerde contentblokken (componenten).

#### **4. Geschatte tijd voor ontwikkeling en migratie van umbraco 8 websites**

Op basis van de verstrekte informatie, varieert de geschatte tijd voor de ontwikkeling en migratie van Umbraco 8 websites tussen 5 en 9 maanden, afhankelijk van de aanpak. De uurinschatting loopt uiteen van 250-500 uur voor een eenvoudige upgrade tot 1500-3000 uur voor volledige doorontwikkeling. Aanbieders raden aan rekening te houden met 1,5 maand voor design, 3 maanden voor development, 1-2 maanden voor contentmigratie door de opdrachtgever, plus 1 maand voor testen, feedback en livegang.

Meegenomen aanbeveling:

- scope bijstellen;
- gefaseerde planning (groeimodel);
- contentmigratie niet onderschatten;
- vrijmaken van product eigenaar bij Milieu Centraal.

#### **4a. Benodigde tijdsinvestering Milieu Centraal tijdens implementatieperiode**

Reken op 100-200 uur voor contentmigratie, met 60-76 uur per redacteur en 20-40 uur voor content voorbereiden. Plan 1-2 maanden voor contentcorrectie.

Zorg voor beschikbare contentmanagers, redacteurs en een Product Owner (24 uur/week). Activiteiten omvatten CMS-training (16 uur/persoon), contentmigratie en validatie.

De tijdsinvestering hangt af van de huidige contentkwaliteit en de gekozen migratiestrategie (behoud versus herindeling).

Meegenomen inzichten:

- reserveer voldoende tijd en de juiste mensen;
- rolverdeling: Product Owner vrij maken;
- zorg voor voldoende redacteurs en plan een training;
- investeer in contentvoorbereiding en zorg voor acceptatietesters.

## **3 Persoonlijke adviezen**

#### **5. Oplossingen voor persoonlijke en toekomstbestendige voorlichting binnen nieuwe webinfrastructuur incl. verhouding tot de huidige AoM-tools**

De antwoorden uit de markt raden vooral aan om een onafhankelijke technische service voor de Advies op Maat tools te kiezen, wat flexibiliteit en schaalbaarheid bevordert. Persoonlijke gebruikerservaring is mogelijk via contextuele aanbevelingen, doelgroepprofielen en AI-interacties zoals chatbots. Een modulaire opzet maakt integratie mogelijk op diverse platforms, terwijl datagedreven optimalisatie zorgt voor continue verbetering. Deze gestructureerde aanpak maakt duurzaamheidsvoorlichting relevanter en effectiever voor diverse doelgroepen.

Meegenomen inzichten

- tools.milieucentraal.nl hoeft niet binnen het ene centrale database-systeem, wél met koppelingen en insluiten waar nodig;
- na de implementatie past het bij de doorontwikkeling om interactie en maatadvies op een vernieuwende manier te maken.

#### **6. Kansen, risico's en AI-strategie voor milieu centraal**

De AI-strategie voor Milieu Centraal biedt kansen zoals gepersonaliseerde voorlichting, voorspellende analyses, efficiëntere contentcreatie, verbeterde gebruikerservaring, data-gedreven besluitvorming en automatisering van processen. Risico's omvatten privacy- en databeveiliging, en algoritmische bias. Een apart budget voor AI-oplossingen en integratie van huidige tools wordt aanbevolen. Generatieve AI kan contentcreatie en interactie verbeteren, maar brengt kosten en privacyrisico's met zich mee. AI kan ook helpen bij consistentie en efficiëntie in contentbeheer, zoals SEO-optimalisatie en WCAG-richtlijnen.

Meegenomen inzichten

- AI benutten om contentbeheer en –creatie te verbeteren;
- ruimte voor AI kansen fase doorontwikkeling;
- rekening houden met privacy en veiligheid data.

## **4 Toekomstbestendigheid**

#### **7. Aspecten bij ontwikkeling webinfrastructuur voor afgeschermd informatie**

Voor afgeschermd informatie in de webinfrastructuur adviseren experts een headless cms-architectuur met strikte systeemscheiding dankzij een intelligentielaag en koppelingen met andere systemen. crm-systemen en profieldata staan los van het cms en gegevensuitwisseling moet via beveiligde API's. De aanbevelingen noemen o.a. rol-gebaseerde toegang, AVG, privacy by design en flexibele integratie voor optimale informatiebeveiliging.

Meegenomen inzichten

- Onderscheid tussen systemen voor cms, dataprofielen en crm;
- Onderscheid tussen open en besloten content;
- Aandacht voor privacy en veiligheid data.

#### **8. Aandachtspunten voor integratie videomanagementsysteem**

De webbureaus raden aan om het videomanagementsysteem los te zien van de aanbesteding. Aandachtspunten voor integreren: hosting (zelf hosten is omvangrijk, gespecialiseerde platforms zijn efficiënter), toegankelijkheid (ondertiteling/transcriptie is essentieel, AI kan helpen), schaalbaarheid (kies toekomstbestendige oplossingen), compatibiliteit (naadloze integratie met bestaande systemen), gebruiksvriendelijkheid (voor beheerders en eindgebruikers), en technische aspecten (laadtijd via CDN en mobiele optimalisatie). Aanbevolen oplossingen zijn Vimeo of Blue Billywig en Bynder, die integraties hebben met contentmanagementsystemen.

Meegenomen inzichten:

- VMS loskoppelen van aanbesteding;
- Integratie is wel onderdeel;
- Traject met VMS-aanbieder kan los starten.

## 5 Prijs

Het is toegestaan om een aparte bijlage toe te voegen voor de beantwoording van de twee prijsgerelateerde vragen, indien dit voor de duidelijkheid of het gemak handiger is.

### 9. *Bouwstenen voor een evenwichtig prijzenblad*

Een evenwichtig prijzenblad maakt duidelijk onderscheid tussen eenmalige kosten (implementatie, migratie, initiële ontwikkeling) en terugkerende kosten (licenties, hosting, onderhoud). Essentiële componenten zijn uurtarieven per rol/discipline, vaste beheerkosten, ontwikkelcapaciteit (vaak via strippenkaarten), contentmigratie, en projectmanagement. De structuur moet modulair en transparant zijn, zodat alle inschrijvers dezelfde kostenposten hanteren. Voor goede vergelijkbaarheid worden totaalkosten over verschillende periodes (1-5 jaar) uitgevraagd of worden fictieve hoeveelheden uren per discipline gespecificeerd.

Meegenomen inzichten:

- Onderscheid eenmalige kosten, vaste kosten en doorontwikkeling;
- Kosten verdelen naar functie (discipline);
- Verdeel de kosten over verschillende periodes.

### 10. *Onderbouwde prijsinschatting voor de opdracht*

De prijsinschattingen lopen uiteen. Er is onderscheid tussen eenmalige implementatiekosten en jaarlijks terugkerende kosten. De gemiddelde eenmalige investering ligt tussen €200.000 en €300.000, met uitschieters naar €90.000 (laagste) en €550.000 (hoogste). Voor jaarlijkse kosten is het gemiddelde ongeveer €100.000, variërend van €40.000 tot €200.000. De partijen onderbouwen hun prijsinschatting met componenten zoals ontwikkeling van infrastructuur, contentmigratie, CMS-implementatie, integratie van bestaande tools, en projectmanagement. Jaarlijkse kosten worden doorgaans verdeeld over hosting, technisch beheer, ondersteuning en doorontwikkeling.

Meegenomen inzichten:

- We houden rekening met de bedragen uit de markt voor eenmalige kosten, vaste kosten en doorontwikkeling;
- Duidelijkere afbakening van verwachtingen opdrachtnemer vanwege te brede spreiding van prijsinschattingen.

## 6 Duurzaamheid

### 11. *Mogelijkheden voor duurzaamheid in de aanbesteding*

De partijen geven mogelijkheden op diverse niveaus bij websiteontwikkeling. Technisch richten zij zich op groene hosting, serverless architectuur en optimalisatie voor minimaal energieverbruik, gemeten via tools. Voor software-duurzaamheid kiezen zij voor een modulaire opzet, open-source technologie en herbruikbare componenten die langdurig onderhouden worden. Maatschappelijk verantwoord ondernemen blijkt uit B Corp-certificering en het betrekken van mensen met arbeidsmarktuitdagingen. Aanvullende maatregelen omvatten remote werken, duurzaam kantoorbeleid en optimalisatie voor snelle laadtijden.

Meegenomen inzichten:

- duurzaamheid technische prestaties benaderen zoals beveiliging;
- tools inzetten voor duurzaamheid systemen;

- certificeringen en tools benutten.

## 7 Overig

### *12. Helderheid en aandachtspunten in de scope van de aanbesteding*

Partijen geven aan dat de aanbestedings-scope onvoldoende gedefinieerd is voor passende voorstellen. Ze vragen om specifiekere afbakening van kernonderdelen versus optionele elementen, duidelijkheid over Advies-op-maat-tools, en heldere specificatie van externe koppelingen. Verdere verduidelijking is gewenst over de Umbraco-migratie, concept/design-verantwoordelijkheden, werkwijze en onderhoudsafspraken. Ondanks waardering voor de huidige inspanning, blijft het zonder deze specificaties moeilijk realistische aanbiedingen te formuleren.

Meegenomen inzichten:

- scope is bijgesteld;
- o.a. geen Advies-op-maat-tools;
- duidelijk maken wat in de implementatie zit;
- overzicht van huidige API koppelingen.

### *13. Nadere aanbevelingen voor succesvolle uitvoering en partnerschap*

Voor een succesvolle uitvoering en partnerschap wordt iteratieve oplevering aanbevolen, zodat Milieu Centraal kan bijsturen. Denk na over het type partner en zorg voor fysieke ontmoetingen en duidelijke KPI's. Vraag naar de visie op kostenoptimalisatie bij beheer en onderhoud. Gebruik een selectiefase om geschikte partijen te kiezen en vraag referenties op. Stel een Product Owner met mandaat aan, definieer gezamenlijke doelen en zorg voor regelmatige evaluaties. Creëer een cultuur van gedeelde verantwoordelijkheid en open communicatie. Plan een digitale schouw voor de markt.

Meegenomen inzichten:

- inzet op groeimodel;
- vragen naar referentieprojecten;
- digitale schouw;
- duidelijke rolverdeling en producteigenaar.

### *14. Bent u geïnteresseerd om in te schrijven op de aanbesteding?*

Vrijwel alle partijen hebben interesse.

## 8 Verdiepende vragen

Milieu Centraal heeft via TenderNed aan vijf partijen aanvullende vragen op basis van de marktconsultatie gesteld. Hiervan hebben vier partijen een reactie gegeven. Hieronder is een samenvatting weergegeven.

### *1. Aanscherping van de scope*

Een van de aandachtspunten tijdens de marktconsultatie was de afbakening van de scope. De aanscherping van de scope is met de marktpartijen gedeeld met de vraag of de aangepaste scope

voor marktpartijen voldoende is om een juiste inschatting van de opdracht te maken. De scope was grotendeels helder, met name op detailniveau zijn enkele onduidelijkheden aangegeven. Belangrijkste onderdelen betrof de omvang/taakverdeling van de contentmigratie en de behoefte omtrent API koppelingen.

Meegenomen inzichten:

- publiceren van overzicht huidige API-koppelingen bij inschrijvingsfase;
- publiceren van overzicht aantla urls, video's en pdf/andere bestanden bij inschrijvingsfase.

## 2. Prijzenblad

Met de ontvangen input in de marktconsultatie is een concept prijzenblad opgesteld. Ter verificatie is gevraagd of er mogelijke risico's werden gezien in de opzet. Het prijzenblad was grotendeels een evenwichtig prijzenblad. Er zijn enkele aanbevelingen gedaan.

Meegenomen inzichten:

- lostrekken kostenposten 'hosting' en 'beheer en onderhoud';
- opnemen fictief aantal uren voor doorontwikkeling voor beter prijsvergelijking;
- doorontwikkelingsuren uitvragen over gehele contractperiode.

## 3. ISO-certificeringen

Partijen is gevraagd naar ISO certificeringen: ISO 9001, ISO 27001 en ISO 30071-1. Er is aangegeven dat ISO 9001 en ISO 27001 gangbare certificeringen zijn bij vergelijkbare aanbestedingen. Aangegeven werd dat ISO 30071-1 en niet veelvoorkomende eis is, waar vermoedelijk veel partijen zouden worden uitgesloten.

Meegenomen inzichten:

- ISO 30071-1 niet meenemen als geschiktheidseis. Toegankelijkheid enkel uitvragen via kerncompetentie