

Nota van inlichtingen

Onderwijsregio's PO en VO-MBO Rotterdam

Digitaal Onderwijsplatform Onderwijsregio's Rotterdam (DOOR)

Marktconsultatie met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding van een digitaal onderwijsplatform met belangrijke AI-componenten.

Nota van inlichtingen

15 augustus 2025

Inleiding

Algemeen

Deze Nota van inlichtingen bevat onze antwoorden en reacties op vragen en opmerkingen van Geïnteresseerden. Deze Nota van inlichtingen maakt onderdeel uit van de marktconsultatiedocumenten.

Wij kijken uit naar uw reactie op de marktconsultatievragen, **ook als u alleen op een (klein) deel van de vragen antwoord wilt of kunt geven.**

Vragen/opmerkingen van Geïnteresseerden en antwoorden/reacties van Onderwijsregio's PO en VO-MBO Rotterdam

Nr.	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 1	Wat zijn jullie eisen voor de AI-coach omtrent privacy? Mag dit bijv. met een ChatGPT API gebouwd worden, of moet het echt op de server van de leverancier worden gehost? Wij bieden allebei, maar dit verschilt wel veel in prijs.	Het is belangrijk dat we werken conform AVG-eisen in een beveiligde omgeving. Dit betekent dat we zeer waarschijnlijk op een aparte server willen werken met deze coach. Het is wel interessant om te weten wat de kosten van beide opties zijn, omdat het ook consequenties kan hebben voor de keuzes die we maken in wat we de AI coach wel/niet laten doen.
2	Bijlage 1	Wij hebben al wel een AI-zoeken assistent ontwikkeld, maar nog geen interactieve AI-coach. Is ervaring met het ontwikkelen van de interactieve AI-coach een must? Eventueel kunnen wij hiervoor met een onderaannemer werken.	In dit stadium (de marktconsultatie) zijn we vooral benieuwd naar wat er momenteel mogelijk is in de markt. De ervaring met het ontwikkelen van een interactieve AI-coach is op dit moment geen vereiste. Het vervolgtraject zal zich richten op het nader onderzoeken en bepalen van dergelijke vereisten, maar dat is nu nog niet aan de orde binnen dit proces.
3	Bijlage 1	Bedoelt u dat het vastleggen van de acties handmatig moet kunnen in het systeem? Of wordt hier een koppeling voor verwacht (en zo ja, met welk systeem?)	Het is de intentie om zoveel mogelijk te automatiseren. Het is voor ons belangrijk dat we de processen zo efficiënt en effectief mogelijk inrichten, zodat dit niet te veel tijd vraagt van een backoffice. Dus bij voorkeur zo weinig mogelijk handmatige handelingen aan de kant van een backoffice.
4	Bijlage 1	Wij raden hiervoor eigenlijk wel aan om te werken met een externe BI-tool of statistiekenprogramma en dit buiten scope te laten. Er zijn hiervoor al veel bestaande oplossingen, dus het is in onze ogen zonde om dit te herbouwen. We kunnen uiteraard wel koppelen met zo'n tool. Staat u hiervoor open?	Ja, er hoeft geen nieuw te ontwikkelen managementinformatiesysteem te worden ontwikkeld.
5	Bijlage 1	Hoe uitgebreid moet dit zijn? Mag dit ook onderdeel van het CMS zijn?	De beheeromgeving mag onderdeel zijn van het CMS, mits het voldoet aan de in bijlage 1 (DOOR IT-contouren) beschreven eisen voor beheerfunctionaliteit. Ook moet het systeem schaalbaar zijn, en de modulaire opzet van DOOR ondersteunen.
6	Marktconsultatie document	Op pagina 5 van het Marktconsultatiedocument document staat: "Bijeenkomsten of begeleiding kunnen gekoppeld worden aan het digitale platform, maar maken geen vast onderdeel uit van het Onderwijsloket." Kunt u dit nader toelichten? Wat voor soort bijeenkomsten? Welke begeleiding?	Met bijeenkomsten of begeleiding doelen wij op aanvullende activiteiten die de onderwijsregio's of sector aanbieden ter ondersteuning van de/een doelgroep, maar die niet standaard onderdeel zijn van het platform zelf. Voorbeelden van bijeenkomsten zijn o.a. voorlichtingsavonden, open dagen, meeloopdagen, workshops, Webinars. Onder begeleiding verstaan

			wij bijvoorbeeld individuele of groepsgesprekken met een loopbaanadviseur of ervaringsdeskundige. Het platform kan deze activiteiten wel ondersteunen door ze te tonen in de jaarplanning, inschrijfmogelijkheden te bieden en deelnemers te koppelen aan relevante vervolgstappen, maar de uitvoering ervan vindt buiten het platform plaats. De wens is wel om in de klantreis een follow up te creëren door bv de AI-coach n.a.v. deelname aan een activiteit.
7	DOOR IT contouren	U benoemt 3 processtappen waar de klantreis uit bestaat: de oriëntatiefase, de voorbereidingsfase en de verwijzingsfase. Kunt u deze fases van de klantreis nader toelichten?	"Oriëntatiefase – De fase waarin de potentiële kandidaat zich breed informeert over werken in het onderwijs. Het gaat om het verkennen van functies, sectoren (PO, VO, MBO), opleidingsroutes, arbeidsvoorwaarden en persoonlijke geschiktheid. Het doel is interesse wekken en eerste beeldvorming creëren, ervaringsverhalen, video's en algemene voorlichting. Vorbereidingsfase – De fase waarin de kandidaat gericht onderzoekt welke route of opleiding het beste past en welke stappen nodig zijn om te kunnen instromen. Dit omvat het bijvoorbeeld maken van keuzetesten, deelnemen aan meeloopdagen, gesprekken met adviseur, het verdiepend verkennen van opleidings- of zij-instroomtrajecten. Verwijzingsfase – De fase waarin de kandidaat actief wordt doorgeleid naar concrete vervolgstappen buiten het platform, zoals een opleidingsinstelling, werkgever of sollicitatieprocedure. Het platform geeft hierbij gerichte suggesties (gelijk speelveld is essentieel)
8	DOOR IT contouren	Voorziet het beoogde platform in functionaliteit voor het verzamelen van leadinformatie? Denk bijvoorbeeld aan de registratie van klanten op wervende events en het versturen van follow-up mailings en nieuwsbrieven naar leads.	Ja, het is de intentie dat DOOR de functionaliteiten biedt voor het verzamelen van leadinformatie, zoals de registratie van bezoekers bij events, voorlichtingen en het beheren van interesseprofielen (wel in lijn met AVG) en de uitgangspunten voor gegevensverwerking van de onderwijsregio's. Het platform moet hiervoor verschillende gebruiksniveaus ondersteunen. Deze leadinformatie wordt niet bijgehouden door een persoon (back office), maar is op basis van eigen aanmelding door een kandidaat (na het geven van toestemming). Met klantdossier: De bezoeker maakt zelf een profiel aan, zodat gerichte begeleiding, opvolging en gepersonaliseerde informatie

			mogelijk zijn. In dit dossier kunnen ook gegevens uit leadregistratie worden opgeslagen, zoals eventaanmeldingen. Deze gegevens kunnen, na toestemming van de betrokkene, worden gebruikt voor vervolgacties zoals follow-up mailings, uitnodigingen en gerichte content. Anoniem gebruik: De bezoeker kan ook zonder klantprofiel gebruikmaken van de informatie en basisadvies ontvangen. Hierbij worden geen persoonsgegevens vastgelegd, maar kan de bezoeker wel inhoud raadplegen of algemene tools gebruiken.
9	DOOR IT contouren	Voorziet het beoogde platform in functionaliteit voor het doen van een formele aanmelding van de klant? Denk bijvoorbeeld aan het invullen van een formulier waarbij de benodigde (persoons)gegevens worden ingevuld en er een account wordt aangemaakt.	Ja, het is de intentie dat DOOR functionaliteiten biedt voor een formele aanmelding van de klant. Dit houdt in dat de klant via een formulier de benodigde (persoons)gegevens kan invullen en daarmee een account (klantdossier) kan aanmaken. Dit dossier vormt de basis voor gepersonaliseerde begeleiding, opvolging en het opslaan van relevante informatie zoals deelname aan events, testresultaten en profielvoorkeuren. De aanmeldprocedure moet voldoen aan de AVG en relevante wet- en regelgeving, waarbij expliciete toestemming wordt gevraagd voor de verwerking van persoonsgegevens en voor eventuele vervolgacties zoals het ontvangen uitnodigingen. De klant moet daarnaast ook de mogelijkheid behouden om het platform anoniem te gebruiken, zonder een account aan te maken.
10	DOOR IT contouren	Voorziet het beoogde platform in functionaliteit voor het organiseren van (intake)activiteiten en de verdere verrijking van het dossier? Denk bijvoorbeeld aan het uitvoeren van een test (competentie, beroepskeuze)? Of het het inplannen en afnemen van een gesprek voordat de klant wordt geplaatst op een opleidingstraject?	Ja, het is de intentie dat DOOR functionaliteiten biedt voor het organiseren van activiteiten en het aanvullen van het klantdossier door o.a. de mogelijkheid voor het maken van (bestaande) beroepskeuzetesten, competentietest met de mogelijkheid om resultaten op te slaan in het klantdossier. Maar ook het plannen en beheren van gesprekken met een adviseur of ervaringsdeskundige en de registratie van deelname aan activiteiten zoals meeloopdagen, workshops zodat de voortgang in de klantreis volledig kan worden gevolgd. De inrichting moet modulair zijn, zodat koppeling met bestaande test- en aanmeldsystemen mogelijk zijn.
11	DOOR IT contouren	U noemt in 3.1 (punt g) dat er gebruik wordt gemaakt van landelijke en regionale bronnen. Heeft u over een overzicht van alle koppelingen waarin het platform moet voorzien?	Op dit moment is er nog geen volledig, definitief overzicht van alle gewenste koppelingen. Wel zijn in de IT-contouren enkele belangrijke bronnen en mogelijke koppelingen benoemd, waaronder (niet limitatief): Landelijk onderwijsloket (https://www.onderwijsloket.com)

			• Werken aan de Toekomst (https://www.werkeninhetonderwijs.nl) • Onderwijs010 (https://onderwijs010.nl) • Rijksoverheid (https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werken-in-het-onderwijs) • Websites van betrokken opleidingsinstituten • Websites van betrokken schoolbesturen/ de onderwijsregio's
12	Marktconsultatie document	Kunt u toelichten op basis van welke overwegingen u marktpartijen selecteert voor een nadere toelichting of demonstratie?	Wij plannen een nadere toelichting of demonstratie in wanneer de aangeboden informatie voor ons inhoudelijk nieuw of relevant is. Daarnaast nodigen wij partijen uit wanneer wij verdiepende vragen hebben naar aanleiding van de door hen aangeleverde informatie, zodat wij beter inzicht krijgen in de toepasbaarheid, werking of meerwaarde van de voorgestelde oplossing.
13	Marktconsultatie document	Heeft u een voorziene of gewenste looptijd of planning voor het mogelijke project wat uiteindelijk voortkomt uit uw consultatie?	Streven ernaar de inkoopprocedure eind 2025 te starten en in 2026 af te ronden.
14	Algemeen	waarom wordt ervoor gekozen dit project op onderwijsregio in te steken in tegenstelling tot het uitbreiden/doorontwikkeling van het landelijke werkeninhetonderwijs.nl? Om een naadloze klantreis te borgen vanuit de landelijke campagne zou dat ons inziens logischer zijn.	De landelijke website werkeninhetonderwijs.nl heeft een generieke, landelijke functie en biedt basisinformatie over werken in het onderwijs. De Onderwijsregio's hebben een sterk regionale invulling, afgestemd op de specifieke arbeidsmarktsituatie, routes, partners en voorzieningen in de onderwijsregio.
15	Algemeen	Welke specifieke doelgroepen worden als prioriteit gezien voor de initiële lancering van het platform?	Er is geen uitgesproken prioritering. DOOR richt zich op: • Zij-instromers: Personen met een afgeronde HBO/WO opleiding en/of werkervaring buiten het onderwijs die via een verkort traject bevoegd kunnen worden. • Carrièreswitchers: Personen die toelaatbaar zijn voor een deeltijd-opleidingstraject en/of werkervaring buiten het onderwijs die via een deeltijd traject bevoegd kunnen worden. • Studiekeziers: Scholieren in het voortgezet onderwijs en mbo die zich oriënteren op een vervolgopleiding in het onderwijs. • Herintreders: Oud-onderwijsprofessionals die opnieuw in het onderwijs aan de slag willen. • Onderwijsprofessionals die willen overstappen binnen de of naar een andere sector

16	Algemeen	Zijn er nieuwe technologieën of innovaties die DOOR overweegt te integreren in toekomstige versies van het platform, buiten AI?	Ja, naast AI zijn we ook op zoek naar andere technologieën en innovaties die de klantreis, gebruikservaring en effectiviteit kunnen versterken. Wij vinden het daarnaast belangrijk dat leveranciers ons actief adviseren over nieuwe technologieën en innovaties, zodat het platform zo effectief en doelmatig mogelijk kan worden ingezet.
17	Algemeen	Zijn er bepaalde technische beperkingen of uitdagingen die DOOR voorzien bij het integreren met de bestaande systemen? Hebben jullie jullie volledige IT landschap in kaart gebracht?	Op dit moment voorzien wij geen technische beperkingen of uitdagingen. Het volledige IT-landschap is niet in kaart gebracht. Wat ons betreft is dit in deze fase van het proces (nog) niet relevant en/of van invloed op de (scope van de) opdracht. Mocht u aandachtspunten zien, dan vernemen we dit graag.
18	Algemeen	Is er een specifieke volgorde van implementatie voor verschillende functionaliteiten die als cruciaal worden beschouwd?	In gezamenlijkheid nader te bepalen. In ieder geval is het belangrijk dat de basisinformatie ter ondersteuning van de klantreis vanaf de eerste lancering goed staat.
19	Algemeen	Hoe ziet het feedback-mechanisme eruit voor gebruikers na de lancering van het platform, en hoe wordt dit geïntegreerd in de ontwikkelingscyclus?	Dit is nog nader te ontwikkelen en bepalen.
20	Algemeen	Wat zijn de specifieke problemen of uitdagingen die DOOR met behulp van AI hoopt op te lossen binnen het platform?	Met behulp van AI willen we verschillende 'uitdagingen' in de klantreis aanpakken. • Persoonlijke begeleiding (afhankelijk van doelgroep en oriëntatiefase het bieden van advies en begeleiding op het niveau van een ervaren HR-medewerker, zonder afhankelijk te zijn van constante menselijke beschikbaarheid. Het uitgangspunt is de klant/oriënteerder en we willen die bedienen/ begeleiden. • Maatwerk is belangrijk. Er is veel informatie beschikbaar maar informatie die de persoon op dat moment nodig heeft of zoekt is onvoldoende klantvriendelijk en onvoldoende afgestemd op de klant. • Matching door het koppelen van personen aan passende opleidingen of events/bijeenkomsten op basis van vaardigheden, interesses maar ook gesprek ondersteunend door het voeren van interactieve, contextuele gesprekken met gebruikers, waarbij AI vragen kan beantwoorden, doorvragen en vervolgstappen kan voorstellen. • Regio specifieke context aanbieden

21	Algemeen	In welke mate wordt AI gezien als een strategisch middel om specifieke doelen te bereiken in vergelijking met andere technologieën?	AI is voor ons een middel om de klantreis optimaal te ondersteunen, maar is geen doel op zich.
22	Algemeen	Welke ruimte biedt het project voor het iteratief testen van verschillende technologieën om tot de best passende oplossing te komen?	Het project geeft zeker ruimte voor interactieve ontwikkel- en testaanpakken. Het stapsgewijs ontwikkelen, implementeren en evalueren is belangrijk. De exacte invulling van deze aanpak wordt later bepaald. We zijn benieuwd welke technologieën u aan denkt en wat het testen betekent voor uw oplossingsrichting. We moeten alles wel binnen een aanbestedingscontext inpassen.
23	Algemeen	Welke concrete resultaten verwacht DOOR te behalen met de implementatie van AI binnen het platform?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 20. We verwachten dat AI helpt deze doelstellingen te realiseren door zeer hoogwaardige, persoonlijke interactie met de klant (alsof het een betrokken senior HR-medewerker is). De concrete resultaten zijn nog nader te bepalen.
24	Algemeen	Kunnen we dieper ingaan op de belangrijkste uitdagingen die het platform moet oplossen, zonder direct naar specifieke technologieën te verwijzen?	De belangrijkste uitdagingen die het platform moet oplossen liggen in het verbeteren van de klantreis en het versterken van de aansluiting tussen potentiële onderwijsprofessionals en de beschikbare routes in de regio. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 20.
25	Algemeen	Hoe ziet DOOR de rol van AI in het verbeteren van de gebruikerservaring en het ondersteunen van studiekeizers, zij-instromers, en overstappers?	AI speelt binnen DOOR een belangrijke rol in het verbeteren van de klantreis/oriëntatieperiode voor o.a. studiekeizers, zij-instromers en overstappers door persoonlijke, relevante en tijdige ondersteuning te bieden gedurende de hele klantreis. Bijvoorbeeld: • Studiekeizers: AI helpt bij het verkennen van onderwijsloopbanen door vragen te beantwoorden, keuzetesten aan te bieden en werken aan beeldvorming en passende opleidingen en evenementen aan te bevelen op basis van interesses en profiel. • Zij-instromers – AI kan complexe informatie over zij-instroomroutes, toelatingseisen en mogelijke opleidingen vertalen naar een persoonlijk stappenplan, inclusief suggesties voor oriëntatie- en voorbereidingsactiviteiten. • Overstappers binnen het onderwijs – AI kan sector overstijgende kansen in kaart brengen, zoals het overstappen van VO naar PO, en gericht adviseren over aanvullende scholing of certificering. Voor alle doelgroepen geldt dat AI de interactie

			laagdrempelig, continu beschikbaar en contextueel maakt, waardoor kandidaten sneller en gericht de volgende stap in hun traject kunnen zetten. Zie verder ook het gegeven antwoord op vraag 20.
26	Algemeen	Hoe wordt de impact van AI gemeten, en welke criteria worden gebruikt om het succes ervan te evalueren?	We zoeken in de oplossing vergaande mogelijkheden om de AI-interactie volledig te monitoren, te corrigeren en bij te leren. Belangrijk voor het succes van AI is dus ook het gemak van monitoren en bijsturen en de leercurve en de kwaliteit van de interactie.
27	Algemeen	Hebben jullie al user research gedaan met jullie doelgroepen? Welke inzichten hebben jullie al over hoe potentiële onderwijsprofessionals zoeken en beslissen? Dit is mede bepalend voor jullie UX-strategie.	Ja er is al veel informatie beschikbaar binnen de doelgroepen studiekezers, zij-instromers, carrièreswitchers, herintreders etc. Deze inzichten zijn deels afkomstig uit eigen onderzoeken van de onderwijsregio's en uit landelijke studies waaronder de resultaten van de arbeidsmarktcampagne voor het onderwijs. • Zoekgedrag: Kandidaten starten vaak breed via zoekmachines of landelijke campagnes en zoeken daarna snel naar concrete, regionale informatie over opleidingen, vacatures en toelatingseisen. • Beslissingsproces: De beslissing om in te stromen wordt sterk beïnvloed door persoonlijke gesprekken, meeloopervaringen en het kunnen zien van realistische praktijkvoorbeelden. • Behoeft aan duidelijkheid: Kandidaten ervaren het huidige aanbod van informatie als versnipperd en complex; een duidelijke route en persoonlijke begeleiding worden als doorslaggevend gezien. • Digitale verwachtingen: Gebruikers verwachten een laagdrempelige, mobielvriendelijke en gepersonaliseerde online omgeving waarin zij stap voor stap worden meegenomen. • Timing: Bij studiekezers speelt het moment in het schooljaar een grote rol, terwijl bij zij-instromers en herintreders vooral persoonlijke omstandigheden en carrièremomenten bepalend zijn.
28	Algemeen	Wat zijn de echte pain points in de huidige landelijke klantreis? Welke frustraties zijn er? Waar vallen mensen af? Dit helpt focussen op wat echt impact heeft.	Er zijn al diverse stappen gezet, maar er is nog ruimte voor verbeteringen. De elementen welke nog te verbeteren zijn, zijn opgenomen in de beantwoording van vraag 27.

29	Algemeen	Welke data verzamelen jullie nu al? En wat mogen jullie daarvan gebruiken voor matchmaking/personalisatie ivm privacy?	Op het moment wordt er geen data verzameld.
30	Algemeen	Hoe willen jullie succes meetbaar maken? Niet alleen technische metrics, maar echte business outcomes zoals: hoeveel mensen vinden daadwerkelijk een baan in het onderwijs via jullie platform?	Dit zal op een later moment nader worden vastgesteld. Wat op dit moment wel duidelijk is, is dat de gebruikerservaring verbeterd dient te worden.
31	Algemeen	Wie zijn jullie (interne) key stakeholders die we mee moeten nemen in het ontwikkelproces?	We zijn voornemens een projectorganisatie in te richten die het contact met en de besluitvorming namens de achterban organiseert en op zich neemt.
32	Markconsultatiedocument DOOR, 3.1 Waar mogelijk wordt het platform aangesloten op bestaande bronnen zoals het landelijke Onderwijsloket en Werken aan de Toekomst.	Welke website/bron bedoelen jullie met 'werken aan de toekomst'? Het landelijk onderwijsloket hebben wij gevonden. Verder vinden wij 'werken met de toekomst' op www.werkeninhetonderwijs.nl . Refereren jullie aan deze bron?	We refereren naar deze bron: Werken aan de Toekomst (https://www.werkeninhetonderwijs.nl)
33	Markconsultatiedocument DOOR, 3.1 Een landelijke campagne om mensen te enthousiasmeren voor een carrière in het onderwijs is in februari 2025 gestart.	Wij zien dat de landelijke campagne 'landt' op www.werkeninhetonderwijs.nl . Is er inzicht in de statistieken van dit platform van de bronnen (waar komen bezoekers vandaan?) en het gedrag op de website?	Ja, er is beperkt inzicht in de statistieken van www.werkeninhetonderwijs.nl .
34	Markconsultatiedocument DOOR, 3.1 Een landelijke campagne om mensen te	Deze landelijke campagne landt op werkeninhetonderwijs.nl ; hoe zijn jullie voornemens om de marketing in te richten om bezoekers naar onderwijs010.nl te krijgen? Wij stellen deze vraag omdat het succes van een digitaal platform valt of staat bij relevante bezoekers.	Bezoekers worden via de landelijke campagnepagina doorverwezen naar Onderwijsregio Rotterdam, al komen sommigen ook rechtstreeks binnen. Hoe de marketing en ontwikkeling van DOOR wordt ingericht, achten wij bij deze uitvraag aan de markt minder relevant.

	enthousiasmeren voor een carrière in het onderwijs is in februari 2025 gestart.		
35	Markconsultatiedocument DOOR, 3.1 Momenteel is er voor de twee Onderwijsregio's in Rotterdam (de Onderwijsregio Rotterdam PO en de Onderwijsregio Rotterdam VO-MBO) al een gezamenlijke website opgezet, onderwijs010.nl	Hebben jullie webstatistieken beschikbaar over de bronnen en het gedrag van de bezoekers van deze website?	Ja, er zijn webstatistieken beschikbaar.
36	DOOR IT contouren: overview projectdoel; is ontworpen vanuit gebruikersperspectief in de landelijke en regionale klantreis	Gezien de landelijke meerjarige campagne, is het de bedoeling dat het ontwerp/design aansluit op de landelijke look en feel om een naadloze ervaring te creëren in de klantreis?	Elke onderwijsregio heeft z'n eigen look en feel (branding), het platform moet hierbij aansluiten door deze huisstijl over te nemen (beleving van de klant dat hij nog steeds op dezelfde Rotterdam onderwijs site zit). Uitgangspunten: • de bestaande sites / platformen / landingspagina's van de onderwijsregio's zijn belangrijk (zie link naar loketten onderwijsregio's Regionale onderwijsloketten Onderwijsloket). Het DOOR platform moet daar aan de achterkant naadloos op aan kunnen sluiten. Per regio kunnen andere keuzen gemaakt worden (bijv. welke vacature functionaliteit / website willen we gebruiken). • DOOR gaat over de regio Rotterdam, maar bij succes willen we deze oplossing kunnen toepassen ook in andere regio's, dan wel landelijk. Daar moet al op voorgesorteerd worden door een onderscheid te maken tussen landelijke informatie en regionale informatie.

			Naar aanleiding van deze vraag hebben wij ook een extra vraag opgenomen in de marktconsultatie, zie vraag 5 in rood.
37	DOOR IT contouren: overview projectdoel; sectoren de ruimte biedt om eigen keuzes te maken	Op welke vlakken moeten die eigen keuzes gemaakt kunnen worden?	De inhoud en gebruik van het platform.
38	DOOR IT contouren: Kernpropositie 'van eerste oriëntatie tot daarwerkelijke instroom'	Dit is in onze ogen de klantreis tot en met baan vinden of inschrijven voor een opleiding echter lezen wij bij de eerste bullet bij het Projectdoel dat het platform tot de verwijzingsfase (vacature of opleiding) begeleidt. Wij gaan uit van dat laatste, klopt dat?	Dat klopt. Het platform begeleidt de gebruiker tot en met de verwijzingsfase, waarbij de kandidaat wordt doorgeleid naar een vacature, opleidingsinschrijving of andere relevante vervolgstap buiten het platform. Het sollicitatieproces of de daadwerkelijke inschrijving vindt vervolgens plaats bij de betreffende werkgever of opleidingsaanbieder. Het doel van DOOR is om de klantreis tot dat moment zo effectief, persoonlijk en compleet mogelijk te ondersteunen.
39	DOOR IT contouren: Randvoorwaarden & uitgangspunten, Meetbaar succes - KPI set over doorlooptijd etc.	Wat bedoelen jullie met doorlooptijd en welke andere KPI's zien jullie graag gemeten?	Dit is nog nader te bepalen.
40	DOOR IT contouren: 3.3 e)	Het lijkt erop dat hier een voorbeeld is weggefallen, wij zijn benieuwd wat jullie bedoelen met mogelijkheden om in te richten/automatisch aan te passen aan gebruiker	De op 3.3.e volgende punten (f. tot en met i.) zijn de voorbeelden.
41	DOOR IT contouren: 3.3 g)	Hebben jullie al persona's opgesteld van de doelgroep en kunnen jullie die delen?	Voor deze uitwerking zijn diverse onderzoeksrapporten beschikbaar, zoals regionale arbeidsmarktrapportages, evaluaties van wervingscampagnes, en landelijke onderzoeken naar instroom in het onderwijs.
42	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Wat is het primaire doel van de AI-functionality in DOOR? Is het werven van nieuwe onderwijsprofessionals het hoofddoel, of het efficiënter begeleiden van geïnteresseerden? Of allebei even belangrijk?	Zie ook vraag 20, 23 en 25. De AI-functionality in DOOR heeft primair als doel om: Nieuwe onderwijsprofessionals te werven door potentiële

			kandidaten sneller en gericht te verbinden met passende routes, opleidingen en vacatures. Geïnteresseerden efficiënter te begeleiden door persoonlijke, relevante en proactieve ondersteuning te bieden gedurende de oriëntatie-, voorbereidings- en verwijzingsfase.
43	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Wanneer beschouwt u de inzet van AI als een succes? Gaat dit om het aantal sollicitaties, het aantal gevoerde gesprekken, de conversie van gesprekken naar sollicitaties, of iets anders? Heeft u al een idee hoe u het resultaat concreet gaat meten?	Zie de beantwoording van vraag 27. De bijdrage hieraan wordt als succesvol beschouwd. De wijze waarop dit daadwerkelijk gemeten zal worden, bijvoorbeeld aan de hand van KPI's, wordt op een later moment vastgesteld en is in dit stadium van het proces nog niet relevant.
44	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Wordt DOOR gepositioneerd als hét centrale systeem in de regio, of als een aanvulling op bestaande systemen? Bijvoorbeeld: is het bedoelt om een regionaal eco-systeem te bouwen (initiatieven in de regio ontsluiten) naast de efficiënte koppeling aan bestaande databronnen (als Onderwijsloket, Werken met de toekomst, Onderwijs010-content)	DOOR wordt gepositioneerd als hét centrale digitale platform voor de onderwijsregio's PO en VO-MBO in Rotterdam. Daarbij willen we benadrukken dat het om een aanvulling gaat op en koppeling met bestaande systemen – Het platform vervangt geen bestaande bronnen, maar sluit hier juist op aan. Dit betreft onder andere koppelingen met bronnen zoals het Landelijk Onderwijsloket, Werken aan de Toekomst en bestaande websites van schoolbesturen en opleidingsinstituten in Rotterdam en omgeving.
45	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Hoe voorkomt u dat de aanbesteding resulteert in een omvangrijke, dure bouw door bijvoorbeeld een groot consultancybedrijf zonder dat de beoogde gebruikerswaarde is aangetoond en doelstellingen (waaronder behoud en terugdringen tekorten) niet worden behaald?	De onderwijsregio's zijn nadrukkelijk op zoek naar een duurzaam bestaand product en/of bewezen componenten die aanpasbaar en uitbreidbaar zijn. De ontwikkeling van een volledig nieuw systeem vanaf de grond is daarbij niet het uitgangspunt. Voor het doorlopen van de aanbesteding en het bepalen van de te volgen procedure worden afwegingen gemaakt in het licht van het beoogde resultaat en de gestelde doelstellingen.
46	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Aanbesteder spreekt over “meetbaar succes” en een KPI-set over doorlooptijden, etc. Kunt u aangeven welk instroomvolume de aanbestedende dienst verwacht, uitgesplitst naar doelgroep, zodat wij onze oplossing kunnen afstemmen op de schaal en performance-eisen die daarbij horen?	Het exacte instroomvolume voor de komende jaren is afhankelijk van meerdere factoren, waaronder arbeidsmarktdynamiek, (succesvolle) wervingscampagnes. In deze fase nog niet bepaald/relevant. Indien DOOR succesvol is, wordt de oplossing breder (andere regio's) te gebruiken, de oplossing moet dus mogelijk op termijn ook aanzienlijk grotere aantallen aankunnen.
47	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Is de wens vanuit de Aanbestedende dienst om het platform in eigendom te hebben of via licentie af te nemen (een licentie op het platform)?	Dit komt in de vervolgfase aan de orde.

48	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Aanbesteder spreekt over een: “digitaal, interactief platform dat de volledige klantreis zichtbaar en volgbaar maakt van eerste oriëntatie tot daadwerkelijke instroom”. Later spreekt aanbesteder bij onderdeel 3.1, a) over het ‘einde van de oriëntatiefase’. Beide termen kunnen verschillend worden geïnterpreteerd, wat gevolgen kan hebben voor de inrichting van het platform. Kunt u toelichten hoe u het verschil definieert tussen ‘het einde van de oriëntatiefase’ en ‘daadwerkelijke instroom’? Betreft instroom bijvoorbeeld het moment van daadwerkelijke start bij een opleiding of werkgever? En is het einde van de oriëntatiefase een meetbaar moment of een inhoudelijke overgang?	Het platform DOOR ligt de primaire focus op het ondersteunen van de kandidaat tot de verwijzingsfase (aanmelding bij opleiding of sollicitatie bij werkgever), waarbij de daadwerkelijke instroom (feitelijke start bij een opleiding of werkgever) wel wordt gemonitord als resultaatindicator, maar niet actief wordt gefaciliteerd binnen het platform.
49	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Is het mogelijk dat inschrijver de data (op geaggregeerd niveau) kan blijven gebruiken voor het doorontwikkelen van het platform?	De data is eigendom van DOOR en kan in beginsel niet door de inschrijver gebruikt worden voor doorontwikkeling van het platform buiten DOOR context. Indien dit punt u relevant lijkt, kunt u dit melden in uw reactie op deze marktconsultatie.
50	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Zijn er specifieke beveiligingseisen die de aanbestedende dienst doorgevoerd wil hebben?	Ja, het platform moet voldoen aan de beveiligingseisen die aansluiten bij de geldende wet- en regelgeving en de standaarden voor informatieveiligheid binnen (semi)publieke sectoren. Wij gaan ervan uit dat marktpartijen in hun voorstel zelf aangeven op welke wijze zij aan deze beveiligingseisen voldoen, zodat dit in de beoordeling kan worden meegenomen. Dit zal tevens in het PvE in de aanbesteding nader worden uitgewerkt.
51	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Hoeveel gesprekken verwacht u dat de AI-agent gaat voeren per dag/maand? Wat is de ondergrens waarbij u de AI-agent als zinvol beschouwt?	Het exacte aantal gesprekken dat de AI-agent zal voeren is nog niet bekend. Hierin is maatwerk cruciaal. De ene gebruiker zal meer behoefte aan contact hebben met de AI coach dan de andere gebruiker. We zoeken naar een slimme oplossing die maatwerk hierin mogelijk maakt.
52	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Welke taken moet de AI-agent zelfstandig uitvoeren en welke taken blijven bij menselijke medewerkers?	We streven ernaar dat de AI-agent alles doet, tenzij de klant verzoekt om interactie met menselijke medewerker, of de backoffice signaleert dat menselijke interactie aangewezen is
53	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Is er een plan om te starten met een MVP of pilot om gebruiksinteresse en effectiviteit te meten vóórdat er een grote investering wordt gedaan? Is de aanbestedende dienst bereid om eerst een kleinschalige testfase te draaien met beperkte kosten en realistische volumes om aannames te toetsen? Bijvoorbeeld door een bestaande AI-chatbottool (zoals Watermelon.ai of vergelijkbaar) in te zetten op Onderwijs010 om interacties te meten.	Dit is niet mogelijk via Onderwijs010. Er dient daarnaast onderzocht te worden in hoeverre dit mogelijk is binnen de context van het Europees aanbesteden.

54	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Is er (conversatie)data beschikbaar die gebruikt kan worden voor het trainen van de AI agent?	We verwachten dat de marktpartij zelf ook een voorstel doet voor hoe de initiële training van de AI-agent kan plaatsvinden en hoe tijdens de gebruiksfase op basis van nieuwe, geanonimiseerde interactiedata continu kan worden bijgestuurd om de kwaliteit en relevantie te verbeteren. Uiteraard hebben wij zelf ook expertise, gaat in gezamenlijkheid. Op dit moment is er geen bestaande set aan conversatiedata beschikbaar die direct kan worden gebruikt voor het trainen van de AI-agent. Wel zijn er andere databronnen die als basis kunnen dienen voor het opstellen van dialoogstructuren en scenario's.
55	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Kan de data die wordt verkregen uit het gebruik van het platform in algemene zin worden gebruikt voor het trainen van AI agenten door de leverancier (op geaggregeerd niveau als dat mogelijk is)?	Nee. Kunt u aangeven wat hiervan het belang is bij de eventuele beantwoording van de marktconsultatievragen? En wat de verschillen in antwoorden zijn (wel/niet gebruik van data).
56	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	In de conceptuele weergave maakt de aanbestedende dienst onderscheid tussen 'Banen (3)' en 'Vacatures (4)'. Kunt u toelichten hoe u dit verschil definieert en welke specifieke functionele eisen u aan elk van deze onderdelen stelt?	'Banen' gaat over oriëntatie op het beroep, terwijl 'Vacatures' gericht is op directe instroommogelijkheden. Beide onderdelen vullen elkaar aan in de klantreis van oriëntatie tot aan sollicitatie of inschrijving.
57	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Wat is de verwachte verhouding AI-gebruik versus persoonlijke begeleiding door mensen?	Zie hiervoor de beantwoording op vraag 52.
58	Bijlage 1. DOOR-IT contouren	Hoe wordt overlap voorkomen met functionaliteiten die al beschikbaar zijn in de regio/ per bestuur, zoals CRM, vacaturebanken en bestaande matchingtools?	Het platform fungeert als aanvulling en versterking van de huidige infrastructuur, met behoud van bestaande werkprocessen bij de partners. Hierbij kan het voorkomen dat functionaliteiten ook al beschikbaar zijn bij één specifieke partner.
59	Marktconsultatie document Digitaal Onderwijsplatform Onderwijsregio's Rotterdam (DOOR)	Met het oog op het delen van concurrentiegevoelige informatie willen wij u vragen of het mogelijk is om geen samenvatting van de marktconsultatie te publiceren. De resultaten zijn relevant voor u als inkopende partij, maar anders dan bijvoorbeeld NVI-vragen in een aanbesteding, niet bedoeld voor andere leveranciers. Uw bevindingen zullen uiteindelijk wel terugkomen in de eisen en wensen bij een eventuele aanbesteding.	We zijn voornemens om wel een verslag te maken, maar deze is geheel anoniem en vertrouwelijke informatie is niet herleidbaar.
60	Marktconsultatie document Digitaal Onderwijsplatform	Wat wordt verstaan onder een 'ervaren HR-medewerker'? Welke verwachtingen heeft de aanbestedende dienst concreet op dit vlak?	We denken aan een HR-medewerker met brede ervaring in recruitment, loopbaanbegeleiding en professionele doorontwikkeling.

	m Onderwijsregio's Rotterdam (DOOR)		
61	Marktconsultatie document Digitaal Onderwijsplatfor m Onderwijsregio's Rotterdam (DOOR)	U gebruikt zowel het begrip AI-coach en AI-agent. Zit hiertussen een verschil en zo ja, kunt u deze benoemen?	In onze marktconsultatievragen wordt bij vraag 2 en 9 de term AI-agent genoemd, als zijnde een mogelijke AI-component die in technische zin mogelijk onderdeel uitmaakt van de door u geboden oplossing. In vraag 6 staat AI-agent, dat had daar AI-coach moeten zijn, omdat we daar de functionaliteit bedoelen, zoals benoemd in het IT-contouren document.
62	Bijlage 1	In de randvoorwaarden staat dat het product "Flexibel & schaalbaar" moet zijn. Betreft dit horizontale of verticale schaalbaarheid, of beide (i.e. schaalbaar naar meer gebruikmakende regio's, of schaalbaar in features / componenten)?	Met "flexibel & schaalbaar" wordt in dit project beide vormen van schaalbaarheid bedoeld: Horizontale schaalbaarheid: • De functionaliteiten moeten eenvoudig uit te breiden zijn naar andere regio's of doelgroepen, zonder dat er een geheel nieuw systeem gebouwd hoeft te worden. • Dit betekent dat meerdere onderwijsregio's dit kunnen gebruiken, met ruimte voor eigen inrichting en regionale accenten. Verticale schaalbaarheid: • Het platform moet modulair zijn opgebouwd, zodat functionaliteiten en componenten kunnen worden toegevoegd, uitgebreid of aangepast naarmate de behoeften veranderen. • Voorbeelden: het toevoegen van nieuwe AI-functionaliteiten, extra modules of integraties met aanvullende databronnen. De kern is dat het platform meegroeit met zowel de schaal (meer gebruikers/regio's) als de inhoud (meer of minder functies en koppelingen), zonder dat dit leidt tot ingrijpende herbouw.
63	Bijlage 1	Hier staat: "DOOR is 24/7 beschikbaar." heeft dit betrekking op eisen of verwachtingen die jullie hebben of willen stellen aan uptime of serviceniveau (incidentmanagement 24/7) waar jullie gebruik van willen maken?	De 24/7 eis moet niet gelezen worden als elke minuut van de week (beperkte downtime wegens gepland en niet gepland onderhoud is akkoord), bedoeld wordt dat (dankzij AI-agent die geen

			kantoor tijden kent, zoals een normale medewerker) de klant zich ook 's avonds en in het weekend kan verder oriënteren op werken in het onderwijs.
64	Bijlage 1	Hier staat "Data wordt opgeslagen binnen EU.". Is het alleen gewenst op data binnen de EU op te slaan? Of willen jullie liever helemaal geen gebruik maken van cloudproviders buiten de EU? Je kunt tenslotte kiezen voor een Amerikaanse cloudprovider met datacentra in de EU / Nederland. Maar er kan ook gekozen worden voor een 100% Europese aanpak (bijv. met Hetzner of Scaleway als provider)	Dit zullen we t.z.t. in het programma van eisen aangeven. Mocht deze keuze zeer bepalend zijn voor uw oplossing, kunt u dit in de marktconsultatie aangeven.
65	Bijlage 1	Hier staat "Voldoen aan meest recente WCAG norm (web content accessibility guidelines)". Echter is "voldoen aan WCAG" geen ja/nee, maar eerder een schaal. Bepaalde elementen van het product kunnen WCAG compliant zijn, waar andere dat niet zijn. Kunnen jullie de verwachtingen/eisen hiervoor verder specificeren of kan de toekomstig ontwikkelpartner jullie hierin adviseren?	U dient conform de wettelijke verplichtingen hieraan te voldoen, zie de verschillende statussen en info en regels daarbij.
66	Bijlage 1	Wat is jullie beeld op voorhand voor het gebruik van AI, ook in het kader van de te verwerken data. Dit is prima in te richten (en te trainen) middels open-source modellen/LLM, welke zelf gehost kunnen worden. Wel is dit bewerkelijker en kan het een grotere investering vragen dan het inkopen van deze diensten als een service (zoals OpenAI/ChatGPT ed.). Hebben jullie op voorhand een voorkeur hierin of een visie hoe jullie dit zien?	Dit is nog niet besproken, we nodigen u uit dit in uw beantwoording van de marktconsultatie te verduidelijken en waar significant, de verschillen te benoemen.
67	Bijlage 1	Jullie spreken hierin specifiek over 'als SaaS oplossing afgenomen' kunnen jullie je verwachting hierin verduidelijken? De uitvraag die jullie doen is vrij omvangrijk en zal vragen om een custom oplossing, waarin zoveel mogelijk wel gebruik kan worden gemaakt van standaarden of SaaS toepassingen voor (sub)onderdelen. Of is jullie verwachting dat een IT leverancier deze oplossing volledig als SaaS totaaloplossing kan aanbieden? Idealiter ontvangen wij in deze beantwoording ook jullie verwachting van de bijbehorende budgetmogelijkheden, omdat een SaaS aanbod (periodieke licentiebasis) anders zal zijn dan een custom oplossing (grotere initiële investering).	De term SaaS is bedoeld om aan te duiden dat we de oplossing als kant en klaar beschikbaar zouden willen kunnen afnemen (inclusief hosting en support), met een regulier maandbedrag. We realiseren ons dat de oplossing uit (standaard) componenten kan / zal bestaan en dat de oplossing op maat (custom) zal moeten worden samengesteld, met de daarbij horende initiële kosten.
68	Algemeen	Op welke wijze willen jullie dat vanuit de aanbesteding een partij zich gaat commiteren? Doorgaans zijn wij gewend om in een discovery verder met elkaar requirements te bepalen, flows op te stellen en eerste essentiële schermen (UX) te ontwikkelen. Daarmee ontstaat er een uiteindelijk eenduidig beeld van de oplossing, waarop wij daarna gaan aanbieden. Dit zorgt in de praktijk voor oplossingen die op voorhand nog duidelijker richting krijgen en een inschatting van de ontwikkeling die vrij accuraat is. Staan jullie open om partijen ook op	We nodigen u uit de wat u betreft meest geschikte aanpak (of varianten) te benoemen bij de betreffende vraag van deze marktconsultatie. Dit onderwerp is onderdeel van de voorbereiding van de aanbestedingsprocedure.

		deze wijze te laten aanbieden of dient er direct vast commitment te zijn voor de gehele ontwikkeling van het platform?	
69	Bijlage 1 - DOOR IT-contouren	In hoeverre is het gewenst dat persoonlijke informatie over bestaand personeel ingebracht wordt? Wordt er in dit geval van uitgegaan dat persoonlijke informatie enkel binnen de online omgevingen van DOOR door de klant zelf wordt ingebracht?	Het uitgangspunt is dat persoonlijke informatie uitsluitend door de gebruiker zelf wordt ingebracht binnen de beveiligde online omgeving van DOOR. Wij gaan geen persoonsgegevens van bestaand personeel verwerken.
70	Bijlage 1 - DOOR IT-contouren	Is er al een beeld over het mogelijke eerste contactmoment tussen de klant en DOOR? We gaan er in dit geval van uit dat de huidige website als inlogportaal zal dienen: is het ook de bedoeling dat er doorverwijzingen worden ingebouwd vanuit vacatureplatformen, social media, HR-dashboard, etc?	Het eerste contactmoment tussen de klant en DOOR zal in veel gevallen via de landingspagina van het platform plaatsvinden, die fungeert als startpunt. Dit wordt zo ingericht dat het zowel direct te bereiken is (bijvoorbeeld via zoekmachines of rechtstreekse URL) als via gerichte doorverwijzingen vanuit andere kanalen. Het doel is om een zo naadloos mogelijke instroom te realiseren, waarbij de gebruiker in iedere situatie in één of enkele klikken op de juiste plek in de klantreis binnen DOOR terechtkomt.
71	Bijlage 1 - DOOR IT-contouren	Binnen de huidige scope biedt DOOR voornamelijk administratieve ondersteuning tijdens het sollicitatieproces. Is er ook een behoefte om klanten beter voor te bereiden op deze stap? Bijvoorbeeld door de AI-assistent een rollenspel te laten uitvoeren waarin gekeken kan worden of dat de klant voldoende vragen heeft gesteld t.b.v. de matchmaking met een werkgever.	De huidige uitvraag voor DOOR is juist gericht op de oriëntatie- en voorbereidingsfase van de klantreis. Binnen deze scope zien wij inderdaad kansen om kandidaten beter voor te bereiden op vervolgstappen richting sollicitatie of inschrijving. Suggesties zoals rollenspellen met de AI-assistent sluiten hier goed bij aan. Dergelijke functionaliteiten passen daarmee goed binnen de doelstellingen van het platform. We nodigen leveranciers uit om dit soort toepassingen/ideeën mee te nemen in hun voorstellen.