

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord:
1	Scope	Graag horen wij om welke websites van Nidos deze marktconsultatie gaat. We kunnen hiermee gerichten het Vraag- en Antwoordformulier invullen. Klopt het dat de websites nidos.nl, werkenbijnidos.nl en nidosineurope.eu hieronder vallen?	Hierover wordt een aanvullende bijlage verstrekt. Zie bijlage B voor een overzicht van alle websites die onder NIDOS vallen. De Werkenbij site is nadrukkelijk geen onderdeel van deze opdracht.
2	Meerdere onderwerpen	Kunt u aangeven welke websites er allemaal binnen scope vallen?	Zie het antwoord op vraag 1.
3	§2.1 Huidige situatie	Nidos beschrijft een "versnipperd digitaal landschap" met meerdere websites in verschillende CMS-omgevingen. Kan Nidos een overzicht geven van het aantal websites dat binnen scope valt, inclusief de huidige CMS-platformen, hostingpartijen en globale bezoekersaantallen per website?	Zie het antwoord op vraag 1.
	§2.1 Huidige situatie	Er wordt gesproken over koppelingen met databases (zoals een CRM) en e-mail- en campagnemanagementsystemen. Is Nidos bereid om bij de vragenlijst of het verdiepende gesprek een overzicht te delen van de huidige technische architectuur, waaronder de specifieke systemen die nu in gebruik zijn?	Bijlage B zou hier aanvullende informatie over kunnen bieden. Aanvullende informatie is er niet.
4	§2.1 Huidige situatie	Nidos geeft aan marketing automation verder te willen professionaliseren, onder meer voor de conversie van geïnteresseerde opvangouders. Kan Nidos nader toelichten welke marketing automation-activiteiten momenteel al worden ingezet, en wat het gewenste ambitieniveau is? Betreft het primair formulier-naar-CRM flows, of ook gepersonaliseerde customer journeys, lead scoring en/of A/B-testing?	Nidos past nu nog geen marketing automation toe. Advies gewenst van de leverancier hoe en voor welke doelgroepen dit in te zetten, wat het kan opleveren en wat er voor nodig is (nu wordt data nog op verschillende manieren vastgelegd; variërend van een clientsysteem tot excelsheets.
	§2.2 Omschrijving	In de omschrijving wordt zowel projectleiding, hosting, ontwerp, beheer als strategische advisering over marketing automation gevraagd. Staat Nidos open voor een combinatie van partijen (bijvoorbeeld een implementatiepartner samen met een marketing automation-specialist), of zoekt Nidos nadrukkelijk één partij voor het geheel?	in principe moet het geheel van de opdracht uitgevoerd worden door één hoofdaannemer. Onderaanneming is daarbij toegestaan. Indien inschrijver mogelijkheden ziet om hier een beter team voor in te zetten staat Nidos daar uiteraard voor open.
5	§1.1 / §2.1	Gezien de kwetsbare doelgroep van Nidos (alleenstaande minderjarige vreemdelingen) en de verwijzing naar "naleving van wet- en regelgeving": gelden er aanvullende eisen rondom privacy (bovenop AVG), digitale toegankelijkheid (WCAG) of meertaligheid voor de websites? Zo ja, kan Nidos deze nader specificeren?	Momenteel wordt dit niet voorzien. Het kan wel onderdeel worden van de aanbesteding.
6	§1.3 Doel marktconsultati	Nidos vraagt marktpartijen om inzicht in kostenopbouw en financiële consequenties van verschillende scenario's. Kan Nidos een indicatie geven van de beoogde contractduur en het beschikbare budgetrange, zodat marktpartijen realistischer kunnen antwoorden?	De budgetrange kunnen we nu nog niet geven. Omdat het nog niet duidelijk is wat Nidos nodig heeft om aan de ambities te voldoen. Op basis van de marktconsultatiereacties zal Nidos bepalen hoe het ingericht zal worden.
7	§3.1 Beschrijving procedu	Er staat vermeld dat partijen worden uitgenodigd voor een toelichtingsgesprek "op basis van reden", maar deze zin lijkt onvolledig. Kan Nidos aangeven welke criteria worden gehanteerd voor het selecteren van partijen voor de gespreksronde in de week van 4 mei?	Deze toelichtingsgesprekken zijn bedoeld als toelichting van de marktconsultatie en hebben geen invloed op het inschrijvingsproces. Nidos selecteert op basis van de ingediende reacties drie partijen voor een gesprek. Deze selectie vindt plaats op basis waarvan het proejctteam van Nidos de reacties als het meest relevant acht om mondeling mee in gesprek te gaan.
8	§2.1 / §2.2	Nidos beschrijft dat het eigenaarschap van websites binnen de organisatie verdeeld is over meerdere teams. Hoe ziet Nidos de verdeling van verantwoordelijkheden na de transitie naar één CMS? Welke contentbeheertaken blijven bij interne teams, en wat wordt op structurele basis verwacht van de opdrachtnemer?	Het team Communicatie zal de content, vorm en ontwikkeling coördineren. Het ICT team zal verantwoordelijk zijn voor techniek, beveiliging, updates en contractbeheer.
9	§2.1 Huidige situatie	Nidos publiceert veel inhoud die gebaseerd is op externe kaders zoals EU-richtlijnen, wetgeving en projectdocumentatie. In hoeverre ziet Nidos deze kaders als losse verwijzingen binnen content, versus als centraal beheerde objecten die over meerdere pagina's en websites hergebruikt en geüpdatet kunnen worden?	Nidos begrijpt uw vraag niet volledig. In principe moet alle documentatie die nu op de website staat worden overgezet naar de nieuwe.

10	§2.1 Huidige situatie	Wanneer externe richtlijnen of wetgeving (bijv. Dublin Regulation) wijzigen, hoe wordt momenteel geborgd dat deze wijzigingen consistent worden doorgevoerd in alle relevante content (pagina's, documenten, downloads)? Ziet Nidos hier een rol voor centrale, geautomatiseerde doorvertaling binnen het CMS?	Nu wordt het handmatig gewijzigd. Een centrale geautomatiseerde doorvertaling is wenselijk, en wordt onderzocht ten aanzien van de aanbesteding.
11	§2.1 Huidige situatie	Veel informatie lijkt momenteel als document (bijv. PDF) gepubliceerd te worden. Beschouwt Nidos deze documenten als eindproducten, of als onderdeel van een breder kennisnetwerk waarin de inhoud ook herbruikbaar en koppelbaar moet zijn aan andere content (zoals projecten, richtlijnen en thema's)?	Dat zou zeker een mogelijkheid kunnen zijn.
12	§2.2 Omschrijving	Hoe wordt momenteel geborgd dat content logisch gestructureerd en vindbaar blijft over meerdere websites en projecten heen? Ziet Nidos meerwaarde in systemen die actief ondersteunen bij het leggen van verbanden (bijv. via automatische tagsuggesties of detectie van ontbrekende koppelingen)?	Momenteel handmatig. Nidos ziet zeker meerwaarde in de optie geboden in de vraag.
13	§2.1 Huidige situatie	In hoeverre ervaart Nidos uitdagingen rondom dubbele documenten, versnipperde informatie of verouderde content? Staat Nidos open voor oplossingen waarbij het CMS actief helpt bij het signaleren van duplicaten, lage gebruikswaarde of potentieel achterhaalde informatie?	Nidos staat daar zeker open voor. Dit hangt af van de conclusies en resultaten van de marktconsultatie
14	§2.1 / §2.2	Gezien het versnipperde landschap en de verschillende doelgroepen: in hoeverre ziet Nidos behoefte aan centrale content governance over meerdere websites heen, waarbij bepaalde contentelementen (bijv. definities, richtlijnen of kernbegrippen) organisatiebreed beheerd en hergebruikt worden?	Nidos staat daar zeker open voor. Dit hangt af van de conclusies en resultaten van de marktconsultatie
15	§1.1 Stichting Nidos	Hoe kijkt Nidos naar de rol van het CMS in het ondersteunen van minder digitaal vaardige gebruikers? Is er behoefte aan systemen die realtime feedback geven tijdens contentcreatie (bijv. bij uploaden, structureren en taggen), zodat kwaliteit en consistentie automatisch worden geborgd?	Er zullen webredacteurs werken in dit systeem. Nidos is niet bekend met 'real time' feedback, maar zijn wel geïnteresseerd in deze optie. Goed als dit in het voorstel wordt meegenomen.
16	§1.3 Doel marktconsultati	Ziet Nidos de toekomstige website primair als een publicatieplatform voor content, of als een dynamisch kennisplatform waarin relaties tussen content, projecten en externe kaders expliciet en (deels) geautomatiseerd worden beheerd?	Het fungeert natuurlijk als publicatieplatform. Tegelijkertijd zal er ook interactie plaatsvinden met bepaalde doelgroepen. Zoals bij de werving van nieuwe opvangouders (journey). Ook zullen diverse pagina's voor doelgroepen zullen worden gemaakt zoals voor gemeenten, partners. Ook zullen we onze expertise meer gaan tonen. Er zal dus ook een plek (kennis & expertise pagina) komen waar onze methodieken te zien zijn, onderzoeken worden gedeeld, etc.
17	§2.1 / §2.2	Nidos verwerkt gegevens van en over een bijzonder kwetsbare doelgroep (alleenstaande minderjarige vreemdelingen) en benoemt het belang van een veilige en AVG-proof online omgeving. In hoeverre hecht Nidos waarde aan digitale soevereiniteit bij de keuze voor een CMS-platform en hostingomgeving? Denk hierbij aan hosting binnen de EU, het uitsluiten van platforms die vallen onder wetgeving van derde landen (zoals de US CLOUD Act), en het vermijden van afhankelijkheid van niet-Europese leveranciers voor de verwerking van (persoons)gegevens. Weegt dit mee als criterium bij de beoordeling in een eventuele aanbesteding?	Nidos verstrekt momenteel nog geen informatie over welke beoordelingscriteria onderdeel zullen zijn van de aanbesteding. Hierover wordt momenteel nagedacht en de beantwoording van u kan worden meegenomen in de afweging. Onderdeel van deze afwegingen zijn gebruiksgemak, beste prijs / kwaliteit, soevereiniteit en informatieveiligheid.
18	Scope /huidige situatie	Dient de nieuwe websiteoplossing te voorzien in migratie van bestaande data vanuit het huidige landschap? Indien ja, kunt u de volgende punten specificeren: - Welke categorieën data dienen te worden gemigreerd (bijvoorbeeld redactionele content, asset libraries, gebruikersprofielen, metagegevens)? - Wat is de indicatieve omvang (bijvoorbeeld aantal pagina's, assets, gebruikeraccounts)? - Dient enkel actuele data te worden gemigreerd, of ook historische archieven? - Welke technische formaten liggen momenteel aan deze data ten grondslag?	Dit is niet bekend. Data van onze doelgroepen zijn versnipperd. Zo is er een clientsysteem waar de data van de jongeren in staan. De data van de opvangouders staan in een ander systeem. En data van partners worden op verschillende plekken in excell opgeslagen. Nidos wil graag van de leverancier de diverse mogelijkheden horen en advies wat te doen (als we in een later stadium hier meer informatie over kunnen delen).

19	Huidige situatie	Graag ontvangen we een overzicht van uw huidige digitale landschap: - Welke CMS-platformen en versies zijn momenteel in gebruik? - Hoeveel domeinen/websites vallen onder het beheer van een centrale technische infrastructuur? - Hoe is de technische architectuur momenteel ingericht (hosting, CDN, database, externe integraties)?	Zie bijlage B. Meer informatie heeft Nidos momenteel niet.
20	Huidige situatie	Kunt u een beeld geven van de redactionele organisatie en werkwijze: - Hoe groot is het team dat werkzaam is met content management (aantal redacteuren, beheerders, eindredacteuren)? - Hoe is de rolverdeling en bevoegdheidsverdeling momenteel ingericht? - Wat zijn de huidige redactionele werkprocessen? - Zijn er specifieke autorisatievereisten of compliance-processen die in het CMS moeten worden afgedwongen? - Hoe wordt versiecontrole en audit-logging momenteel bijgehouden?	Binnen team communicatie is 1 webredacteur. De website werkenbijnidos.nl wordt extern beheerd, waarbij de HR-medewerkers contact hebben met dat bureau.
21	Doelstellingen	Kunt u een nadere toelichting geven op uw strategische doelstellingen? - Wat zijn de primaire doelstellingen voor de website-vernieuwing (bijvoorbeeld verbeterde user experience, veranderde target audiences, nieuwe functionaliteiten)? - Hoeveel aparte websites/portals zullen onder de nieuwe oplossing vallen? (In de uitvraag wordt alleen nidos.nl specifiek benoemd, maar dat er meerdere websites onderdeel zijn van de uitvraag) - Kunt u per website aangeven wat de primaire functies en doelgroepen zijn? - Wordt er in de uitvraag ook rekening gehouden met een portaal achter een inlog, zoals Mijn omgeving? - Zijn er voorziene uitbreidingen of nieuwe diensten die in de komende jaren via de website zullen worden gelanceerd? - Welke innovatieve functionaliteiten (bijv. personalisatie, AI-driven features, multi-channel integrations) staan op de agenda?	Strategische doelstellingen worden beschreven in paragraaf 2.1. van het marktconsultatiedocument. Bijlage B wordt toegevoegd om u van aanvullende informatie te voorzien. Verder staat Nidos open voor ideeën, maar zal uiteindelijk een besluit gemaakt op basis van de uiteindelijke kosten en behoeftes.
22	PvE/geschiktheidseisen	Kunt u de vereisten met betrekking tot beschikbaarheid en veiligheid nader toelichten: - Wat is de gewenste uptime-garantie (bijvoorbeeld 99,5%, 99,9%)? - Op welk geografisch niveau dient de service beschikbaar te zijn (lokaal, nationaal, internationaal)? - Zijn er specifieke beveiligings certificeringen die verplicht zijn (bijv. ISO 27001, SOC 2, NEN 7510)? - Welke compliance-frameworks zijn van toepassing (AVG, WCAG 2.1, overheidsstandaarden)? - Zijn er specifieke eisen met betrekking tot datalocatie, back-up- en disaster recovery-procedures?	Nee dat kan Nidos momenteel nog niet. Het staat u vrij hier suggesties over te doen in uw beantwoording van de marktconsultatie, maar dit zal gespecificeerd worden in de aanbesteding.
23	Procedure/contract	Met betrekking tot het inkoopkader verzoeken wij u het volgende te verduidelijken: - Verwacht u de uitvraag Openbaar te publiceren en houdt u rekening met een opdrachtwaarde die een Openbare Europese Aanbestedingsprocedure vereist? - Welke contractduur voorziet u (bijv. initiële implementatie + jaren support/service)? - Hoe ziet de inzet van Nidos-resources uit (bijv. projectmanagement, content management, testen)?	Nidos is momenteel nog verkennende of de opdracht ook openbaar zal worden gepubliceerd. Dit is afhankelijk van uiteindelijke scope en daarbij horende raming. Deze marktconsultatie is de input daarop. We zouden graag uw input gebruiken om aan te geven welke contractduur u passend acht incl. implementatie periode. Uw vraag over de Nidos resources is nog niet volledig duidelijk. Gedurende de implementatie gaat Nidos ervan uit dat de projectleiding gedaan wordt door de opdrachtnemer.
24	Scope	Kunt u meer inzicht geven in de scope van de uitvraag? - Welke activiteiten, deliverables en ondersteuning vallen binnen de opdracht? - Welke werkzaamheden of domeinen vallen expliciet buiten de scope (bijv. huisstijl, SEO-optimalisering, training)? - Worden er fases onderscheiden? Zowel binnen de implementatiefase als in de beheerfase? - Wat is de gewenste go-live datum of implementatieduur? - Zijn er in latere fasen voorziene uitbreidingen of opties die nu al dienen te worden meegenomen in de architectuur?	De exacte scope wordt vormgegeven op basis van deze marktconsultatie. De verwachting is niet dat huisstijl en training onderdeel van de scope zal zijn. Het streven is om rond de jaarwisseling een go-live datum te plannen. Dit is echter afhankelijk van uw input op deze marktconsultatie. We zijn dan ook benieuwd naar de door u gewenste doorlooptijden van een implementatie tot en met een go-live.
25	Huidige situatie	Welke specifieke systemen (CRM, HRM, marketing automation) worden momenteel door Nidos gebruikt en welke hiervan moeten ontsloten worden naar de nieuwe digitale omgeving?	zie eerdere antwoorden. Data wordt op verschillende manieren opgeslagen. van clientsysteem tot in excelldocs. er wordt nog geen MA toegepast. Bij HRM (werkenbijnidos.nl) wordt wel inmiddels gewerkt met journeys. Dat wordt geheel extern gehost, beheerd en bewerkt.

26	Scope	Er wordt gesproken over de overkoepelende rol van Nidos.nl. Om hoeveel subsites, externe domeinen of specifieke portalen gaat het in totaal die ondergebracht moeten worden in het nieuwe CMS framework?	Zie het antwoord op vraag 1. bij de aanbesteding zal deze informatie uiteraard volledig zijn.
27	Scope	Is er binnen Nidos een centraal webteam of een Product Owner aanwezig voor de digitale kanalen, of is het doel van deze aanbesteding juist om de organisatie volledig te ontlasten door middel van een full-service partnership?	Momenteel is dit nog onduidelijk.
28	Scope/eisen	Gezien de gevoelige aard van de data waarmee Nidos werkt: zijn er specifieke eisen voor hosting en data soevereiniteit en wordt er gezocht naar een partij die ook het volledige infrastructuurbeheer op zich neemt?	Nidos is momenteel bezig met het vormgeven van de opdracht. Het vaststellen voor eisen is hier nog niet aan de orde en zal binnen de aanbesteding worden vormgegeven. Het is nog onduidelijk in hoeverre Nidos op zoek is naar een partij die ook het volledige infrastructuur beheert. Hierover wordt momenteel nagedacht.
29	Raming opdracht	Kan Nidos een indicatie geven van het beschikbare budget voor de initiële realisatie en het jaarlijkse onderhoud (SLA), om te borgen dat de voorgestelde oplossingen passen bij de financiële kaders?	Nee dat kan Nidos momenteel nog niet. Het staat u vrij hier suggesties over te doen in uw beantwoording van de marktconsultatie, maar dit zal gespecificeerd worden in de aanbesteding.
30	Scope	Kunt u, om de vragenlijst zorgvuldig te kunnen beantwoorden, nader specificeren welke websites momenteel onderdeel zijn van het digitale landschap van Nidos en op welke websites deze marktconsultatie in hoofdzaak ziet?	Zie het antwoord op vraag 1.
31	Huidige situatie	Kunt u nader toelichten hoe de huidige situatie per website eruitziet, bijvoorbeeld qua CMS, hosting, beheer, koppelingen en mate van maatwerk, zodat marktpartijen de vragen over scenario's, transitie en kosten beter kunnen duiden?	Zie het antwoord op vraag 1. Meer informatie kan Nidos momenteel niet verstrekken. Indien u afhankelijkheden ziet verzoeken wij u deze te vermelden in de beantwoording.
32	Scope	Kunt u toelichten of Nidos in deze marktconsultatie vooral wil verkennen of één centrale CMS-omgeving wenselijk is, of dat ook een model met meerdere gekoppelde omgevingen nadrukkelijk als serieuze richting wordt onderzocht?	Nidos verkent serieus beide opties.
33	Scope	Kunt u verduidelijken hoe Nidos marketing automation binnen deze marktconsultatie ziet: als verkenning, als mogelijke doorontwikkeling of als wezenlijk onderdeel van de gevraagde dienstverlening?	Nidos ziet het onderzoeken van marketing automation als mogelijke doorontwikkeling. Nidos is op zoek naar de budgettaire gevolgen van marketing automation.
34	Gewenste situatie/scope	Kunt u nader aangeven aan wat voor typen databases, CRM-, e-mail- en campagnemanagementsystemen Nidos denkt, zodat marktpartijen beter kunnen reageren op de vragen over koppelingen en uitvoerbaarheid?	Nidos heeft hier nog geen beeld van. Hooft graag het advies van de leverancier.
35	eisen	Kunt u toelichten welke uitgangspunten Nidos in deze marktconsultatie hanteert op het gebied van veiligheid, privacy en naleving van wet- en regelgeving, zodat marktpartijen hun visie daarop beter kunnen afstemmen?	Nee dat kan Nidos momenteel nog niet. Dit is tevens geen onderdeel van de vraagstelling in bijlage A.
36		Kunt u nader schetsen hoe Nidos op dit moment kijkt naar eigenaarschap, governance en besluitvorming over de verschillende websites, gezien de betrokkenheid van meerdere teams en rollen?	Hierover wordt in de aanbesteding verder duidelijkheid gegeven omdat dit mogelijk opnieuw ingericht gaat worden.
37	Rolverdeling	Kunt u toelichten welke rol en capaciteit Nidos zelf verwacht beschikbaar te hebben bij een eventuele transitie, bijvoorbeeld voor inhoudelijke keuzes, contentmigratie, afstemming en adoptie binnen de organisatie?	Nidos kan dit momenteel nog niet zeggen omdat dit afhankelijk is van de besluiten op basis van deze marktconsultatie. Het kan zijn dat nidos deze taken extern belegd.

38	Huidige situatie	Werken jullie al met een specifiek CRM-systeem en zo ja: welke is dit? En wilt u deze behouden	Zie eerdere antwoorden. Niet met een specifiek systeem. Vastlegging varieert van clientsysteem tot exceldocumenten.
39	Planning	Hebben jullie een verwachte livegangsdatum/planning voor de bouw van de website	Zie het antwoord op vraag 24.
40	Team	Uit hoeveel personen bestaat jullie marketing/communicatie/contentteam?	Zie het antwoord op vraag 20.