

Verslag Marktverkenning

Website beheer

113

● ● ○

Datum: 2 september 2026

Status: Definitief

TenderNed kenmerk: TN 594278

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Vragen marktverkenning.....	4

1. Inleiding

Op 5 juni 2026 heeft Stichting 113 Zelfmoordpreventie een marktconsultatie gepubliceerd om een beter beeld te krijgen van hetgeen de markt te bieden heeft omtrent website beheer, om de behoefte van Stichting 113 Zelfmoordpreventie scherper te krijgen en te onderzoeken welke ideeën de markt heeft. Stichting 113 Zelfmoordpreventie wil verkennen welke oplossingen de markt kan bieden en in hoeverre de oplossingen passen bij de ideeën van Stichting 113 Zelfmoordpreventie.

Op de marktconsultatie heeft Stichting 113 Zelfmoordpreventie 23 schriftelijke reacties ontvangen. In dit document treft u een geanonimiseerd verslag van de bevindingen uit de marktverkenning. Dit verslag is een samenvatting op hoofdpijnen en aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

2. Vragen marktverkenning

Onderstaand treft u een samenvatting op hoofdlijnen van de gegeven antwoorden per vraag. Vanwege het voorkomen van het verstrekken van bedrijfsgevoelige informatie blijven sommige samengevatte antwoorden op hoofdlijnen weergeven, zonder in details te treden. Conform de vooraf gemaakte afspraken zijn de vragen over de kostenstructuur niet opgenomen in dit verslag.

Vraag 1

Graag willen wij uw feedback op deze opdracht. Bent u geïnteresseerd in de opdracht van Stichting 113 Zelfmoordpreventie voor het uitvoeren van onderhavige opdracht?

Uit de ontvangen reacties blijkt dat vrijwel alle respondenten geïnteresseerd zijn in deelname aan een toekomstige aanbesteding voor het ontwikkelen, hosten en beheeren van de websites van Stichting 113 Zelfmoordpreventie. Respondenten geven aan dat de opdracht goed aansluit bij hun expertise op het gebied van websiteontwikkeling, hosting, beheer en doorontwikkeling van complexe digitale platformen. Daarnaast wordt de maatschappelijke relevantie van de opdracht regelmatig genoemd als een belangrijke motivatie om interesse te tonen.

Vraag 2.

Werk een concrete website-architectuur uit passend bij de situatie waarin 113 één centraal CMS gebruikt voor meerdere subsites (waaronder een educatieplatform en een webshop). Beschrijf hoe deze architectuur is opgebouwd, hoe de verschillende onderdelen zich tot elkaar verhouden en hoe beheer en doorontwikkeling zijn ingericht. Licht toe waarom u deze architectuur adviseert.

Kunt u uw advies onderbouwen door middel van een referentieproject?

De respondenten zijn in grote lijnen eensgezind over de wenselijkheid van één centrale digitale architectuur waarin alle websites, subsites, campagnesites, het educatieplatform en de webshop zoveel mogelijk vanuit één centrale basis worden beheerd. Vrijwel alle partijen adviseren een centrale contentlaag waarin content, media, metadata, rechten en workflows centraal worden georganiseerd. Hierdoor ontstaat één bron voor contentbeheer, waardoor informatie herbruikbaar wordt, dubbel onderhoud wordt voorkomen en consistente kwaliteit kan worden gewaarborgd.

Een groot deel van de respondenten adviseert een headless of API-gedreven architectuur. Hierbij wordt het CMS losgekoppeld van de websites, waarbij content via API's beschikbaar wordt gesteld aan verschillende websites, applicaties en toekomstige digitale kanalen. Als voordelen worden onder meer flexibiliteit, schaalbaarheid, betere prestaties, hogere veiligheid, toekomstbestendigheid en eenvoudiger hergebruik van content genoemd. Ook maakt deze aanpak het mogelijk dat iedere subsite een eigen uitstraling en gebruikerservaring krijgt zonder de centrale beheerstructuur aan te passen.

Tegelijkertijd plaatst een minderheid van de respondenten kanttekeningen bij een headless architectuur. Deze partijen wijzen op de grotere technische complexiteit, hogere beheerkosten en mogelijke toename van de Total Cost of Ownership. Zij adviseren in plaats daarvan een multisite-oplossing waarbij meerdere websites binnen één CMS-installatie worden beheerd. Volgens deze respondenten levert dat eenvoudiger beheer, lagere kosten en snellere doorontwikkeling op, zeker wanneer websites inhoudelijk veel overeenkomsten hebben.

Vrijwel alle respondenten adviseren het gebruik van een centraal design system of een gedeelde componentenbibliotheek. Hiermee kunnen websites worden opgebouwd uit herbruikbare bouwblokken, terwijl iedere website of campagne alsnog een eigen visuele identiteit kan krijgen. Dit wordt gezien als een belangrijk middel om consistentie, toegankelijkheid, efficiënt beheer en snelle doorontwikkeling te

combineren. Nieuwe websites of campagnes kunnen hierdoor sneller worden gerealiseerd zonder telkens een volledig nieuwe technische basis te bouwen.

Over de webshop en het educatieplatform bestaat eveneens veel overeenstemming. Veel respondenten adviseren deze onderdelen functioneel te scheiden van het centrale CMS. Het CMS wordt dan gebruikt voor contentbeheer, terwijl specifieke functionaliteiten zoals e-commerce, betalingen, leertrajecten, voortgangsregistratie en certificering worden ondergebracht in gespecialiseerde oplossingen die via API's gekoppeld worden aan het centrale platform. Een aantal respondenten ziet echter ook mogelijkheden om deze functies gedeeltelijk binnen hetzelfde platform of multisite-netwerk onder te brengen.

Voor beheer en doorontwikkeling adviseren vrijwel alle respondenten een professionele ontwikkelstraat met gescheiden ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen (OTAP), geautomatiseerde deployments, monitoring, logging, beveiligingsmaatregelen en structurele governance. Ook wordt veelvuldig gewezen op het belang van centrale autorisatie, rollenbeheer, publicatieprocessen en langjarige roadmapgestuurde doorontwikkeling.

Als belangrijkste redenen voor deze architectuur noemen respondenten het centraliseren van beheer, het vergroten van herbruikbaarheid van content en functionaliteiten, het reduceren van technische versnippering, het verbeteren van schaalbaarheid en flexibiliteit, het waarborgen van continuïteit en beschikbaarheid, en het creëren van een toekomstbestendig platform dat eenvoudig uitgebreid kan worden met nieuwe websites, campagnes, koppelingen en toekomstige toepassingen zoals AI-ondersteunde zoek- en contentfunctionaliteit.

Ten aanzien van referentieprojecten geven respondenten aan vergelijkbare architecturen te hebben toegepast voor organisaties met meerdere websites, complexe contentlandschappen, educatieomgevingen, webshops of andere digitale platformen waarbij centrale contentsturing gecombineerd wordt met decentrale presentatie- en beheermogelijkheden.

Vraag 3.

Zou u adviseren om het oude platform bij onze huidige leverancier te laten hosten totdat de nieuwe website is gebouwd, of raad u aan om het oude platform door de nieuwe opdrachtnemer over te laten nemen en hosten terwijl de nieuwe website wordt gebouwd?

De overgrote meerderheid van de respondenten adviseert om het huidige platform gedurende de ontwikkeling van de nieuwe digitale omgeving bij de huidige leverancier te laten hosten en beheren. Volgens deze partijen beperkt dit de risico's voor de continuïteit van de dienstverlening, voorkomt het een extra technische migratie tijdens het project en zorgt het voor duidelijke verantwoordelijkheden gedurende de transitie. De huidige leverancier beschikt volgens hen over de meeste kennis van de bestaande omgeving, waardoor incidenten, beveiligingsvraagstukken en beheerwerkzaamheden efficiënter kunnen worden afgehandeld.

Veel respondenten benadrukken daarnaast dat de nieuwe opdrachtnemer zijn inspanningen beter kan richten op ontwerp, ontwikkeling, migratievoorbereiding, testen en implementatie van het nieuwe platform. Een tussentijdse overname van het bestaande platform zou volgens hen leiden tot extra kosten, een inwerkperiode in bestaande systemen en een grotere kans op vertraging van het project.

Verschillende respondenten adviseren wel om de nieuwe opdrachtnemer vanaf de start toegang te geven tot documentatie, hostinginformatie, technische configuraties, contentstructuren en koppelingen van de huidige omgeving. Ook wordt regelmatig gewezen op het belang van een warme overdracht, waarbij de

huidige leverancier gedurende een overgangperiode beschikbaar blijft voor ondersteuning en kennisoverdracht.

Een minderheid van de respondenten adviseert juist om het bestaande platform altijd de ontwikkelfase over te dragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Deze partijen stellen dat één leverancier voor zowel het bestaande als het nieuwe platform kan zorgen voor meer inzicht in de huidige omgeving, minder afstemmingsproblemen en een eenduidige verantwoordelijkheid bij incidenten of technische vraagstukken. Hierdoor zouden migratie- en integratierisico's volgens hen beter beheersbaar kunnen worden gemaakt.

Vraag 4.

Wanneer u kijkt naar de volgende websites van 113:

www.113.nl

www.vraagbaar.nl

webshop.113.nl

www.publieksjaarslag-2025.113.nl

ikzieje.nl

<https://www.113.nl/catalogus>

<https://www.113.nl/cijfers-zelfdoding>

Welk kostenplaatje acht u hiervoor realistisch? Kunt u daarbij aangeven wat volgens u de belangrijkste kostenposten zijn, welke bandbreedte u realistisch acht voor de totale opdracht (ontwikkeling en onderhoud) en welke aanvullende informatie u nodig heeft om tot een (betrouwbare) prijsindicatie te komen?

De meeste respondenten geven aan dat een betrouwbare prijsindicatie pas mogelijk is nadat meer inzicht bestaat in de functionele en technische scope van de opdracht. Diverse partijen wijzen erop dat de huidige beschikbare informatie onvoldoende is om een exacte raming op te stellen, met name vanwege onzekerheden rond migratiecomplexiteit, integraties, vormgeving, het educatieplatform, de webshop en eventuele AI-functionaliteiten.

Vrijwel alle respondenten noemen vergelijkbare kostenbepalende factoren. De belangrijkste kostenposten zijn:

- ontwerp- en UX/UI-werkzaamheden;
- inrichting van de centrale contentarchitectuur en het CMS;
- ontwikkeling van websites, subsites en campagnesites;
- ontwikkeling of migratie van het educatieplatform;
- webshopfunctionaliteit, inclusief bestel- en betaalprocessen;
- koppelingen met externe systemen;
- contentmigratie;
- inrichting van toegankelijkheid en informatiebeveiliging;
- hosting, monitoring en beheer;
- testen, acceptatie en livegangbegeleiding;
- projectmanagement en governance.

Daarnaast geven diverse respondenten aan dat de technische staat van de huidige websites en de bestaande codebases een belangrijke invloed heeft op zowel de investering als de risico's van het project. Meerdere partijen adviseren daarom voorafgaand aan de aanbesteding of implementatie een verdiepende analyse of discoveryfase uit te voeren om de technische uitgangssituatie beter in kaart te brengen.

Om tot een betrouwbare prijsinschatting te komen vragen respondenten met name aanvullende informatie over:

- de gewenste functionele scope van het educatieplatform;
- de gewenste functionaliteit van de webshop;
- benodigde koppelingen met externe systemen;
- de rol en omvang van AI-functionaliteiten;
- gewenste autorisaties, gebruikersrollen en redactieworkflows;
- de mate waarin UX/UI-ontwerp onderdeel van de opdracht is;
- de technische kwaliteit van de bestaande omgevingen;
- migratieomvang en contentvolume;
- beschikbaarheids- en servicelevelvereisten;
- hostingvoorkeuren en beveiligingseisen

Samenvattend geven respondenten aan dat de totale investering sterk afhankelijk is van de uiteindelijke scope en technische uitgangssituatie. De reacties laten zien dat er brede overeenstemming bestaat over de belangrijkste kostenbepalers, terwijl een nadere inventarisatie van eisen en bestaande systemen noodzakelijk wordt geacht om een goed onderbouwde en vergelijkbare prijsstelling mogelijk te maken.

Vraag 5.

Welke risico's ziet u voor 113 en voor de samenwerking op basis van eerdere, vergelijkbare projecten?

Op basis van de ontvangen reacties zien marktpartijen met name risico's in de complexiteit van de migratie van content, data en bestaande functionaliteiten naar een nieuwe omgeving. Daarbij wordt erop gewezen dat verborgen afhankelijkheden, maatwerkkoppelingen en verschillen tussen bestaande systemen kunnen leiden tot vertragingen, extra kosten en implementatievraagstukken.

Daarnaast noemen veel respondenten een onvoldoende afgebakende scope en veranderende wensen gedurende het project als belangrijke risicofactoren. Wanneer vooraf niet duidelijk is welke functionaliteiten, koppelingen en werkzaamheden binnen de opdracht vallen, bestaat het risico op discussies, budgetoverschrijdingen en vertragingen gedurende de uitvoering.

Ook wordt gewezen op het belang van duidelijke governance en besluitvorming. Onduidelijkheden over rollen, verantwoordelijkheden en eigenaarschap binnen het project kunnen volgens respondenten leiden tot inefficiënte samenwerkingen vertraging in de voortgang. Hierbij wordt benadrukt dat voldoende interne capaciteit en mandaat vanuit de opdrachtgever essentieel zijn voor een succesvolle uitvoering.

Verder signaleren verschillende partijen risico's rondom afhankelijkheden van externe betrokkenen, zoals ontwerp- of marketingpartners, en het tijdig aanleveren van benodigde input. Vertragingen of onduidelijkheden in deze samenwerking kunnen directe gevolgen hebben voor planning en oplevering.

Tot slot benadrukken diverse respondenten het belang van informatiebeveiliging, privacy, continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening gedurende de transitie. Gezien het maatschappelijke belang van de websites wordt geadviseerd om hier vanaf de start nadrukkelijk aandacht aan te besteden en de overgang gefaseerd en zorgvuldig te organiseren.

Vraag 6.

Welke kansen ziet u voor 113 en voor de samenwerking op basis van eerdere, vergelijkbare projecten?

Respondenten zien de grootste kans in het centraliseren van het huidige digitale landschap naar één samenhangend platform met centrale regie op content, techniek, beheer en doorontwikkeling. Hierdoor kan de huidige versnippering van systemen, websites en werkprocessen worden teruggebracht, wat leidt tot een efficiëntere beheerorganisatie, meer consistentie in communicatie en lagere beheerlasten op de langere termijn.

Een veelgenoemde kans is het creëren van één centrale contentbibliotheek waarin content slechts één keer hoeft te worden beheerd en vervolgens kan worden hergebruikt voor verschillende websites, campagnes, kennisomgevingen, educatieplatformen en toekomstige digitale kanalen. Hierdoor kunnen wijzigingen sneller en consistentier worden doorgevoerd en ontstaat een solide basis voor verdere groei van het digitale ecosysteem.

Respondenten verwachten daarnaast aanzienlijke efficiëntiewinst in beheer en doorontwikkeling door het gebruik van herbruikbare componenten, templates en designsystemen. Nieuwe campagnesites, themasites of functionaliteiten kunnen hierdoor sneller worden gerealiseerd, terwijl de samenhang in uitstraling, toegankelijkheid en technische kwaliteit behouden blijft. Tegelijkertijd blijft ruimte bestaan voor een eigen identiteit per website of doelgroep.

Ook zien respondenten kansen om de redactionele organisatie verder te professionaliseren. Door het invoeren van duidelijke rollen, rechten, workflows en governance ontstaat meer controle op kwaliteit, actualiteit, toegankelijkheid en publicatieprocessen. Tegelijkertijd kan de afhankelijkheid van ontwikkelaars voor dagelijkse contentwijzigingen afnemen doordat redacteuren meer zelfstandigheid krijgen binnen vooraf ingerichte kaders.

Een belangrijk thema in de reacties betreft het verder verbeteren van de gebruikerservaring. Respondenten wijzen op de mogelijkheid om gebruikersreizen beter af te stemmen op verschillende doelgroepen, waaronder hulpvragers, naasten, zorgprofessionals, vrijwilligers en deelnemers aan trainingen. Daarbij wordt benadrukt dat toegankelijkheid vanaf het ontwerp en gedurende de gehele beheerfase structureel moet worden geborgd. Diverse respondenten adviseren om eindgebruikers actief te betrekken bij ontwerp, validatie en doorontwikkeling van het platform.

Verschillende respondenten noemen daarnaast kansen voor het verbeteren van zoekfunctionaliteit, kennisontsluiting en vindbaarheid. Door content gestructureerd op te slaan en gebruik te maken van metadata, semantische zoektechnieken en geavanceerde zoekfunctionaliteit kan informatie beter worden ontsloten voor bezoekers. Ook wordt verwacht dat content hierdoor eenvoudiger beschikbaar kan worden gemaakt voor toekomstige digitale toepassingen.

Een ander veelgenoemd thema is de gecontroleerde inzet van AI. Respondenten zien mogelijkheden voor AI-ondersteuning bij onder andere zoekfunctionaliteit, contentclassificatie, metadata, tagging, vertalingen, samenvattingen, contentcontroles en redactiewerkzaamheden. Daarbij wordt vrijwel unaniem benadrukt dat AI ondersteunend dient te zijn aan bezoekers en beheerders en niet mag worden ingezet ter vervanging van menselijke hulpverlening of binnen het primaire hulpverleningsproces.

Tot slot zien respondenten grote meerwaarde in een langdurige strategische samenwerking. Een meerjarige relatie biedt volgens hen ruimte om kennis van de organisatie op te bouwen, gezamenlijk een roadmap te ontwikkelen, continu verbeteringen door te voeren en het platform stapsgewijs verder te optimaliseren. Hierdoor kunnen technische ontwikkeling, beheer, toegankelijkheid, security en innovatie beter op elkaar worden afgestemd en ontstaat meer duurzame waarde voor de organisatie.

Vraag 7.

Welke aandachtspunten ziet u voor 113 en voor de samenwerking op basis van eerdere, vergelijkbare projecten?

Respondenten benadrukken dat een succesvolle implementatie niet alleen afhankelijk is van technische keuzes, maar vooral van een goede voorbereiding, duidelijke governance en een realistische afbakening van de opdracht. Een veelgenoemd aandachtspunt is het voorkomen van een te vroege keuze voor een specifieke architectuur, technologie of oplossingsrichting. Verschillende partijen adviseren om de aanbesteding primair te richten op de gewenste resultaten en functionele doelen, zodat ruimte blijft voor een passende technische invulling.

Daarnaast wordt het belang van een heldere scope en een goed inzicht in de huidige technische omgeving veelvuldig genoemd. Respondenten wijzen erop dat de bestaande situatie bestaat uit verschillende technologieën, koppelingen, websites en datasets. Zonder voldoende inzicht in de bestaande systemen, content, data en afhankelijkheden bestaat het risico op onderschatting van planning, kosten en migratiecomplexiteit. Diverse partijen adviseren daarom een inventarisatie- of analysefase voorafgaand aan de uitvoering.

De migratie van content, websites en deelnemersgegevens wordt door veel respondenten als een belangrijk aandachtspunt gezien. Met name de omvang van de contentmigratie, de aanwezigheid van redirects, metadata, koppelingen en grote hoeveelheden deelnemersgegevens binnen het educatieplatform vragen volgens respondenten om een zorgvuldig migratieplan, proefmigraties, validaties, acceptatiecriteria en terugvalscenario's.

Meerdere respondenten wijzen op het belang van het beschermen van de continuïteit van het primaire proces. Omdat de website een toegangspunt vormt voor chat- en hulpverleningstrajecten, moet beschikbaarheid gedurende de migratie en na oplevering nadrukkelijk worden geborgd. Hierbij worden monitoring, incidentprocedures, escalatieafspraken, beschikbaarheidseisen en fallbackscenario's als belangrijke randvoorwaarden genoemd.

Ook het organiseren van duidelijke rollen, verantwoordelijkheden en besluitvorming wordt als cruciaal aandachtspunt gezien. Verschillende respondenten waarschuwen voor versnipperde besluitvorming wanneer meerdere teams, websites, bureaus en stakeholders betrokken zijn. Heldere governance, eigenaarschap, mandaat en vooraf vastgelegde besluitvormingsprocessen worden noodzakelijk geacht om vertragingen en onduidelijkheden tijdens het project te voorkomen.

Daarnaast noemen respondenten het belang van contentgovernance. Een nieuw platform lost bestaande organisatorische vraagstukken rondom contentbeheer niet automatisch op. Rollen, rechten, workflows, kwaliteitscontroles en publicatieprocessen moeten expliciet worden ingericht om de kwaliteit, actualiteit en consistentie van content te waarborgen.

Toegankelijkheid wordt door verschillende partijen genoemd als een structureel aandachtspunt. Respondenten geven aan dat toegankelijkheid niet alleen moet worden getoetst bij oplevering, maar blijvend onderdeel moet zijn van ontwerp, componenten, contentprocessen, trainingen en beheer. Ook adviseren zij om toegankelijkheid regelmatig te blijven toetsen gedurende de looptijd van het platform.

Verschillende respondenten wijzen daarnaast op aandachtspunten rondom privacy, informatiebeveiliging en de verwerking van gegevens binnen een maatschappelijk gevoelige context. Daarbij wordt geadviseerd om privacy-by-design en security-by-design als uitgangspunt te hanteren, duidelijke afspraken te maken

over gegevensverwerking, logging, monitoring en toegangsbeheer, en aandacht te besteden aan opslag en verwerking van gegevens binnen de Europese Unie.

Ook de inzet van AI vraagt volgens respondenten om duidelijke randvoorwaarden. Hoewel meerdere partijen kansen zien voor AI-ondersteuning, wordt benadrukt dat AI-toepassingen zorgvuldig moeten worden begrensd en beheerst. Privacy, betrouwbaarheid, menselijke controle, uitlegbaarheid en governance worden daarbij als belangrijke aandachtspunten genoemd. Vrijwel alle respondenten geven aan dat AI geen rol zou moeten vervullen binnen het primaire hulpverleningsproces.

Tot slot wijzen respondenten op het belang van voldoende capaciteit aan de zijde van Stichting 113 gedurende het traject. Voor een succesvolle implementatie zijn volgens hen voldoende beschikbaarheid van inhoudelijke experts, redacteuren, product owners en besluitvormers noodzakelijk om keuzes tijdig te kunnen maken en voortgang te behouden.

Vraag 8.

Welke (toekomstige) ontwikkelingen uit de markt acht u relevant voor deze aanbesteding en heeft u tips hoe wij daar in de aanbesteding op in moeten spelen? Denk aan digitale dienstverlening, AI etc.

Respondenten verwachten dat kunstmatige intelligentie (AI) de komende jaren een steeds grotere rol zal spelen binnen digitale dienstverlening. Daarbij wordt AI met name gezien als ondersteuning voor redactiewerkzaamheden, zoals het opstellen, samenvatten, classificeren, taggen, vertalen en beheren van content. Daarnaast wordt AI genoemd als hulpmiddel voor het verbeteren van zoekfunctionaliteiten en het sneller ontsluiten van informatie voor bezoekers. Tegelijkertijd benadrukken veel respondenten dat AI binnen de context van Stichting 113 uitsluitend ondersteunend zou moeten zijn en niet de menselijke hulpverlening mag vervangen. Daarbij wordt gewezen op het belang van menselijke controle, transparantie, privacybescherming en naleving van Europese wet- en regelgeving.

Meerdere respondenten wijzen erop dat het zoekgedrag van gebruikers verandert door de opkomst van AI-gestuurde zoekmachines en digitale assistenten. Zij adviseren daarom om de websitearchitectuur en contentstrategie zodanig in te richten dat content goed vindbaar, gestructureerd en toegankelijk is voor zowel traditionele zoekmachines als nieuwe AI-gedreven zoektoepassingen.

Daarnaast adviseren diverse respondenten om te kiezen voor een toekomstbestendige, modulaire architectuur gebaseerd op open standaarden, API-koppelingen en herbruikbare componenten. Een dergelijke opzet maakt het eenvoudiger om nieuwe functionaliteiten, externe systemen en toekomstige innovaties gedurende de contractperiode toe te voegen of te vervangen zonder grote technische ingrepen.

Ook wordt gewezen op het toenemende belang van digitale toegankelijkheid, informatiebeveiliging, privacy en dataopslag binnen Europa. Respondenten adviseren om deze onderwerpen nadrukkelijk te verankeren in de aanbesteding, mede vanwege verwachte verdere ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

Tot slot adviseren verschillende respondenten om voldoende ruimte voor innovatie en doorontwikkeling gedurende de contractperiode te creëren. Gezien de snelle technologische ontwikkelingen wordt aanbevolen om flexibiliteit in de overeenkomst op te nemen, zodat nieuwe digitale mogelijkheden en innovaties gedurende de looptijd kunnen worden geïmplementeerd wanneer deze aantoonbare meerwaarde bieden voor de dienstverlening van Stichting 113.

Vraag 9.

We zijn voornemens om een overeenkomst van maximaal 8 jaar (bestaande uit een initiële periode + verlengingen) af te sluiten met een nieuwe opdrachtnemer. Dit omdat we wensen te investeren in de totstandkoming van een stabiele hosting voor de langere termijn. Hiervoor is volgens ons een strategisch partnerschap vereist. De investeringen in het aangaan van dit partnerschap kunnen door het hanteren van een langere looptijd zowel door 113 als de opdrachtnemer worden terugverdiend. Kunt u zich vinden in dit voornemen? Zo nee, kunt u onderbouwen waarom niet?

Vrijwel alle respondenten kunnen zich vinden in het voornemen om een overeenkomst met een maximale looptijd van 8 jaar af te sluiten. Zij onderschrijven dat de ontwikkeling, hosting, het beheer en de doorontwikkeling van een digitaal platform vragen om een langdurig strategisch partnerschap. Respondenten geven aan dat de grootste waarde vaak niet ontstaat tijdens de initiële bouwfase, maar juist gedurende de jaren daarna, wanneer kennis van de organisatie, optimalisaties, beheer, toegankelijkheid, security en doorontwikkeling worden opgebouwd.

Veel respondenten benadrukken dat een langere contractduur investeringen in een stabiel platform, hoogwaardige hostingomgeving, componentenbibliotheken, governance, toegankelijkheid, security en innovatie beter rendabel maakt. Daarnaast biedt een langdurige samenwerking ruimte om gezamenlijk kennis op te bouwen, het platform stapsgewijs te verbeteren en een roadmap voor de langere termijn te realiseren.

Tegelijkertijd adviseren vrijwel alle respondenten om de maximale contractduur te combineren met voldoende sturings- en evaluatiemomenten. Daarbij wordt vaak voorgesteld om te werken met een initiële contractperiode, gevolgd door verlengingsopties. Ook wordt aanbevolen om periodiek te evalueren op aspecten zoals samenwerking, kwaliteit van dienstverlening, roadmaprealisatie, SLA-prestaties, security, toegankelijkheid en kostenontwikkeling.

Daarnaast wijzen verschillende respondenten op het belang van goede afspraken over eigenaarschap, overdraagbaarheid en exit-mogelijkheden. Zo wordt geadviseerd om vast te leggen dat data, content, broncode, configuraties, documentatie en componentenbibliotheken overdraagbaar blijven, zodat afhankelijkheid van één leverancier wordt beperkt en een eventuele toekomstige overgang naar een andere partij beheersbaar blijft.

Diverse respondenten adviseren bovendien om binnen de overeenkomst ruimte te houden voor innovatie en toekomstige ontwikkelingen. Omdat technologische ontwikkelingen, wetgeving en gebruikersbehoeften gedurende de contractperiode kunnen veranderen, wordt aanbevolen om flexibiliteit in te bouwen via doorontwikkelbudgetten, roadmapsessies en periodieke herijking van de prioriteiten.

Vraag 10.

Zou u geïnteresseerd zijn om mee te doen aan de Europese aanbesteding voor onderhavige opdracht?

Vrijwel alle respondenten geven aan geïnteresseerd te zijn in deelname aan een Europese aanbesteding voor deze opdracht. Uit de reacties blijkt dat de opdracht als inhoudelijk interessant en maatschappelijk relevant wordt beschouwd. Daarbij wordt met name gewezen op de impact van de dienstverlening van Stichting 113, de omvang van de digitale omgeving en de mogelijkheid om bij te dragen aan de verdere doorontwikkeling van de online dienstverlening.

Enkele respondenten plaatsen daarbij kanttekeningen ten aanzien van de definitieve uitvraag. Hun uiteindelijke deelname zal mede afhangen van factoren zoals de gekozen contractvorm, de haalbaarheid van de planning, de omvang van de uitgevraagde werkzaamheden, de verdeling van risico's en verantwoordelijkheden en de proportionaliteit van de gestelde eisen.

Vraag 11.

Welke certificeringen acht u vereist voor de geschiktheid van marktpartijen ten aanzien van de uitvoering van deze opdracht (zoals ISO 27001, NEN-7510 en WCAG)? Over welke certificaten beschikt uw organisatie?

Respondenten zijn vrijwel unaniem van mening dat ISO 27001 een passende en veelal noodzakelijke geschiktheidseis is voor deze opdracht. Gezien de combinatie van ontwikkeling, hosting, beheer, monitoring, toegangsbeheer, beveiliging en incidentafhandeling wordt een aantoonbaar informatiebeveiligingsmanagementsysteem als belangrijke randvoorwaarde gezien. Veel respondenten geven aan zelf over een ISO 27001-certificering te beschikken.

Over ISO 9001 bestaat eveneens brede overeenstemming. Respondenten zien deze certificering als een waardevolle waarborg voor kwaliteitsmanagement, procesbeheersing, beheer en continue verbetering. Hoewel niet iedere partij ISO 9001 als harde minimumeis noemt, wordt deze certificering door veel respondenten als relevante aanvullende kwaliteitsborging beschouwd. Een groot deel van de respondenten geeft aan hierover te beschikken.

Ten aanzien van NEN 7510 geven respondenten een genuanceerder beeld. Veel partijen vinden deze norm relevant wanneer binnen de opdracht medische gegevens, gezondheidsinformatie of andere bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt. Tegelijkertijd merken diverse respondenten op dat op basis van de beschikbare informatie nog onvoldoende duidelijk is of dergelijke gegevens daadwerkelijk binnen de scope van het platform vallen. Daarom adviseren meerdere respondenten om eerst de gegevensstromen en verantwoordelijkheden nader te analyseren voordat NEN 7510 als harde eis wordt opgenomen. Een aantal partijen beschikt over NEN 7510-certificering of geeft aan conform deze norm te werken.

Op het gebied van WCAG wijzen vrijwel alle respondenten erop dat toegankelijkheid geen organisatiecertificering is, maar een eis aan het op te leveren platform en de werkwijze. Veel partijen adviseren daarom niet te vragen om een WCAG-certificaat, maar om aantoonbare ervaring met het ontwerpen, ontwikkelen, testen en beheren van websites conform WCAG 2.1 AA of WCAG 2.2 AA. Diverse respondenten adviseren daarnaast om toegankelijkheid niet alleen bij oplevering te toetsen, maar gedurende de gehele beheer- en doorontwikkeelfase te borgen.

Naast formele certificeringen wijzen diverse respondenten op aanvullende kwaliteits- en beveiligingsaspecten die zij relevant achten voor deze opdracht. Genoemd worden onder meer privacy-by-design, security-by-design, toegangsbeheer, logging, monitoring, incidentmanagement, veilige softwareontwikkeling, vulnerability management, AVG-compliance, gegevensopslag binnen de Europese Unie, AI-governance en aantoonbare borging van informatiebeveiliging gedurende de gehele contractperiode. Volgens respondenten zegt een certificaat namelijk niet alles over de kwaliteit van de dagelijkse dienstverlening.

Vraag 12.

We zijn voornemens onderstaande prijs-kwaliteitverhouding en subgunningscriteria voor kwaliteit aan te houden; wat vindt u hiervan?

	Subgunningscriteria	Te behalen punten
G1	Prijs	30

G2	Kwaliteit	70
	<i>G2.1 Kwaliteit van de technische oplossing & Architectuur</i>	<i>30</i>
	<i>G2.2 Migratie, test & transitieaanpak</i>	<i>10</i>
	<i>G2.3 Kwaliteit van Beheer, Support & Doorontwikkeling</i>	<i>20</i>
	<i>G2.4 Innovatie en AI-toepassingen</i>	<i>10</i>
Totaal		100

Respondenten zijn overwegend positief over de voorgestelde prijs-kwaliteitverhouding van 30% prijs en 70% kwaliteit. Zij geven aan dat deze verhouding goed aansluit bij de aard van de opdracht, waarbij continuïteit, toegankelijkheid, informatiebeveiliging, migratierisico's, beheer en een langdurig strategisch partnerschap belangrijker worden geacht dan de laagste prijs. Meerdere respondenten merken op dat de maatschappelijke context en de beoogde lange contractduur een sterke nadruk op kwaliteit rechtvaardigen.

Een beperkt aantal respondenten adviseert zelfs om de kwaliteitscomponent nog zwaarder te laten wegen, bijvoorbeeld door de verhouding te verschuiven naar 75% kwaliteit en 25% prijs. Volgens deze partijen biedt dit meer ruimte om onderscheid te maken op inhoudelijke kwaliteit en toegevoegde waarde.

Ten aanzien van de subgunningscriteria bestaat brede waardering voor de voorgestelde onderdelen technische oplossing, migratie en transitie, beheer en doorontwikkeling en innovatie. Wel adviseren verschillende respondenten om de onderlinge weging van deze criteria te heroverwegen. Met name het criterium migratie-, test- en transitieaanpak wordt door veel partijen gezien als een van de grootste succesfactoren van de opdracht. Diverse respondenten adviseren daarom dit criterium zwaarder te laten meewegen dan in de oorspronkelijke opzet is voorzien.

Daarnaast adviseren meerdere respondenten om binnen de beoordeling van de technische oplossing expliciet aandacht te besteden aan onderwerpen zoals toegankelijkheid, informatiebeveiliging, privacy, beheerbaarheid, schaalbaarheid, overdraagbaarheid en de Total Cost of Ownership gedurende de volledige contractperiode. Respondenten vinden het belangrijk dat niet alleen naar de initiële bouwkosten wordt gekeken, maar ook naar de gevolgen van architectuurkeuzes voor beheer, onderhoud en toekomstige doorontwikkeling.

Verschillende respondenten adviseren daarnaast om samenwerking, governance en de kwaliteit van het partnerschap expliciet mee te nemen in de beoordeling. Gezien de gewenste looptijd van maximaal acht jaar achten zij aspecten zoals communicatie, kennisdeling, roadmapmanagement, escalatieprocessen, documentatie en samenwerking met andere betrokken partijen van grote invloed op het uiteindelijke succes van de overeenkomst.

Ook wordt door diverse respondenten geadviseerd om gebruikerservaring, toegankelijkheid en ontwerpqualität nadrukkelijker zichtbaar te maken binnen de kwaliteitsbeoordeling. Daarbij wordt erop gewezen dat de effectiviteit van het platform voor kwetsbare doelgroepen niet uitsluitend wordt bepaald door techniek, maar ook door gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en toegankelijkheid van de digitale dienstverlening.

Ten aanzien van innovatie en AI onderschrijven respondenten het belang van dit criterium, maar adviseren zij om vooral te beoordelen op concrete meerwaarde, beheersbaarheid, privacy, veiligheid en toepasbaarheid binnen de context van 113. Respondenten waarschuwen ervoor om innovatie niet te

beoordelen op het aantal ideeën of technologieën, maar op de aantoonbare bijdrage aan gebruikers, redactie en beheer.

Vraag 13.

Heeft u nog aanvullingen en/of opmerkingen?

Respondenten hebben aanvullend aandacht gevraagd voor een toekomstbestendige inrichting van de samenwerking en de technische omgeving. Daarbij wordt geadviseerd om ruimte te bieden voor innovatie, doorontwikkeling en het kunnen inspelen op nieuwe technologische ontwikkelingen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Daarnaast benadrukken verschillende respondenten het belang van een gefaseerde aanpak bij migratie en implementatie, waarbij risico's beheersbaar blijven en de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd. Ook wordt geadviseerd om vooraf voldoende inzicht te verkrijgen in de bestaande technische omgeving, contentstructuur, koppelingen en afhankelijkheden om verrassingen tijdens de uitvoering te voorkomen.

Verder wordt gewezen op het belang van een goede balans tussen functionele ruimte voor marktpartijen en voldoende duidelijkheid in de uitvraag. Respondenten adviseren om de gewenste resultaten en doelstellingen centraal te stellen, zodat ruimte ontstaat voor innovatieve oplossingen en toepasselijke marktontwikkelingen.

Tot slot vragen diverse respondenten aandacht voor onderwerpen als digitale toegankelijkheid, privacy, informatiebeveiliging, governance en naleving van relevante wet- en regelgeving. Deze aspecten worden gezien als randvoorwaardelijk voor een succesvolle en duurzame samenwerking.