

Vragen bij de marktconsultatie

Bijlage 1

Website & Digitale dienstverlening Spaarnelanden

Versie : 1.0
TenderNednummer : TN619517
Datum : 19-10-2026
Opgesteld door : Robin Huël

Algemene vragen

1.	In welke hoedanigheid reageert u op deze marktconsultatie?	
	☐ Potentiële opdrachtnemer ☐ Adviesorganisatie ☐ Branchevereniging ☐ Overig, nl:	
2.	Kunt u de contactgegevens van uw organisatie invullen?	
	Naam organisatie:	
	Adresgegevens:	
	Contactpersoon:	
	Emailadres:	
	Telefoonnummer:	

Verdiepende vragen

Vraag 1	Kunt u een korte toelichting geven op uw organisatie en relevante ervaringen met soortgelijke opdrachten? Welke overheidsorganisatie(s) maakt/maken momenteel gebruik van uw dienstverlening?
Antwoord	

Vraag 2	In hoeverre en op welke wijze kan uw organisatie meedenken over en bijdragen aan de bredere omnichannel- en klantcontactstrategie van Spaarnelanden?
Antwoord	

Vraag 3	Welke rol speelt UX/CX-expertise (gebruikersonderzoek, klantreizen, conversie- en toegankelijkheidsoptimalisatie) binnen uw dienstverlening en hoe is deze expertise binnen uw organisatie geborgd?
Antwoord	

Vraag 4	In hoeverre voert uw organisatie de kernwerkzaamheden (technische realisatie, hosting, beheer, UX/CX) zelf uit, en in hoeverre wordt hiervoor gebruikgemaakt van onderaannemers of externe partners? Kunt u aangeven voor welke onderdelen dit geldt en van welke onderaannemers u gebruik maakt?
Antwoord	

--	--

Vraag 5	Welke ervaring heeft uw organisatie met het technisch koppelen van een website aan achterliggende systemen, zoals een zaak-/meldingssysteem (bijvoorbeeld Signalen), een CRM-systeem of een betaal-/pasbeheersysteem?
Antwoord	

Vraag 6	Wat zijn volgens u de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van digitale (publieke) dienstverlening via de website (bijvoorbeeld self-service, AI, omnichannel) waar Spaarnelanden bij het opstellen van haar uitvraag rekening mee zou moeten houden?
Antwoord	

Vraag 7	Welke gunningscriteria zouden wij moeten toepassen en welke gewichten (denk hier aan percentages) zouden er moeten worden verbonden aan de gunningscriteria in een BPKV-aanbesteding?
Antwoord	

Vraag 8	Hoe zou het pricingmodel in de aanbesteding eruit moeten zien? Welke componenten moeten er minimaal in terug komen?
Antwoord	

Vraag 8	Welke eisen zouden wij minimaal moeten meenemen in de aanbesteding en welke vooral niet?
Antwoord	

Vraag 9	Wat zijn de grootste risico's die u – voor zowel Spaarnelanden als voor uzelf – ziet bij de opdracht?
Antwoord	