Marktconsultatie

Website & Digitale dienstverlening Spaarnelanden

Versie	: 1.1
TenderNednummer	: TN619517
Datum	: 4-11-2026
Opgesteld door	: Robin Huël

spaarnelanden
jouw leefomgeving in goede handen

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 3
1.1 Algemene informatie 3
1.2 Algemene info Spaarnelanden N.V. 3
1.3 Samenwerking met gemeenten & organisaties 3
1.4 Doel van de marktconsultatie 4
2. De mogelijke opdracht 5
2.1 Huidige situatie 5
2.2 Gewenste situatie 5
3 Procedure 7
3.1 Communicatie en vragen 7
3.2 Planning 7
3.3 Verslag marktconsultatie 7

1. Inleiding

1.1 Algemene informatie

Dit document betreft de marktconsultatie ten behoeve van de realisatie, hosting, technisch/functioneel beheer en doorontwikkeling van de corporate website voor Spaarnelanden N.V. (hierna: Spaarnelanden). Dit document informeert u, na een korte inleiding over Spaarnelanden, over de doelstelling van deze marktconsultatie en wat er wordt verwacht van geïnteresseerde marktpartijen. De marktconsultatie betreft geen offerteaanvraag.

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd om binnen dit inkoopproces de juiste keuzes te kunnen maken en hiervoor wenst Spaarnelanden een aantal vraagstukken voor te leggen aan de markt door middel van deze marktconsultatie.

1.2 Algemene info Spaarnelanden N.V.

Spaarnelanden NV is een integraal onderhoudsbedrijf dat zorgt voor een prettige, leefbare en goed bereikbare openbare ruimte voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort. Het takenpakket omvat onder meer afvalinzameling, technisch onderhoud, integraal onderhoud, gladheid-bestrijding en beheer openbare ruimte en parkeermanagement. Vanuit ons klimaatneutrale pand in de Waarderpolder organiseren we deze taken professioneel, klantgericht en met het oog op duurzaamheid.

Missie
Met vakmanschap en kennis zorgen wij voor de omgeving en maken deze schoon, groen, gezond en plezierig. Daarbij houden we rekening met wat inwoners en bedrijven nu en in de toekomst nodig hebben.

Visie
Een wereld waarin gemeenten, inwoners en bedrijven samenwerken aan een duurzame, schone, groene en prettige omgeving. Een plek waar mensen zich thuis voelen en fijn samenleven.

1.3 Samenwerking met gemeenten & organisaties

Spaarnelanden onderzoekt de mogelijkheid nauwer samen te werken met gemeenten en andere (publiekrechtelijke) organisaties in de omgeving van Haarlem om haar (beheer) activiteiten en dienstverlening te combineren of een intensieve samenwerking aan te gaan. In de praktijk kan dit betekenen dat opdrachten worden uitgebreid en niet alleen beperkt zijn tot de gemeente Haarlem en Zandvoort, maar bijvoorbeeld ook voor een buurgemeente. Dit kan leiden tot een gewijzigde afname in het kader van deze aanbesteding. Het omgekeerde kan ook het geval zijn. Door samen te werken kan de afname van producten en diensten ook worden beperkt. Inschrijver kan daarom geen rechten ontlenen aan de in dit aanbestedingsdocument genoemde hoeveelheden.

1.4 Doel van de marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel:

- Informatie inwinnen bij marktpartijen omtrent relevante trends en ontwikkelingen/visies/oplossingssuggesties/ideeën;
- Inzicht verkrijgen in de beschikbare ervaring en het aanbod in de markt;
- Toetsen van eigen uitgangspunten, aannames, ideeën en oplossingsrichtingen zoals doelstellingen, strategie, Programma van Eisen en prijsstelling;
- Bepalen van de meest geschikt aanbestedingsstrategie;
- Creëren van draagvlak door het vroegtijdig betrekken van marktpartijen in de mogelijke aanbesteding.

Mede door deze marktconsultatie kan Spaarnelanden haar uitvraag beter laten aansluiten op de mogelijkheden in de markt.

2. De mogelijke opdracht

De opdracht die centraal staat in dit marktconsultatiedocument is het hosten, technisch en functioneel beheren en met name (door)ontwikkelen van de corporate website www.spaarnelanden.nl, inclusief de digitale kanalen voor klantcontact die hierop aansluiten (zoals online formulieren en selfservice). Het doel is om de nog aan te besteden opdracht te verlenen aan 1 partij. Hieronder worden de huidige situatie en de gewenste situatie of doelstellingen voor de nieuwe aanbesteding beschreven.

2.1 Huidige situatie

Spaarnelanden werkt samen met een bureau voor de hosting, het technisch en functioneel beheer en support van www.spaarnelanden.nl (eigendom van Spaarnelanden). Het bureau heeft in 2021 de huidige corporate website (WordPress) ontwikkeld en verzorgt sindsdien de hosting, het kwartaalmatige beheer & support en incidentele on-demand werkzaamheden. Het huidige bureau is van oorsprong een creatief- en brandingbureau; voor meer specialistische technische (door)ontwikkeling, complexere digitale koppelingen en CX-vraagstukken maakt dit bureau daarbij regelmatig gebruik van de expertise van onderaannemers. Daarnaast laat Spaarnelanden momenteel, met een andere externe partij, een dashboard ontwikkelen om de Google Analytics-data van de website beter te kunnen lezen en analyseren.

Spaarnelanden ontwikkelt momenteel een klantcontactstrategie, waarbij de ambitie is om alle kanalen (waaronder de website) via één centrale meldingen- en zaakregistratie te laten lopen en waarin selfservice, statusterugkoppeling en op termijn omnichannel- en AI-toepassingen een belangrijke rol spelen. Met het oog op deze ambitie wil Spaarnelanden verkennen of er in de markt partijen zijn die de combinatie van technische realisatie, UX/CX-expertise en strategisch advies over digitaal klantcontact primair zelf in huis hebben, zodat hier maximale kennisborging, kwaliteit en slagkracht op kan worden georganiseerd.

2.2 Gewenste situatie

Spaarnelanden zoekt een strategisch en creatief partner die de corporate website (door)ontwikkelt, host en technisch en functioneel beheert, én die vanuit kennis van UX/CX en digitale dienstverlening kan meedenken over de doorontwikkeling van de website als kanaal binnen de klantcontact- en omnichannel strategie. Spaarnelanden hecht eraan dat de kernwerkzaamheden (technische realisatie, hosting, beheer en CX/UX-advies) primair in eigen huis worden uitgevoerd, zodat kennis, kwaliteit en responstijd geborgd zijn. De gewenste partner werkt vanuit de merkwaarden van Spaarnelanden (toekomstgericht, kwaliteit en betrokken) en denkt actief mee over duurzame, toegankelijke en gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening aan inwoners en bedrijven in Haarlem en Zandvoort.

Binnen de scope van de aanbesteding valt het volgende:

1. Ontwerp (UX/CX), technische (door)ontwikkeling, hosting en technisch/functioneel beheer van de corporate website www.spaarnelanden.nl;

2. Advies over en meedenken in de omnichannel strategie en digitale klantreis, waaronder self-service, geautomatiseerde statusterugkoppeling en evt aansluiting van de website op een centraal meldingensysteem, en om
3. Doorontwikkeling van en (technische) koppelingen met aanpalende digitale diensten, zoals online formulieren, de afvalpas-/saldo-applicatie en eventuele koppelingen met CRM- of zaaksystemen.
4. Proactief adviseren over actuele en toekomstige ontwikkelingen op het gebied van UX, CX, digitale toegankelijkheid.

Buiten de scope van de aanbesteding valt het volgende:

1. Overige, niet aan de corporate dienstverlening gerelateerde websites en domeinen van Spaarnelanden, tenzij in overleg anders wordt bepaald.
2. Het (laten) ontwikkelen van een Google Analytics-dashboard voor de website; dit traject loopt separaat met een andere partij.

3 Procedure

3.1 Communicatie en vragen

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is Robin Huël. Communicatie gedurende deze marktconsultatie verloopt uitsluitend via TenderNed met bovengenoemd contactpersoon.

In bijlage 1 ‘Vragen bij de marktconsultatie’ zijn vragen geformuleerd waarop Spaarnelanden graag antwoord krijgt vanuit de markt. Geïnteresseerde partijen kunnen de antwoorden op de vragen indienen door het format in bijlage 1 in te vullen en in te dienen via de berichtenmodule op TenderNed. Geïnteresseerde partijen dienen de antwoorden uiterlijk op 13 november 2026 voor 12:00 uur in te dienen.

Spaarnelanden kan na het doornemen van de ingediende antwoorden behoefte hebben aan een mondelinge toelichting, hiervoor kan u worden uitgenodigd voor een verdiepend gesprek. Wanneer dit van toepassing is ontvangt u hiervoor een uitnodiging via de berichtenmodule op TenderNed.

3.2 Planning

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend, het betreft hier slechts indicaties.

Planning marktconsultatie	
Publicatie marktconsultatie	19 oktober 2026
Mogelijkheid tot het stellen van vragen	28 oktober 2026 12:00 uur
Beantwoording op de vragen	4 november 2026
Sluiting termijn voor het indienen reactie op de marktconsultatie	13 november 2026 12:00 uur
Mogelijke verdiepende gesprekken	week van 1 december 2026

3.3 Verslag marktconsultatie

Nadat de marktconsultatie is afgerond wordt er een verslag opgemaakt. In dit document worden op hoofdlijnen de bevindingen van de marktconsultatie samengevat. Het document wordt als bijlage bij de aanbestedingsdocumenten gevoegd ten tijde van een aanbesteding. Met betrekking tot dit verslag wil de aanbestedende dienst marktpartijen graag op het volgende wijzen:

- Marktpartijen geven aanbestedende dienst toestemming om hun antwoorden en andere verstrekte informatie en/of gegevens op hoofdlijnen te gebruiken in dit verslag. Commercieel vertrouwelijke informatie zal hierin niet worden opgenomen.
- Als er vertrouwelijke aspecten in uw antwoorden staan, wordt u verzocht dit duidelijk aan te geven bij het betreffende aspect.
- De antwoorden en andere informatie en/of gegevens zullen geanonimiseerd worden opgenomen in het rapport.