

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 283
van **DANIËLLE VANWESENBEECK**
datum: 13 februari 2019

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) - Website

In de loop van 2017 werden de nodige voorbereidingen getroffen om op 1 januari 2018 uit te pakken met de nieuwe werking van de geïntegreerde frontoffice bij het Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO). De vernieuwde filosofie van VLAIO kwam ook met een splinternieuwe website, die voortaan vanuit de dienstverlening van de bedrijven stapt.

Het hebben van een performante website is van cruciaal belang, het is voor ondernemers vaak de eerste indruk die ze krijgen van VLAIO. Men moet ook vlot kunnen navigeren naar de gewenste info. Het belang wordt ook onderstreept door het aantal bezoekers die men over de vloer krijgt. In 2017 waren er 1.275.748 geregistreerde sessies, meer dan 640.000 unieke gebruikers en maar liefst 3.567.260 paginaweergaven.

1. Hoeveel bedroeg de totale kostprijs van de nieuwe website? Graag een opdeling tussen kosten voor respectievelijk initiële ontwikkeling, aanpassingen, onderhoud enz... Graag een overzicht per jaar sinds de opstart van het project t.e.m. 2018.
2. Wie was betrokken bij de opmaak van de nieuwe website? Welke actoren werden hierbij betrokken? Werd hiervoor samengewerkt met een externe partner; zo ja, graag enige toelichting (welke partner, aanstelling, procedure enz...).
3. Graag de cijfers in detail betreffende de website in 2018 en meer specifiek het aantal sessies, unieke gebruikers en paginaweergaven.

ANTWOORD

op vraag nr. 283 van 13 februari 2019

van **DANIELLE VANWESENBEECK**

1. De bouw van de website kostte 468.319 euro, exclusief btw (566.667 incl BTW).

De kost voor set up en hosting 2017 bedroeg € 10.366,70 excl BTW (12.544 euro incl BTW). Dit betekent een totaal van 579.211 euro incl BTW.

De jaarlijkse hosting voor de daaropvolgende jaren wordt berekend op 18.386 euro excl BTW (22.247 incl btw).

Er werden ook verdere functionele aanpassingen doorgevoerd voor een bedrag van 107.000 euro excl. BTW in 2018.

2. Gezien de fusie van IWT en Agentschap Ondernemen naar Agentschap Innoveren & Ondernemen begin 2016, was er nood aan een website voor het nieuwe agentschap. Met de bestaande websites van Agentschap Ondernemen (AO) en IWT realiseerden we tijdens de transitieperiode een quick win met een goede doorverwijzing en restyling van de ene naar de andere website.

Deze situatie kon vanzelfsprekend niet te lang aangehouden worden gezien dit toch enige verwarring gaf door de 2 aparte websites die nog steeds bestonden. Beide websites waren gebouwd vanuit een totaal andere invalshoek. De verschillende manieren om informatie te ontsluiten waren verwarrend en niet klantvriendelijk. Er was behoefte aan 1 geïntegreerde, klantgerichte en laagdrempelige website.

In een eerste fase is een studieopdracht uitgeschreven om vanuit een klantenperspectief te zoeken naar de meest passende manier om ons aanbod te ontsluiten naar de verschillende doelgroepen. In mei 2016 werd een overheidsopdracht 'onderhandelingsprocedure zonder bekendmaking' opgestart om een studie te laten uitvoeren. Deze studie omvatte het UX design en een kwalitatieve klantenbevraging om de noden en mogelijke functionaliteiten goed in kaart te brengen.

Op 27 mei 2016 werd het bestek uitgestuurd naar de volgende bureaus:

- Cronos
- Internet Architects
- Inventis
- Knight Moves
- Monkeyshot
- Nascom
- These Days

3 bureaus dienden tijdig een offerte in voor de opdracht:

- Cronos Public Services
- These Days
- Internet Architects

De opdracht werd aan Cronos gegund tegen de totale som van 70.618,02 euro (inclusief btw). Op 15 november 2016 werd de studie opgeleverd, inclusief een ruwe kostenraming voor de bouw van de website. Tijdens deze studieopdracht vonden verschillende workshops met ondernemers, VLAIO personeelsleden en kwalitatieve bevestigingen plaats. De functionaliteiten werden op basis van deze behoeften in kaart gebracht en uitgeschreven in requirements. Er werden ook visuals uitgetekend en opgeleverd. De blauwdruk van de website werd gebundeld in één document.

Op 6 december 2016 werd aan Inspectie van Financiën goedkeuring gevraagd voor het vastleggen van het budget en het uitsturen van een offerteaanvraag voor de realisatie van een website voor Agentschap Innoveren & Ondernemen binnen de Raamovereenkomst 2013/10290 van de VDAB. Positief advies van IF werd verkregen op 8 december 2016. Capgemini Belgium nv, Cronos nv en Cegeka nv kregen op 30 januari 2017 elektronisch de offerteaanvraag toegestuurd.

Cronos nv en Cegeka nv dienden een offerte in. Zij werden beiden uitgenodigd voor een mondelinge toelichting bij hun offerte op 9 februari. De jury beoordeelde de offertes en de bijkomende antwoorden op 15 februari 2017 en besloot voor Cegeka te kiezen.

Na het akkoord van Inspectie van Financiën en mij akkoord met deze gunning werd op 17 maart 2017 een gunningsbrief gestuurd naar Cegeka waarna de bouw van de website kon aanvangen.

De website werd gebouwd in verschillende sprints waarin telkens delen werden opgeleverd en getest. Er was dagelijks contact tussen de ontwikkelaars van Cegeka en de projectverantwoordelijke binnen VLAIO. Om de maand werden de vorderingen voorgelegd aan een stuurgroep bestaande uit de projectverantwoordelijke, verschillende leden van de VLAIO directie (inclusief de administrateur-generaal) en een vertegenwoordiger van het kabinet van minister Muyters. In december 2018 vond een 'silent release' van de nieuwe website plaats en gingen de oude websites van Agentschap Ondernemen en IWT offline. Begin januari 2018 volgde de officiële lancering.

De sprints werden telkens getest door verschillende personen binnen VLAIO.

3. Cijfers vlaio.be in 2018 volgens Google Analytics:

- 671.428 gebruikers;
- 1.475.724 sessies;
- 3.807.045 paginaweergaven.