

BIJLAGE C: FUNCTIEPROFIELEN INHUUR (WEB)REDACTIEPROFESIONALS

Middels onderstaand overzicht wordt inzicht gegeven in de verschillende functies die kunnen worden uitgevraagd onder Perceel 2 Inhuur (web)redactieprofessionals (zie paragraaf 1.2.3). Gevraagde competenties, taken en speelruimte kunnen per Nadere offerteaanvraag verschillen. Hoewel de lijst met functies limitatief is, is het wel mogelijk dat er andere functiebenamingen worden toegepast, als de functies maar hetzelfde inhouden.

1. Junior (web)redacteur (ook: contentbeheerder, (online) data-entry medewerker)

a. Taken

- Publiceert en beheert content (tekst, audio, video, fotografie, infographics, grafieken) en voorziet content van metadata;
- Zorgt ervoor dat content voldoet aan gestelde eisen zoals toegankelijkheidseisen, begrijpelijkheid, vindbaarheid, huisstijl en actualiteit;
- Verdeelt, plant en prioriteert de eigen werkzaamheden;
- Voert werkzaamheden uit volgens opdracht / instructie;
- Stemt eigen planning af op relevante werkzaamheden van anderen;
- Heeft kennis van SEO en past dit toe bij publiceren en beheren van content;
- Past kwaliteitskaders toe.

b. Speelruimte en kaders

- Werkt volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie en wet- en regelgeving en/of beleidslijnen (indien relevant);
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende(n) over het plaatsen en beheren van content en het bijdragen aan redactieplannen;
- Wordt beoordeeld op kwaliteit en nauwkeurigheid van de geplaatste en beheerde content en de bijdragen aan redactieplannen;
- Signaleert kansen om de bereikbaarheid, vindbaarheid, begrijpelijkheid/consistentie, juistheid, actualiteit en toegankelijkheid van de informatie te verbeteren en overlegt deze met leidinggevende(n).

c. Kennis en vaardigheid

- MBO/HBO werk- en denkniveau;
- Kennis van en ervaring met het plaatsen van goede, publieksvriendelijke webteksten;
- Lees-, taal- en schrijfvaardigen een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Kennis van en ervaring met (organische) vindbaarheid, metadata, toegankelijkheid (o.a. webrichtlijnen 2.0), gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en webanalyse.

2. Medior (web)redacteur (ook: content creator, beeldredacteur, social mediamedewerker, social media redacteur, copywriter, redacteur, chatbotredacteur)

a. Taken

- Verzamelt en analyseert proactief informatie en data en onderhoudt hiertoe een netwerk van informatie-eigenaren bij relevante organisaties;
- Beoordeelt de kwaliteit en inhoud van de aangeleverde informatie en geeft een terugkoppeling;
- Maakt, publiceert en beheert content (tekst, audio, video, fotografie, infographics, grafieken) en voorziet content van metadata;
- Zorgt dat content voldoet aan gestelde eisen, zoals toegankelijkheidseisen, begrijpelijkheid, vindbaarheid en actualiteit;
- Zorgt dat de content goed aansluit op de inhoud van andere overheidswebsites en/of overige communicatiemiddelen;
- Verdeelt, plant en prioriteert de eigen werkzaamheden;
- Zorgt voor doorontwikkeling van de content;
- Vertegenwoordigt (waar nodig) de organisatie als het gaat om webredactie;
- Onderhoud relaties met relevante partijen, zoals beleidsmedewerkers;
- Past webanalyse toe en analyseert data om content aan te vullen en/of te verbeteren;
- Doet zoekwoordenonderzoek (via Google Zoekwoordenplanner en Google Search Console) en verwerkt de resultaten in de content. Doet voorstellen voor de inzet van betaalde vindbaarheid (SEA).

- Houdt vakkennis op peil, volgt ontwikkelingen en trends en brengt deze waar nodig over naar relevante betrokkenen (in-/extern).
 - Levert inhoudelijke bijdragen aan procesbeschrijvingen, handboeken, protocollen en werkinstructies.
- b. *Speelruimte en kaders*
- Werkt volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie en wet- en regelgeving en/of beleidslijnen (indien relevant);
 - Legt verantwoording af aan de leidinggevende(n) over het maken en beheren van content en het bijdragen aan redactieplannen;
 - Neemt zelfstandig beslissingen bij het maken en beheren van content, het maken van nieuwsitems en het bijdragen aan redactieplannen;
 - Wordt beoordeeld op kwaliteit en bruikbaarheid van de gemaakte en beheerde content, de gemaakte nieuwsitems en de bijdragen aan redactieplannen.
- c. *Kennis en vaardigheid*
- HBO werk- en denkniveau;
 - Kennis van en ervaring met het schrijven van goede, publieksvriendelijke webteksten;
 - Kennis van en ervaring met totstandkoming van redactionele (online) communicatieproducten;
 - Lees-, taal- en schrijfvaardig, uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
 - Kennis van en ervaring met (organische) vindbaarheid, metadata, toegankelijkheid (o.a. webrichtlijnen 2.0), gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en webanalyse;
 - Kennis van doelgroepen, de wijze waarop doelgroepen informatie verwerken en maatschappelijke ontwikkelingen;
 - Vaardigheid in het werken met persona's en klantreizen;
 - Kennis van en ervaring met overheidsvoorlichting en -communicatie;
 - Vaardigheid in het beoordelen van nieuwsgevoeligheid van onderwerpen;
 - Antenne voor en begrip van politieke gevoeligheden en het functioneren van de politiek in Nederland;
 - Vaardigheid in het communiceren met en adviseren van interne en externe klanten;
 - Beschikt over goede adviesvaardigheden.

3. Senior (web)redacteur (ook: contentspecialist of -adviseur, conversation designer, accountmanager content)

a. Taken

- Verzamelt en analyseert proactief informatie en data en onderhoudt hiertoe een netwerk van informatie-eigenaren bij relevante organisaties;
- Beoordeelt de kwaliteit en inhoud van de aangeleverde informatie en geeft een terugkoppeling;
- Maakt, publiceert en beheert content (tekst, audio, video, fotografie, infographics, grafieken) waarbij sprake is van hoog afbreukrisico en tegengestelde belangen en voorziet deze content van metadata;
- Zorgt dat content voldoet aan gestelde eisen, zoals toegankelijkheidseisen, begrijpelijkheid, vindbaarheid en actualiteit;
- Zorgt dat de content goed aansluit op de inhoud van andere overheidswebsites en/of overige communicatiemiddelen;
- Doet voorstellen aan leidinggevende voor verbetering van producten en werkprocessen;
- Verdeelt, plant en prioriteert eigen werk en dat van een eventueel account/portefeuille;
- Stimuleert en zorgt voor doorontwikkeling van content; ook binnen het eventuele account/portefeuille;
- Vertegenwoordigt (waar nodig) de organisatie als het gaat om webredactie;
- Onderhoudt relaties met relevante partijen (zoals beleidsmedewerkers) en maakt praktische afspraken over wijze van afstemmen en samenwerken;
- Neemt deel aan projecten waarbij meerdere partijen (zowel intern, als extern) betrokken zijn;
- Coacht medior redacteurs functioneel en werkt nieuwe medewerkers in;

- Past webanalyse toe, analyseert data, stelt vervolgacties vast voor eigen account en coördineert en monitort de uitvoering van acties voor eigen account;
- Verzamelt en analyseert onderzoeksdata en verbetert daarmee content;
- Doet zoekwoordenonderzoek (via Google Zoekwoordenplanner en Google Search Console) en verwerkt resultaten in content. Doet voorstellen voor inzet betaalde vindbaarheid.
- Deelt kennis met externe partners;
- Levert inhoudelijke bijdragen aan voor procesbeschrijvingen, handboeken, protocollen, instructies en werkafspraken etc.;
- Houdt vakkennis op peil, volgt ontwikkelingen en trends en brengt deze waar nodig over naar relevante betrokkenen (in-/extern).

b. Speelruimte en kaders

- Werkt volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie en wet- en regelgeving en/of beleidslijnen (indien relevant);
- Het communicatiebeleid van de Rijksoverheid is leidend bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- Legt verantwoording af over de uitvoering van de eigen werkzaamheden;
- Neemt zelfstandig beslissingen bij het maken en beheren van content, het bijdragen aan redactieplannen en het verdelen en coördineren van het werk binnen.

c. Kennis en vaardigheid

- HBO werk- en denkniveau;
- Kennis van en ervaring met het schrijven van goede, publieksvriendelijke webteksten;
- Kennis van en ervaring met totstandkoming van redactionele (online) communicatieproducten;
- Lees-, taal- en schrijfvaardig, uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Kennis van en ervaring met (organische) vindbaarheid, metadata, toegankelijkheid (o.a. webrichtlijnen 2.0), gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en webanalyse;
- Kennis van doelgroepen, de wijze waarop doelgroepen informatie verwerken en maatschappelijke ontwikkelingen;
- Vaardigheid in het werken met persona's en klantreizen;
- Kennis van en ervaring met overheidsvoorlichting en -communicatie;
- Vaardigheid in het beoordelen van nieuwsgevoeligheid van onderwerpen;
- Antenne voor en begrip van politieke gevoeligheden en het functioneren van de politiek in Nederland;
- Vaardigheid in het communiceren met en adviseren van ministeries en collega's van eigen cluster en andere afdelingen;
- Kan medior webredacteuren inhoudelijk coachen.

4. Medior contentadviseur (ook: hoofd/eindredacteur)

a. Taken

- Bewaakt de inhoudelijke samenhang;
- Voert periodieke toetsing uit van content, koppelt resultaten terug en verwerkt bevindingen tot verbeteracties en/of workshops, presentaties, instructies etc.;
- Redigeert content (tekst en beeld) en koppelt resultaten terug;
- Voert een dagelijkse scan uit van de homepage op actualiteit, ontwikkelingen en toptaken;
- Adviseert collega's en leidinggevend over verbetering kwaliteit content en structuur;
- Doet voorstellen voor nieuwe werkwijzen/richtlijnen die de kwaliteit van content verbeteren en zorgt voor de implementatie hiervan;
- Verdeelt, plant en prioriteert eigen werk en werk binnen het team;
- Vertegenwoordigt de organisatie in overleggen met collega's over (verbeteren van) kwaliteit van content;
- Levert input voor managementnotities die gaan over kwaliteit van de content;
- Neemt deel aan inhoudelijke projecten;
- Begeleidt redacteuren bij toepassen van gestelde kwaliteitseisen. Geeft tips en denkt mee over oplossingen;
- Stelt webanalyserapporten op, analyseert deze, vertaalt ze naar acties en aanbevelingen en monitort de resultaten;

- Functioneert als vraagbaak webanalyse en ondersteunt waar nodig (o.a. cijfers eenduidig interpreteren en gebruiken);
- Ontwikkelt richtlijnen en onderhoudt deze voor goed gebruik van webanalyse in relatie tot de content;
- Doet vanuit verbetering van de kwaliteit van de content voorstellen voor onderzoek;
- Heeft kennis van SEO en past dit toe bij het beoordelen van de kwaliteit van de content;
- Doet suggesties voor inzet betaalde vindbaarheid;
- Vertegenwoordigt de organisatie tijdens werkbezoeken van externen;
- Zorgt voor beheer, onderhoud en toegankelijkheid van procesbeschrijvingen, handboeken, protocollen, instructies en werkafspraken etc.;
- Houdt vakkennis op peil, volgt ontwikkelingen en trends en brengt deze waar nodig over naar relevante betrokkenen (in-/extern).

b. *Speelruimte en kaders*

- Werkt volgens richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen;
- Het communicatiebeleid van de Rijksoverheid is leidend bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- Legt verantwoording af over de uitvoer van de eigen werkzaamheden;
- Neemt zelfstandig beslissingen bij de eindredactie van onderdelen van de content, het begeleiden van redacteurs, ten einde de bereikbaarheid, vindbaarheid, begrijpelijkheid/consistentie, juistheid, actualiteit en toegankelijkheid van de informatie te verbeteren.

c. *Kennis en vaardigheid*

- HBO werk- en denkniveau;
- Kennis van het schrijven van goede, publieksvriendelijke webteksten;
- Kennis van en ervaring met totstandkoming van redactionele (online) communicatieproducten;
- Lees-, taal- en schrijfvaardig, uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Kennis van en ervaring met (organische) vindbaarheid, metadata, toegankelijkheid (o.a. webrichtlijnen 2.0), gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en webanalyse;
- Kennis van doelgroepen, de wijze waarop doelgroepen informatie verwerken en maatschappelijke ontwikkelingen;
- Vaardigheid in het werken met persona's en klantreizen;
- Kennis van en ervaring met overheidsvoorlichting en -communicatie;
- Vaardigheid in het beoordelen van nieuwsgevoeligheid van onderwerpen;
- Antenne voor en begrip van politieke gevoeligheden en het functioneren van de politiek in Nederland;
- Vaardigheid in het communiceren met en adviseren van interne en externe klanten.

5. Senior contentadviseur (Ook: Senior contentspecialist, contentstrateeg, contentmarketeer, online adviseur, SEO- en SEA-specialist, socialmedia manager, community manager, socialmedia strateeg, socialmedia specialist, social media marketeer, webstrateeg)

a. *Taken*

- Adviseert collega's, leidinggevend en externe (Rijks)overheidspartijen over verbetering kwaliteit, content, structuur, toegankelijkheidseisen, vindbaarheid en afstemming op de doelgroep van websites en online magazines;
- Doet voorstellen voor nieuwe werkwijzen/richtlijnen die de kwaliteit van content verbeteren en zorgt voor implementatie hiervan;
- Verdeelt, plant en prioriteert eigen werk en werk binnen het team/project/product;
- Vertegenwoordigt de organisatie in overleggen en (gebruikers)bijeenkomsten met interne en externe partijen over (verbeteren van) kwaliteit van de websites;
- Bereidt voorstellen en rapportages (memo's) voor staf, MT, relevante gremia etc. voor en licht deze waar nodig toe in desbetreffende overleggen;
- Leidt, of neemt deel aan interne en externe projecten, waarbij meerdere partijen betrokken zijn;

- Begeleidt redacteuren en contentadviseurs bij toepassen van kwaliteitskaders;
- Past webanalyse toe en informeert en adviseert eigenaren op basis van de analyses;
- Inventariseert informatiebehoeften op het gebied van onderzoek en adviseert hierover. Is waar nodig betrokken bij de organisatie, coördinatie en uitvoer van onderzoek;
- Evalueert onderzoeksresultaten, vertaalt deze naar concrete adviezen en acties; Communiceert hierover naar betrokkenen en monitort of adviezen worden toegepast en acties worden uitgevoerd;
- Draagt redactionele oplossingen aan voor wensen die niet passen binnen de bestaande functionaliteiten op een website of magazine en signaleert problemen;
- Organiseert, coördineert en/of geeft opleidingen en trainingen/workshops/kennissessies voor de redactie;
- Houdt vakkennis op peil, volgt ontwikkelingen en trends en brengt deze waar nodig over naar relevante betrokkenen (in-/extern).

b. *Speelruimte en kaders*

- Werkt volgens richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen;
- Het communicatiebeleid van de Rijksoverheid is leidend bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende ten aanzien van de resultaten;
- Neemt zelfstandig beslissingen bij de advisering van collega's en externen.

c. *Kennis en vaardigheid*

- WO/HBO+ werk- en denkniveau;
- Kennis van en ervaring met totstandkoming van redactionele (online) communicatieproducten;
- Lees-, taal- en schrijfvaardig, uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Kennis van en ervaring met (organische) vindbaarheid, metadata, toegankelijkheid (o.a. webrichtlijnen 2.0), gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en webanalyse en (gebruikers)onderzoek;
- Kennis van doelgroepen, de wijze waarop doelgroepen informatie verwerken en maatschappelijke ontwikkelingen;
- Vaardigheid in het werken met persona's en klantreizen;
- Kennis van en ervaring met overheidsvoorlichting en -communicatie;
- Antenne voor en begrip van politieke gevoeligheden en het functioneren van de politiek in Nederland;
- Vaardigheid in het communiceren met en adviseren van interne en externe klanten;
- Vaardigheid in het opstellen van adviezen, notities, rapporten, voorschriften, richtlijnen etc.;
- Vaardigheid in het uitvoeren van analyses, het oplossen van knelpunten en het doen van verbetervoorstellen;
- Beschikt over goede adviesvaardigheden en kan projectmatig werken;
- Vaardigheid in het signaleren en analyseren van informatie, ontwikkelingen en problemen;
- Vaardigheid in het inhoudelijk toelichten van resultaten en consequenties.

6. Contentmanager (ook: projectmanager)

a. *Taken*

- Verzamelt en analyseert proactief informatie en data en onderhoudt en informeert hiertoe een netwerk van interne en externe informatie-eigenaren;
- Maakt, publiceert en beheert content (tekst, audio, video, fotografie, infographics, grafieken) waarbij sprake is van hoog afbreukrisico en tegengestelde belangen en zorgt dat deze aansluit op eventuele andere communicatiekanalen;
- Is contentmanager voor een of meer producten (zoals websites). Doet voorstellen voor en initieert en coördineert de inhoudelijke doorontwikkeling van deze producten;
- Doet voorstellen aan leidinggevende voor verbetering van producten en werkprocessen;
- Vertegenwoordigt de organisatie in overleggen met een of meerdere interne en/of externe over een project of product waarbij sprake is van politieke gevoeligheid, vertrouwelijkheid of groot afbreukrisico;

- Bereidt voorstellen en rapportages (memo's) voor staf, MT, relevante gremia etc. voor en licht deze waar nodig toe in desbetreffende overleggen;
- Leidt inhoudelijke projecten die niet standaard zijn en hoog afbreukrisico hebben;
- Coacht redacteurs functioneel. Geeft tips en denkt mee over oplossingen;
- Past webanalyse toe, analyseert data, stelt vervolgacties vast en coördineert uitvoering vervolgacties. Bespreekt periodiek webanalyserapportages in relevante gremia;
- Doet voorstellen om inhoudelijke aanbevelingen uit onderzoeken door te voeren voor de eigen producten; eventueel samenspraak met andere partijen;
- Levert inhoudelijke bijdragen aan procesbeschrijvingen, beheerhandboeken, piketprotocollen en werkinstructies;
- Houdt vak kennis op peil, volgt ontwikkelingen en trends en brengt deze waar nodig over naar relevante betrokkenen (in-/extern).

b. *Speelruimte en kaders*

- Werkt volgens richtlijnen, procedures, wet- en regelgeving en/of beleidslijnen;
- Het communicatiebeleid van de Rijksoverheid is leidend bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- Legt verantwoording af aan de leidinggevende over het maken en beheren van content, het bijdragen aan redactieplannen, het uitvoeren van projecten en doorontwikkeling van de producten;
- Neemt zelfstandig beslissingen bij het maken en beheren van content;
- Stemt (project)planningen af met collega's en legt deze voor aan de leidinggevende;
- Bepaalt naar eigen inzicht hoe hij het project leidt, de projectteamleden aanstuurt, de projectfasen doorloopt en de projectresultaten oplevert;
- Wordt beoordeeld op de kwaliteit en bruikbaarheid van de gemaakte en beheerde content, de bijdragen aan redactieplannen en de doorontwikkeling van de producten. En op efficiëntie en effectiviteit van projectleiding, het doorlopen van de projectfasen en de bruikbaarheid van projectresultaten.

c. *Kennis en vaardigheid*

- WO/HBO+ werk- en denkniveau;
- Kennis van en ervaring met het schrijven van goede, publieksvriendelijke webteksten;
- Kennis van en ervaring met totstandkoming van redactionele (online) communicatieproducten;
- Lees-, taal- en schrijfvaardig, uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Kennis van en ervaring met organische vindbaarheid, metadata, toegankelijkheid (o.a. webrichtlijnen 2.0), gebruiksvriendelijkheid, begrijpelijkheid en webanalyse;
- Kennis van doelgroepen, de wijze waarop doelgroepen informatie verwerken en maatschappelijke ontwikkelingen;
- Vaardigheid in het werken met persona's en klantreizen;
- Kennis van en ervaring met overheidsvoorlichting en -communicatie;
- Vaardigheid in het beoordelen van nieuwsgevoeligheid van onderwerpen;
- Antenne voor en begrip van politieke gevoeligheden en het functioneren van de politiek in Nederland;
- Vaardigheid in het communiceren met en adviseren van externe organisaties en interne collega's;
- Kan redacteurs inhoudelijk coachen;
- Vaardigheid in het opstellen van adviezen, notities, rapporten, voorschriften, richtlijnen etc.;
- Vaardigheid in het uitvoeren van analyses, het oplossen van knelpunten en het doen van verbetervoorstellen;
- Beschikt over goede adviesvaardigheden en kan projectmatig werken;
- Kennis van methoden en technieken voor projectmanagement;
- Vaardigheid in projecten leiden, voorbereiden en uitvoeren;
- Vaardigheid in het signaleren en analyseren van informatie, ontwikkelingen en problemen;
- Vaardigheid in het inhoudelijk toelichten van projecten, projectresultaten en consequenties.

7. Tekstschrijver (ook: bedrijfsjournalist)

a. Taken

- Schrijft zelfstandig teksten voor offline media en doet dit volgens bestaande kaders, redactionele richtlijnen en kwaliteitsnormen;
- Maakt duidelijke en toegankelijke teksten;
- Verwerkt wijzigingen in bestaande teksten;
- Levert teksten op de juiste wijze aan;
- Verzamelt en analyseert zelfstandig informatie voor content (tekst en beeld) en beoordeelt deze informatie op relevantie;
- Kan uit ambtelijke teksten en beleidstukken de essentie halen en vertalen naar teksten die voor de doelgroep(en) leesbaar en toegankelijk zijn;
- Signaleert proactief of het nodig is om teksten en/of beeld te wijzigen en bespreekt dit met betrokkenen;
- Schrijft teksten die up-to-date zijn;
- Stemt nieuwe teksten en wijzigingen in bestaande teksten af met de Nadere opdrachtgever (ministerie) en onderhoudt zelfstandig contacten met betrokkenen;
- Plant werkzaamheden in en communiceert tijdig met betrokkenen als planning niet gehaald wordt.

b. Speelruimte en kaders

- Werkt volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie en wet- en regelgeving en/of beleidslijnen (indien relevant);
- Het communicatiebeleid van de Rijksoverheid is leidend bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- Legt verantwoording af over de uitvoer van de eigen werkzaamheden aan de Nadere opdrachtgever;
- Neemt zelfstandig beslissingen bij het maken van teksten.

c. Kennis en vaardigheden:

- HBO-werk- en denkniveau;
- Kennis van en ervaring met overheidsvoorlichting en -communicatie;
- Kennis van de organisatie en beleidsterreinen van de Rijksoverheid;
- Ten minste twee jaar aantoonbare ervaring als tekstschrijver;
- Aantoonbare ervaring met het schrijven van goede, publieksvriendelijke teksten;
- Basiskennis van beeld voor en vormgeving van offline publicaties;
- Kennis van taalniveaus van teksten;
- Lees-, taal- en schrijfvaardig. Uitstekende beheersing van de Nederlandse taal;
- Vaardigheid in het lezen, analyseren en vertalen van beleidsmatige teksten naar leesbare en vindbare webteksten. Is in staat de kern te halen uit complexe beleidsteksten;
- Komt afspraken na, haalt de afgesproken deadlines;
- Goede onderhandelings- en adviesvaardigheden;
- Politieke antenne (onder andere gevoel voor relevante gebeurtenissen en de gevoeligheid van informatie);
- Uitstekende contactuele en communicatieve vaardigheden, zowel in woord als geschrift;
- Is bekend met de taalniveaus van teksten en kan taalniveau B1 toepassen;
- Heeft bij voorkeur ervaring in het schrijven van marketingteksten en heeft commerciële ervaring.