

Beschrijvend document; Deel B

Europese Aanbesteding Online Marketingbureau



Colofon

Datum	28 september 2021
Referentie	ref
Versie	1.0
Status	Definitief
Afdeling	Dienst Marketing & Communicatie (DMC)
Auteur	Projectgroep EA Online Marketing

Inhoudsopgave

1	OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Raamovereenkomst, wachtkamer overeenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden	4
1.3	Huidige situatie	5
1.4	Ontwikkelingen Saxion	7
1.5	Gewenste situatie	8
1.6	Scope van de opdracht	9
2	MINIMUM EISEN (PvE)	10
2.2	Specifieke eisen	17
3	KWALITEIT (PvW)	20
3.1	Kwaliteitscriterium 1: casus Branding	20
3.2	Kwaliteitscriterium 2: casus B2B	22
3.2	Kwaliteitscriterium 3: Implementatie en samenwerking	24
3.3	Kwaliteitscriterium 4: Meetbaarheid en effectiviteit	26
4	BEOORDELING GUNNINGCRITERIA	28
4.1	Gunningscriteria	28
4.2	Beoordeling prijs	30
4.3	Beoordeling kwaliteit	31
BIJLAGE 1.	DEEL A; CONCEPT RAAMOVEREENKOMST	33
BIJLAGE 2.	AISUT 2019	34
BIJLAGE 3.	PRIJZENBLAD	35
BIJLAGE 4.	GEHEIMHOUDINGSVERKLARING	36
BIJLAGE 5.	ACHTERGRONDINFORMATIE K1 EN K2	37
BIJLAGE 6.	BRIEFING K1	38
BIJLAGE 7.	BRIEFING K2	39

1 Omschrijving van de opdracht

1.1 Inleiding

Dit Gunningsdocument maakt als deel B onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad Online Marketingbureau (deel A). Dit document bevat een omschrijving van de opdracht (hoofdstuk 1), de minimale eisen in een Programma van Eisen (PvE) (hoofdstuk 2), Kwaliteit in een Programma van Wensen (PvW) (hoofdstuk 3) en beoordeling gunningcriteria (hoofdstuk 4).

1.2 Raamovereenkomst, wachtkamer overeenkomst en Algemene inkoopvoorwaarden

1.2.1 (Concept-) Raamovereenkomst

Tijdens de verificatieperiode van de Aanbesteding zullen Saxion en Opdrachtnemer een definitieve Raamovereenkomst opstellen. Hiervoor wordt de bijlage Conceptovereenkomst gebruikt als basis, aangevuld met of aangepast aan antwoorden op eventuele vragen in de nota van inlichtingen. Na sluiting van de inschrijvingstermijn van de aanbesteding kunnen geen wijzigingen meer plaatsvinden over inhoudelijke aspecten. Dit dient tijdens de periode van de Aanbesteding plaats te vinden door middel van vragen voor de nota van inlichtingen.

1.2.2 Wachtkamerovereenkomst

Daarnaast zal Saxion ook een 2^{de} overeenkomst aangaan, een zogenaamde wachtkamerovereenkomst. Saxion wenst deze wachtkamerovereenkomst beschikbaar te hebben als de leverancier van de 1^{ste} raamovereenkomst om wat voor reden dan ook niet langer kan leveren (denk niet uitputtend aan faillissement leverancier, geen verlenging bij slecht presteren en/of wanprestatie).

Saxion wenst deze wachtkamerovereenkomst beschikbaar te hebben als de leverancier van de Raamovereenkomst om wat voor reden dan ook niet langer kan leveren (denk niet uitputtend aan faillissement leverancier, geen verlenging bij slecht presteren en/of wanprestatie), maar ook zal Saxion deze partij indien gewenst inzetten t.b.v. een marktconformiteitstoets versus de initieel gecontracteerde contractpartner.

Termijn van de wachtkamerovereenkomst is gesteld op 2 jaar. Ingangsdatum is de startdatum van de Raamovereenkomst.

1.2.3 Algemene Inkoopvoorwaarden

Op deze Overeenkomst is de "Algemene Inkoopvoorwaarden UT-Saxion 2019 versie 3.1" (hierna AISUT 2019) van toepassing. Met het doen van een Inschrijving verklaart Opdrachtnemer akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Na afronding van de aanbesteding zal de overeenkomst definitief worden opgesteld. De relevante informatie uit de aanbesteding zal aan de overeenkomst worden toegevoegd als de bijlage Aanbestedingsinformatie.

1.3 Huidige situatie

1.3.1 Omschrijving interne opdrachtgever

Saxion is met haar 2.800 medewerkers en ruim 27.000 studenten een grote, maar ook complexe organisatie. De organisatie bestaat uit 13 academies (onderwijs) en 9 ondersteunende diensten. Al deze organisatieonderdelen hebben beschikking over hun eigen marketing- en communicatiebudget.

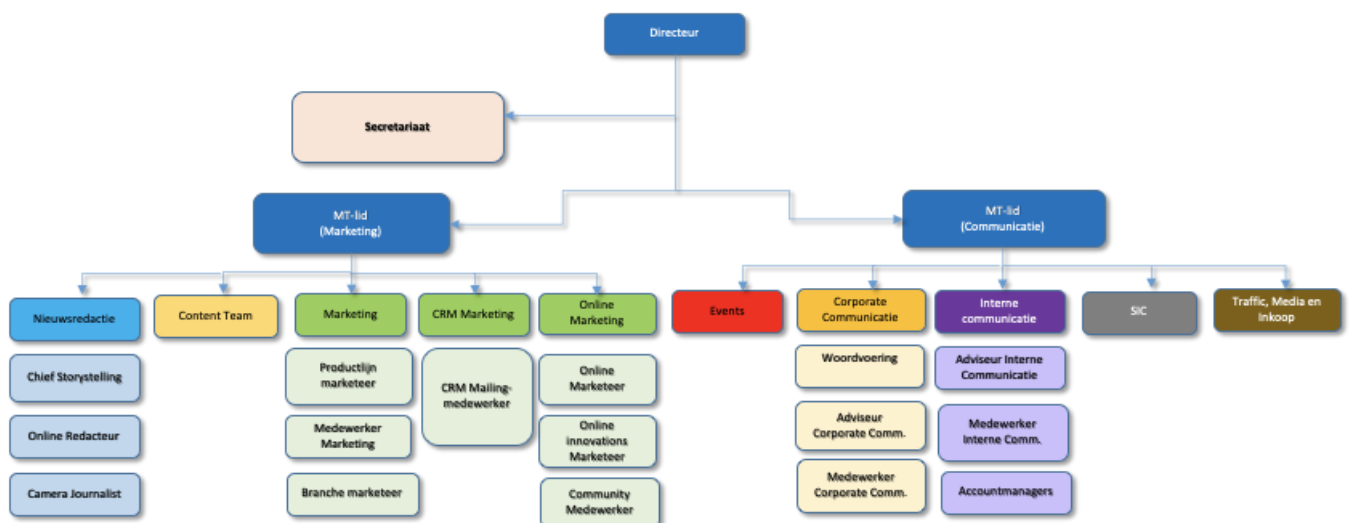
De interne opdrachtgever voor deze aanbesteding is de Dienst Marketing & Communicatie (DMC). De dienst bestaat uit drie onderdelen; marketing, corporate communicatie en interne communicatie. DMC is de business partner om de strategische doelen van de organisatie te realiseren door middel van impactvolle marketing en communicatie.

De teams voeren de regie op de marketing en communicatie van Saxion. De toegevoegde waarde van DMC is innovatieve, prikkelende, markt en doelgroep gestuurde, gepersonaliseerde marketing en communicatie. Met deze aanpak wordt op de juiste manier ingespeeld op ontwikkelingen binnen de doelgroepen en de totale markt. Tevens tracht Saxion mensen te inspireren en met elkaar te verbinden.

Verder voert DMC de regie op de totale Customer Life Cycle, waaronder diverse customer journey's vallen. Hierbij is de dienst in de lead van het in kaart brengen van de customer journey's, de ontwikkeling van deze journey's en de regie op de diverse touchpoints die daaronder vallen.

Het streven is de realisatie van een gepersonaliseerde klantreis, waarbij iedere klant op het juiste moment de juiste informatie vindt. Centraal staat altijd relevantie, dat geldt voor zowel de Business-to-Consumer klant als de Business-to-Business klant.

Voor deze onderhavige opdracht is het onderdeel Online Marketing de interne opdrachtgever.



Afbeelding; Organogram dienst marketing en communicatie Saxion

1.3.2 Omschrijving huidige situatie

In de huidige situatie werkt Saxion met een online mediabureau voor de doelgroepen; internationaal, deeltijd en voltijd. Deze verzorgt onder andere de vertaling van de mediastrategie naar een mediaplan, het maken en uitvoeren van een mediaplanning van online media en optimalisatie, verslaglegging, evaluatie en effectmeting van de campagnes.

Op basis van een briefing, aangeleverd door Saxion, worden in samenwerking met onze bureaus jaarlijks (studiejaar cyclus) wervingscampagnes ontwikkeld. De ontwikkeling van wervingscampagnes is momenteel belegd bij twee bureaus, een ontwerp- en een online mediabureau. Naast wervingscampagnes worden ook campagnes voor open dagen/avonden, digital discovery days, opleidingscampagnes en minorencampagne ingezet.

Bij Saxion word ik voorbereid op een wereld waarin verandering de standaard is. Ik word opgeleid voor een beroep dat vandaag misschien nog niet eens bestaat. Daarom leer ik tijdens mijn studie over de toepassing van technologie en de impact die dit heeft op ons als mens en onze maatschappij. Vaardigheden die bij de wereld van morgen passen. Zo ben ik klaar voor de toekomst en weet ik in te spelen op deze veranderingen. Ik geef mijn eigen toekomst én die van mijn vakgebied zelf vorm. Ik voel me thuis bij Saxion, waar ik leer me te bewegen in de wereld van morgen. Vandaag ken ik, morgen is onbekend. Dit is mijn toekomst! Get Ready for a Smart World!

Corporate story Saxion

In een wereld die steeds slimmer wordt en dagelijks verandert door technologische ontwikkelingen en innovaties, stelt hogeschool Saxion de vraag: hoe kunnen wij daar zo goed mogelijk onze bijdrage aan leveren? Nu en in de toekomst.

Bij Saxion geloven we dat we voor de wereld van morgen samen anders moeten leren, denken én doen. Living Technology is hierbij onze focus. Voor Saxion draait het om de vraag wat technologische innovaties betekenen en kunnen bijdragen aan de mens, de samenleving en aan onze aarde. Dat begint bij de manier waarop we kennis en technologie kunnen verbinden.

Dit zit in onze genen. Op onze geboortegrond zijn kennis en techniek al zo lang verweven. In Twente bracht de techniek juist de (textiel)industrie tot grote ontwikkeling. In de IJsselstreek waren het destijds de eerste drukkers die de revolutionaire techniek van de boekdrukkunst durfden te omarmen om kennis en ideeën te verspreiden.

Onderwijs van de toekomst

Saxion biedt toekomstgericht en flexibel onderwijs. Voorbereid op de vragen van morgen en afgestemd op ieders persoonlijke talenten en capaciteiten.

We leren onze studenten om met een brede blik naar maatschappelijke vraagstukken te kijken en hiervoor praktische oplossingen te bedenken. We stappen hierbij over grenzen van vakgebieden heen. Wij geloven dat doeners met denkracht het verschil kunnen maken in de wereld van morgen en daarmee vormgeven aan de beroepen van de toekomst.

Onderzoek met impact

Vragen uit de samenleving vormen de basis voor ons praktijkgericht onderzoek. We verbinden onderzoekers en studenten met experts uit het werkveld. Samen werken we aan duurzame oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Bijvoorbeeld op het gebied van zorg, veiligheid en circulariteit. Concrete oplossingen waarmee bedrijven en organisaties direct een stap verder kunnen zetten en we samen onze toekomst vormgeven

Ondernemend in de regio met een blik op de wereld

Onze regio is de plek waar we trots op zijn en waarmee we onszelf verbonden voelen. Al kijkt Saxion ook over de landgrenzen heen. Saxion stimuleert het ondernemerschap van haar studenten en brengt kennis en innovatiekracht naar de praktijk. Met het bedrijfsleven en de partners van Saxion, versterken we onze regio.

Open organisatie met en voor talent

Interactie met de wereld om ons heen kan alleen vormgegeven worden in een open cultuur. Saxion wil een organisatie zijn waar iedereen zich welkom voelt, zichzelf kan zijn en waar talentontwikkeling en kennisdelen centraal staan.

Zo bereidt Saxion haar studenten voor om bij te dragen aan een slimme, veilige en duurzame wereld. Get Ready for a Smart World!

1.4 Ontwikkelingen Saxion

Belangrijke ontwikkelingen die binnen Saxion plaatsvinden en invloed (kunnen) hebben op de deze aanbesteding:

Saxion is een hogeschool voor het hoger beroepsonderwijs (hbo). In Apeldoorn, Deventer en Enschede studeren ruim 27.000 studenten. Saxion biedt uiteenlopende opleidingen en bijzondere afstudeerrichtingen of specialisaties, zowel nationaal als internationaal. Samen met bedrijven en instellingen wordt door onze lectoraten toegepast onderzoek gedaan. Saxion focust zich met zijn opleidingen op voltijd en deeltijd potentials en heeft daarnaast een uitgebreid aanbod voor bij- en nascholing.

De afgelopen jaren heeft Saxion naast onderwijs ingezet op onderzoek en ondernemerschap. Binnen onderwijs heeft de lijn deeltijd de afgelopen twee jaar een sterke ontwikkeling doorgemaakt. Deze lijn moet samen met voltijd en internationaal onderdeel worden van een stevige integrale marketingcommunicatie aanpak. Onderzoek en ondernemerschap maken onderdeel uit van deze aanpak.

Voor de vestiging in Apeldoorn is 'feasibility study' afgerond. Het doel is om de vestiging in de komende 5 jaar te laten groeien van ca. 1.000 studenten naar 3.500 studenten.

Saxion wil een bijdrage leveren aan de toekomst, voor en met de regio, met de focus op Living Technology. We bereiden onze studenten voor op vraagstukken die spelen in de samenleving en dragen met ons onderzoek bij aan oplossingen voor een veilige, gezonde en duurzame wereld.

In 2019 zijn de eerste stappen op de strategische lijnen gezet. Er werd toegewerkt naar één onderwijsmodel. Het model helpt Saxion uitstekend en toekomstgericht onderwijs te realiseren, dat

goed uitvoerbaar is. Saxion stelde een visie vast op toekomstbestendig onderwijs en is met de elementen daarvan aan de slag gegaan. In alle academies is en wordt nagedacht over wat het Saxion Onderwijsmodel voor de opleidingen betekent.

Op het gebied van onderzoek worden stappen gezet. Er is toegewerkt naar een sterkere profilering van het onderzoek in een 5-tal zwaartepunten. Saxion beoogt het masteronderwijs, praktijkgericht onderzoek en het promotiebeleid verder te integreren. Voor de onderzoeksprojecten wordt intensief samengewerkt met het mkb, andere hogescholen en universiteiten.

Saxion bouwt verder aan een slagvaardige organisatie. Het werken volgens de principes van continu verbeteren draagt hieraan bij. Alle eenheden binnen Saxion zijn er nu mee aan de slag gegaan. Meer en meer neemt Saxion in de regio de positie van kennispartner in. Als hogeschool willen we actief bijdragen aan de ontwikkeling van de regio. Via het Smart Solutions Semester komen bedrijven, instellingen en overheden in contact met studenten, die hen ondersteunen en adviseren in allerlei vraagstukken uit de praktijk. Ook kreeg het Saxion Business Point verder vorm. Met het Saxion Business Point hebben partners in de regio één loket voor bijvoorbeeld hun vragen om kennis of voorstellen voor samenwerking.

Het wordt de komende jaren steeds belangrijker om te focussen op arbeidsmarktcommunicatie. Enerzijds omdat Saxion te maken krijgt met vergrijzing en x procent van de medewerkers binnen nu en x jaar uit dienst gaat i.v.m. het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Anderzijds neemt de concurrentie toe. Saxion wil haar naamsbekendheid als werkgever(smerk) vergroten.

Project Closing

In het Project Closing wordt gestreefd naar een optimalisering in het financiële closingproces. Dit kan t.o.v. de huidige situatie leiden tot mogelijke veranderingen in het facturatieproces voor de inlenende manager, de leverancier en de Financiële Administratie.

1.5 Gewenste situatie

Saxion wenst een online marketingbureau te contracteren voor de ontwikkeling van online (wervings)campagnes, inclusief online campagnestrategie. Een sterke samenwerkingspartner voor Saxion die proactief meedenkt en ondersteunen met strategie/visie en uitvoer om de online customer journey te bedienen voor de doelgroepen die vallen onder de vier O's Onderzoek, Organisatie, Ondernemerschap en Onderwijs waaronder onderzoek, internationaal, deeltijd/voltime en medewerkers.

Inhoudelijk gezien breng dit bureau (Opdrachtnemer) Saxion verder. Het nieuwe concept dat ontwikkeld wordt door het strategisch marketingbureau, moet doorvertaald worden naar een online media- en campagne advies, strategie en planning dat geschikt is voor de verschillende doelgroepen passend bij het merk Saxion.

Kortom, Saxion wenst een bureau dat gedurende de gehele contractperiode kan meebewegen met de ontwikkelingen en behoeften van Saxion, leidend tot:

- Advisering over online mediastrategie;
- Advisering over online trends en ontwikkelingen (up-to-date houden/meenemen in);
- Het uitrollen van deze online strategie naar een online mediaplan;
- Inkoop en uitvoering van online media;
- Evaluatie waaronder meten en monitoren van de online campagnes.

1.6 Scope van de opdracht

1.6.1 *Gevraagde Diensten*

Op basis van de Raamovereenkomst die in concept is opgenomen onder Bijlage 1 van dit beschrijvend document, dient Opdrachtnemer diensten ten behoeve van online marketing voor Saxion te leveren.

De gevraagde diensten bestaan uit:

- Op basis van concepting, campagnes doorontwikkelen ten behoeve van online strategie en media-uitingen;
- Het maken en uitvoeren van een mediaplanning van online media
- Uitwerken van de middelen-mix voor online kanalen (conform richtlijnen huisstijl Saxion);
- Het geven van (ongevraagd) advies op het gebied van (strategisch) online marketing;
- Evalueren, meten en optimaliseren van performance marketingkanalen;
- Het inkopen van diverse online media niet zijnde online media die Saxion zelf inkoopt;
- Samenwerken met andere gecontracteerde opdrachtnemers van Saxion ten behoeve van marketingactiviteiten.

Incidenteel kunnen volgende werkzaamheden worden opgedragen:

- Media-inkoop van diverse online media.

1.6.2 *Buiten Scope*

Buiten de scope van de opdracht valt de volgende dienstverlening:

- Concepting en overall strategisch marketingadvies;
- Campagnes die in eigen beheer worden uitgevoerd;
- Offline media;
- Ontwerp, vormgeving en dtp ten aanzien van offline middelen;
- Eigen online middelen zoals ledwall en narrowcasting;
- Doorontwikkeling huisstijl;
- E-cards en e-mails;
- Uitvoering en realisatie video, fotografie, radiospots, animaties en illustraties;
- Uitingen in samenwerking met medeoverheden.

2 Minimum eisen (PvE)

In het kader van de gunning worden minimale eisen gehanteerd. Door het indienen van de Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten, met inachtneming van eventuele rectificaties als genoemd in de Nota('s) van Inlichtingen. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één van de eisen wordt deze ter zijde geschoven en zal niet nader beoordeeld worden.

2.1 Algemene eisen

Algemeen	
Eis	Omschrijving
1	De kwaliteit van de producten en diensten die onder de Raamovereenkomst wordt geleverd is minimaal gelijk aan de kwaliteit die door de Opdrachtnemer in de uitgewerkte items van de Inschrijving is getoond en door Saxion beoordeeld is.
2	Saxion behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de contractuele voorwaarden door Opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde diensten uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten. Het inschakelen van een derde partij is slechts mogelijk indien Opdrachtnemer in gebreke is gesteld door middel van een ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor nakoming is gegeven, tenzij bij voorbaat vaststaat dat ingebrekestelling niet mogelijk is.

ICT	
Eis	Omschrijving
3	Opdrachtnemer is en blijft op de hoogte van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in relatie tot onderhavige Opdracht en borgt dat kennis up-to-date is t.b.v. bescherming van de betreffende data.
4	Opdrachtnemer handelt conform de AVG en andere van toepassing zijnde wetgeving met betrekking tot privacy. Alle persoonsgegevens door Saxion aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen niet anders dan op een door wettelijk toegelaten wijze, aan derden worden verstrekt. Saxion behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG. Partijen gebruiken door de ander verstrekte persoonsgegevens uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Partijen sluiten, indien nodig, een Verwerkersovereenkomst als Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG namens Saxion persoonsgegevens verwerkt.
	Indien nodig moet Opdrachtnemer beschikken over voldoende kennis om producten op te leveren conform de geldende Webrichtlijnen Niveau A en Niveau AA van WCAG 2.0. van W3C en/of hoofdstuk 9 van de EN 301 549.
	Het Adwords account van Saxion blijft van Saxion, Opdrachtnemer krijgt hier wel toegang toe.

Juridisch	
Eis	Omschrijving
	Opdrachtnemer voldoet gedurende de Raamovereenkomst aan de geldende wet- en regelgeving.
	Opdrachtnemer garandeert dat al haar medewerkers zorgvuldig omgaan met alle informatie en dat vertrouwelijke informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locatie van Saxion, dienen zich aan de huis- en gedragsregels van Saxion te houden.
Prijzen	
Eis	Omschrijving
	Opdrachtnemer mag geen meerkosten in rekening brengen bij Saxion voor eventueel ontbrekende kennis bij betrokken functionarissen van haar organisatie, inzake eventuele specifieke kennis over bijvoorbeeld een thema.
	Overleg niet behorende tot een Nadere opdracht met een duur korter dan 30 minuten, worden niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht. Dit overleg kan op diverse wijze plaatsvinden.
	Het opdoen van specifieke kennis en kunde omtrent organisatie, doelgroepen, doelen etc. van Saxion is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
	Opdrachtnemer organiseert minimaal 2 kennissessies per jaar waarin Opdrachtnemer kennis deelt met de betreffende DMC medewerkers van Saxion die zich bezig houden met onderhavige opdracht. Ten aanzien van eventuele locatiekosten en kosten voor vertering, komt één sessie voor rekening van Saxion en één sessie voor rekening van Opdrachtnemer. De inhoud van de sessies zijn gezamenlijk te bepalen waarbij Opdrachtnemer in de lead is. Kosten voor deelname medewerkers aan deze sessies, zenden dan wel ontvangen, worden over en weer niet in rekening gebracht. Kosten voor eventuele externe sprekers kunnen in overleg worden doorbelast aan Saxion.
Communicatie	
Eis	Omschrijving
	Opdrachtnemer zal deelnemen aan initiatieven van Saxion of waaraan Saxion deelneemt, om samenwerking en kennisdeling te bevorderen. Opdrachtgever zal deelnemen aan initiatieven van Opdrachtnemer mits dit initiatief educatief dan wel innovatief van aard is.
	Opdrachtnemer verplicht zich om een vaste accountmanager en minimaal één vaste vervanger aan te stellen, die bij afwezigheid van de vaste accountmanager voldoende op de hoogte is om zaken over te nemen. Zij zijn primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst en gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag tussen 8:30 en 18:00 uur) telefonisch en per email bereikbaar. Deze positie van accountmanager zal niet frequent gewijzigd worden. Indien er toch een wijziging plaats moet vinden, wordt de nieuwe contactpersoon alvorens hij of zij wordt ingezet, voorgesteld aan de vaste contactpersoon

namens Saxion en alleen ingezet na instemming van de vaste contactpersoon namens Saxion.
De (vervangende) accountmanager van Opdrachtnemer is na reguliere werktijd, tijdens werkdagen, mobiel bereikbaar ingeval van een calamiteit. Deze persoon/personen is/zijn gemandateerd om te handelen namens Opdrachtnemer
De accountmanager heeft bewezen ervaring in het managen van een relatie met vergelijkbare omvang en complexiteit als Saxion. De accountmanager waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat de contactpersonen voor Saxion op een juiste en prettige manier kunnen samenwerken met Saxion. Indien blijkt dat er (onder moverende redenen) geen fit is met de aangewezen accountmanager en/of contactpersonen en het contact niet naar wens verloopt, wordt door Opdrachtnemer een andere accountmanager aangesteld.
Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van de overeenkomst een 'dedicated' accountteam samen waarmee de medewerkers van Opdrachtgever contact kunnen opnemen en dat dit team een vaste samenstelling zal kennen en niet aan frequente wijzigingen onderhevig is (dit laatste ter beoordeling aan Opdrachtgever). Naast een adequate bezetting van dit accountteam, waarborgt Opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening en is hij zich bewust van het feit dat de teamleden op een juiste en prettige wijze moeten kunnen samenwerken met de contactpersonen van Saxion. Mocht Saxion constateren dat de samenwerking niet op prettige en/of functionele wijze verloopt dan zal het accountteam op verzoek van Saxion worden aangepast.
Elk kwartaal, of op verzoek vaker, vindt er op tactisch niveau een evaluatiegesprek plaats tussen de contractverantwoordelijke(n) van Saxion en de vaste accountmanager van Opdrachtnemer bij Saxion. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Onderwerpen zijn hier in elk geval prestatie op organisatie KPI's, ontwikkelingen uit de markt, het bespreken van opvallende zaken blijkend uit de managementinformatie en proactieve advisering door Opdrachtnemer over toekomstige opdrachten/adviezen. Per situatie zal in overleg worden afgestemd welke betrokkenen van de Opdrachtnemer hierbij aanwezig moeten zijn.
Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag op en stuurt dit binnen 5 werkdagen na het evaluatiegesprek aan de contactpersonen van Saxion.
Contactmomenten kunnen telefonisch, via de mail, via Microsoft Teams en Google Drive waarbij de mogelijkheden voor fysieke bijeenkomsten ook blijven bestaan (al naar gelang behoefte en noodzaak).

Huisstijl	
Eis	Omschrijving
	Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te houden aan de uitgangspunten van het vastgestelde merkstrategie, merkbeleid en huisstijl van Saxion. Opdrachtnemer is in eerste instantie verantwoordelijk voor een correcte vertaling van de huisstijl en schrijfwijzer van Saxion onder regie van Dienst Marketing & Communicatie.
	Beeldmateriaal (anders dan stockfoto's) van Saxion of dat specifiek voor Saxion is vervaardigd, mag in geen enkel geval zonder schriftelijke toestemming van Saxion voor andere doeleinden/derden worden gebruikt.
	Opdrachtnemer zal Saxion vrijwaren van alle claims met betrekking tot aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel alle auteursrechten (ook van eventuele onderaannemers).
	Opdrachtnemer beschikt zelf over de gebruikte fonts van Saxion en draagt zorg voor de juiste, legale en actuele licenties voor crossmediaal gebruik. De betreffende fonts worden voorafgaand aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.
	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onderling contact, afstemming en communicatie met overige samenwerkingspartners (Strategisch Marketingbureau en Strategisch Bureau voor grafisch ontwerp, vormgeving en DTP) met het doel een first time right oplevering en correcte doorvertaling van huisstijl in het concept en bijbehorende uitingen.
	Het proces om tot het eindresultaat van de opdracht te komen (online campagnes) kent meerdere feedback rondes waarbij Saxion ervan uitgaat van het principe first time right. Twee correctie rondes maken onderdeel uit van dit principe waarbij deze correctie rondes voor rekening komen van Opdrachtnemer en dus niet separaat doorbelast mogen worden. Indien een volgende ronde benodigd blijkt te zijn dan treden Opdrachtnemer en Saxion hierover met elkaar in overleg.

Opdrachten; (administratief) proces	
Eis	Omschrijving
	Offertes dienen op basis van een open calculatie te worden aangeboden.
	Saxion beschikt over een format voor een offerte aanvraag, zijnde een briefingsdocument. Na gunning dient Opdrachtnemer in samenwerking met Saxion dit format te verfijnen zodat deze passender is voor de opdrachten. Dit format zal gedurende de duur van de Raamovereenkomst worden gebruikt waarbij het format aan verandering onderhevig kan zijn mits beide partijen hier overeenstemming over bereiken.
	Het werkproces van een offerte aanvraag is als volgt;
	- Saxion vult het format met de gewenste informatie inclusief eventuele benodigde bijlagen; - Het ingevulde format, de aanvraag, wordt via de mail of portal van Opdrachtnemer door Saxion aan Opdrachtnemer gestuurd; - Opdrachtnemer stuurt een ontvangstbevestiging van de aanvraag;

d.	Opdrachtnemer neemt de aanvraag in behandeling en stelt zich binnen 1 werkdag in verbinding met de aanvrager;
e.	De briefing vindt plaats binnen de gestelde termijn in de aanvraag;
f.	Eventuele aanpassingen van de offerte worden door Opdrachtnemer met Saxion besproken en doorgevoerd op wens van Saxion;
g.	Bij gunning van de opdracht ontvangt Opdrachtnemer een inkooporder ten behoeve van de facturatie.
In de begroting behorende tot de offerte wordt alle relevante informatie opgenomen, zoals het aantal te besteden uren, het uurtarief, indien aan de orde het gebruik van externe bronnen inclusief kosten hiervoor. Tevens wordt een planning met acties, actoren en uiterste data toegevoegd.	
De wijze van monitoren en optimaliseren van de online media is inzichtelijk voor de contactpersoon van DMC. In de begroting per campagne moet de [verwachte] werkwijze van monitoren en optimaliseren duidelijk zijn met het aantal benodigde uren	
Indien de contactpersoon van DMC het noodzakelijk acht, zal verzocht worden om een aangepaste begroting, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een budgetoverschrijding van meer dan 5 %. Ook de aangepaste begroting en/of planning zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de contactpersoon van DMC en dient schriftelijk te worden goedgekeurd voor tot uitvoering wordt overgegaan.	
Per campagne geldt dat er minimaal 4 (per kwartaal 1x voor totaal der opdrachten) fysieke bijeenkomsten plaatsvinden. Indien door een pandemie of soortgelijke omstandigheden, een fysieke bijeenkomst niet mogelijk is dan zal de bijeenkomst digitaal worden ingevuld. De bijeenkomst vindt 2 keer plaats op locatie van Saxion (Deventer of Apeldoorn) en 2 keer op locatie van Opdrachtnemer. Er worden over en weer geen kosten in rekening gebracht voor reis- en verblijfskosten, vertering en dergelijke. Eventuele kosten voor externe sprekers of andere externe kosten, kunnen in overleg worden doorbelast	
Opdrachtnemer neemt enkel opdrachten aan van DMC medewerkers. Op het moment dat een Academy, Lectoraat of ander onderwijs gevend orgaan dan wel een dienst, zich bij Opdrachtnemer meldt voor een dienst dan is Opdrachtnemer verplicht dit direct bij de contactpersoon van DMC te melden. Er worden geen activiteiten uitgevoerd voordat DMC hier akkoord op heeft gegeven.	

Kritische prestatie indicatoren (KPI's)	
Ei	Omschrijving
s	Afspraken tussen partijen met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer en een succesvolle benutting door Saxion van de Overeenkomst worden vertaald naar minimumprestaties van Opdrachtnemer in één of meerdere kritische prestatie indicatoren (KPI's). KPI's zijn onderdelen waarop Opdrachtnemer door Saxion aangestuurd en beoordeeld wordt gedurende de contractperiode en deze hebben invloed op eventuele contractverlenging dan wel -beëindiging.

KPI 1	Facturatieproces
Toelichting KPI	Saxion streeft naar een optimaal facturatieproces volgens het principe First Time Right.
Meetmethode	Foute facturen (prijs en uren)/ totaal aantal facturen
Norm	<=5%

Rapportagevorm en frequentie	Managementrapportage (aan te leveren door opdrachtnemer) direct na afloop kwartaal.
Consequenties	Er dient een verbeterplan opgesteld te worden met als resultaat dat bij een volgende meting de score gelijk is aan de norm. Viermaal (4x) achter elkaar onder de norm presteren geeft Saxion het recht om de overeenkomst te ontbinden.
KPI 2	Managementinformatie
Toelichting KPI	Er behoefte aan transparante en adequate managementinformatie, zowel ad hoc als structureel. Hierdoor kan Saxion actief sturen, en krijgt het meer inzicht en sturingsmogelijkheden.
Meetmethode	Tijdige rapportage conform in PvE gestelde termijnen.
Norm	100%
Rapportagevorm en frequentie	Managementrapportage (aan te leveren door opdrachtnemer) conform in PvE gestelde termijnen.
Consequenties	Er dient een verbeterplan opgesteld te worden met als resultaat dat bij een volgende meting de score gelijk is aan de norm. Tweemaal (2x) achter elkaar onder de norm presteren geeft Saxion het recht om de overeenkomst te ontbinden.

In het geval onder de overeengekomen KPI's wordt gepresteerd, dient een verbeterplan opgesteld te worden met als resultaat dat bij een volgende meting de score gelijk is aan de norm. Tweemaal (2x) per contractjaar onder de norm presteren geeft Saxion het recht om de overeenkomst te ontbinden.

Managementinformatie

Door de continu veranderende Saxion-organisatie is er behoefte aan transparante en adequate managementinformatie, zowel ad hoc als structureel. Hierdoor krijgt Saxion meer inzicht en kan het actief sturen ten aanzien van de verrichte dienstverlening. Saxion wordt en blijft eigenaar van de data die Opdrachtnemer genereert op basis van uitvoering van de onderhavige opdrachten.

Eis Omschrijving

Opdrachtnemer stelt halfjaarlijkse financiële rapportages op ten aanzien van de geleverde dienstverlening. Het kalenderjaar is van toepassing op de halfjaarlijkse rapportages. Dit rapport wordt opgeleverd aan de contactpersoon van DMC en de Contractmanager van Saxion.

Inhoud van deze rapportage betreft minimaal de volgende informatie:

- Bestedingsoverzicht onderverdeeld naar bedrijfs onderdeel (kostenplaats) per periode per activiteit afgezet tegen vorige jaren en tegen Saxion als geheel, met daarin opgenomen:
 - Gefactureerd bedrag (excl. en incl. btw)
 - Omschrijving opdracht
 - Eventueel in rekening gebrachte meerkosten

Opdrachtnemer stelt kwartaalrapportages op, op basis van de opdracht. Dit betreft zowel informatie inzake tussentijdse rapportages en eind rapportages. Hier is het collegejaar van toepassing in plaats van een kalenderjaar. Dit rapport wordt opgeleverd aan de contactpersoon van DMC en de Contractmanager van Saxion.

Inhoud van deze rapportage betreft minimaal de volgende informatie:

- Concept & boodschap: (tussen) meting van de effectiviteit het campagneconcept en hoofdboodschap in de online marketing uitingen.
- Adviezen en resultaten vanuit de metingen
- Voortgang campagnes: bereiken we wat we willen bereiken? Bereik opbouw, begrip boodschap, aanmeldingen voor de oriëntatie activiteiten (i.s.m. strategisch marketingbureau).
- Proces inhoudelijk: hoe is de samenwerking en waar kunnen we optimaliseren?
- Rapportage op KPI's in relatie tot de diverse opdrachten.

Saxion kan altijd om extra informatie verzoeken bij een rapportage. Door Saxion kan ook tussentijds een rapportage worden opgevraagd.

Opdrachtnemer stelt de jaarrapportage in relatie tot de opdrachten, uiterlijk vier weken na het einde van het betreffende collegejaar beschikbaar. De datum van oplevering wordt in samenspraak vastgesteld tussen de contactpersoon van DMC en Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer zorgt dat managementinformatie voor Saxion makkelijk te interpreteren is en dat het makkelijk is om zaken te vergelijken, door eenduidige definities te hanteren

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de inhoud en het format van de rapportage te allen tijde kan worden gewijzigd of aangevuld. Tevens gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat de frequentie van de rapportage kan wijzigen. In alle gevallen worden voor de rapportage geen extra kosten doorberekend aan Saxion.

Naast de periodieke rapportages per kwartaal en per jaar, gaat Opdrachtnemer er mee akkoord dat zij kosteloos gevraagde managementinformatie aanlevert bij Saxion op het moment dat zij hier ad hoc om vraagt.

Nazorg	
Eis	Omschrijving
	Klachten worden door Opdrachtnemer klantvriendelijk en voortvarend afgehandeld door een heldere klachtenprocedure. Binnen twee werkdagen krijgt Opdrachtgever terugkoppeling over wanneer de klacht wordt opgelost.
	Opdrachtnemer pakt klachten op die liggen bij derden zoals exploitanten. Opdrachtnemer is hiervoor aanspreekpunt van Saxion.

2.2 Specifieke eisen

Werkproces: algemeen	
Eis	Omschrijving
	Affiniteit met en kennis (opdoen) van minimaal onderstaande doelgroepen van Saxion worden door Opdrachtnemer gewaarborgd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer wordt in staat gesteld om na definitieve gunning kennis op te doen waarbij Saxion van mening is dat de basis kennis van deze doelgroepen binnen 6 maanden na ingangsdatum Raamovereenkomst, aanwezig moet zijn bij het betreffende team. <u>Doelgroepen (nationaal als internationaal)</u> - Iedereen in binnen- en buitenland, vanaf ± 15 jaar, die zichzelf verder wil ontwikkelen/verder wil leren. Studiekeuze is het centrale thema die alle (b2c) doelgroepen van Saxion met elkaar verbindt. Echter, de elementen waarop ze hun keuze baseren verschillen per groep. - Leeftijdscategorieën Voltijd: 16 – 24 jarigen die willen gaan studeren aan een hbo instelling Deeltijd 24 –65 jarigen die zich verder willen professionaliseren binnen of juist buiten hun vakgebied (op- om- bij- en nascholing). - Onderzoek & ondernemerschap (B2B; bedrijven, (semi)overheidsinstellingen en subsidieverstrekkers) - Employerbranding Opdrachtnemer draagt zorg voor accurate en actuele kennis van de diverse doelgroepen, de ontwikkelingen in die markten en de trends relevant voor de ontwikkeling van het concept. Opdrachtnemer maakt zich de merkstrategie van Saxion eigen voorafgaand aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer treedt op als online marketingpartner van Saxion, waarbij zij in samenwerking met Saxion en het strategisch marketingbureau het overkoepelende marketingconcept doorontwikkeld naar een online marketing strategie en de uitvoering ervan verzorgt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de doorontwikkeling van de online marketing strategie voor de komende jaren. Opdrachtnemer adviseert medewerkers en biedt op verzoek van Saxion trainingen. Dit heeft betrekking op de door Opdrachtnemer uitgevoerde diensten gedurende de uitvoering van de opdracht. Doel is om de kennis binnen DMC Saxion te vergroten ten einde ook een aansluitend sterke strategie op Saxion kanalen te bewerkstelligen. Indien Opdrachtnemer voor een Opdracht samenwerkt met één van de andere gecontracteerde leveranciers van Opdrachtnemer (strategisch marketingbureau en strategisch bureau voor grafisch ontwerp, vormgeving en DTP etc.) dragen zij samen verantwoordelijkheid voor afstemming, correcte en tijdige uitvoering van de opdracht, zonder dat hier extra kosten uit voortvloeien voor Saxion. De Contractpartner die de initiële opdracht heeft ontvangen van

Saxion is verantwoordelijk voor het tijdig opleveren van het afgesproken resultaat tussen Opdrachtnemer en Saxion.

De social mediamanager van DMC plant en voert beperkt 'eigen' social mediacampagnes en heeft daarvoor een gedeelde toegang nodig tot de advertising platformen van de social media accounts van Saxion. De facturatie daarvan verloopt, afhankelijk van het platform, al dan niet via Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer stelt indien gevraagd door Saxion, in samenwerking met het Strategisch Marketingbureau een online marketingplan op, op basis van de campagnestrategie.

Opdrachtnemer is (mede) verantwoordelijk voor het ontwikkelen, uitvoeren en optimaliseren van de SEA strategie (Search Enging Advertising).

Kennis en kunde algemeen

Eis Omschrijving

Opdrachtnemer maakt zich de merkstrategie, merkbeleid en huisstijl van Saxion eigen, op basis van alle hiervoor ontwikkelde documentatie met ingang van 1 februari 2022. Onderdeel hiervan is in ieder geval één (of meer) sessies voor kennisoverdracht met huidige Opdrachtnemer, die de huisstijl heeft ontwikkeld.

Opdrachtnemer adviseert Saxion doorlopend over relevante trends en ontwikkelingen in de markt op het gebied van online marketing.

Opdrachtnemer organiseert minimaal 2 kennissessies per jaar waarin Opdrachtnemer kennis deelt met DMC, teneinde de kennis over online marketing te vergoten in het belang van het merk.

Metingen en software

Eis Omschrijving

Opdrachtnemer draagt zorg voor metingen van de online marketing campagne. De wijze waarop Opdrachtnemer hier nader invulling aan geeft zal in overleg met Saxion worden bepaald.

Dashboard met 24/7 beschikbaarheid en real-time data voorziening. Er is sprake van enkele key-users binnen DMC die gebruik maken van het dashboard.

Opdrachtnemer is eigenaar van de te gebruiken software. Saxion is eigenaar van de verworven data.

Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een actueel campagne inzicht in de vorm van een dashboard met realtime data.

Het binnen de overeenkomst te gebruiken format voor rapportage, evaluatie en aansluitend advies wordt in onderling overleg vastgesteld dan wel doorontwikkeld

Na elke campagneperiode vindt er een evaluatiegesprek plaats over de campagne. Deze evaluatie gaat inhoudelijk in op de resultaten en bevat bevindingen en aanbevelingen over de aanpak.

Niet alleen vindt evaluatie achteraf plaats, ook gedurende een campagne wordt er tussentijds geëvalueerd waarin Opdrachtnemer een proactieve houding dient aan te nemen. Wanneer dreigt dat geplande resultaten niet behaald worden, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever proactief en wordt er in overleg bijgestuurd

Online media inkoop	
Eis	Omschrijving
	Opdrachtnemer is onafhankelijk van publishers doordat Opdrachtnemer zelf geen partij is of aandeel heeft in de verkoop van online advertentieruimte en adviseert Saxion onafhankelijk.
	Indien gewenst verzorgt Opdrachtnemer de media-inkoop van online middelen voor de diverse gevraagde campagnes die Saxion niet zelf inkoopt
	Opdrachtnemer onderhandelt met de diverse adverteerders/publishers over een scherpe prijs/kwaliteitverhouding van aan te kopen diensten en is hierover transparant naar Opdrachtgever

Werkproces: verstrekken opdrachten	
Eis	Omschrijving
	Opdrachten die aan Opdrachtnemer worden verstrekt, worden per Opdracht verstrekt. Deze opdrachten worden ook wel nadere Opdrachten of nadere overeenkomsten genoemd.
	Saxion beschikt over een format voor een offerte aanvraag, zijnde een briefingsformulier. Dit format zal gedurende de duur van de Raamovereenkomst worden gebruikt waarbij het format aan verandering onderhevig kan zijn mits beide partijen hier overeenstemming over bereiken.
	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er op nadere Opdrachten soms een hoge tijdsdruk ligt, dit wil zeggen een spoedopdracht. In dat specifieke geval dient Opdrachtnemer zich maximaal in te spannen om de vereiste levertijden van deze spoedopdracht te realiseren (levertijd is vermeld in de opdrachtbeschrijving). Deze levertijden wijken af van hetgeen in het PvE is opgenomen.
	Opdrachtnemer informeert Saxion zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaats kan vinden. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.

3 Kwaliteit (PvW)

Hieronder zijn de 4 kwaliteitscriteria beschreven. Het is van uiterst belang dat de Inschrijving voor kwaliteit ook meetbaar is. De tekst moet verifieerbare, uitvoerbare en tastbare informatie bevatten zodat Saxion in staat is het Hoe en Waarom te kunnen beoordelen. Als input voor de beantwoording van kwaliteit geldt alle gegeven informatie in de Aanbestedingsdocumenten, inclusief eventuele verwijzingen naar achtergrondinformatie over Saxion. Daarbij dient de beantwoording van de kwaliteitscriteria minimaal te voldoen aan de gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten. De inhoudelijke tekst hoeft dus geen herhaling te zijn van het voldoen aan de gestelde eisen. Inschrijver voldoet daar, naar zijn mening, aan door in te schrijven.

De beantwoording van de vragen dienen te zijn zonder het gebruik van hyperlinks, verwijzingen naar publiek verkrijgbare informatie of dergelijken tenzij daar uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven in de vraagstelling. Als Inschrijver dit wel doet zal de verwijzing o.i.d. geen onderdeel uitmaken van de beoordeling van deze vraag.

Met 1 A4 (of een meervoud hier van) wordt één zijde van een geprinte A4 bedoeld. De te gebruiken lettergrootte is Arial 10 pnt met een marge van 2.5 (boven, onder, links en rechts).

3.1 Kwaliteitscriterium 1: casus Branding

Doelstelling

Saxion is op zoek naar een online marketingpartner die de hoeveelheid en complexiteit van de online marketing uitvraag kan overzien en daar een sterke online strategie bij kan ontwikkelen, ten einde zowel te bouwen aan het merk, als het verbeteren van de werving en overige activiteiten.

Om een inschatting te kunnen maken of de inschrijver de onderhavige opdracht van Saxion begrijpt, wil zij van Inschrijver weten wat haar visie is ten aanzien van de vraag:

Hoe kan Saxion het merk sterker online profileren vanuit het oogpunt van branding?*

**in het briefingsdocument/documentatie toegevoegd als bijlage 5 en 6 is meer informatie over de huidige campagnes te vinden, inclusief een overzicht van alle overige lopende online campagnes..*

De merkstrategie inclusief toegang tot de brandportal, kan worden opgevraagd door middel van het versturen van de ondertekende geheimhoudingsverklaring, zie bijlage 4. Het is raadzaam de merkstrategie zo spoedig mogelijk na publicatie van de aankondiging van deze aanbesteding op TenderNed op te vragen.

Inschrijver wordt gevraagd om op basis van de bijgevoegde briefing een uitwerking in te dienen conform het hieronder beschrevene. De casus is een realistisch vraagstuk maar betreft geen actueel campagneconcept.

Uitwerking "casus Branding"

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de casus wordt uitgewerkt en de beoogde doelstelling van de campagne wordt bereikt. Het gegeven antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De uitwerking bestaat uit drie opdrachten, te weten;

1. Hoe kan Saxion door middel van online marketing het merk Saxion sterker online profileren zowel nationaal als internationaal? Maak een keuze uit onderstaande drie opties welke naar mening van Inschrijver de beste oplossing biedt voor Saxion om te komen tot.... De keuze moet onderbouwd worden. *Let op; er wordt niet gevraagd naar een uitwerking van een campagne opbouw/structuur.*
Optie 1. Een extra laag/campagne naast/boven op de bestaande campagnes
Optie 2. Branding verwerken en versterken in de bestaande campagnes
Optie 3. De online campagne structuur en opbouw opnieuw vormgeven

Op basis van het antwoord op vraag 1, werkt Inschrijver vraag 2 en 3 nader uit.

2. Geef op basis van de gemaakte keuze in opdracht 1, in een moodboard (video, foto, gif of vrije keuze) weer hoe dat conceptueel eruit komt te zien voor nationaal als internationaal en hoe Saxion zich onderscheidt van andere hogescholen.
3. Geef op basis van de gemaakte keuze in opdracht 1 aan welke online kanalen Inschrijver gaat inzetten op het gebied van branding. Maak daarin al dan niet onderscheid tussen nationaal en internationaal. Schrijf ook een onderbouwing van de gemaakte keuzes, waarom en met welk doel etc. is de keuze gemaakt. Werk vervolgens minimaal 3 en maximaal 5 visuele middelen uit die voortkomen uit de gekozen kanalen voor zowel Nederland als de internationale focuslanden. De focuslanden zijn: Duitsland, Bulgarije, Roemenië, China, Indonesië, Italië, en Griekenland.

Het antwoord mag bestaan uit :

Voor opdracht 1: max 1 A4 of 2 slides

Voor opdracht 2: 1 slide of 30 seconden video

Voor opdracht 3. max 1 A4 tekst of 3 slides met tekst tbv onderbouwing en min. 3 of max 5 middelen uitgewerkt

** met slides worden de slides uit een PP bedoeld.*

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden, waarbij het naleven/voldoen van de briefing en vertaling van het merk en de huisstijl, als toetsmiddel wordt gehanteerd.

Hierbij let zij op:

- De beantwoording van de drie opdrachten volledig zijn uitgewerkt.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

Dit gunningscriterium maakt onderdeel uit van de "Nadere toelichting". Zie voor meer informatie hoofdstuk 4.3.2.

3.2 Kwaliteitscriterium 2: casus B2B

Doelstelling

Ontwikkel een online marketingcampagne voor de beschreven B2B doelgroep waarbij de uitdaging ligt op meerdere product-marktcombinaties en doelstellingen binnen 1 doelgroep. Geef inzicht in de online marketingstrategieën en adviezen om het aantal aanvragen voor een gesprek met één van onze business developers (deeltijd) en het aantal aanmeldingen voor een rondleiding (*onderzoek*) te maximaliseren. In het briefingsdocument/documentatie toegevoegd als bijlage 5 en 7 is meer informatie te vinden.

Let op: Een advies in de vorm van een visuele uitwerking van middelen wordt niet gevraagd. Het betreft een schriftelijke uitwerking waar wel visuele weergaven aan toe wordt gevoegd.

Uitwerking

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstelling omtrent implementatie en uitvoering wordt uitgewerkt en daarmee wordt bereikt. Het gegeven antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De uitwerking bestaat uit vier opdrachten;

- 1 Geef een voorstel voor online media-inzet (kanalen & middelen) met een duurzaam karakter (basis voor meerdere jaren)
- 2 Een planning waarin minimaal is opgenomen de te doorlopenactiviteiten, wijze samenwerking en met wie, doorlooptijd.
- 3 Geef inzicht in de wijze hoe verzamelde data omgezet kan worden in kwalitatieve traffic richting doelgroepen en contactgroepen.
- 4 Geef op basis van het budget aan welk deel ingezet wordt voor ontwikkeling (dienstverlening) en welk deel wordt ingezet voor daadwerkelijke media inkoop.

Uitgangspunten uitwerking:

- Looptijd campagne is 6 maanden met een duurzaam karakter (basis uitgangspunt), budget 50K incl. BTW.
- Huisstijl en merkstrategie (incl. onze kernwaarden) worden verwerkt in de campagne
- Website optimalisatie aan de kant van Saxion is geen onderdeel van deze casus
- B2B is een nieuwe (wat betreft online marketing), maar zeer belangrijke doelgroep voor Saxion
- Focus ligt op een eerste basisopzet met daarin eventuele innovaties verwerkt.

Het antwoord mag uit maximaal 2 A4 aan tekst bestaan en maximaal 1 A3 voor de visuele weergave van de planning en de campagne structuur (Let op: er wordt geen uitwerking van de campagne gevraagd).

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden, waarbij het naleven/voldoen van de briefing en vertaling van het merk en de huisstijl, als toetsmiddel wordt gehanteerd.

Hierbij let zij op:

- De beantwoording van de vier opdrachten volledig zijn uitgewerkt.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?
 - Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

Dit gunningscriterium maakt onderdeel uit van de "Nadere toelichting". Zie voor meer informatie hoofdstuk 4.3.2.

3.2 Kwaliteitscriterium 3: Implementatie en samenwerking

Doelstelling

Saxion wenst een zo soepel mogelijke overgang van de overeenkomst met de huidige partner naar de nieuwe Raamovereenkomst met de beoogde Opdrachtnemer. Hierbij moet uitdrukkelijk aandacht zijn voor het leren kennen van Saxion, de merkstrategie, het team waarmee wordt samengewerkt en de samenwerking met partners van Saxion. Saxion wenst dat Opdrachtnemer mee kan bewegen met de veranderingen die zich in het werkveld afspelen (actieve houding).

Het is van belang dat de interne klanten/opdrachtgevers van DMC na ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst, een zo geruisloos mogelijke overgang beleven waarbij de dienstverlening doorgang blijft vinden.

Saxion wil een beeld krijgen van de wijze waarop inschrijver als Opdrachtnemer wil gaan werken met Saxion als Opdrachtgever en haar overige partners binnen DMC, waarbij een persoonlijke benadering gewenst is. De partners binnen DMC voor de wervingscampagnes zijn in ieder geval het Strategisch Marketingbureau en het Strategisch bureau voor grafisch ontwerp, vormgeving en DTP.

Het plan van Inschrijver moet concreet beschrijven welke processtappen er doorlopen moet worden om tot een geslaagde implementatie en samenwerking te komen, en de wijze waarop Inschrijver invulling wenst te geven aan de betreffende processtappen.

Uitwerking "implementatie en samenwerking"

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstelling omtrent implementatie en samenwerking wordt uitgewerkt en daarmee wordt bereikt. Het antwoord is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

De volgende elementen maken minimaal onderdeel uit van de uitwerking ten aanzien van implementatie:

- Planning
- Leren kennen van Saxion (wijze waarop opdrachtnemer zich o.a. de merkstrategie, de huisstijl, bedrijfscultuur, bedrijfsprocessen etc. eigen maakt).
- Kennismaken partners DMC

De volgende elementen maken minimaal onderdeel uit van de uitwerking ten aanzien van samenwerking:

- Welke verwachtingen heeft Inschrijver ten aanzien van taken en rollen van Saxion in de samenwerking.
- Op welke wijze wenst Inschrijver invulling te geven aan de samenwerking met andere (nog) gecontracteerde partners van DMC.
- De manier waarop invulling wordt gegeven aan kennisdeling tussen Opdrachtnemer en Saxion tijdens de contractperiode;
- Minimaal 2x per jaar sessies met medewerkers DMC– werkwijze kennisdeling-
 - Voorstel thema's
 - Voorstel wijze invulling van de sessies
- Definitie van een goede samenwerking met DMC van Saxion volgens Inschrijver en werk deze uit middels een voorbeeld.

Bovenstaande aspecten zijn geen nadere (sub)gunningcriteria. Het betreffen aspecten die in het antwoord moeten worden opgenomen en waarop de beoordelaars de Inschrijving beoordelen om te komen tot één integraal rapportcijfer voor K3.
Het antwoord mag uit maximaal 2 A4 aan tekst bestaan.

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden. Hierbij let zij op:

- De beantwoording ingaat op alle gevraagde onderwerpen.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - *Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?*
 - *Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;*
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

3.3 Kwaliteitscriterium 4: Meetbaarheid en effectiviteit

Doelstelling

Om de effectiviteit van de campagnes in kaart te kunnen brengen moet hetgeen wat ingezet is, gemeten worden. In de huidige situatie wordt er gebruik gemaakt van meerdere DataStudio dashboards met daarin de belangrijkste data uit diverse bronnen (Analytics, Google Ads, Facebook, etc.). Saxion richt haar campagnes in voor verschillende doelgroepen en maakt daarom gebruik van meerdere dashboards. Het is de wens om in de nieuw te sluiten Raamovereenkomst meer gebruik te maken van diverse tools om de effectiviteit te meten en op basis van de conclusies, de campagnes al dan niet aan te passen. Het betreft een doorontwikkeling van de huidige dashboards.

De campagnes dragen direct bij aan diverse performance KPI's en zorgt voor aanmeldingen voor open dagen en opleidingen. Saxion wil van inschrijver weten op welke performance KPI's zij de campagnes en de effectiviteit daarvan meetbaar maken. Tevens dient inschrijver aan te geven op welke wijze zij de gestelde KPI's wil gaan toetsen en meten tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

Uitwerking "meetbaarheid en effectiviteit"

Inschrijver wordt beoordeeld op de mate waarin de beoogde doelstellingen van de diverse campagnes worden bereikt. Het gegeven antwoord mag niet in strijd zijn met wet- en regelgeving en is in lijn met de overige aspecten van de Inschrijving (geen tegenstrijdigheden/inconsequenties).

Als uitgangspunt geldt dat minimaal twee doelgroepen van Saxion terug moeten komen in de metingen/uitwerking waarbij de volgende elementen hiervan minimaal onderdeel uit maken:

- Beschrijving van de performance kpi's en meetmethode die door inschrijver ingezet worden, rekening houdend met structurele metingen, waaronder voorafgaand aan livegang, tijdens en na afloop van campagnes.
- Omschrijving van de wijze waarop wordt getoetst en gemeten, al dan niet in combinatie met de beschreven tools;
- Wijze en frequentie van rapporteren na uitvoering meting inclusief advisering;
- Inschrijver levert een voorbeeld aan van een rapportage zoals hij/zij deze aan Saxion zou opleveren bij gunnen van de opdracht. Dit betreft een actueel voorbeeld;
- Handelswijze wanneer de doelstellingen betreffende de performance kpi's van een campagne niet worden behaald. Maak hierbij onderscheid in te beïnvloedbare (omgevings) factoren als niet beïnvloedbare (omgevings)factoren, als oorzaak van het niet behalen van de gestelde KPI.

Om inzicht te geven in de wijze waarop Inschrijver aan Saxion tools/meetmethoden gaat aanleveren om de beoogde effectiviteit te toetsen, wordt Inschrijver gevraagd om een actueel voorbeeld aan te leveren, niet ouder dan 1 jaar gerekend vanaf publicatiedatum aanbesteding. Tevens wordt op basis van het actuele voorbeeld een voorbeeld rapportage opgeleverd. Het actuele voorbeeld moet voldoen aan de AVG voorwaarden dan wel een actueel voorbeeld met naam en toenaam mits Inschrijver hiervoor toestemming heeft van betreffende opdrachtgever.

Het antwoord mag uit maximaal 2 A4 aan tekst bestaan. Een voorbeeld rapportage mag aangeboden worden door middel van dashboard of via een hyperlink welke leidt naar een digitale rapportage of bijvoorbeeld naar demo omgeving waarin het voorbeeld zichtbaar is.

Beoordelingskader

De beoordelingscommissie kijkt naar het totaalbeeld van het hetgeen Inschrijver heeft aangeboden. Hierbij let zij op:

- De beantwoording ingaat op alle gevraagde onderwerpen en elementen.
- De beantwoording concreet is uitgewerkt en onderbouwd met relevante argumenten (doelmatig/doeltreffend). Daarbij kunnen bijvoorbeeld de volgende vragen aan de orde komen:
 - *Geeft de Inschrijver een duidelijk inzicht in zijn afwegingen?*
 - *Zit er een duidelijke en passende logica/gedachte achter de gemaakte keuzes?;*
- Dat de beantwoording van Inschrijver de beoordelaars overtuigt dat de beoogde doelstelling wordt behaald.

4 Beoordeling gunningcriteria

Gunning vindt plaats op basis van het criterium Economische meest voordelige inschrijving op basis van de beste kwaliteit-prijs verhouding. Om te beoordelen welke inschrijving de inschrijving met beste prijs-kwaliteitverhouding is, worden de inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig onderstaande beoordelingsprocedure.

De Inschrijving wordt in eerste instantie beoordeeld op basis van knock-out criteria zoals vermeld in het programma van eisen. Als de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen, worden de gunningsonderdelen beoordeeld.

4.1 Gunningscriteria

Welke Inschrijver de inschrijving met de beste kwaliteit-prijs verhouding heeft gedaan, wordt aan de hand van de volgende subgunningscriteria bepaald;

- Prijs 1: Totaalprijs
- Kwaliteitscriterium 1: Casus Branding
- Kwaliteitscriterium 2: Casus B2B
- Kwaliteitscriterium 3: Implementatie en samenwerking
- Kwaliteitscriterium 4: Meetbaarheid en effectiviteit

De Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling het hoogste aantal punten heeft, wordt gekenmerkt als de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding en komt in aanmerking voor gunning.

In onderstaande tabel wordt per criterium aangegeven de maximaal toe te kennen punten.

Onderdelen beoordeling		Subgunning	Totaal
P1	Prijzenblad	20	
			20
K1.	Casus Branding	25	
K2.	Casus B2B	25	
K3.	Implementatie en samenwerking	18	
K4	Meetbaarheid en effectiviteit	12	
			80
Totaal aantal punten			100

Bij elke score hoort, per subgunningscriterium, een waarde in punten. De score reeks loopt van 9 naar 0. Een door het beoordelingsteam toegekende score betreft telkens een teamresultaat in consensus en geen gemiddelde van individuele scores. Bij score 9 (maximum score) wordt het maximale aantal punten toegekend. Bij een score van 0 worden geen punten toegekend.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de gunningcriteria voor de inschrijvingen die voldoen aan alle gestelde eisen.

De leden van de beoordelingscommissie zullen elk individueel de uitwerking beoordelen en waarderen met een score. Vervolgens zal op basis van consensus door het beoordelingsteam de uiteindelijke score per kwaliteitsaspect worden bepaald. Om een indruk te geven van de scores wordt hierna een toelichting gegeven van scores en het bijbehorende waardeoordeel.

Bij elke score hoort, per subgunningscriterium, een waarde in punten. De score reeks loopt van een waarde van 9 ("uitmuntend") naar 0, waarbij een 9 voor 100% van de punten staat en een 0 voor 0% van de punten staat. Een door het Beoordelingsteam toegekende score betreft telkens een teamresultaat in consensus en geen gemiddelde van individuele scores. Tijdens de beoordeling van de kwaliteit is de inschrijfprijs niet bekend bij de personen die de beoordeling uitvoeren.

In onderstaande tabel is weergegeven wat de maximaal toe te kennen punten per beoordelingscriterium is.

Beoordeling	Score	% punten
Uitmuntend: De beschrijving betreft een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord dat volledig is gebaseerd op alle uitgangspunten van deze Europese aanbesteding. De vraag is volledig uitgewerkt en inhoudelijk uitstekend, innovatief en aansprekend beantwoord. Er worden inhoudelijke specifieke relevante en innovatieve bijzonderheden aangeboden die volledig aansluiten bij de vraag van Saxion.	9	100
Zeer goed: Alle gevraagde onderwerpen/elementen zijn volledig uitgewerkt en beantwoord met inhoudelijke specifieke relevante/innovatieve bijzonderheden of bijzonderheden die zeer goed aansluiten bij de vraag. Echter hebben niet alle uitgewerkte elementen een toegevoegde waarde voor Saxion.	8	85
Goed: Alle gevraagde onderwerpen/elementen zijn uitgewerkt en beantwoord, echter met ten dele inhoudelijke specifieke relevante/innovatieve bijzonderheden of bijzonderheden die niet geheel aansluiten bij de vraag. Alle gevraagde elementen zijn benoemd, waarvan 1 element een toegevoegde waarde heeft voor Saxion.	7	70
Voldoende: Voldoet voldoende aan hetgeen gevraagd, waarbij het criterium wordt gedekt op inhoudelijk voldoende wijze. Maximaal 2 elementen zijn niet benoemd. Minimaal één ander element een toegevoegde waarde heeft voor Saxion. Of alle elementen zijn benoemd maar geen van de elementen heeft een toegevoegde waarde.	5	40
Matig: Meer dan twee elementen of onderdeel in het antwoord ontbreekt en Inschrijver is matig inhoudelijk relevant op de gevraagde elementen en aspecten ingegaan en/of voldoet niet aan het criterium en/of de uitwerking geeft onvolledige informatie.	2	20
Slecht of niets Inschrijver heeft niets ingevuld of heeft niet voldaan aan de aspecten van de vraag.	0	0

4.2 Beoordeling prijs

4.2.1 Prijzenblad

Het prijzenblad bestaat uit diverse functies waarvan Saxion van mening is dat deze functionarissen ingezet worden bij het uitvoeren van de opdracht. Op basis van een verwachte verhoudingsgewijze inzet van de betreffende functie binnen een opdracht, wordt het geoffreerde uurtarief vermenigvuldigd met een vooraf bepaald getal wat in verhouding staat tot de verwachte inzet.

Alle gevraagde uurtarieven moeten door Inschrijver worden ingevuld worden. Op het moment dat Saxion van mening is dat er sprake is van een manipulatieve inschrijving, door bijvoorbeeld het invullen van negatieve of nultarieven, of inschrijving met niet marktconforme tarieven, wordt dit nader onderzocht. Als de aanname van Saxion juist is, dan wordt de inschrijving niet nader beoordeeld en terzijde gelegd.

Op het moment dat Inschrijver van mening is dat er andere functiebenamingen toepasbaar zijn onder de genoemde functies, dan dient Inschrijver dit aan het prijzenblad toe te voegen in het daarvoor bestemde veld onder de betreffende functie.

In de prijs zijn alle kosten opgenomen die verband houden met het voldoen aan het programma van eisen, hetgeen opgenomen in de Raamovereenkomst en aan de in de inschrijving gedane toezeggingen met betrekking tot de kwaliteitscriteria. Inschrijver heeft bij het opstellen van de inschrijving rekening gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd

Inschrijver dient in het prijzenblad, alle lichtblauwe velden in te vullen. De individuele tarieven worden vermenigvuldigd met de vooraf bepaalde factor, waarna alle vermenigvuldigde prijzen bij elkaar op worden geteld. Deze totaaltelling wordt gezien als de totaalprijs.

4.2.2 Beoordeling prijs

Het is de wens van Saxion om te komen tot een fair en transparant tarief voor beide Partijen en tot het inzichtelijk maken van de toegevoegde waarde van een Inschrijver.

Rekenkundig zal de volgende formule worden toegepast om de feitelijke score te berekenen:

Laagste aangeboden Totaalprijs

----- * gewicht = score criterium prijs.

Aangeboden Totaalprijs Inschrijver

4.3 Beoordeling kwaliteit

4.3.1 *Beoordeling kwalitatieve documenten*

De beoordeling van de EMVI-criteria, geschiedt door de Beoordelingscommissie. De kwalitatieve documenten van de geldige inschrijvingen zullen worden voorgelegd aan de Beoordelingscommissie. De Beoordelingscommissie beoordeelt de inschrijvingen en geeft cijfers. De Beoordelingscommissie stelt per inschrijver de definitieve scores en motiveringen vast voor de EMVI-criteria. Niet eerder dan dat de definitieve scores en motivering per criterium van de kwalitatieve documenten in consensus zijn vastgesteld, zal worden aangevangen met de beoordeling door middel van het toelichtingsmoment middels een presentatie.

4.3.2 *Toelichtingsmoment middels presentatie*

Door middel van een presentatie wenst Saxion de Inschrijvingen te verifiëren. Alle inschrijvers die theoretisch nog in aanmerking kunnen komen voor het winnen van de aanbesteding, worden hiertoe uitgenodigd. Het toelichtingsmoment omvat het presenteren en beantwoorden van vragen mbt de gunningscriteria kwaliteit K1 en K2. Na de eerste presentatie ontvangt de genodigde inschrijver, een dag na de presentatie, nadere vragen of verzoeken tot nadere uitwerking van hetgeen is aangeboden, dit betreft de review. Deze review vindt een week na de eerste presentatie plaats. Genodigde inschrijver mag verduidelijkingsvragen stellen na ontvangst van de reviewvragen, deze worden vertrouwelijk behandeld.

Indien na de review blijkt dat het voorafgaand aan deze toelichting gegeven cijfer bijgesteld moet worden naar mening van de beoordelaars, dan is dit mogelijk met maximaal 1 score verschil. De beoordelaar dient de aanpassing te motiveren. Als voorbeeld; de schriftelijke beoordeling heeft als consensus een 7 gescoord, dan kan de score naar een 5 of een 8 worden bijgesteld. Bij een score van 2 kan deze enkel 1 score hoger gewaardeerd worden maar niet lager.

Zowel de presentatie als de review vindt plaats op locatie van Saxion, te Deventer of te Enschede. De definitieve ruimte en tijdstippen worden zo spoedig mogelijk na inschrijving bekend gemaakt. De data die hiervoor gepland zijn, staan vermeld in de tabel in paragraaf 2.6, beschrijvend document deel A.

Genodigde inschrijver mag met maximaal 4 personen aanwezig zijn bij de presentatie waaronder de contactpersoon (accountmanager) beoogd voor Saxion, het creatieve brein, de strateeg en de verantwoordelijke persoon of organisatie die de toekomstige metingen gaat uitvoeren en monitoren. Uiteraard kunnen deze vier verantwoordelijkheden in één of meerdere functie(s) terugkomen.

Voor de presentatie – incl. het stellen van vragen – wordt per Inschrijver maximaal 1,5 uur uitgetrokken. Voor de review -incl. het stellen van vragen - wordt per inschrijver maximaal 1 uur uitgetrokken. De regie van beide bijeenkomsten ligt te allen tijde bij Saxion. Vragen worden doorlopend tijdens de sessie gesteld.

De presentatie bestaat uit de volgende onderdelen met vermelding van de voorstelling van indeling tijdens de presentatie:

#	Onderdelen Presentatie	Duur
1.	Toe te lichten onderwerpen conform hoofdstuk 3	60 minuten
.	<i>Kwaliteitscriterium 1 en 2</i>	
2.	Stellen vragen	30 minuten
	Totaal	90 minuten (1,5 uur)

Bijlage 1. **Deel A; Concept Raamovereenkomst**
 Deel B; Concept Waakvlamovereenkomst

Documenten zijn als separate bijlagen toegevoegd in TenderNed.

Bijlage 2. AISUT 2019

Bijlage 3. Prijsenblad

Is als separate bijlage toegevoegd aan TenderNed.

Bijlage 4. Geheimhoudingsverklaring

Is als separate bijlage toegevoegd aan TenderNed.

Bijlage 5. Achtergrondinformatie K1 en K2

Algemene omschrijving:

Saxion heeft verschillende ambities en wil een kennispartner zijn in de regio (deeltijd onderwijs) en in- en buiten de regio (onderzoek). Daarbij willen we groeien op het gebied van onderwijs (kennispartner in de B2B markt) en op het gebied van praktijkgericht onderzoek.

Voor onderwijs willen we de aankomende jaren onze omzet vergroten in de B2B markt waarbij we sturen op langdurige relaties om bedrijven en organisaties te ondersteunen bij ontwikkel/opleidingsvraagstukken.

Voor onderzoek willen we in 2025 minimaal in Nederland bekend staan als University of Applied Sciences (hierna UAS) die met betekenisvol praktijkgericht onderzoek van hoge kwaliteit maatschappelijke impact heeft. In 2030 staat Saxion UAS in Europa als vooraanstaand te boek.

Achtergrond

Saxion is een regionaal verankerde kennisinstelling met een internationale oriëntatie in onderwijs, onderzoek en ondernemerschap. De werving van nieuwe internationale studenten is de afgelopen jaren steeds belangrijker geworden daardoor draagt Saxion bij aan de internationalisering van de regio. Bij het werven van internationale studenten horen vele uitdagingen:

- Awareness van Saxion University of Applied Sciences bij internationale potentiële studenten
- Wanneer een potentiële internationale student ervoor kiest om in Nederland te studeren preferen zij vaak een onderwijsinstelling gelegen in de grote steden in het westen van het land
- Voor potentiële internationale studenten is het onduidelijk wat een University of Applied Sciences is in vergelijking met een Research University

Naast onze focus op Living Technology onderscheiden wij ons in de internationale markt door onze **persoonlijke aanpak, de sterke link met het werkveld en het community gevoel**. De persoonlijke aanpak komt naar voren in het feit dat we kleine klassen aanbieden, dit is uniek in de internationale markt. Hierdoor ontstaat er ook een persoonlijke en respectvolle omgang tussen docenten en studenten. Ook bieden we persoonlijke begeleiding aan zowel alvorens de start van je studie als tijdens. De sterke link met het werkveld komt in vele aspecten tot uiting. Er wordt praktijk gericht onderwijs gegeven waarbij vraagstukken uit de praktijk en maatschappij worden behandeld. Studenten geven aan dat zij zich door deze manier van onderwijs zekerder voelen om straks met hun professionele carrière te starten omdat de stap, door het praktijk gerichte onderwijs, kleiner is. Saxion is een UAS voor iedereen ongeacht achtergrond en nationaliteit, ook wordt er naar je omgekeken en helpen we je waar nodig. Internationale studenten geven aan dat ze hierdoor Saxion ervaren als hun second home.

Bijlage 6. Briefing K1

In de huidige vorm zijn de online wervingscampagnes van Saxion opgebouwd vanuit 'productlijnen' en de bijbehorende doelgroepen. Zo zijn er specifieke wervingscampagnes voor; deeltijd onderwijs, voltijd onderwijs en internationaal onderwijs. Per productlijn is de doelgroep gedefinieerd en wordt de online strategie op basis van die beide elementen, productlijn en doelgroep, ingevuld. Uitdagend aan de huidige opbouw is dat de doelgroepen veranderen, waardoor er onder andere meer overlap ontstaat tussen de diverse doelgroepen. Een voorbeeld daarvan is dat de deeltijd (DT) doelgroep jonger wordt en daardoor steeds meer overlap heeft met de voltijd (VT) doelgroep op het gebied van leeftijd. Iemand van 20 jaar kan op deze manier zowel terecht komen in de DT, als in de VT campagne.

In de wervingscampagnes wordt gewerkt vanuit de See, Think, Do, (Care) methode. Op deze manier wordt een potential door de funnel geleid tot een van de gewenste conversies. De campagnes zijn momenteel opgedeeld in continue marketing periodes en open dagen periodes welke elkaar afwisselen. Deze campagne periodes lopen dus nooit tegelijkertijd. Dat houdt in dat de focus van de campagne per periode verschilt. In de open dagen periodes ligt de focus uiteindelijk op het behalen van aanmeldingen voor de open dagen. In de continue periodes wisselen de thema's afhankelijk van de timing in het jaar en wisselen de conversies per thema en timing. Daarnaast bestaan continue periodes soms ook uit diverse segmenten met variërende boodschappen.

Naast deze hoofd campagnes lopen er diverse losse campagnes. Momenteel zijn dat losse opleidingscampagnes per opleiding gericht op search & display (remarketing). Daarnaast wordt er bijvoorbeeld een tijdelijke employer branding campagne aan toegevoegd. Zo is er een grote diversiteit aan campagnes en wordt het merk Saxion verwerkt in al die campagnes. Echter, branding aan sich heeft geen 'eigen' campagne of laag in de bestaande diverse campagnes.

Internationaal

Het zijn de jongens en meiden die willen studeren, de huidige generatie 'scholieren', aangeduid als Generatie Z. Belangrijke thema's zijn: duurzaamheid en inclusiviteit. Daarnaast is ondernemerschap is populair onder jongeren. Zowel door de technologische mogelijkheden als de nadruk hierop vanuit de samenleving en het onderwijs. Generatie Z wil haar eigen toekomst bepalen en wil bij kunnen sturen op elk moment. Saxion is als onderwijsinstelling daarbij een coach, die de student tools aanreikt voor zijn of haar toekomst.

Ouders zijn ook belangrijk in de beslissing om in het buitenland te studeren en waar. Ze zijn op zoek naar **persoonlijke aandacht in kleine klassen** als het gaat om onderwijs met een goede aansluiting op de praktijk. De baankans in Nederland en de ervaringen van alumni zijn van belang voor internationale studenten, met name uit minder kansrijke landen.

Vrienden en peers spelen ook een belangrijke rol bij het beslissingsproces om in het buitenland te gaan studeren. Het is makkelijk om samen zo'n grote stap te zetten. Ook kan het hen motiveren. **Community building** is dus al belangrijk in het studiekeuzeproces, met name voor buitenlandse studenten. De internationale doelgroep laat ook zien dat zij zeer betrokken zijn en interactie wordt opgezocht (bijvoorbeeld op social media).

Voor het keuzeproces bij de internationale student gaat het voornamelijk om de opleiding, ze kiezen echt voor de opleiding en de locatie is ondergeschikt. Daarom is het belangrijk om de verscheidenheid van onze opleidingen uit te lichten.

Bijlage 7. Briefing K2

Wat houdt onderwijs voor de B2B markt in bij Saxion?

Saxion bereidt professionals voor op hun rol in een dynamische samenleving in een wereld die steeds slimmer wordt. Professionals weten als geen ander wat het is dat hun vakgebied en de wereld in beweging zet en bedrijven willen dat hun medewerkers de kansen zien die deze veranderingen en vernieuwingen bieden.

Als Saxion zijn we een kennispartner die er is voor bedrijven en organisaties in de regio om hen te helpen met ontwikkel/opleidingsvraagstukken. Of het nu gaat om langdurige of korte trajecten. Wij bieden altijd een passende (maatwerk) oplossing voor de (individuele) medewerker(s).

Wat is praktijkgericht onderzoek bij Saxion?

Vragen uit de samenleving vormen de basis voor ons praktijkgericht onderzoek. We verbinden studenten met onderzoekers en experts uit het werkveld. Samen werken we aan duurzame oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken. Concrete oplossingen, waarmee bedrijven en organisaties direct een stap verder kunnen zetten en we samen onze toekomst vormgeven. Onze regio is de plek waar we trots op zijn en waarmee we onszelf verbonden voelen. Al kijken we ook over onze landgrenzen heen. Hierbij focussen wij ons op:

Gezondheid, Veiligheid, Duurzaamheid, Sleuteltechnologieën (bijv. nanotechnologie) en Maatschappelijke innovatie (bijv. ethiek)

Doelgroep B2B:

- Bedrijven, instellingen, organisaties in Oost-Nederland
- MKB en/of regionale corporate bedrijven