

Van	Ronald van Berkel	Datum	9 oktober 2020
ID-nummer	WBL-1402129618-1075		
Onderwerp	Nota van Inlichtingen – Beschrijvend document WBL1402129618-1021 Corporate Communicatie en Marketingcommunicatiediensten		

Deze Nota van Inlichtingen behoort bij en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken van de onderhavige aanbesteding. De wijzigingen die met deze Nota van Inlichtingen worden aangebracht alsmede de aanvullende informatie, gelden integraal.

Bovenstaande wil zeggen, dat de navolgende wijzigingen en aanvullingen van kracht zijn en bindend als waren zij letterlijk in de aanbestedingsstukken opgenomen.

Door de ondernemers zijn schriftelijk de volgende vragen gesteld:

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Minicompetitie	Roermond wordt genoemd als voornaamste plaats van uitvoering. Gaat de voorkeur ook uit naar een opdrachtnemer in de regio?	De fysieke, geografische afstand speelt geen rol in deze aanbesteding.
2	Minicompetitie	Wij hebben veel ervaring met werken op afstand. Is voor het Waterschap Limburg werken op afstand voor alle werkzaamheden even goed mogelijk als face to face werken.	Werken op afstand is bij WBL even goed mogelijk als face to face. Sinds de uitbraak van het COVID-virus in Nederland is thuiswerken de norm en vinden F2F-besprekingen slechts bij hoge uitzondering plaats.

3	Selectie	Als voornaamste plaats van uitvoering wordt Roermond genoemd. Hoeveel procent van de werkzaamheden kan op afstand worden uitgevoerd.	Indicatief 85-90%.
4	Omvang uitwerking subgunningscriterium kwaliteit	Hoeveel pagina's A4 mogen de uitwerking van de casus Kernwaarden en merkwaarden in paragraaf 5.3.2. en het criterium Innovatie en ontwikkeling in paragraaf 5.3.3 omvatten?	De uitwerking van de casus Kernwaarden en merkwaarden in paragraaf 5.3.2 mag zo kort of lang zijn als jullie nodig hebben om jullie aanpak goed te omschrijven. Hetzelfde geldt voor het criterium Innovatie en ontwikkeling in paragraaf 5.3.3
5	Betalingsvoorwaarde n/-termijn	In het beschrijvend document op pagina 22 wordt voor de betalingsvoorwaarden verwezen naar de concept Overeenkomst en/of de algemene inkoopvoorwaarden die daar onderdeel van zijn, echter staan hierin geen betalingsvoorwaarden (vb. betalingstermijn) benoemd.	De betalingsvoorwaarden staan vermeld in artikel 16 (betaling en controle) van de algemene inkoopvoorwaarden.
6	prijzenblad	Zijn de tarieven zoals benoemd op invulbijlage 6 "prijzenblad" inclusief of exclusief btw?	Deze uurtarieven dient u te vermelden excl. BTW.
7	Plaats diensten	In de Concept Overeenkomst artikel 7 lid 1 staat "De Diensten worden in beginsel verricht in het kantoor van Opdrachtgever/ in". Dient hier niet Opdrachtnemer te staan in de plaats van Opdrachtgever?	De diensten worden inderdaad in beginsel verricht in het kantoor van opdrachtnemer. De uiteindelijke overeenkomst zal hierop worden aangepast.
8	Functies prijzenblad	In bijlage 6, inschrijfformulier prijzen vraagt u naar vaste uurtarieven per functie. U maakt hierbij onderscheid in functies op verschillende niveaus. Welke werkzaamheden dienen volgens u uitgevoerd te worden door een junior, medior of senior adviseur en crisis communicatie adviseur?	Junior: traffic werkzaamheden, controle van proeven voor deze naar WBL toegaan, offertes opstellen, uitvoerende hand- en spandiensten, etc. Medior: tactische (marketing)communicatieplannen uitwerken, planningen opstellen, contentkalender opstellen, briefings voor omgeving opstellen, etc. Senior: strategische sparringpartner en adviseur, vertalen van strategische plannen naar concepten

			(ism art director), strategische plannen en adviezen uitwerken, organiseren/uitvoeren van fieldresearch (bijv. onderzoek in het kader van identiteit/imago), etc. Crisiscommunicatieadviseur: advisering en uitvoering op het gebied van communicatie bij crisissituaties en calamiteiten (interne berichtgeving, externe berichtgeving, voorbereiding woordvoering door bestuurder, etc.
9	Afname plicht en omzetgarantie	1. Er is sprake van noch een afnameplicht noch een omzetgarantie. Wat betekent geen afnameplicht? Wanneer is de overeenkomst wel of niet geldig? 2. Wat zijn vereisten qua aantallen pagina's voor de casus en de uitwerking van innovatie en ontwikkeling?	1. Omdat de totale hoeveelheid af te nemen prestaties nog onbekend is, bestaat er geen verplichting om (daadwerkelijk) diensten af te nemen. WBL mag de omschreven diensten echter niet bij een andere partij neerleggen dan de partij die de aanbesteding wint. 2. Zie antwoord vraag 4.
10	Bijlage 5 Bewijsmiddel en technische geschiktheid	Is het ter aantoning van de technische geschiktheid voldoende om enkel het bijlage formulier (Bijlage 5) in te vullen, of is er ook aanvullend visueel bewijs benodigd/gewenst in de vorm van bijvoorbeeld een PDF of url van een uitgewerkt campagnemiddel?	Het invullen van deze formulieren uit bijlage 5 is voldoende.
11	5.3.1. Plan van Aanpak	In de beschrijving van de uit te werken gunningscriteria Plan van Aanpak wordt duidelijk uitgelegd welke diensten van de Inschrijver worden gevraagd om WBL te ontzorgen. Wij staan als bureau achter een 360 graden marketing aanpak en zouden dit graag in het Plan van Aanpak verwerken omdat dit past bij de doelstellingen van WBL. Is dit toegestaan omdat er in de uitvraag alleen	Ja.

		specifiek naar het Social Media kanaal wordt gevraagd?	
12	Bijlage presentatie WBL	Waarom benoemt u Ziekenhuizen en zorginstellingen in Limburg specifiek als externe doelgroep communicatie?	Dit heeft te maken met de bronaanpak: het verminderen van vervuiling in het afvalwater. Medicijnresten in afvalwater vormen een grote uitdaging voor de afvalwaterzuivering; deze kunnen slechts deels uit het afvalwater worden gehaald, de rest komt terecht in de beken, kanalen en rivieren (zoals de Maas). Daar richten ze schade aan bij de dieren die in het water leven. Bij ziekenhuizen en zorginstellingen worden veel medicijnen gebruikt en daarom kunnen we hier een verschil maken door bewustwording en samenwerking.
13	Bijlage presentatie WBL	In de ambitie spreekt u van 'het meest bewonderde grondstoffen-, energie- en waterketenbedrijf van Nederland. Wie is hierin de belangrijkste stakeholder? Zijn dit de inwoners, andere waterschapsbedrijven, ondernemingen in dezelfde branche of ...?	Waterschappen, overheden, ketenpartners, ondernemingen, kennisinstellingen en onderzoeksinstituten en burgers (in principe dus al onze doelgroepen).
14	Organisatie communicatie	Wie is het contactpersoon/aanspreekpunt/opdrachtgever (rol/functie) binnen WBL voor de aanbestede dienst?	Het primaire aanspreekpunt is de sr. Communicatieadviseur.
15	Organogram	Is er een afdeling communicatie en zo ja, waar is deze ondergebracht in de organogram?	Er is een team Communicatie. Dit team valt onder de afdeling Service & Informatievoorziening, en deze afdeling behoort tot de Sector Bedrijfsondersteuning. De aanbestedende dienst werkt in opdracht van het team Communicatie.
16	Subgunningscriterium kwaliteit 5.3.1.	De social media kanalen hebben weinig volgers, is het een wens om deze achterban te vergroten?	Ja.

17	Subgunningscriterium kwaliteit 5.3.1.	Wat is de doelstelling van uw social media kanalen, welke doelgroepen wilt u hiermee bereiken en wat wilt u uitdragen?	Dit willen we samen met de nieuwe opdrachtnemer in kaart brengen en uitwerken.
18	Bestaande huisstijl	In hoeverre wilt u vasthouden aan de bestaande huisstijl en pay-off? Onze ervaring is dat je deze juist aanpakt op basis van de nieuwe geformuleerde kernwaarden en het gewenste imago.	Dat is inderdaad de geijkte route. Echter de huisstijl is in 2019 vernieuwd en zal niet worden vernieuwd. Op dit moment wordt deze overal doorgevoerd.
19	Overeenkomst	In artikel 7 van de Overeenkomst staat dat de Diensten in beginsel worden verricht ten kantore van de Opdrachtgever, waar vervolgens geen plaatsnaam staat ingevuld. In hoeverre is het noodzakelijk dat alle corporate communicatiediensten 'in huis' worden uitgevoerd? En heeft u een idee over de omvang van deze verrichtingen per week/maand?	Naar verwachting kan 85-90% van de werkzaamheden op de eigen locatie van de opdrachtnemer worden uitgevoerd.
20	Subgunningscriterium kwaliteit 5.3.1.	Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met 'Hoe wordt de implementatie van de overeenkomst uitgevoerd en welke verwachtingen heeft de Inschrijver hiervoor van WBL (5.3.1.b pagina 26)?	Stel jullie worden onze nieuwe opdrachtnemer. Hoe gaan jullie de nieuwe samenwerking dan aanvliegen? En wat verwachten jullie van ons als opdrachtgever?
21	Subgunningscriterium kwaliteit 5.3.1	U vraagt op pagina 26 bij 5.3.1. hoe de opdrachtnemer u gaat ontzorgen op het gebied van crisiscommunicatie. Kunt u aangeven aan welke crises wij moeten denken binnen uw organisatie en met welke frequentie er de afgelopen jaren crises hebben voorgedaan?	De coronacrisis is een van de grootste en meest impactvolle crises tot nu toe. Het zuiveringsproces is een vitaal proces dat 24/7 moet blijven draaien. Toen het virus in Nederland uitbrak zijn wij direct opgeschaald naar een crisisorganisatie van het hoogste niveau, waarbij alles erop gericht was de continuïteit van het vitale zuiveringsproces gaande te houden. Bij een ander waterschap is enkele jaren geleden een plant ontploft door de gassen die vrijkwamen tijdens het zuiveringsproces. Crises

			hebben zich niet vaak voorgedaan, maar er zijn wel scenario's die zich kunnen voordoen waar wij op voorbereid moeten zijn. Naast crisissituaties zijn er met enige regelmaat calamiteiten, bijvoorbeeld wanneer er sprake van een rioolwateroverstort of een technische storing.
22	Subgunningscriterium kwaliteit 5.3.1.	Onder subgunningscriterium kwaliteit, 5.3 va. P. 25 geeft u bij 5.3.1. een maximaal aantal in te dienen pagina's. Bij 5.3.2 en 5.3.3. geeft u hiervan geen maximum aantal pagina's. Betekent dit dat wij hierin de vrije hand hebben?	Ja.
23	Algemeen	Hebben jullie al eerder een nauwe samenwerking gehad met een communicatiebureau? Zo ja, met welk bureau werkten jullie voorheen samen en op welke gronden is afscheid genomen van deze opdrachtnemer?	Ja, met meerdere. Met welke bureaus achten wij niet relevant voor deze aanbesteding. Er is afscheid genomen omdat we tegen de aanbestedingsgrens aanliepen. Vandaar dat we deze aanbesteding hebben uitgezet.
24	Doelgroepen	Op welke doelgroepen zullen de MarCom-activiteiten binnen deze overeenkomst met name gericht zijn?	De MarCom-activiteiten richten zich op gemeenten (potentiele en bestaande klanten) en waterschappen en andere partijen die geïnteresseerd zijn in afname van onze Verdygo ontwerp- en bouwmethodiek. Daarnaast zijn er zo nu en dan events en campagnes gericht op verschillende doelgroepen (kennispartners, bedrijven, burgers) waar bekendheid aan moet worden gegeven en waar we deelnemers willen werven.
25	Kernwaarden	Op welke manieren komen de medewerkers nu in aanraking met de huidige kernwaarden?	Onze huidige kernwaarden staan beschreven in strategische stukken en zijn te vinden op het intranet.

26	Transitie	Wat is de aanleiding van de transitie van taakgerichte naar procesgerichte organisatie en wat hopen jullie hiermee te bereiken?	In de toekomstvisie 'Waterzuiveren en Waterketen 2030' heeft het bestuur stevige ambities neergelegd op het gebied van waterkwaliteit, duurzaamheid en innovatie. Om deze ambities waar te kunnen maken, moet WBL meer procesgericht gaan denken en werken in plaats van taakgericht. De organisatiestructuur is reeds aangepast, echter er is ook een cultuuromslag nodig. Dit moet er uiteindelijk toe leiden dat we innovatiever en daadkrachtiger worden, en nog beter gaan samenwerken met onze ketenpartners. Alleen zo kunnen we de ambitieuze doelstellingen uit de toekomstvisie waarmaken. Ook willen we medewerkers aan ons verbinden voor de lange termijn, om zo te zorgen voor een robuuste en toekomstbestendige organisatie.
27	Imago onderzoek	Zijn er resultaten beschikbaar van een eerder imago-onderzoek?	Nee. Er is niet eerder een imago-onderzoek uitgevoerd.
28	Criterium Innovatie en ontwikkeling?	Is er een maximaal aantal A4 voor het criterium Innovatie en ontwikkeling?	Nee.
29	Casus kernwaarden	Is er een maximaal aantal A4 voor de casus Kernwaarden en Merkwaarden?	De uitwerking van de casus Kernwaarden en merkwaarden in paragraaf 5.3.2 mag zo kort of lang zijn als jullie nodig hebben om jullie aanpak goed te omschrijven.
30	1.2 Organisatie	Kunt u meer vertellen over de samenstelling, organisatie en werkwijze van het marketingcommunicatieteam van WBL? Zal er worden gewerkt met een 'single point of contact' of met meerdere? Welke andere	Er is geen apart team voor marketingcommunicatie binnen WBL; er is 1 communicatieafdeling en die is verantwoordelijk voor alle communicatie- en marketingactiviteiten. De afdeling bestaat uit een manager, een senior communicatieadviseur (0,8 fte), een communicatieadviseur (0,6 fte), een

		informatie is relevant voor ons plan van aanpak?	contentbeheerder (1 fte) en een excursieleider (1fte). Er zijn meerdere aanspreekpunten, afhankelijk van de vraag die gesteld wordt. Het contact met de aanbestedende partij zal in de praktijk plaatsvinden met de sectordirecteur Bedrijfsondersteuning, de manager van de afdeling Communicatie, de sr. Communicatiedviseur en de communicatieadviseur. In de praktijk zullen jullie het meeste contact hebben met de sr. Communicatieadviseur. In sommige gevallen is het denkbaar dat jullie rechtstreeks zullen schakelen met een interne opdrachtgever. De afdeling Communicatie zal hierbij echter altijd betrokken zijn.
31	Beoordeling aanbesteding	Kunt u meer vertellen over het beoordelingsteam? Wie zijn de beoordelaars, uit welk deel van de WBL organisatie? Hoe is team opgebouwd?	Het beoordelingsteam bestaat uit de sectordirecteur van de sector Bedrijfsondersteuning (de afdeling Communicatie valt hieronder), de manager van de afdeling Service & Informatievoorziening, de sr. Communicatieadviseur en sr. Inkoper ad interim (afdeling Inkoop).
32	Bijlage A 1.1 - Knock-out eisen	U geeft aan: "In de tabel met eisen zijn de knock-out eisen te herkennen aan de toevoeging "(K)" achter het nummer in de tabel, bij de uitvoeringseisen is een toevoeging weg gelaten." In de tabel is nu bij geen van de eisen d.m.v. een (K) aangegeven dat het een knock-out eis betreft. Klopt dit?	Inschrijver dient aan alle eisen uit het Programma van Eisen te voldoen. Dit zijn daarmee in feite knock-out eisen.
33	Bijlage C Concept Overeenkomst - Artikel 4.2 BTW	Ons bedrijf en de diensten die wij leveren zijn BTW-plichtig; geeft u hier aan dat in factureren voor geleverde diensten geen BTW mag	Wij gaan er ook van uit dat alle diensten die zullen worden geleverd, BTW-plichtig zijn. Dit artikel zal in de uiteindelijke overeenkomst komen te vervallen.

		worden berekend? Of anders? Kunt u dit artikel nader toelichten?	
34	Bijlage C Concept Overeenkomst- Artikel 7.1	Dit artikel lijkt niet relevant. Marketing- en communicatiediensten zullen vooral worden uitgevoerd op het adres van opdrachtnemer en niet op het adres van opdrachtgever. Kunt u dit artikel laten vervallen? Of wilt u juist dat de werkzaamheden op locatie bij WBL plaatsvinden?	Dit artikel zal in de uiteindelijke overeenkomst komen te vervallen.
35	AWVODI - Artikel 4.1	Is de keuring door een derde ook van toepassing op de marketing- en communicatiediensten die onder deze overeenkomst zullen worden geleverd? Dit artikel lijkt ons niet relevant voor de gevraagde diensten. Hoe wilt u hiermee omgaan?	Nee, dit artikel lijkt ons ook niet relevant voor deze opdracht.
36	2.1.4 - Crisismanagement	Kunt u een of meerdere voorbeelden geven van crisissituaties die zich hebben voorgedaan?	De coronacrisis is een van de grootste en meest impactvolle crises tot nu toe. Het zuiveringsproces is een vitaal proces dat 24/7 moet blijven draaien. Toen het virus in Nederland uitbrak zijn wij direct opgeschaald naar een crisisorganisatie van het hoogste niveau, waarbij alles erop gericht was de continuïteit van het vitale zuiveringsproces gaande te houden. Bij een ander waterschap is enkele jaren geleden een plant ontploft door de gassen die vrijkwamen tijdens het zuiveringsproces. Naast crisissituaties zijn er met enige regelmaat calamiteiten, bijvoorbeeld wanneer er sprake van een rioolwateroverstort of een technische storing.
37	1.2 Organisatie	Hoe zijn de corporate communicatie-activiteiten belegd in de organisatie? Kunt u meer vertellen over de samenstelling en	Het team Communicatie is verantwoordelijk voor alle communicatie-activiteiten (corporate, marketing, etc.). De afdeling bestaat uit een

		organisatie van het team? Is er sprake van een 'single point of contact' of zijn er meerdere aanspreekpunten?	manager, een senior communicatieadviseur (0,8 fte), een communicatieadviseur (0,6 fte), een contentbeheerder (1 fte) en een excursieleider (1fte). Er zijn meerdere aanspreekpunten, afhankelijk van de vraag die gesteld wordt.
38	1.2 Organisatie	Kunt u meer zeggen over de samenstelling en de wijze van opereren van het crisis(communicatie)team?	Het huidige communicatieteam dat een rol kan vervullen in de crisiscommunicatie is klein (1 senior communicatieadviseur van 0,8 fte en een communicatieadviseur van 0,6 fte). Wanneer er sprake is van een crisissituatie neemt de sr. Communicatieadviseur plaats in het crisisteam als adviseur, coordinator en uitvoerder van alle communicatie-activiteiten. Van de coronacrisis hebben we geleerd dat wanneer de situatie langer aanhoudt, er ondersteuning van buitenaf nodig is om 24 uren capaciteit op crisiscommunicatie te kunnen borgen. We hebben daarom behoefte aan een partij die kundig is op het vlak van crisiscommunicatie en die flexibel kan bijspringen op de momenten dat het nodig is.
39	2.1.4 - Crisismanagement	Kunt u een of meerdere voorbeelden geven van crisissituaties die zich hebben voorgedaan?	(zie ook vraag 36). De coronacrisis is een van de grootste en meest impactvolle crises tot nu toe. Het zuiveringsproces is een vitaal proces dat 24/7 moet blijven draaien. Toen het virus in Nederland uitbrak zijn wij direct opgeschaald naar een crisisorganisatie van het hoogste niveau, waarbij alles erop gericht was de continuïteit van het vitale zuiveringsproces gaande te houden. Naast crisissituaties zijn er met enige regelmaat calamiteiten, bijvoorbeeld wanneer er sprake van een rioolwateroverstort of een technische storing.

40	Uitwerking Gunningscriterium 5.1	13. Onder 5.1 stelt u: “Er wordt een beoordelingscommissie aangesteld, eventueel aangevuld met externe deskundige(n).”. Waarom “eventueel” en waar hangt dat dan van af? Aan wat voor soort externe deskundige moeten wij dan denken en waar komt deze dan vandaan?	Er zal geen externe deskundige worden ingeschakeld voor het beoordelen van de inschrijvingen.
41	Uitwerking Gunningscriterium 5.3.2.	14. Onder 5.3.2. heeft u het over de trots van de WBL-medewerkers. Waar blijkt deze trots uit? Is hierover bijvoorbeeld onderzoek gedaan?	De trots blijkt voornamelijk uit de manier waarop medewerkers over hun werk en werkgever spreken. Dat ze werken voor een organisatie met zo'n belangrijke maatschappelijke functie, daar zijn ze trots op. In 2019 is de organisatie flink gegroeid en voor veel van de nieuwe medewerkers was deze maatschappelijke betekenis een van de belangrijkste redenen om de overstap te maken van hun vorige baan naar WBL (een organisatie die het verschil maakt in onze samenleving). Ook is er een opvallend hoge betrokkenheid en is een groot deel van de medewerkers al tientallen jaren in dienst. Er is relatief weinig verloop.
42	Uitwerking Gunningscriterium 5.3.2.	15. Onder 5.3.2. heeft u het over transitie waarin WBL zich bevindt. Waar komt die transitie vandaag. Ligt er bijvoorbeeld een meer jaren strategie aan ten grondslag en kunt u die dan delen met ons?	De transitie houdt in dat WBL zich aan het ontwikkelen is van een taakgerichte naar een procesgerichte organisatie. Achtergrond: in de toekomstvisie ‘Waterzuiveren en Waterketen 2030’ heeft het bestuur stevige ambities neergelegd op het gebied van waterkwaliteit, duurzaamheid en innovatie. Om deze ambities waar te kunnen maken, moet WBL meer procesgericht gaan denken en werken in plaats van taakgericht. De organisatiestructuur is reeds aangepast, echter er is ook een cultuuromslag nodig. Dit moet er uiteindelijk toe leiden dat we innovatiever en

			daadkrachtiger worden, en nog beter gaan samenwerken met onze ketenpartners. Alleen zo kunnen we de ambitieuze doelstellingen van het bestuur waarmaken. Ook willen we medewerkers aan ons verbinden voor de lange termijn, om zo te zorgen voor een robuuste en toekomstbestendige organisatie.
43	Bijlage A, Programma van Eisen. 1.3/A-4	16. Onder Bijlage A, 1.3 Eisen A-4, wordt aangegeven dat de opdrachtnemer werkt met 'bestaande contracten' die de aanbestedende dienst heeft afgesloten. Wat zijn dit voor contracten?	Wij hebben reeds een contract lopen met een bureau dat ons op operationeel vlak ondersteunt op het gebied van copywriting, vormgeving en fotografie. Dit contract blijft voorlopig bestaan naast het contract dat uit deze aanbesteding voortvloeit. Voor ons is het belangrijk dat daar waar nodig of gewenst er sprake is van een constructieve samenwerking.
44	Maatschappelijke waarde	17. Een van de doelstellingen van WBL is het vergroten van maatschappelijke waarde door deze van buiten naar binnen en van binnen naar buiten te brengen. Heeft u enkele concrete voorbeelden?	Ja. Voorbeelden zijn het delen van onze kennis en bijvoorbeeld 'Big Brown Data' met andere partners en instellingen. Zo werken wij al sinds april 2020 mee aan de rioolwatermeting van het RIVM, om zo vroegtijdige ervaringen en verspreiding van het COVID-virus in NL in kaart te brengen. Ook leveren wij op basis van onze expertise verschillende diensten aan 30 Limburgse gemeenten. Ook door kennis van andere partijen binnen te halen, kunnen we onze maatschappelijke waarde vergroten. Zo sparren wij samen met duurzame koplopers in de regio over thema's als circulariteit: hoe kunnen we er samen voor zorgen dat we in 2050 volledig circulair zijn?