



Marktverkenningdocument Communicatie dienstverlening t.b.v. UWV



Datum: 8 juni 2023

BIJLAGEN BIJ DIT DOCUMENT:

Bijlage 1: Beantwoording marktverkenning Communicatie dienstverlening t.b.v. UWV;

1 Aanleiding marktverkenning

UWV is voornemens om een Europese aanbestedingsprocedure te starten met betrekking tot Communicatie dienstverlening. In dat kader wil UWV van de geïnteresseerde partijen meer informatie en input verzamelen die ten goede komt van de kwaliteit van de in de markt te zetten opdracht.

Voor meer informatie over UWV verwijzen wij u naar onze meer jaren strategie via onderstaande link:

<https://www.uwv.nl/nl/over-uwv/organisatie/wat-we-doen>

2 Doel

Middels een marktverkenning wil UWV een volledig beeld krijgen van de aanbieders uit de markt op het gebied van Communicatie dienstverlening alsmede interesse uit de markt om in te schrijven op de opdracht.

De marktverkenning is volledig gericht op het verzamelen van informatie welke bijdraagt aan:

- Het in de markt zetten van een kwalitatief hoogwaardige Europese aanbesteding voor alle partijen;
- Inzicht verkrijgen in de spelers op de markt;
- Ophalen van de suggesties m.b.t. de wijze van uitvraag van de opdracht

De informatie die uit deze marktverkenning wordt verkregen zal vertrouwelijk worden verwerkt en enkel gebruikt worden ten behoeve van het opstellen van de aanbestedingsdocumenten.

3 Procedure

Alle informatie die verkregen wordt, wordt vertrouwelijk behandeld. Door deelname gaat de deelnemer akkoord met de doelstelling van deze marktverkenning en het gebruik van de verkregen informatie ter voorbereiding van de aanbestedingsprocedure. Aan deelname kunnen verder geen rechten worden ontleend.

De contactpersoon voor deze marktverkenning bij UWV is:

Mevr. Ouafa Talsi

E-mailadres: ouafa.talsi@uwv.nl

Voor de beantwoording van de vragen verzoeken wij u om **Bijlage 1: Beantwoording marktverkenning Communicatie dienstverlening t.b.v. UWV**, te gebruiken en deze na invulling up to loaden op Tendered tot uiterlijk 22 juni 2023.

Mocht u informatie missen om een antwoord te kunnen geven op de in deze marktverkenning gestelde vragen dan kunt u ons mailen via berichtenbox van Tendered of naar bovenstaand e-mail adres.

4 Planning

Publicatie marktverkenning	8 juni 2023
Termijn waarbinnen de geïnteresseerde partijen hun input kunnen leveren	22 juni 2023

5 Inhoudelijke beschrijving van de opdracht

Zoals in de strategie van UWV te lezen is maakt UWV een grote verandering door.

De kern: We verbeteren onze dienstverlening. Er komt meer ruimte voor de menselijke maat. We willen een brede publieke dienstverlener zijn. En maken als organisatie een grote beweging. Van procesgericht, naar mensgericht. Van systeem gedreven, naar waarden gedreven. UWV wil daarom niet langer meer bekendstaan om de uitkeringen. Maar als een organisatie van en voor mensen, relevant voor ons allemaal.

In lijn met de strategie is er gekozen voor een nieuwe merkpositionering: UWV werkt voor ons allemaal. Waarbij het idee is dat we mensen laten voelen dat UWV ieders leven raakt, direct of indirect. Daarom zeggen we: '**UWV werkt voor ons allemaal.**' Niet voor *iedereen*, want dat impliceert dat ieder van ons met UWV te maken krijgt. Maar *voor ons allemaal*, want wat goed is voor het individu, of een enkel bedrijf, is goed voor het algemene welzijn.

In de executie van de communicatie strategie zetten we in op meer zichtbaarheid bij het algemene Nederlandse publiek en proberen we het beeld van UWV te verbreden en te emotioneren. Dit doen we o.a. door het inzetten van verschillende campagnes, maar ook door een effectieve content- en social mediastrategie. Naar het brede publiek, maar zeker ook gericht naar onze doelgroepen (werkzoekenden, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkgevers en stakeholders). Hiervoor zetten we ook onze eigen kanalen en middelen in.

Naast onze communicatie inzet extern, werken we ook aan de identiteitsbeleving van onze medewerkers intern. We zorgen voor verbinding tussen 22.000 UWV collega's met onze Internal Branding strategie en ook hiervoor zetten we vele communicatie instrumenten in.

In lijn met bovenstaande willen we in de aanbesteding o.a. de volgende expertises uitvragen. Dit is niet allesomvattend, maar geeft richting. Waarbij we ook gevoed willen worden door deze marktconsultatie in te zetten.

Strategisch advies, merkpositionering.

Doorvertaling strategie van UWV naar communicatiestrategie.

Strategisch communicatieadvies

Conceptontwikkeling

Bewaking merk

Internal branding

Employer branding

Merkactivatie

Verbinding met conceptuitwerking / contentstrategie (content, social)

Communicatie advies/ content marketing

Communicatie advies en executie (van campagnes tot aan online en offline events en alles wat er tussen zit)

Contentstrategie en executie

Social strategie en executie

Expertise op alle contentvormen (tekst, video, podcasts, beeld, animaties, etc)

Expertise op data, monitoring en rapportages

6 Vragen

1. UWV is benieuwd naar de top drie van belangrijkste trends en ontwikkelingen in het Communicatie vakgebied. Kunt u deze trends en ontwikkelingen benoemen en nader toelichten? Kunt u ook aangeven waar wij in de aanbesteding rekening moeten houden?

2. UWV ziet in de communicatiewereld verschuivingen. Meer vakdisciplines die in een consortium samenwerken. Reclame en contentmarketing dat meer in elkaar schuift. Reclamebureaus die samengaan met Tech organisaties enzovoort. Kunt u ons meer toelichting geven over deze bewegingen en hier de mogelijke voor- en nadelen van benoemen?

3. UWV denkt na over de inkoopstrategie voor haar communicatievraagstukken voor de komende jaren. Er wordt op dit moment nagedacht over een aanbesteding voor strategische (merk)

communicatie en een aanbesteding voor Contentcreatie en tactische communicatie vraagstukken in de volle breedte. Is deze opsplitsing een logische keuze of zijn er volgens u andere manieren en aanbevelingen om hiernaar te kijken?

4. De communicatiewereld staat aan de vooravond van grote veranderingen, gezien de opkomst van AI/ ChatGPT en wat dit betekent voor zowel klant- als bureauezijde. Zie ook recent het artikel van MediaMonks in adformatie. Bent u van plan om Chat GPT in te zetten in uw werk? En hoe kunnen wij als overheidsorganisatie zoals UWV op deze nieuwe toekomst anticiperen en welke flexibiliteit raadt u ons hierover aan bij de inkoop van communicatie diensten?

5. In tegenstelling tot oneindige mogelijkheden qua techniek zien we de waarde van empathische communicatie, persoonlijke communicatie, behoefte aan transparantie en behoefte aan meer kennis over gedragsverandering. In die zin ontwikkelt het vak zich ook naar andere specialistische kennis. Hoe zou UWV dit moeten meenemen in de uitvraag?

6. Indien u nog onderwerpen c.q. vragen heeft die kunnen leiden tot een kwalitatief hoogwaardige aanbesteding t.b.v. de dienstverlening communicatie, verzoeken wij u dit onder dit item mee te nemen in uw input.

7 Slotwoord

Het is voor UWV van groot belang om potentiële leveranciers vroegtijdig te betrekken bij de aanbestedingen. Uw deelname stelt ons in staat om beter beeld te krijgen van de mogelijkheden in de markt, betere keuzes te maken voor wat betreft hoe een aanbesteding in te richten en in het algemeen de kwaliteit van de aanbestedingen te verhogen.

We hopen dan ook op uw input en expertise in deze en willen u bij voorbaat danken voor uw tijd en moeite.

Met vriendelijke groet,

Ouafa Talsi
Inkoopadviseur UWV