

Programma van Eisen

**Marketingbureau Regionaal
Mobiliteitsteam (RMT)
Zaanstreek-Waterland**

Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad

(Centrum) Gemeente Zaanstad
Regionaal Mobiliteits Team
Afdeling Inkoop

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 23 januari 2024
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	1
2	DOEL	1
3	OMVANG VAN DE OPDRACHT	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
4	DUUR VAN DE OVEREENKOMST	4
5	PLANNING.....	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
6	EISEN.....	4

1 Inleiding

Zaanstreek-Waterland is één van de 35 arbeidsmarktregio's in Nederland. Het Regionaal Mobiliteitsteam (RMT) is een samenwerkingsverband tussen gemeenten Edam Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland, Wormerland, Zaanstad en de organisaties FNV, het Leerwerkloket, het Regio College, Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), het UWV, Werkom en Het Werkgevers Servicepunt. In dit samenwerkingsverband werken overheden, werkgevers, onderwijsorganisaties en vakbonden samen om de aansluiting tussen vraag- en aanbod op de arbeidsmarkt te verbeteren.

Het RMT is een van de voorbeelden hoe die samenwerking concreet vorm krijgt. In deze regio wonen ongeveer 350.000 inwoners. ZW Werkt Door! is de naam waaronder het Regionaal Mobiliteitsteam (RMT) in deze regio actief is. Dit is hét platform voor werkzoekenden en werkenden in de regio Zaanstreek-Waterland. Het platform is er voor inwoners die hun baan of inkomen zijn kwijtgeraakt of dreigen kwijt te raken en voor zelfstandigen die (tijdelijk) over willen stappen naar loondienst. Zij kunnen bij ZW Werkt Door! terecht voor antwoord op vragen over werk en voor ondersteuning bij het maken van passende keuzes. Het RMT geeft advies, ondersteuning en helpen als dat nodig is bij om- of bijscholing. Zo werken we samen aan een arbeidsmarkt waarin zoveel mogelijk mensen passend werk vinden én behouden. Aanmeldingen kunnen plaatsvinden door inwoners, maar ook via een van de deelnemende partijen: gemeenten, het UWV en vakbonden.

Gemeente Zaanstad is als centrumgemeente verantwoordelijk om o.a. de administratie en financiën van de arbeidsmarktregio te organiseren en te verantwoorden. Vanuit deze rol treedt gemeente Zaanstad op als aanbestedende dienst voor deze aanbesteding namens alle partners in de arbeidsmarktregio. Deze partners hebben gemeente Zaanstad volmacht en mandaat gegeven voor het uitvoeren van de aanbesteding en het aangaan van de overeenkomst.

2 Doel

Met deze opdracht willen de partners een marketingbureau met een PSO30+ certificaat contracteren. Het marketingbureau adviseert ZW Werkt Door! middels een tweewekelijks overleg over doelgroep- en sectorbenadering en activiteiten voor Facebook, LinkedIn en Instagram campagnes en voor de website. Het marketingbureau heeft als taak om campagnes te ontwikkelen, uit te voeren, bij te sturen en te coördineren. Doel van de campagnes is om zoveel mogelijk mensen te bereiken van de beoogde doelgroepen, zodat zij weten waar ze terecht kunnen en wat de mogelijkheden zijn rond het vinden van werk en (om)scholing. Gezien de diversiteit van de doelgroep is communicatie op B1 niveau een vereiste voor alle uitingen.

ZW Werkt Door! zoekt een partner die proactief handelt, adviseert en meedenkt. Een partner die in staat is om door goede communicatie snel tot resultaten te komen. De werkzaamheden zijn dynamisch en vragen regelmatig om actie op korte termijn. De opdrachtnemer monitort de effectiviteit van de uitingen en campagnes actief en rapporteert zijn/haar bevindingen tijdens het tweewekelijkse digitale overleg. Op basis van deze rapporten wordt waar mogelijk bijgestuurd. Voor deze bijsturing worden door de opdrachtnemer voorstellen gedaan, wanneer dat nodig is (bijvoorbeeld wanneer het bereik of resultaat minder is dan verwacht). De doelstelling is om het bereik en de response bij alle uitingen te behouden op het huidige niveau en bij voorkeur te laten toenemen. Een voorbeeld van de rapportage vindt u hier:

<https://lookerstudio.google.com/reporting/7ba25702-d007-4c49-9821-cc12b9f070b6>

Een voorbeeld van een adviesvraag vanuit ZW Werkt Door!:

Bij de Facebookcampagne gericht op de banenafsprake doelgroep bleek dat deze mensen de informatie op de eerste pagina bereikten, maar niet doorklikken naar de pagina waar zij zich konden aanmelden. Het bureau wordt gevraagd om dit soort zaken te signaleren en met een voorstel te komen om het aantal mensen dat de aanmeldpagina bereikt te laten toenemen en daarmee het aantal aanmeldingen.

Het marketingbureau dient over een actueel PSO30+ certificaat te beschikken

De arbeidsmarktregio's in Nederland hebben onder andere als taak om mensen te ondersteunen die niet zelfstandig aan het werk kunnen komen of blijven. Bedrijven worden daarom uitgenodigd om deze mensen in dienst te nemen. Het Regionaal Mobiliteitsteam is één van de organisaties die werkzoekenden en werkgevers hierbij ondersteunt. Vanuit deze verantwoordelijkheid wil het RMT zaken doen met een partij die bijdraagt aan het realiseren van haar doelstelling. Het PSO30+ certificaat toont het onderschrijven van deze doelstelling aan.

Een PSO30+ certificaat betekent dat minimaal 30% van de mensen die in dienst zijn, mensen zijn met een afstand tot de arbeidsmarkt. De actuele lijst van PSO Nederland is bepalend voor de toelating tot de aanbesteding. Het moment voor validatie is de datum dat offertes moeten zijn ingediend. De lijst van PSO Nederland is beschikbaar via de link: [Online Marktplaats | PSO Nederland | Het keurmerk sociaal ondernemen \(pso-nederland.nl\)](#).

Het is de bedoeling van de aanbestedende dienst om met één aanbieder een overeenkomst aan te gaan.

3 De opdracht

Het marketingbureau heeft als taken om de campagnes te ontwikkelen, uit te voeren, bij te sturen en te coördineren. Zo'n campagne kan gericht zijn op het promoten van een instrument, bijvoorbeeld praktijkleren. De opdracht omvat in ieder geval de volgende werkzaamheden, waarbij de genoemde aantallen een indicatie van de workload kunnen zijn:

Vormgeving, in principe twee keer per maand:

- kwalitatief vormgeven van de content voor alle materialen, zowel voor tekst als grafische elementen in lijn met de huisstijl;
- DTP: eenvoudig opmaken van middelen in de huisstijl van ZW Werkt Door! en aanpassen van bestaande communicatiemiddelen voor herdruk.

Online marketing, in principe zes keer per jaar:

- promotie van content en doorlopende campagnes;
- sociale media campagnes: complete uitvoering inclusief plaatsing en bijsturing. Een campagne kan uit meerdere redactionele content bestaan.
- incidenteel en op aanvraag te offrenen:
 - overige campagnes: complete uitvoering tot en met het opleveren van specificaties voor inkoop bij een derde partij, bijvoorbeeld inkoop van gadgets, inkoop van advertentieruimte of zendtijd;
 - film/video productie.

Webdesign en content, in principe twee keer per maand:

- schrijven van content (blogs) voor de website, sociale media accounts en digitale en geprinte materialen;
- redactie van door ZW Werkt Door! opgehaalde verhalen;
- content plaatsen op website en sociale media;
- webredactie uitvoeren;
- hosten van de website;
- technisch beheer website;

Advisering, in principe twee keer per maand

- proactieve advisering over marketingkansen voor een te bereiken doelgroep, sector of instrument;
- monitoren, analyseren en beoordelen van het bereik en de response van campagnes en uitingen op basis van een uitdraai uit het monitoringssysteem, dat minimaal bevat: aantallen clicks, verblijfsduur, reacties etc. Zie als voorbeeld de link naar de rapportage benoemd in hoofdstuk 2;
- bijsturen op basis van de analyse, beoordeling en uitvoeren na akkoord van ZW Werkt Door!.

De opdracht bestaat uit het bijwonen van het tweewekelijks digitaal overleg van 30 minuten tot 1 uur, waarbij het marketingbureau adviseert over doelgroep- en sectorbenadering en activiteiten voor doorlopende Facebook, LinkedIn en Instagram campagnes en voor de website. In dit overleg worden alle lopende en uit te voeren activiteiten worden besproken.

Van opdrachtnemer wordt bij dit gesprek initiatief verwacht voor het aandragen van ideeën op basis van kennis en inzicht in de arbeidsmarkt in zijn algemeenheid. Daarnaast wordt in het bijzonder advies gevraagd voor de beoogde doelgroepen in de regio Zaanstreek-Waterland. Kennisdeling over initiatieven van het Werkgeversservicepunten, Regionale mobiliteit teams en andere arbeidsmarktregio's worden daarbij gewaardeerd.

ZW Werkt Door! voert de tweewekelijkse gesprekken graag met een vaste contactpersoon die de brug vormt met andere specialisten van het bureau. Opdrachtnemer kan er natuurlijk ook voor kiezen om een specialist aanwezig te laten zijn bij het digitale overleg.

Onderwerpen tijdens het tweewekelijks gesprek zijn (niet limitatief):

- Inhoudelijke analyse en advies ten aanzien van het bereik en de response van de website, sociale mediakanalen en campagnes op basis van een uitdraai van het monitoringssysteem met de hiervoor benoemde data;
- In te zetten vervolgacties op basis van de data;
- Voorstellen voor bijsturing op lopende campagnes betreffende specifieke doelgroepen, sectoren of instrumenten zoals:
 - nieuw te publiceren informatieve uitingen;
 - inzet van 'evergreens', dat wil zeggen online content die niet snel veroudert;
- Ontwikkelingen / campagnes bij andere Werkgeversservicepunten en Regionale mobiliteit teams;
- Ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en de arbeidsmarktregio Zaanstreek-Waterland
- Succes verhalen die gebruikt worden op de website of op social media;
- Tips om te solliciteren en informatie over sectoren;
- Te ontwikkelen digitale, audiovisuele en geprinte materialen.

De permanente sociale media campagnes vinden momenteel plaats op LinkedIn, Facebook en Instagram. Uitbreiding naar nieuwe media is op dit moment niet voorzien. De tijdbesteding is gemiddeld ongeveer 12

uur per week. 1/3 hiervan is tijd voor coördinatie en advies en 2/3 is tijd voor uitvoering. Voor de genoemde werkzaamheden heeft ZW Werkt Door! twee budgetten beschikbaar per jaar.

1. Voor inzet van uren coördinatie/advies en uitvoering, maximaal: € 38.000
2. Beschikbaar budget voor online marketing, maximaal: € 12.000

De genoemde bedragen zijn exclusief 21% btw.

Opdrachtgever ontvangt graag een open calculatie dat resulteert in een geoffreerd vast bedrag per maand voor de uren coördinatie/advies en uitvoering. We stellen voor om per kwartaal de openstaande uren te evalueren en deze in te zetten voor grotere projecten. Dit zorgt voor een dynamische aanpak waarbij we in kunnen spelen op de behoeften en kansen die gedurende het kwartaal ontstaan.

Maandelijks kan daarnaast € 1.000 per maand in rekening worden gebracht voor online marketing. Het bureau beheert dit budget in overleg met ZW Werkt Door!

4 Duur van de overeenkomst

De regionale arbeidsmarktinfrastructuur wordt de komende jaren onder de loep genomen en daarbij wordt ook gekeken naar de huidige samenwerkingsverbanden zoals het RMT. Omdat er vanuit het Rijk ook nog geen definitieve toezegging is over de meerjarige bekostiging zal het contract worden aangegaan voor één jaar met ingang van 17 juni met de optie om vijf (5) keer met één (1) jaar te verlengen. De intentie van ZW Werkt Door! is om de overeenkomst alle jaren in te vullen met de geselecteerde partij, op voorwaarde dat de samenwerking verloopt zoals afgesproken, budget van het Rijk beschikbaar is en de ontwikkeling van de regionale arbeidsmarkt geen wezenlijke wijziging van het contract noodzakelijk maakt.

De kern van de veranderingen voor de arbeidsmarktregio's die vanuit de Rijksoverheid verwacht worden is het oprichten van (regionale) werkcentra waar elke werkzoekende en werkgever laagdrempelig terecht kan met vragen over werken en leren. Van de deelnemende dienstverleners wordt verwacht dat zij de toegang tot ondersteuning en de ondersteuningsmogelijkheden gezamenlijk laagdrempelig organiseren zodat de behoefte van de inwoner centraal komt te staan in plaats van de uitkeringspositie en woonplaats. Dit betekent dat de samenwerking in de arbeidsmarktregio zal intensiveren en als gevolg daarvan ook de behoefte aan marketing.

5 Eisen

Eisnummer	Eis
1.	Opdrachtnemer is op het moment van inschrijving in het bezit van een actueel PSO30+ certificaat.
2.	Opdrachtnemer verplicht zich om een vaste accountmanager en een 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 overeenkomst en gedurende kantooruren (maandag t/m vrijdag tussen 8:30 en 17:00 uur) telefonisch en per email bereikbaar. De positie van accountmanager wordt zo mogelijk niet gewijzigd. Blijkt verandering toch noodzakelijk, dan wordt Opdrachtgever graag betrokken bij de vervanging om de overgang in de samenwerking zo soepel mogelijk te laten verlopen.
3.	De (vervangende) accountmanager van Opdrachtnemer is na reguliere werktijd, tijdens werkdagen, mobiel bereikbaar ingeval van een calamiteit. Bij calamiteiten wordt binnen 1

	uur een reactietijd verwacht. Calimiteiten zijn bijvoorbeeld als vlak voor publicatie, een fout in tekst of beeld wordt ontdekt...
4.	Indien Opdrachtnemer voor een Opdracht samenwerkt met een andere, door Opdrachtgever gecontracteerde partij, (bijv. drukker, uitgever) dragen zij samen verantwoordelijkheid voor afstemming, correcte en tijdige uitvoering van de opdracht, zonder dat hier extra kosten uit voortvloeien voor ZW Werkt Door! De contractpartner die de initiële opdracht heeft ontvangen van ZW Werkt Door! is verantwoordelijk voor het tijdig opleveren van het afgesproken resultaat tussen Opdrachtnemer en ZW Werkt Door!
5.	Offertes van derde partijen dienen op basis van een open calculatie te worden aangeboden, dat wil zeggen dat op maandbasis de te besteden uren, uurtarieven, eventuele kosten bij derden, overheadkosten en eventuele kosten voor risico opslag of andere kosten die in rekening gebracht gaan worden, inzichtelijk zijn.
	<i>Media inkoop</i>
6.	Indien gewenst verzorgt Opdrachtnemer de media-inkoop van online middelen voor de diverse gevraagde campagnes die ZW Werkt Door! niet zelf inkoop.
7.	Opdrachtnemer onderhandelt met de diverse adverteerders/ uitgevers over een scherpe prijs/kwaliteitverhouding van in te kopen diensten en is hierover transparant naar Opdrachtgever.
8.	Het proces om tot het eindresultaat van de opdracht te komen kent meerdere feedback rondes waarbij ZW Werkt Door! uitgaat van het principe first time right. Mocht een wijziging toch nodig zijn, dan leidt dit niet tot meerkosten voor Opdrachtgever.
	<i>Huisstijl</i>
9.	Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te houden aan de uitgangspunten van de vastgestelde huisstijl en de eventueel te ontwikkelen merkstrategie, merkbeleid en veranderingen in de huisstijl van ZW Werkt Door!. Opdrachtnemer is in eerste instantie verantwoordelijk voor een correcte vertaling van de huisstijl.
10.	Beeldmateriaal (anders dan stockfoto's) van ZW Werkt Door! of beeldmateriaal dat specifiek voor ZW Werkt Door! is vervaardigd, mag in geen enkel geval zonder schriftelijke toestemming van ZW Werkt Door! voor andere doeleinden of door derden worden gebruikt.
11.	Beeldmateriaal dat Opdrachtnemer ontwikkeld heeft voor ZW Werkt Door! is beschikbaar voor ZW Werkt Door! om beperkt aan te passen en te gebruiken. De verantwoordelijkheid voor correcte toepassing van de huisstijl ligt in zo'n situatie bij ZW Werkt Door!.
12.	Het eigendom van de inhoud en vormgeving van de website en de domeinnaam www.zw-werktdoor.nl ligt bij ZW Werkt Door!.
13.	Opdrachtnemer zal ZW Werkt Door! vrijwaren van alle claims met betrekking tot door Opdrachtnemer aangeleverde stockfoto's. Opdrachtnemer draagt zorg voor de afdracht van de juiste en volledige licentiekosten dan wel alle auteursrechten (ook van eventuele onderaannemers). Voor materiaal dat ZW Werkt Door! aanlevert ligt de verantwoordelijkheid voor afdracht van licentiekosten dan wel auteursrechten bij ZW Werkt Door!
14.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onderling contact, afstemming en communicatie met overige samenwerkingspartners (bijv. drukkers, uitgevers) met het doel een first time right oplevering en correcte doorvertaling van huisstijl in het concept en bijbehorende uitingen.
	<i>Nazorg</i>
15.	Opdrachtnemer beschikt over een voor Opdrachtgever adequate procedure om klachten met betrekking tot de dienstverlening voor de ZW Werkt Door! te behandelen. Hierin worden ten minste de volgende onderdelen beschreven: a) de klachteningang voor operationele klachten; b) de registratie; c) de wijze van terugkoppeling aan de melder van de klacht.

	Opdrachtnemer heeft de klachten binnen twee werkdagen afgehandeld tenzij, afhankelijk van de ernst van de klacht, in overleg met de contactpersoon van Zaanstad Werkt Door! anders wordt beslist. De melder krijgt hierover terugkoppeling.
16.	Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
	<i>ICT</i>
17.	Opdrachtnemer zorgt voor een ononderbroken beheer van de huidige website en sociale media kanalen bij de overname van de huidige aanbieder.
18.	Opdrachtnemer zorgt voor een ononderbroken beheer van de website en sociale media kanalen bij de overdracht naar ZW Werkt Door! of een andere aanbieder bij beëindiging van de overeenkomst.
	<i>Monitoring en evaluatie</i>
19.	Twee keer per jaar is Opdrachtnemer aanwezig bij het evaluatiegesprek over de voorgaande 6 maanden. De evaluatiegesprekken vinden plaats in februari en september. Besprekspunten daarbij zijn in ieder geval: • de wijze van samenwerking; • de resultaten van de opgestarte campagnes in die periode; • het totaaloverzicht van marketingstatistieken en analyses; • de uitnutting van het budget voor inkoop van derde partijen en de verwachting voor de komende periode; • de rapportage over ingediende en afgehandelde klachten.
20.	Opdrachtnemer is elke twee weken aanwezig bij het digitale voortgangsoverleg met ZW Werkt Door!
	<i>Duurzaamheid</i>
21.	Bij de offerte levert Inschrijver een concreet plan in voor het terugbrengen van de CO2 uitstoot van inschrijver vanaf 2024 en de contractjaren daarna. Bij de jaarrapportage worden de genomen maatregelen en de feitelijke reductie vermeld en de doelstelling voor het volgende jaar afgesproken. Het plan kan daarnaast aanvullende duurzaamheidsmaatregelen bevatten met concrete doelstellingen voor de verschillende jaren.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl