

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Datum: 14 augustus 2024
Naam aanbesteding: Ea Vacatureteksten schrijven

In het Programma van Eisen staan de minimumeisen met betrekking tot de uitvoering van de opdracht. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen.

Mocht de inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient de inschrijver dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Gemeente wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Begrippenlijst

Hieronder worden voornaamste begrippen beschreven.

Diensten

Het verrichten van diensten t.a.v. het redigeren, herschrijven en schrijven van Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten.

Diversiteit

De zichtbare en onzichtbare aspecten en verschillen tussen alle medewerkers, bijvoorbeeld arbeidsbeperking of chronische ziekte, etnische, culturele en religieuze achtergrond, uit verschillende regio's, verschillende leeftijden, seksuele oriëntatie en genderidentiteit maar ook competenties, eigenschappen of opleidingsachtergrond.

Inclusie

Niemand uitsluiten en geen onderscheid maken in mensen op bijvoorbeeld sekse, ras, geloof, leeftijd en seksuele voorkeur.

Online

De opdrachten bestaat uit Vacatureteksten voor online publicatie op de Werken bij website van Gemeente 's-Hertogenbosch. Daarnaast worden de vacatures ook doorgeplaatst op sites van derden als Werken in Noord Oost Brabant en LinkedIn. De producten waar we in dit document naar vragen hebben als hoofddoel geschikt te zijn voor online publicatie. Indien anders zal dit met de opdracht worden aangegeven, maar dit zal (bijna) niet voorkomen.

Jobbranding

Het gericht vermarkten van vacatures. Op basis van de door de Vacaturehouder gekozen media en middelen en door in te spelen op de wensen en behoeften van de specifieke doelgroep.

Maatwerkopdrachten

Specifieke opdrachten met relatie naar teksten voor Jobbranding, niet zijnde het redigeren, herschrijven of schrijven van Vacatureteksten.

Vacaturehouder

Contactpersoon van gemeente betrokken/verantwoordelijk bij de uitvraag van de Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten.

Vacatureteksten

Een diverse en inclusieve Vacaturetekst waarmee kandidaten voor een gemeentelijke afdeling/team worden gezocht. Met een goede Vacaturetekst wordt de juiste doelgroep aangesproken, zodat geschikte kandidaten reageren op de vacature. Voorbeelden van vacatureteksten zijn hier te vinden: <https://www.werkenbij-s-hertogenbosch.nl/vacatures/overzicht>

Nr.	Eis
	Algemeen
1	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in een totale behoefte aan Diensten met betrekking tot het 'Schrijven van Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten. De belangrijkste elementen van de diensten worden beknopt beschreven in eis 4 t/m 8 (A t/m D):
2	Kaders <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer schrijft (herschrijft, redigeert) de vacatureteksten, de teksten voor de werken-bij-websites en de teksten voor de eventuele daaruit voortvloeiende doelgroepencampagneswebsites van de gemeente 's-Hertogenbosch in en volgens: • de <u>structuur</u>, de <u>templates</u> en de <u>'tone of voice'</u> van de vacatures, zoals die nu te zien zijn op de huidige werken-bij-websites en andere (campagne) teksten; De startpagina van de werken-bij-websites is https://www.werkenbij-s-hertogenbosch.nl/ • volgens de <u>richtlijnen</u> van het brandbook (zie bijlage 1);
3	<p>Opdrachtnemer is vaardig in het tijdig schrijven, redigeren, en herschrijven, van volledige, geschikt voor online wervende, inclusieve, diverse doelgroep- en kandidaatgerichte (Vacature)teksten leidend tot de juiste kandidaat.</p> <p>Opdrachtnemer is in staat invulling te geven aan Maatwerkopdrachten.</p> <p>Opdrachtnemer is in staat de benodigde informatie over een vacature te verzamelen en denkt vanuit en gericht op de doelgroep bij het schrijven en herschrijven van Vacatureteksten.</p>
4	<p>Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de diensten. Opdrachtnemer dient daartoe te werken onder kwaliteitsborging. Met het oog daarop wordt van de Opdrachtnemer een beheerste werkwijze en borging daarvan geëist.</p> <p>Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel en personeel van derden en het resultaat van de verrichte diensten.</p>
5	<p>A. Schrijven van Vacatureteksten</p> <p>Het opleveren van volledige, geschikt voor online, wervende, diverse, inclusieve en doelgroepgerichte Vacatureteksten. Onderdeel van en voorafgaand aan de dienst vindt er altijd oriënterend (telefonisch of online) interview tussen Opdrachtnemer en Vacaturehouder plaats, waarbij vacaturehouder kritisch wordt uitgevraagd over de essentie van de functie.</p> <p>Onder het schrijven van Vacatureteksten valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyseren van doelgroep data, en de zoekwoordenanalyse in de verwerking daarvan in de Vacaturetekst; - Pakkende functienaam/-titel en Vacaturetekst; - Uitwerking en advies/onderbouwing op volledige inhoud; - Uitwerking en advies/onderbouwing op functienaam/-titel; - Uitwerking en advies/onderbouwing op maximale online vindbaarheid; - Uitwerking en advies/onderbouwing met het oog op diversiteit en inclusie; - Consequente en correcte uitwerking. - Het leveren van twee (2) korte, pakkende wervende headline teksten/captions die kunnen worden gebruikt om via LinkedIn aandacht te vestigen op de geschreven vacature. De ene caption heeft als afzender de werkgever, de andere caption heeft

	<p>als afzender de werknemer (de collega). Mocht het voor een ander medium dan LinkedIn zijn, dan wordt dat vooraf door Vacaturehouder aangegeven.</p> <p>Inbegrepen in de dienst zijn maximaal twee feedbackrondes en vooraf het interview, tenzij Partijen dit in overleg niet nodig vinden.</p>
6	<p>B. Herschrijven van Vacatureteksten</p> <p>Het opleveren van volledige, geschikt voor online wervende, diverse, inclusieve en doelgroepgerichte Vacatureteksten op basis van een bestaande vacaturetekst.</p> <p>Voorafgaand aan het herschrijven van een Vacaturetekst kan er, indien noodzakelijk, eenmalig afstemming plaatsvinden tussen Opdrachtnemer en Vacaturehouder. Het afstemmingsmoment duurt maximaal 15 minuten. Opdrachtnemer bepaalt of er wel of geen afstemmingsmoment nodig is en gaat plaatsvinden. Er vindt geen nieuwe inhoud tijdens het afstemmingsmoment plaats, wel aanvullende input op de reeds geleverde input naar aanleiding van vragen van de Opdrachtnemer.</p> <p>Onder het herschrijven van Vacatureteksten valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het redigeren van de Vacaturetekst zoals beschreven in de diensten (eis 6) - Analyseren van doelgroep data, en de zoekwoordenanalyse in de verwerking daarvan in de Vacaturetekst; - Toetsen en verbeteren op inhoud; - Toetsen en verbeteren op functienaam/-titel; - Toetsen en verbeteren met het oog op maximale online vindbaarheid; - Toetsen en verbeteren met het oog op Diversiteit en Inclusie; - Consequente uitwerking; - Inbegrepen in de dienst is een afstemmingsmoment vooraf tussen Partijen, indien Opdrachtnemer in dat geval dat noodzakelijk vindt. - Inbegrepen in de dienst is maximaal één feedbackronde. - Het leveren van twee (2) korte, pakkende wervende headline teksten/captions die kunnen worden gebruikt om via LinkedIn aandacht te vestigen op de her-schreven vacature. De ene caption heeft als afzender de werkgever en de andere caption heeft als afzender de werknemer(de collega). Mocht het voor een ander medium zijn dan LinkedIn, dan wordt dat vooraf door Vacaturehouder aangegeven.
7	<p>C. Redigeren van vacatureteksten</p> <p>Het redigeren van een bestaande Vacaturetekst. Het betreft hier enkel het wijzigen en corrigeren in de tekst van grammaticale-, spelling-, stijl- en taalfouten. Het verbeteren van de leesbaarheid, van de duidelijkheid en eenheid van termen, en een controle op wetgeving. Expliciet wordt hier niet bedoeld het herschrijven of schrijven van Vacatureteksten.</p>
8	<p>D. Optioneel: het leveren van 2 captions /intro's bij geredigeerde vacatureteksten.</p> <p>In aanvulling op het Redigeren van Vacatureteksten (eis 7) valt waar gevraagd: Het leveren van twee (2) korte, pakkende wervende headline teksten/captions die kunnen worden gebruikt om via sociale media of andere kanalen aandacht te vestigen op de geschreven vacature. De ene caption heeft als afzender de werkgever, de andere caption heeft als afzender de werknemer (de collega).</p> <p>Mocht het voor een ander medium zijn dan LinkedIn, dan wordt dat vooraf door Vacaturehouder aangegeven.</p>
9	<p>E. Maatwerkopdrachten</p> <p>Onder Maatwerkopdrachten kan een diversiteit aan opdrachten vallen, zoals Specifieke opdrachten met relatie naar teksten voor Jobbranding die gekoppeld zijn aan directe werving, niet zijnde het redigeren, herschrijven of schrijven van Vacatureteksten. Hier wordt expliciet niet bedoeld het redigeren, herschrijven of schrijven van Vacatureteksten</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Het gaat bijvoorbeeld om opdrachten voor het schrijven en het opleveren van andere teksten voor de werkenbijs-hertogenbosch.nl en daaruit voortvloeiende campagnewebsites. • Denk hierbij aan bijvoorbeeld de medewerkersverhalen, teksten voor losse contentpagina's, etc. • Zoals het opleveren van teksten voor diverse arbeids-marktcommunicatiemiddelen die verwijzen naar een Vacaturetekst. (Bijvoorbeeld brochures, flyers, advertentieteksten, banners, testimonials, diverse social media kanalen, captions); • Het geven van trainingen/workshops op het gebied van schrijven van diverse en inclusieve vacatureteksten voor Vacaturehouders. <p>Opdrachtgever vraagt hiervoor vooraf aan Opdrachtnemer door middel van een Uitvraag, een offerte voor maatwerk aan en vindt hierover afstemming plaatst. Hierna verstrekt Opdrachtgever de maatwerkopdracht of keurt de offerte af. Opdrachtverstrekking vindt plaats onder de Raamovereenkomst.</p> <p>Voor Maatwerkopdrachten geldt dat de diensten van de Opdrachtnemer pas van start gaat als de offerte getekend geretourneerd is door gemandateerde van Opdrachtgever. Voor de offerte voor Maatwerk geldt het geoffreerde uurtarief in het Prijsinvulformulier (zie bijlage en eis 15).</p>
10	<p>Tijdige oplevering van de verschillende Diensten:</p> <p>A. Schrijven van Vacatureteksten Na ontvangst van de aanvraag neemt Opdrachtnemer binnen 1 Werkdag (24 uur) contact op met de Vacaturehouder om een afspraak te maken voor afstemming. Voor het schrijven van Vacatureteksten op basis van schriftelijke input en het interview met de Vacaturehouder bedraagt de termijn na het gegeven interview maximaal 2 Werkdagen (48 uur);</p> <p>B. Herschrijven van Vacatureteksten Indien de input afdoende is en er derhalve geen afstemming hoeft plaats te vinden, levert Opdrachtnemer de herschreven Vacaturetekst binnen 2 Werkdagen (maximaal 48 uur) na ontvangst van de aanvraag aan;</p> <p>Na ontvangst van de aanvraag neemt Opdrachtnemer binnen 1 Werkdag (24 uur) contact op met de Vacaturehouder om een afspraak te maken voor eventuele beperkte afstemming van maximaal 15 minuten. Opdrachtnemer bepaalt of er wel of geen afstemmingsmoment nodig is en gaat plaatsvinden. Het herschrijven van Vacatureteksten op basis van schriftelijke input en beperkte afstemming met de Vacaturehouder bedraagt de termijn na afronding van de afstemming maximaal 2 Werkdagen (48 uur).</p> <p>C. Redigeren van Vacatureteksten Voor het redigeren van Vacatureteksten bedraagt de termijn maximaal 2 Werkdagen (48 uur) ná ontvangst van de Vacaturetekst;</p> <p>D. Maatwerk Opdrachtnemer levert een offerte voor maatwerk na afronding van de afstemming binnen maximaal 2 Werkdagen (48 uur) aan. De levertijd/- moment wordt per Maatwerkopdracht in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtnemer bepaald.</p>
11	<p>Opdrachtnemer garandeert dat alle gegenereerde Vacatureteksten en Maatwerkopdrachten grammaticaal correct en in foutloze schrijfstijl zijn opgesteld.</p>

12	Opdrachtgever zorgt voor één centrale map op de server en/of een Sharepoint omgeving van Gemeente 's-Hertogenbosch waar alle definitieve vacatures door de Opdrachtnemer worden geplaatst. Dit om te voorkomen dat alles in e-mails en persoonlijke mappen terecht komt.
13	Evaluatie dienstverlening Per 6 maanden vindt er een tussentijdse evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken minimaal geëvalueerd: <ul style="list-style-type: none"> - De stand van zaken - De samenwerking - De behoeften - Zijn er trends die gemist worden of zijn er toekomstige projecten.
Prijs en facturering	
14	Inschrijver wordt gevraagd all-in tarieven in het Prijsinvalformulier te offreren voor de beschreven Diensten A, B, C, en D. De geoffreerde tarieven in het Prijsinvalformulier dienen all-in te zijn. Alle kosten dienen in de prijsstelling/ tarieven te zijn verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: implementatiekosten, salariskosten, kennisoverdracht en inwerken, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, afstemming tijdens de uitvoering van de diensten, rapportagewerkzaamheden, telefoonkosten, de kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur & software, parkeerkosten en logistieke kosten. Kortom; inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
15	De tarieven staan vast voor de initiële duur van de Raamovereenkomst, twee jaar. Indexatie van tarieven is derhalve mogelijk met ingang van 1 november 2026. Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de tarieven te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk twee maanden voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk voor te leggen aan Opdrachtgever. Voor het indexeren geldt de jaar-op-jaar methode waarbij de peilmaand drie maanden voor het moment van indexering ligt. De wijziging vindt plaats aan de hand van het CBS indexcijfer voor CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2010 (of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode: Indexcijfer nieuwe maand (augustus 2026) - Indexcijfer oude maand (augustus 2025) Indexcijfer oude maand (augustus 2025) x 100% Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de maanden en jaren aan bovenstaand voorbeeldberekening toegevoegd. Dit dient ter illustratie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De CBS gegevens van "M-N zakelijke dienstverlening; indexcijfers (2010=100)" kunnen via onderstaande link worden verkregen: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82838NED Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek de berekeningsmethode van het indexeringspercentage, met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers aan. Indien het indexeringsverzoek niet correct is ingediend, dan wordt deze geretourneerd en niet in behandeling genomen. Indexering achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk. De aanpassing van de tarieven mogen pas worden geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever

	NB. Indexering van de tarieven is geen recht. Opdrachtnemer dient een voorstel in, waarbij Opdrachtgever bepaalt of indexering wordt toegestaan. Normaal gesproken zal dit worden toegestaan als Opdrachtnemer zich aan de meegegeven passage houdt, echter uitzonderingen zijn mogelijk. Opdrachtgever heeft hierin het eindoordeel, eventuele afwijzing van een voorstel tot indexering dient zeer zorgvuldig te worden onderbouwd door Opdrachtgever.
16	Facturering door Opdrachtnemer geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr., het BTW nummer, het (één) IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer en contactgegevens.
17	Voor de Diensten betreffende het redigeren, herschrijven en schrijven van Vacatureteksten stuurt de Opdrachtnemer maandelijks een verzamelfactuur De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam van de Vacaturehouder(s) , factuurdatum, geleverde diensten (redigeren, herschrijven, schrijven) (order)refnummer bestaande uit een kostenplaats en een projectnummer , omschrijving van de werkzaamheden, netto stuksprijs, totaalprijs en btw.
18	De factuur voor Maatwerkopdrachten bevat minimaal de volgende gegevens: naam van de contactpersoon, factuurdatum, geleverde diensten, (order) ref.nummer bestaande uit kostenplaats en projectnummer, omschrijving van de werkzaamheden, netto stuksprijs, totaalprijs en btw. De Opdrachtnemer stuurt één keer per maand een (verzamel)factuur incl. een bijlage waarop de werkzaamheden staan beschreven per besteller in uren en uitgevoerde dienstverlening. Voor Maatwerkopdrachten geldt dat de diensten van de Opdrachtnemer pas van start gaat als de offerte getekend geretourneerd is door gemandateerde van Opdrachtgever. De Contactpersoon verstuurt de ondertekende offerte aan Opdrachtnemer inclusief een kostenplaats en projectnummer.
Beëindigen Raamovereenkomst	
19	Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar Opdrachtgever of een opvolgende opdrachtnemer/partij. Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst wenselijk acht.