



**BIJLAGE C  
PROGRAMMA VAN EISEN  
(CONCEPT)**

**EUROPESE AANBESTEDING  
ARBEIDSMARKTCOMMUNICATIE**

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1 Algemene eisen inzake de Inschrijving .....	4
2 Algemene eisen inzake de Prestatie .....	4
3 Contact .....	5
4 Advies.....	6
5 Campagnemanagement, contentcreatie en Media-inkoop.....	7
6 Overige diensten.....	9
7 Rapportage.....	10
8 Facturering .....	12
9 Prijs .....	12

## Inleiding

Deze Bijlage maakt integraal deel uit van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en bevat inhoudelijke randvoorwaarden, functionele eisen en gebruikerseisen die Opdrachtgever aan de Dienstverlening stelt, bij aanvang en gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De geldigheidsduur van deze Bijlage is gelijk aan de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

Het document dient een geheel te blijven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen gedurende uitvoering van de Overeenkomst wijzigingen overeenkomen. In dat geval stelt Opdrachtgever een gewijzigde Bijlage met een nieuw versienummer op, die door Partijen ondertekend wordt. Het beheer van deze Bijlage berust bij Opdrachtgever.

# 1 Algemene eisen inzake de Inschrijving

Eis	Omschrijving eis
1.1	Inschrijver is bekend met en gaat door Inschrijving akkoord met alle in de Aanbestedingsstukken gestelde voorwaarden en eisen, inclusief de door Opdrachtgever gehanteerde waarderings- en beoordelingsmethodiek.
1.2	De toepasselijkheid van algemene en bijzondere voorwaarden van Inschrijver is uitdrukkelijk uitgesloten.
1.3	Inschrijver stemt ermee in dat de te sluiten Overeenkomst wordt opgesteld conform Bijlage [n.t.b.], Raamovereenkomst (concept). Op de Overeenkomst zijn de ARVODI-2018 van toepassing.

# 2 Algemene eisen inzake de Prestatie

Eis	Omschrijving eis
2.1	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de diensten en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de diensten te verbeteren dan wel (kosten)efficiënter in te richten. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheersen, reduceren en mitigeren van mogelijke risico's van Opdrachtgever met betrekking tot de diensten.
2.2	Gebruik van de naam, huisstijl en het logo van Opdrachtgever – buiten het kader van de uitvoering van een gesloten Nadere overeenkomst - mag door Opdrachtnemer alleen na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om op elk gewenst moment deze goedkeuring in te trekken. Het gebruik van de naam, huisstijl en het logo van Opdrachtgever binnen het kader van een specifieke Nadere overeenkomst wordt in die Nadere overeenkomst geregeld.
2.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig en proactief over wijzingen in wet- en regelgeving die direct relevant zijn voor de dienstverlening.
2.4	Opdrachtnemer zal - vanuit zijn rol als leverancier van Opdrachtgever - Opdrachtgever tijdig en kosteloos voorzien van alle informatie die Opdrachtgever nodig heeft om te kunnen voldoen aan zijn wettelijke (rapportage)verplichtingen inzake duurzaamheidsaspecten/ ESG (o.a. uit hoofde van CSRD). Tijdig in dit verband betekent dat Opdrachtgever in verband met zijn jaarverslaggevingsproces in ieder geval uiterlijk binnen twee (2) maanden na afloop van een kalenderjaar kan beschikken over de benodigde informatie. Opdrachtnemer legt deze verplichting door aan de door hem ingeschakelde onderaannemers.

## 3 Contact

Eis	Omschrijving eis
<b>3.1</b>	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op Werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.
<b>3.2</b>	Opdrachtnemer is bereikbaar per e-mail. Op e-mails van Opdrachtgever antwoordt Opdrachtnemer binnen één Werkdag inhoudelijk. Voor zover een inhoudelijk antwoord nog niet mogelijk is, antwoordt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk inhoudelijk, waarbij in ieder geval binnen één Werkdag informatie wordt verstrekt over het moment waarop inhoudelijk antwoord volgt.
<b>3.3</b>	Opdrachtgever en Opdrachtnemer communiceren uitsluitend in het Nederlands.
<b>3.4</b>	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever vaste contactpersonen die rechtstreeks per telefoon en e-mail bereikbaar zijn en bij afwezigheid een vaste vervanger hebben. Deze contactpersonen vervullen de volgende rollen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatieadviseur-projectmanager;</li> <li>- Strategisch communicatieadviseur;</li> <li>- accountmanager.</li> </ul>
<b>3.5</b>	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van een vast tweewekelijks operationeel overleg met Opdrachtgever. Dit overleg is op vaste momenten op afstand (videobellen, Opdrachtgever gebruikt hiervoor momenteel Microsoft Teams). Het doel van dit overleg is om de voortgang en kwaliteit van de Campagnes en Overige diensten te borgen door goede afstemming, onder meer aan de hand van de rapportages van Opdrachtnemer. Bij Opdrachtnemer is voor dit overleg minimaal de Communicatieadviseur-projectmanager beschikbaar.
<b>3.6</b>	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid van een vast kwartaaloverleg met Opdrachtnemer op tactisch en strategisch niveau. Dit overleg vindt in het EDSN-kantoor in Amersfoort plaats. Het doel van dit overleg is om de kosten, uitvoering en resultaten van Campagnes te evalueren en (voor zover nog niet afgerond) bij te sturen, onder meer aan de hand van rapportages van Opdrachtnemer en om mogelijke Campagnes te bespreken. Bij Opdrachtnemer zijn hiervoor minimaal de Communicatieadviseur-projectmanager en de Strategisch communicatieadviseur beschikbaar.
<b>3.7</b>	Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen hun afspraken over Minimumeisen 3.5 en 3.6 vast in een Nadere overeenkomst.

## 4 Advies

Eis	Omschrijving eis
4.1	De Arbeidsmarktcommunicatie van Opdrachtgever is gebaseerd op de Arbeidsmarktcommunicatiestrategie van Opdrachtgever. Opdrachtgever wenst zo spoedig mogelijk na de start van de Overeenkomst een vernieuwde Arbeidsmarktcommunicatiestrategie voor de eerstvolgende vier jaar vast te stellen. Opdrachtnemer stelt daarvoor een concept op en legt dat binnen uiterlijk drie maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst aan Opdrachtgever voor. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daartoe bij de start van de Overeenkomst tijdig informeren over doelstellingen, randvoorwaarden en andere relevante bijzonderheden. Na overleg met Opdrachtnemer en zo nodig na aanvullend advies van Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever zijn vernieuwde Arbeidsmarktcommunicatiestrategie vast.
4.2	Opdrachtnemer biedt ondersteuning bij de jaarlijkse herijking van de Arbeidsmarktcommunicatiestrategie met gevraagd en/of ongevraagd advies.
4.3	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever op basis van de Arbeidsmarktcommunicatiestrategie van Opdrachtgever gevraagd en/of ongevraagd over mogelijke Campagnes. Als Opdrachtgever schriftelijk verzoekt om een (aangepast) Campagnevoorstel, dan legt Opdrachtnemer binnen vijf Werkdagen na dat verzoek een (aangepast) Campagnevoorstel voor aan Opdrachtgever.
4.4	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever conform de Campagneovereenkomst gevraagd en/of ongevraagd bij de uitwerking en uitvoering van de Campagne, over alle aspecten daarvan, gericht op de best mogelijke uitvoering en de best mogelijke resultaten van de Campagne. Opdrachtnemer evalueert iedere Campagne met Opdrachtgever en adviseert ten behoeve van volgende Campagnes.

## 5 Campagnemanagement, contentcreatie en Media-inkoop

Eis	Omschrijving eis
5.1	Opdrachtnemer werkt de Campagneovereenkomst binnen vijf Werkdagen na totstandkoming ervan uit in een Plan van Aanpak, en start binnen vijf Werkdagen na een akkoord van Opdrachtgever op het Plan van Aanpak met de uitvoering van de Campagne.
5.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Campagneovereenkomst en het Plan van Aanpak. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever daarbij over de voortgang en legt keuzes voor de uitwerking tijdig met advies aan Opdrachtgever voor. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Campagne omvat onder meer en in ieder geval de volgende aspecten, en de borging van de samenhang daartussen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- realisering van de planning;</li> <li>- advies bij ieder aspect van de uitwerking van de Campagne;</li> <li>- creatie van foutloze content met een hoge technische kwaliteit, die aanspreekt bij de doelgroep en een optimale uitwerking vormt van de gemaakte afspraken;</li> <li>- inkoop van advertentieruimte (Media-inkoop);</li> <li>- monitoring van de resultaten en het doen van optimalisatievoorstellen;</li> <li>- bewaking van het budget voor de Campagne.</li> </ul>
5.3	Zodra Opdrachtnemer kennisneemt van onvoorziene omstandigheden die de uitvoering en/of het resultaat van de Campagne negatief kunnen beïnvloeden, informeert en adviseert hij Opdrachtgever binnen één Werkdag.
5.4	Zodra Opdrachtnemer bij uitvoering van de Campagne vaststelt dat deze mogelijk niet het beoogde resultaat zal opleveren, informeert en adviseert hij Opdrachtgever binnen drie Werkdagen.
5.5	Wijzigingen in de Campagneovereenkomst en/of het Plan van Aanpak worden schriftelijk overeengekomen.
5.6	Opdrachtnemer heeft recht op een Vergoeding voor zijn diensten voor de Campagne conform de Campagneovereenkomst. Opdrachtnemer berekent voor de Campagne nooit meer dan de in de (eventueel gewijzigde) Campagneovereenkomst overeengekomen maximale Vergoeding.
5.7	Opdrachtnemer vervaardigt en bewerkt content voor de Campagne en legt deze tijdig ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. Opdrachtnemer levert definitieve, goedgekeurde Content vervolgens minimaal drie Werkdagen voor publicatie aan Opdrachtgever en, voor zover van toepassing, aan de gecontracteerde aanbieder van advertentieruimte.
5.8	Bij foto- en videografie stelt Opdrachtnemer voor de medewerkers die bij de vervaardiging en bewerking betrokken zijn tijdig een schriftelijke briefing op en legt deze minimaal vijf Werkdagen voor de shoot ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor. De briefing bevat in elk geval een omschrijving van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concept;</li> <li>- doelgroep;</li> <li>- beoogde communicatiekanalen;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beoogde sfeer/uitstraling (moodboard);</li> <li>- voorbeeldmateriaal;</li> <li>- script;</li> <li>- aanwijzingen voor stem en geluid;</li> <li>- aanwijzingen voor medewerkers in beeld (kleding, gedrag).</li> </ul>
<b>5.9</b>	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij Opdrachtnemer de offertes en/of facturen op te vragen die Opdrachtnemer heeft ontvangen van aanbieders van advertentieruimte ten behoeve van de uitvoering van de Campagne.
<b>5.10</b>	Opdrachtnemer zal zich inspannen om voor Opdrachtgever de meest gunstige prijs en voorwaarden voor advertentieplaatsingen te bedingen en te verkrijgen.

## 6 Overige diensten

Eis	Omschrijving eis
6.1	Opdrachtnemer heeft recht op een Vergoeding voor Overige diensten conform de Nadere overeenkomst ter zake. Opdrachtnemer berekent voor de Overige diensten nooit meer dan in de (eventueel gewijzigde) Nadere overeenkomst overeengekomen maximale Vergoeding.
6.2	Opdrachtnemer beheert de online communicatiekanalen van Opdrachtgever die van belang zijn voor de Arbeidsmarktcommunicatie van Opdrachtgever, zoals werkenbijedsn.nl en de pagina van EDSN op linkedin.com. Dit beheer omvat in ieder geval het plaatsen en redigeren van Content, het attenderen op en adviseren over ontvangen reacties, en het instellen en koppelen van Google Tag Manager. Partijen leggen de afspraken hierover vast in een Nadere overeenkomst.
6.3	<p>Voor het beheer van de online communicatiekanalen van Opdrachtgever krijgen medewerkers van Opdrachtnemer van Opdrachtgever toegang tot accounts van Opdrachtgever, met de rol van contentbeheerder. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldig en veilig gebruik van deze toegang door zijn medewerkers. Hiertoe heeft Opdrachtnemer minimaal de volgende verplichtingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gebruik van toegangsgegevens (zoals inlognaam en wachtwoord) voor accounts van Opdrachtgever is strikt persoonlijk, de toegangsgegevens zijn strikt vertrouwelijk en worden door de medewerker niet gedeeld.</li> <li>- Opdrachtnemer geeft wijzigingen in de betrokkenheid van medewerkers bij de uitvoering van de Overeenkomst die noodzaken tot het intrekken van toegangsrechten en/of het verstrekken van nieuwe toegangsrechten binnen een Werkdag door aan Opdrachtgever.</li> <li>- Medewerkers van Opdrachtnemer met toegang tot accounts van Opdrachtgever maken altijd gebruik van de beschikbare mogelijkheden voor multifactorauthenticatie (mfa), kiezen altijd unieke en veilige wachtwoorden en slaan wachtwoorden alleen op in een veilige wachtwoordkluis.</li> <li>- Zodra Opdrachtnemer het falen van een of meer maatregelen om de integriteit en/of vertrouwelijkheid van persoons- of accountgegevens te borgen vermoedt of vaststelt, informeert hij Opdrachtgever binnen een Werkdag.</li> </ul>

## 7 Rapportage

Eis	Omschrijving eis
7.1	<p>Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer tweewekelijks (iedere twee weken) per Campagne en conform de Campagneovereenkomst per e-mail een schriftelijke, met data onderbouwde rapportage die omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verrichte werkzaamheden en nog te verrichten werkzaamheden, afgezet tegen de afspraken zoals opgenomen in Campagneovereenkomst en Plan van Aanpak;</li> <li>- De bereikte resultaten en de verwachte resultaten, ook uitgesplitst per communicatiekanaal, afgezet tegen de beoogde resultaten zoals opgenomen in Campagneovereenkomst en Plan van Aanpak;</li> <li>- Een advies, als de verwachte resultaten ongunstiger zijn dan de beoogde resultaten.</li> </ul>
7.2	<p>Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer maandelijks (iedere maand) een schriftelijke, met data onderbouwde Campagne-overstijgende rapportage, die omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De bereikte resultaten en de verwachte resultaten van de Campagnes, ook uitgesplitst per communicatiekanaal, afgezet tegen de beoogde resultaten zoals opgenomen in de Campagneovereenkomsten en de doelen zoals opgenomen in de arbeidsmarktcommunicatiestrategie;</li> <li>- De gespecificeerde bedragen die Opdrachtnemer gefactureerd heeft en die Opdrachtnemer nog verwacht te factureren;</li> <li>- Een data-gedreven analyse van de effectiviteit en doelmatigheid van de Campagnes en het gebruik van de communicatiekanalen, en onderbouwd advies om deze effectiviteit en doelmatigheid te maximaliseren.</li> </ul>
7.3	<p>Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer halfjaarlijks (twee keer per jaar) een schriftelijke, met data onderbouwde Campagne-overstijgende rapportage, die omvat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een data-gedreven analyse van de effectiviteit en doelmatigheid van de Campagnes en het gebruik van de communicatiekanalen, inclusief vergelijking tussen verschillende Campagnes en Campagnes in verschillende jaren;</li> <li>- Een data-gedreven analyse van de effectiviteit en doelmatigheid van de Campagnes en het gebruik van de communicatiekanalen, en advies met betrekking tot het beëindigen, voortzetten en initiëren van Campagnes en met betrekking tot de Arbeidsmarktcommunicatiestrategie.</li> </ul>
7.4	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer leggen hun afspraken over Minimumeisen 7.2 en 7.3 vast in een Nadere overeenkomst.</p>
7.5	<p>Alle rapportages van Opdrachtnemer zijn compleet en up-to-date tot en met de vijfde Werkdag voor de dag waarop Opdrachtgever de rapportage ontvangt.</p>

<b>7.6</b>	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever voor inzicht in het bereik van de Campagnes 24/7 toegang tot een online dashboard dat, tot op het niveau van clicks, inzicht geeft in het bezoek van de online communicatiekanalen van Opdrachtgever. Het dashboard is compleet en up-to-date tot de laatste 24 uur en kan aan de concrete Campagnedoelen aangepast worden.
------------	---

## 8 Facturering

Eis	Omschrijving eis
8.1	Opdrachtnemer stuurt zijn facturen als pdf-document per e-mail naar: crediteuren@edsn.nl.
8.2	Opdrachtnemer factureert zijn diensten nadat deze verricht zijn.
8.3	De facturen van Opdrachtnemer voldoen aan de wettelijke eisen en vermelden het door Opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer. Daarnaast specificeren de facturen voor ieder bedrag: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Nadere overeenkomst op basis waarvan het bedrag in rekening gebracht wordt;</li> <li>- het aantal uren dat aan de werkzaamheden besteed is en het daarbij voor de betrokken werkzaamheden toepasselijke Tarief;</li> <li>- de gecontracteerde aanbieder van advertentieruimte (bij Media-inkoop).</li> </ul>

## 9 Prijs

Eis	Omschrijving eis
9.1	Opdrachtnemer voert de diensten uit voor de in de Inschrijving aangeboden Tarieven. Indexatie is enkel toegestaan volgens de bepalingen in de Overeenkomst. Andere kosten worden niet in rekening gebracht.
9.2	Dienstverlening op grond van de Overeenkomst vindt uitsluitend plaats na het sluiten van een Nadere overeenkomst voor een specifieke dienst (uitvoering Campagne, uitbrengen advies of anderszins). De dienstverlening vindt plaats conform de in de Nadere overeenkomst opgenomen afspraken. Opdrachtnemer brengt alleen daadwerkelijk gemaakte uren in rekening, en brengt nooit meer in rekening dan de in de (eventueel gewijzigde) Nadere overeenkomst overeengekomen maximale Vergoeding.
9.3	Opdrachtnemer brengt voor Opdrachtgever ingekochte advertentieruimte zonder marge of opslag in rekening, en brengt nooit meer in rekening dan het maximale bedrag dat in de betreffende (eventueel gewijzigde) Nadere overeenkomst daarvoor is opgenomen.

