

Nr.	Paragraaf	Pagina	Vraag:	Antwoord
vraag en antwoord 19	3 Campagnedoelstellingen (KPI-vo		Welke KPI's zijn leidend voor 'datagedreven werken'?(bereik, interactie, CTR, aanmeldingen, etc.)  Kunnen jullie de gewenste doelstelling met ons delen?	Conversie en bereik zijn leidend, de wens is om data-gericht de communicatie-activiteiten bij te sturen.
vraag en antwoord 24	3.2 Beschrijving van de O	7	Zijn er afspraken gewent over servicevensters en responstijden bij website-issues of urgente communicatie, en zo ja: welke?	Er zijn voor deze opdracht geen specifieke servicevensters of vaste responstijden vastgelegd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat websitebeheer en ondersteuning plaatsvinden volgens gangbare professionele standaarden en dat bij storingen of urgente communicatiekwesties binnen een redelijke termijn actie wordt ondernomen. Indien nodig vindt hierover afstemming plaats met opdrachtgever.
vraag en antwoord 20	3.2 Beschrijving van de Opdracht		Wordt van opdrachtnemer verwacht dat die ook contentcreatie levert? (tekst/beeld/animatie/infographics)	Ja. Daarbij is er ook een beeldbank beschikbaar en wordt input gedeeltelijk aangeleverd door opdrachtgever.
vraag en antwoord 22	3.2 Beschrijving van de Opdracht		Welke thema's zijn al voorzien en welke doelgroepen hebben prioriteit per campagneperiode (werkzoekenden/werkenden/werkgevers)?	Er zijn voor de komende periode geen specifieke thema's voorzien. Thema's zijn per periode wisselend en afhankelijk van actualiteit. Per thema kan prioriteit in doelgroep verschillen. In de reguliere communicatie hebben alle doelgroepen prioriteit.
vraag en antwoord 21	3.2 Beschrijving van de Opdracht		Is er een separaat mediabudget (paid media) voor cross-media campagnes, of moeten alle inzet/kosten binnen uren/strippekaart worden opgelost?	Er is een (beperkt) mediabudget beschikbaar. De hoogte hiervan is afhankelijk van de campagne.
vraag en antwoord 18	3.2 Beschrijving van de O	7	Welke meet- en rapporteertools wenst opdrachtgever te koppelen met de nieuwe website? (GA4/Matomo/Looker Studio/Tag Manager/social dashboards),	Opdrachtgever ontvangt hier graag advies over van opdrachtnemer.
vraag en antwoord 12	3.2 Beschrijving van de O	7	Als de website WordPress is: welke thema's/plugins/onderdelen vallen onder 'technisch beheer' (updates, security patches, compatibiliteit) binnen de 15 uur/jaar, en wat wordt gezien als wijzigingsverzoek/offertewerk?	Opdrachtgever denkt hierbij aan eventuele koppelingen met andere systemen, bijvoorbeeld om aanmeldingen automatisch bij te houden of te voldoen aan nieuwe veiligheidseisen vanuit de gemeente/rijksoverheid. We verwachten dat de huidige situatie beheerd en ge-update zal worden, nieuwe/aanvullende wensen dienen in overleg te worden afgestemd.
vraag en antwoord 10	3.2 Beschrijving van de O	7	Is het de intentie dat de opdrachtnemer het bestaande CMS (en hosting) blijft beheren, of staat opdrachtgever open voor een platformwijziging binnen de scope?	Platformwijziging is niet wenselijk.
vraag en antwoord 15	3.2 Beschrijving van de O	7	Verwacht opdrachtgever structurele monitoring/testing op toegankelijkheid (automatisch + handmatig), en hoe verhoudt dit zich tot de ureninschatting?	Periodieke controle door opdrachtnemer op toegankelijkheid is onderdeel van de opdracht en valt binnen de opgegeven uren. Opdrachtgever verwacht hierover periodiek gerapporteerd te krijgen.
vraag en antwoord 16	3.2 Beschrijving van de O	7	Welke systemen moeten (nu of binnenkort) gekoppeld worden aan website/nieuwsbrief/socials (bijv. CRM, afspraakplanner, nieuwsbrief-tool, analytics stack)?	De planningstool, nieuwsbriefstelsel en analytics zijn gekoppeld. In de toekomst zouden deze kunnen wijzigen en/of andere systemen gekoppeld kunnen worden, daar bestaat nu nog geen zekerheid over.
vraag en antwoord 25	4.1 De overeenkomst (1a kan verv		Er staat dat onderdeel 1a bij verlenging kan vervallen en dat mogelijk activiteiten door de centrale overheid worden overgenomen. Hoe groot acht opdrachtgever die kans en hoe moeten inschrijvers hiermee omgaan in aanpak/prijs?	Hoe groot die kans is is onbekend. Opdrachtnemer dient dit te beschouwen als ondernemersrisico.
vraag en antwoord 11	5.8 Geschiktheidseis: Tec	12	In de geschiktheidseis staat WordPress + WCAG-kennis. Is WordPress-kennis uitsluitend bedoeld voor beheer van de bestaande omgeving, of verwacht opdrachtgever ook (door)ontwikkeling in WordPress?	Dit is ook noodzakelijk voor doorontwikkeling. Het Werkcentrum wil een moderne site die meegroeit met eventuele nieuwe wensen en eisen van de doelgroepen en die inspeelt op de online ontwikkelingen.
vraag en antwoord 13	5.8 Geschiktheidseis: Tec	12	Als de website niet WordPress is: waarom is WordPress-kennis als geschiktheidseis opgenomen, en welke concrete werkzaamheden vereisen dit?	Het huidige CMS is Wordpress.
vraag en antwoord 9	5.8 Geschiktheidseis: Tec	12	Welk CMS draait de huidige website van Werkcentrum ZKU op dit moment (WordPress of anders)?	Wordpress.
vraag en antwoord 14	5.8 Geschiktheidseis: Tec	12	Welke WCAG-norm hanteert opdrachtgever (bijv. 2.1 AA / 2.2 AA), en is er een toegankelijkheidsaudit nodig na de bouw van de website?	Opdrachtgever is gehouden te voldoen aan EN 301 549, die norm verwijst expliciet naar WCAG 2.1 niveau AA. Er is geen sprake van een nieuw te bouwen website.
vraag en antwoord 26	6.14 Samenwerkingsverband – Be		Als we voor (delen van) geschiktheid, zoals WordPress/WCAG, een derde/onderaannemer inzetten: volstaat het dat we dit in het UEA specificeren en aantonen dat we diens capaciteit kunnen inzetten?	In de leidraad (pag 19) staat beschreven wat in geval van onderaanneming noodzakelijk is. Toon tijdens verificatiegesprek aan wat in dit geval de werkwijze gaat zijn zodat te allen tijde wordt voldaan aan alle door opdrachtgever geformuleerde eisen en wensen.
vraag en antwoord 27	6.14 Samenwerkingsverband – On		Zijn er beperkingen/voorwaarden voor het later vervangen of toevoegen van een onderaannemer gedurende de looptijd?	Zie voorgaand antwoord 27.
in bijlage ontvangen	8 Gunningscriteria	26	In de aanbestedingsleidraad staat dat men voor Gunningscriteria 1, 2 en 3 samen maximaal 6 A4-pagina's mag gebruiken. Gunningscriteria 3 is het prijzenblad, dat in Excel wordt opgeleverd. Telt deze mee als 1 pagina?	Het prijzenblad telt niet mee.
vraag en antwoord 17	8.1 Externe middelen – Website (r		Is er behoefte aan vacaturefeeds/doorverwijzingen of andere 'aanbod'-koppelingen, of is de website primair informatief/servicegericht? Zoja, welke koppelingen?	Nee, in die behoefte wordt al voorzien met de huidige koppeling tussen de website en de vacaturedatabase van het UWV.
vraag en antwoord 33	Campagnes & Realiteitszin		1. Ambitie vs. urenindicatie (50 uur per campagne) Gezien de doelstellingen (500 bezoekers, 50 werkgevers, crossmediale inzet), hoe wordt prioritering aangebracht indien ambitie en beschikbare uren onder druk komen te staan? Is er ruimte voor opschaling indien nodig?  2. Mediabudget & optimalisatie Wordt er jaarlijks een indicatief mediabudget vastgesteld? En valt strategische mediaplanning en optimalisatie volledig binnen de opdracht?	1. Nee, er is geen ruimte voor opschaling. Prioritering wordt aangebracht door het management van het werkcentrum op basis van advies van opdrachtnemer.  2. Ja. Advies over planning en optimalisatie valt onder opdracht.

Nr.	Paragraaf	Pagina	Vraag:	Antwoord
vraag en antwoord 23	Definitie 'Websitebeheer' (technisch)		<p>Welke hosting- en security-eisen gelden voor de website? (hostingpartij, patchbeleid, backups, incidentrespons),</p> <p>Heeft de opdrachtgever rekening gehouden met maandelijkse hostingkosten, wat is hiervoor het budget?</p>	<p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van een passende hostingomgeving die voldoet aan gangbare professionele standaarden op het gebied van beschikbaarheid, beveiliging en continuïteit.</p> <p>Dit houdt onder meer in dat opdrachtnemer zorg draagt voor:</p> <p>een adequaat patch- en updatebeleid voor het CMS en de gebruikte componenten;</p> <p>het maken en beheren van periodieke back-ups;</p> <p>passende beveiligingsmaatregelen ter bescherming tegen ongeautoriseerde toegang en andere cyberdreigingen;</p> <p>een procedure voor het signaleren en afhandelen van incidenten.</p> <p>Van opdrachtnemer wordt verwacht dat de hosting en beveiliging voldoen aan gangbare standaarden binnen de sector en aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder de AVG.</p> <p>Budget ten behoeve van hosting is onderdeel van de overeenkomst</p>
vraag en antwoord 29	Gunningscriterium 2		U vraagt ons een "doelgroepgerichte thematische cross-media campagne" te ontwikkelen en dat te doen binnen 50 uur. Onze ervaring is dat dit een veel te lage inschatting is voor de hoeveelheid werk die dit met zich meebrengt. In Nvl 1 geeft u aan dat binnen die 50 uur het hele traject moet passen van strategie tot aan uitvoering. Kunt u voorbeelden geven van hoe dat eerder is uitgevoerd? Wij denken dat voor een soortgelijke vraag € 40.000 - 50.000 budget, inclusief media, gezien de scope van de uitvraag realistisch is. Bent u bereid om de uitvraag hierop aan te passen?	Nee, hier heeft opdrachtgever geen voorbeeld van. Themacommunicatie op deze manier is nieuw voor het werkcentrum. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer advies over de mogelijkheden bij beschikbaar budget van 50 uur. Uitvraag wordt hierop niet aangepast.
vraag en antwoord 34	Inclusie & SROI		<p>Inclusieve doelgroepbenadering &amp; SROI</p> <p>Zijn er specifieke prioritaire doelgroepen waarvoor communicatie aantoonbaar effect moet sorteren (bijv. jongeren, 55+, statushouders)?</p> <p>En ziet opdrachtgever ruimte om SROI-invulling inhoudelijk te verbinden aan de communicatieopdracht (bijv. inzet van talent uit de doelgroep in content of uitvoering)?</p>	<p>Prioritaire doelgroepen kunnen er zijn bij bepaalde thema's, actualiteit of projecten. Niet structureel.</p> <p>Het SROI-protocol is leidend, daarin staat vermeld welke SROI invulling toegestaan is.</p>
vraag en antwoord 31	Kernvraagstuk & Doelstellingen		<p>1. Het onderliggende communicatievraagstuk</p> <p>Wat ziet opdrachtgever als het primaire knelpunt dat met deze opdracht opgelost moet worden:</p> <p>onvoldoende bekendheid,</p> <p>beperkte conversie,</p> <p>versnipperde communicatie,</p> <p>onvoldoende werkgeversbetrokkenheid,</p> <p>of gedragsverandering bij specifieke doelgroepen?</p> <p>2. Succesdefinitie &amp; KPI-structuur</p> <p>Zijn er reeds vastgestelde KPI's of een dashboard waar communicatie structureel aan bijdraagt (bijv. conversie naar afspraken, aanmeldingen voor scholing, werkgeversparticipatie)?</p> <p>Of verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer hierin een systematische meetsystematiek ontwikkelt?</p>	<p>1. Onbekendheid (dienstverlening) werkcentrum en conversie.</p> <p>2. Vastgestelde KPI's zijn er (nog) niet. In overleg bij de verschillende communicatie-actie/campagnes. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer advies hoe dit het beste te meten, met welke systematiek of systeem.</p>
vraag en antwoord 30	Positionering & Governance		<p>1. Positionering Werkcentrum binnen de regio</p> <p>Hoe verhoudt het Werkcentrum zich strategisch tot de Arbeidsmarktregio en de afzonderlijke gemeenten/UWV in externe communicatie?</p> <p>Is het Werkcentrum het primaire publieksmerk, of wordt communicatie gedeeld gepositioneerd?</p> <p>2. Mandaat &amp; besluitvorming</p> <p>Kunt u toelichten hoe besluitvorming over campagnes, prioriteiten en budgetten binnen de regionale samenwerking plaatsvindt?</p> <p>Wie is eindverantwoordelijk voor inhoudelijke keuzes en strategische richting?</p>	<p>1. Werkcentrum is een op zichzelf staand publieksmerk. Partners van het Werkcentrum kunnen soms hun platform aanbieden om de boodschap van het Werkcentrum te verspreiden. Dat bestaat naast hun eigen merkidentieit.</p> <p>2. Besluitvorming vindt plaats in afstemming met interne communicatiemedewerker en management van het Werkcentrum. De vastgestelde communicatiestrategie is hierbij leidend, eindverantwoordelijkheid ligt bij management.</p>
vraag en antwoord 32	Website als Strategische Hub		<p>Websiteperformance &amp; conversie</p> <p>Is er inzicht beschikbaar in huidige websiteperformance (bezoek, klikgedrag, conversie)?</p> <p>Wat wordt gezien als de belangrijkste conversieactie per doelgroep (werkzoekenden, werkenden, werkgevers)?</p>	<p>Ja, er is inzicht. Over de periode maart 2025 tot heden:</p> <p>Ruim 8.500 gebruikers;</p> <p>Ruim 34.000 weegaven;</p> <p>Conversie ca. 330: 270 contactformulier en 60 zelftest.</p> <p>Conversie generiek: gebruik maken van dienstverlening van het werkcentrum. Werkzoekenden en werkenden: deelname aan inloopsprekuren. Werkgevers: contact opnemen met werkcentrum voor mogelijkheden dienstverlening.</p>
vraag en antwoord 28			U geeft aan: De inschrijver beschikt over minimaal één medewerker met aantoonbare kennis van webtoegankelijkheid (WCAG) en contentmanagementsysteem WordPress. De inschrijver toont dit aan door na voorlopige gunning geanonimiseerde CV's aan te leveren. U vraagt hier om ervaring met Wordpress. Welke specifieke werkzaamheden verwacht u binnen deze opdracht als het gaat om het technisch beheer van de website van het Werkcentrum? Gaat het enkel om het onderhouden van de website? Of vraagt de opdracht om grote aanpassingen en/of herstructurering van de website? Dit heeft namelijk invloed op het team dat wij voor deze opdracht beschikbaar stellen.	Het dagelijks- en technisch beheer. De site is net volledig vernieuwd (1 jan 2026) dus van grote aanpassingen/herstructurering kan geen sprake zijn.