

Marktconsultatie

Ontwikkeling en uitvoer van een merkstrategie, (online)campagnes en media-advies

Slachtofferhulp Nederland

Referentie: SHN2607

Datum: 16 maart 2026

Inhoud

1	Beschrijving marktconsultatie	2
1.1	De marktconsultatie	2
1.2	Uitvoering marktconsultatie	3
1.3	Doel van de marktconsultatie	3
1.4	Planning	4
1.5	Vragen naar aanleiding van dit marktconsultatiedocument	4
1.6	Communicatie	4
1.7	Wijze van indienen beantwoording	5
1.8	Terugkoppeling marktconsultatie	5
1.9	Vertrouwelijkheid/geheimhouding	5
1.10	Voorbehoud	5
	Bijlagen	6

1 Beschrijving marktconsultatie

1.1 De marktconsultatie

Aanleiding marktconsultatie

Slachtofferhulp Nederland is een aanbestedingsplichtige dienst. Dit betekent dat als zij een Opdracht voor diensten of levering wenst te gunnen aan een marktpartij waarvan de Opdrachtwaarde de aanbestedingsdrempel van €216.000 exclusief BTW overschrijdt, zij een Europese aanbestedingsprocedure dient te organiseren voor de gunning van de Opdracht. Slachtofferhulp Nederland is voornemens om in het tweede kwartaal van 2026 de Opdracht 'Ontwikkeling en uitvoer van een merkstrategie, (online)campagnes en media-advies' in de markt te zetten door middel van een niet-openbare Europese aanbesteding. Als onderdeel van de voorbereiding hiervan is deze marktconsultatie georganiseerd.

Scope

Deze marktconsultatie heeft betrekking op de opdracht voor Ontwikkeling en uitvoer van een merkstrategie, (online)campagnes en media-advies. Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar om in 2026 een samenwerking op te starten met meerdere bureaus die hen in de toekomst ondersteunen bij de een merkstrategieontwikkeling en positionering, de ontwikkeling van diverse (online) campagnes en mediastrategieën en inkoop. Deze marktconsultatie heeft een verkennend karakter en leidt niet automatisch tot het in de markt zetten van een opdracht. De scope van de opdracht kan n.a.v. deze verkenning en de ontvangen informatie wijzigen. Slachtofferhulp Nederland is actief op zoek naar informatie om zorg te dragen dat zij haar dienstverlening op het juiste niveau kan blijven uitvoeren.

Korte beschrijving van de organisatie

Slachtofferhulp Nederland

Elk slachtoffer van een strafbaar feit, verkeersongeval of ramp verdient de beste hulp. Jaarlijks helpt Slachtofferhulp Nederland honderdduizenden slachtoffers en nabestaanden om hun leven weer op te pakken. Slachtofferhulp Nederland biedt praktische hulp, emotionele steun en juridische ondersteuning – op het moment dat het nodig is, en op een manier die bij iemand past.

Binnen deze opdracht zijn primair de afdelingen Communicatie en Innovatie betrokken. De afdeling Communicatie is verantwoordelijk voor merkpositionering- en ontwikkeling van (grootschalige)campagnes. Binnen de afdeling Innovatie is Marketing werkzaam. Innovatie draagt bij aan het ontwikkelen en toetsen van nieuwe proposities en campagnevormen en de ontwikkeling en uitvoer van campagnes. De Marketing Adviseurs dragen bij aan het realiseren van de kwantitatieve doelstellingen vanuit het Ministerie Justitie en Veiligheid.

Beide afdelingen werken gezamenlijk op het gebied van propositieontwikkeling en -bekendheid en media inzet en zijn samen verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling, aansturing en samenwerking met de geselecteerde bureaus binnen deze opdracht.

De huidige situatie

Slachtofferhulp Nederland werkt momenteel met verschillende externe bureaus voor het ontwikkelen van een merkstrategie, verschillende merk- en propositiecampagnes en media-inzet. Deze samenwerkingen zijn deels projectmatig. Hierdoor ontbreekt het op onderdelen aan continuïteit, samenhang en een gezamenlijke langetermijnvisie met externe partners. Tegelijkertijd is er een groeiende behoefte aan meer strategische afstemming tussen merk, propositie en media, evenals aan structurele samenwerking met bureaus die zowel inhoudelijk als organisatorisch kunnen meebewegen met de maatschappelijke context waarin de organisatie opereert.

Toekomstige situatie

Slachtofferhulp Nederland streeft naar duurzame samenwerkingen waarmee gezamenlijk wordt gebouwd aan een consistente merk- en marketingcommunicatiestrategie. De gewenste situatie kenmerkt zich door langdurige samenwerking, waarin bureaus niet alleen uitvoerend, maar ook strategisch en adviserend opereren. Hierbij is ruimte voor co-creatie (zowel met Slachtofferhulp Nederland als sparringpartner als tussen de verschillende bureaus, denk aan mediabureau en creatie bureau), kennisopbouw en het gezamenlijk ontwikkelen van een integrale visie op merk, propositie en media. Daarnaast wordt

verwacht dat partners flexibel kunnen inspelen op veranderende prioriteiten, maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe inzichten. Bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: maatschappelijke ontwikkelingen (denk aan de aflevering van BOOS over The Voice of Holland, een kabinet dat valt wat invloed heeft op de koers van Slachtofferhulp Nederland of samenwerkingen met ketenpartners zoals de Politie.

Invloeden van buitenaf

Slachtofferhulp Nederland opereert binnen een dynamische maatschappelijke context. Externe factoren kunnen direct van invloed zijn op de aard, omvang en prioritering van opdrachten binnen deze aanbesteding. Het betreft onder andere veranderingen in wet- en regelgeving, politieke ontwikkelingen (zoals kabinets- of beleidswijzigingen), subsidiestromen en actuele maatschappelijke gebeurtenissen die impact hebben op slachtoffers en de vraag naar dienstverlening.

Daarnaast werkt Slachtofferhulp Nederland in een breed partnerlandschap, waarbij samenwerking met externe partijen (bijvoorbeeld binnen de strafrechtketen of maatschappelijke organisaties) noodzakelijk kan zijn. Dit kan ertoe leiden dat in specifieke gevallen buiten de scope van deze aanbesteding aanvullende samenwerkingen worden aangegaan.

Van opdrachtnemers wordt verwacht dat zij deze context begrijpen.

1.2 Uitvoering marktconsultatie

In eerste instantie zal deze marktconsultatie alleen schriftelijk plaatsvinden. Mocht naar aanleiding van de ingediende beantwoording behoefte zijn aan aanvullende informatie dan kan Slachtofferhulp Nederland besluiten om (enkele) partijen uit te nodigen voor een individueel gesprek.

Het betreft hier een openbare marktconsultatie welke is gepubliceerd op TenderNed. Alle partijen die interesse tonen kunnen en mogen reageren op deze marktconsultatie en krijgen naar aanleiding van hun reactie terugkoppeling over de uitkomst.

Deze marktconsultatie vindt digitaal plaats via het aanbestedingsplatform TenderNed. Een instructie voor TenderNed kunt u vinden op de website van TenderNed: <https://www.Tenderned.nl/cms/help>

Wij vragen u vrijblijvend uw medewerking te verlenen aan deze marktconsultatie. Dit betreft geen offerteaanvraag of aanbestedingsprocedure. Ook zijn hieraan geen vervolgoopdrachten of consequenties voor toekomstige opdrachten verbonden.

1.3 Doel van de marktconsultatie

Slachtofferhulp Nederland wil de niet-openbare Europese Aanbesteding uitzetten voor drie percelen. Binnen het eerste perceel gaan zij opzoek naar een bureau dat hen ondersteunt in de een merkstrategieontwikkeling, positionering en de ontwikkeling en uitvoer van campagnes. Binnen het tweede perceel zoeken zij een bureau dat ondersteunt bij de ontwikkeling en uitvoer van (online) marketingcampagnes en strategieën. In het derde perceel gaan zij opzoek naar bureau dat hen specifiek adviseert in de strategische inzet van media en ondersteunt met de uitvoer en inkoop hiervan. Er wordt verwacht dat bureaus uit verschillende percelen met elkaar kunnen samenwerken.

Met deze schriftelijke marktconsultatie wil Slachtofferhulp Nederland marktpartijen uitnodigen om hun visie, ervaring en aandachtspunten te delen ten aanzien van de voorgenomen aanbesteding en perceelindeling. De onderstaande vragen zijn bedoeld om inzicht te krijgen in hoe de markt aankijkt tegen de voorgestelde opzet, rolverdeling en samenwerking tussen de percelen, evenals de haalbaarheid, aantrekkelijkheid en proportionaliteit van de opdracht. De beantwoording van deze vragen helpt Slachtofferhulp Nederland bij het verder aanscherpen van de aanbestedingsstrategie en het zorgvuldig vormgeven van de selectie- en gunningsdocument.

1. Hoe beoordeelt u de voorgestelde perceelindeling (merkstrategie, propositie & online marketing en media) in relatie tot uw dienstverlening en positionering, de rolverdeling tussen alle percelen en welke kansen en risico's ziet u?
2. Sluit deze indeling aan bij hoe bureaus zich in de markt organiseren, of ziet u logischer alternatieven?
3. Acht u de scope per perceel voldoende afgebakend en onderscheidend? Waar ziet u overlap?
4. Verwacht u dat alle percelen voldoende aantrekkelijk zijn voor een gezonde mate van concurrentie? Zo nee, waarom?

5. Welke kernvaardigheden en kwaliteiten zijn volgens u het meest bepalend voor goede kwaliteit binnen elk perceel? Daarnaast vernemen wij graag welke (geschiktheids)eisen aan bureaus (bijvoorbeeld op het gebied van relevante ervaring, samenstelling en senioriteit van het team, manier van werken of eventuele certificeringen) volgens u redelijk en passend zijn om te stellen voor deze opdracht.
6. Welke verwachtingen en beoordelingsaspecten kan Slachtofferhulp Nederland stellen aan het presenteren van pitches?
7. Verwacht u een vergoeding voor een eventuele pitch? Zo ja, wat is voor u een acceptabel vergoeding?
8. Slachtofferhulp Nederland is voornemens per perceel één partij te contracteren. Hoe kijkt u aan tegen samenwerking tussen de verschillende percelen en welke randvoorwaarden, werkwijzen of aandachtspunten acht u belangrijk om deze samenwerking effectief te laten verlopen?
9. Welke innovaties verwacht u de komende jaren die relevant kunnen zijn voor deze opdracht?
10. Welke voorwaarden acht u proportioneel en werkbaar met betrekking tot het gebruik, hergebruik, overdracht en licenties van door u ontwikkelde materialen, methodieken, tools of data binnen een raamovereenkomst met meerdere bureaus?

Wij verzoeken u de beantwoording per vraag beknopt te houden (richtlijn: maximaal 350 woorden), zodat de input goed vergelijkbaar en analyseerbaar blijft. Aan de hand van de opgedane informatie en inzichten stelt de Slachtofferhulp Nederland de haalbaarheid en de randvoorwaarden van een mogelijke opdracht vast.

1.4 Planning

Een indicatieve planning met betrekking tot de marktconsultatie treft u hieronder aan. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht deze planning aan te passen. Mocht dit het geval zijn dan wordt dit via het gebruikte aanbestedingsplatform bekend gemaakt.

Activiteit	Datum
Versturen marktconsultatie	16 maart 2026
Uiterste datum voor het stellen van vragen	25 maart 2026, uiterlijk 12.00 uur
Versturen beantwoording vragen	1 april 2026
Uiterste datum voor het indienen van de beantwoording marktconsultatie	13 april 2026, uiterlijk 12.00 uur

1.5 Vragen naar aanleiding van dit marktconsultatiedocument

Alle voor deze marktconsultatie geïnteresseerde marktpartijen worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de marktconsultatie. Indien u vragen en/of opmerkingen heeft naar aanleiding van deze marktconsultatie, kunt u deze uiterlijk op de in de planning (paragraaf 1.4) genoemde datum stellen. U kunt uw vragen via de 'Vraag & Antwoord' module stellen. Vragen die op een andere wijze gesteld worden, worden niet in behandeling genomen. Alle vragen inclusief antwoorden worden bekend gemaakt aan alle deelnemende marktpartijen.

1.6 Communicatie

Communicatie tussen de marktpartijen en Slachtofferhulp Nederland geschiedt uitsluitend via TenderNed (www.TenderNed.nl). Opdrachtgever gebruikt TenderNed voor de publicatie van officiële Aanbestedingsdocumenten.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord.

Contactpersoon	Plaatsvervangend contactpersoon
Marinda Rolvink	Pleun Oesterholt

Senior inkoopadviseur	Junior inkoopadviseur
-----------------------	-----------------------

1.7 Wijze van indienen beantwoording

Wij verzoeken u de vragen te beantwoorden in het antwoordenblad (bijlage 1) die naast dit marktconsultatiedocument als bijlage is gepubliceerd. In dit antwoordenblad staan de vragen weergegeven en is ruimte voor uw antwoord. U kunt de beantwoording indienen via TenderNed.

Let op: TenderNed maakt gebruik van een kluisfunctie. Deze kluis sluit na het verstrijken van de deadline. Alle voor **13 april 12.00 uur** ontvangen informatie wordt meegenomen in de marktverkenning.

1.8 Terugkoppeling marktconsultatie

Van deze marktconsultatie wordt een samenvatting opgesteld en verspreid onder de deelnemende partijen. Op hoofdlijnen beschrijft Slachtofferhulp Nederland de verkregen inzichten. Er wordt geen specifieke verwijzingen naar deelnemende marktpartijen of commercieel gevoelige informatie opgenomen in de samenvatting. Indien de marktpartij zijn input als bedrijfsvertrouwelijk ziet, vragen wij dit duidelijk aan te geven.

De samenvatting van de marktconsultatie wordt ook gepubliceerd bij de uiteindelijke aanbestedingsprocedure.

1.9 Vertrouwelijkheid/geheimhouding

De marktpartijen mogen de gegevens die Slachtofferhulp Nederland in verband met deze marktconsultatie ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Slachtofferhulp Nederland behandelt de schriftelijke reacties met vertrouwelijkheid en neemt deze geanonimiseerd op in de samenvatting van de marktconsultatie. Publiciteit met betrekking tot dit project is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van Slachtofferhulp Nederland.

1.10 Voorbehoud

De marktpartijen kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit document genoemde aantallen, oplossingen of specificaties alsook er geen enkel recht ontleend kan worden aan de planning zoals deze in dit document vermeld is. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de marktconsultatie. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het traject tijdelijk of definitief te stoppen. Marktpartijen zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij geheel voor eigen rekening en risico meedoen aan deze marktconsultatie.

Bijlagen

1. Antwoordenblad