

Nota van Inlichtingen 1
Aanbesteding Inzet reclamebureau t.b.v. Creatieve communicatie
Datum: 29 april 2026

Vraag nummer	Documentnaam	Hoofdstuk/ paragraaf	blz.	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedings document	titelblad	1	Datum typo: De voorzijde van het aanbestedingsdocument vermeldt "7 april 2027" terwijl alle planningsdatums verwijzen naar 2026. Kan worden bevestigd dat de aanbestedingsprocedure betrekking heeft op het jaar 2026?	Inderdaad, dit is een typo, dank voor uw opmerkzaamheid. De aanbestedingsprocedure heeft betrekking op het jaar 2026.
2	Aanbestedings document	1.1	4	Onderwerp: Eerdere samenwerking en beoordeling. In de vorige contractperiode is samengewerkt met een of meerdere partijen. Kunt u toelichten in hoeverre deze samenwerking als succesvol is ervaren? Daarnaast vernemen wij graag op welke wijze wordt geborgd dat eventuele eerdere betrokkenheid van marktpartijen geen invloed heeft op de gelijke kansen binnen deze aanbesteding.	De gemeente maakt momenteel gebruik van een extern communicatiebureau. De gemeente doet in het kader van deze procedure geen inhoudelijke uitspraak over deze samenwerking. Het gelijke speelveld wordt gewaarborgd doordat alle inschrijvers dezelfde informatie ontvangen via TenderNed en de beoordeling uitsluitend plaatsvindt op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in het aanbestedingsdocument.
3	Aanbestedings document	1.1	4	Maakt de gemeente momenteel gebruik van een extern bureau voor (delen van) deze opdracht? Indien ja, verzoeken wij u concreet aan te geven: - welke werkzaamheden dit bureau uitvoert - in welke mate u tevreden bent over de inzet van het huidige bureau - de belangrijkste redenen voor heraanbesteding - Hoe u een gelijk speelveld garandeert voor nieuwe inschrijvers ten opzichte van het bestaande bureau?	De gemeente maakt momenteel gebruik van een extern communicatiebureau. De gemeente doet in het kader van deze procedure geen inhoudelijke uitspraak over deze samenwerking. Het gelijke speelveld wordt gewaarborgd doordat alle inschrijvers dezelfde informatie ontvangen via TenderNed en de beoordeling uitsluitend plaatsvindt op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in het aanbestedingsdocument. Een zittende inschrijver die de aanbestedende dienst kan enig natuurlijk voordeel hebben, dit is algemeen geaccepteerd.
4	Aanbestedings document	1.1	4	Bestaand bureau. Is er momenteel een bureau actief voor deze opdracht, en zo ja, worden bestaande assets (huisstijl, templates, beeldbank, contentstrategie) overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer?	De gemeente maakt momenteel gebruik van een extern communicatiebureau. Alle relevante bestaande assets – waaronder huisstijlelementen, templates en beeldbank - worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer.
5	Aanbestedings document	1.3	5 en 6	Kunt u de huidige organisatie van communicatie rondom de energietransitie concreet beschrijven, inclusief: - samenstelling van het team (rollen/functies) - aanwezigheid van een vaste communicatieadviseur - mate van centrale vs. decentrale aansturing	Het team Energietransitie maakt momenteel gebruik van een extern communicatiebureau. De programma manager Energietransitie is verantwoordelijk voor de keuzes en aansturing met betrekking tot de communicatie over de Energietransitie. De algemene gemeentelijk communicatie (voornamelijk rheden.nl) valt buiten de scope van deze opdracht. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de afdeling communicatie van de Gemeente.
6	Aanbestedings document	1.4	6	De rol bij de podcast "watisjouwrheden" wordt omschreven als "ondersteuning." Wat wordt hier precies onder verstaan: technische productie, redactionele ondersteuning, distributie, of een combinatie hiervan? En wie is verantwoordelijk voor de inhoudelijke regie van de podcast?	Hier onder wordt verstaan: Meedenken over het concept, technische verwerking van de ruwe opname en plaatsing / distributie via de relevante kanalen.
7	Aanbestedings document	1.4	6	Het beheer van de website watisjouwrheden.nl wordt als taak genoemd. Betreft dit ook technisch beheer en webdevelopment, of uitsluitend contentbeheer en -creatie? In welk CMS draait de website?	Het beheer omvat zowel technisch beheer en development als inhoudelijk contentbeheer en -creatie. Het CMS waarop de website draait is WordPress.
8	Aanbestedings document	1.4	6	Er wordt gesproken over "incidenteel op verzoek losse opdrachten ten behoeve van andere klimaat gerelateerde onderwerpen." Hoe breed kan dit worden geïnterpreteerd? Is hier een afbakening of een indicatief maximumpercentage van het budget voor te geven?	Het gaat om aanpalende thema's zoals klimaatadaptatie, afval, groen, biodiversiteit en circulaire economie. De website watisjouwrheden.nl geeft een representatief beeld van de onderwerpen en de verhoudingen.
9	Aanbestedings document	1.4	6	Wijkuitvoeringsplannen: Zijn de bestaande wijkuitvoeringsplannen openbaar beschikbaar, en zo ja, waar? Welke wijk of wijken zijn in 2026-2027 het meest actueel voor communicatie?	De gemeente werkt momenteel aan de eerste grote vernieuwing van het bestaande Wijkuitvoeringsplan (WUP) Dieren-West. De definitieve volgorde voor de overige wijken in de komende jaren moet nog worden vastgesteld door college en raad. Zodra dit besluit is genomen, wordt de opdrachtnemer geïnformeerd.

10	Aanbestedings document	1.4 en 1.6	6 en 8	Er wordt gesproken over een gemiddelde waarde van €200.000 per jaar, maar er is geen indicatie van het verwachte urenvolume of de verdeling over de verschillende taken (strategie, contentcreatie, campagnes, productie, logistiek). Kan de AD een indicatieve verdeling geven van de besteding over de verschillende werkzaamheden, zodat inschrijvers een realistisch beeld kunnen vormen van de benodigde capaciteit?	De raamovereenkomst betreft een afroepcontract waarbij de verdeling per jaar kan variëren afhankelijk van de programmabehoeften. De raamovereenkomst betreft een afroepcontract waarbij de verdeling per jaar kan variëren afhankelijk van de programmabehoeften. Als indicatieve verdeling kan worden gedacht aan: contentcreatie en beheer (website, social media, nieuwsflits, Regiobode) ca. 40%, campagnes en strategische advisering ca. 40%, productie en logistiek (drukwerk, abri's, events) ca. 20%. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
11	Aanbestedings document	1.4 en 1.6	6 en 8	Kan de AD een indicatie geven van de verhouding tussen doorlopende werkzaamheden (zoals contentbeheer website watisjouwruheden.nl, social media, nieuwsflits, Regiobode-katern) en periodieke/projectmatige werkzaamheden (zoals campagnes, communicatie rondom wijkuitvoeringsplannen, evenementen)? En is er een indicatie van het aantal campagnes of projectmatige opdrachten dat jaarlijks wordt voorzien?	De raamovereenkomst betreft een afroepcontract waarbij de verdeling per jaar kan variëren afhankelijk van de programmabehoeften. De raamovereenkomst betreft een afroepcontract waarbij de verdeling per jaar kan variëren afhankelijk van de programmabehoeften. Als indicatieve verdeling kan worden gedacht aan: contentcreatie en beheer (website, social media, nieuwsflits, Regiobode) ca. 40%, campagnes en strategische advisering ca. 40%, productie en logistiek (drukwerk, abri's, events) ca. 20%. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
12	Aanbestedings document	1.4 en 1.6 en 4.5.3	6 en 8 en 24	De geraamde waarde van €800.000 voor vier jaar betreft de totale raamovereenkomst. Vallen mediakosten — zoals advertentiebudgetten voor social media (boosting), drukwerkkosten, huur van abri's en overige verspreiding — binnen dit budget? Of beschikt de gemeente over een separaat mediabudget en betreft de geraamde waarde uitsluitend de bureau-inzet (uren, productie, advies)?	De geraamde waarde heeft betrekking op de totale inzet binnen de raamovereenkomst, inclusief bureau-inzet (uren, advies, productie) én directe kosten zoals mediakosten, drukwerk en verspreiding.
13	Aanbestedings document	1.4	7	Beschrijving van de Opdracht: Het aanbestedingsdocument geeft aan dat circa 10% van de werkzaamheden in de avonduren en weekenden plaatsvindt. Kunt u een indicatie geven van welk type werkzaamheden dit betreft?	Het gaat bij avond- en weekendwerkzaamheden hoofdzakelijk om: aanwezigheid bij of ondersteuning van inwonerbijeenkomsten en participatietrajecten (wijkavonden, bewonersbijeenkomsten), verslaggeving van avond-evenementen, en sporadisch crisismatige communicatie rondom actuele energietransitie-onderwerpen.
14	Aanbestedings document	1.6	8	Productie volume: Hoeveel content-items worden er gemiddeld per maand geproduceerd in de huidige situatie, uitgesplitst per type (social posts, nieuwsitems, drukwerk, video)?	Indicatief worden per maand de volgende content-items geproduceerd: Social media-posts: 8 stuks; Nieuwsitems / berichtgeving: 2 stuks; Nieuwsbrief 1x per 2 maanden. Regiobode-katern: 1 per kwartaal; video-items: 1 per kwartaal; drukwerkstukken: wisselend per campagne. Deze aantallen zijn indicatief; bij intensieve campagneperiodes kan het volume hoger liggen. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.
15	Aanbestedings document	1.7	8	De AD hanteert als gunningscriterium "beste prijs-kwaliteitverhouding" (beste PKV). [...] "Het element prijs is onderdeel van de Nadere Opdracht." Hoe maakt de gemeente een beoordeling op prijs-kwaliteitsverhouding als er voor het onderdeel prijs geen opgave gedaan wordt van bijvoorbeeld uurtarieven door inschrijvers?	De gunning vindt uitsluitend plaats op basis van de kwalitatieve gunningscriteria K1 t/m K4 (totaal 1.000 punten). Prijs maakt geen onderdeel uit van de beoordeling bij de inschrijving. De beste prijs-kwaliteitverhouding wordt geborgd doordat uurtarieven en eenheidsprijzen worden overeengekomen bij de nadere opdrachten, binnen de kaders van de raamovereenkomst. De aanbestedende dienst toetst of aangeboden prijzen bij Nadere Opdrachten marktconform en reëel zijn conform §2.1 lid 28 van het aanbestedingsdocument, AD heeft het recht toelichting te vragen en om een nieuwe offerte te vragen als de aangeboden prijzen niet in lijn zijn met de markt én om daarna de opdracht zondig bij een derde partij uit te zetten.
16	Aanbestedings document	1.7 en 4.5	8 en 24	Wat wordt verwacht bij het einde van de raamovereenkomst qua overdracht? Denk aan: lopende campagnes, bronbestanden, CMS-toegang, social media-accounts, nieuwsbriefplatform en wachtwoorden. Wordt hiervoor een overdrachtsfase en/of -vergoeding voorzien?	Alle relevante bestaande assets – waaronder huisstijlelementen, templates en beeldbank - worden overgedragen aan de nieuwe opdrachtnemer. Lopende nadere opdrachten mogen altijd doorlopen na het einde van de raamovereenkomst, dus die kunnen worden afgemaakt en uitbetaald.
17	Aanbestedings document	1.8	9	Er is bewust gekozen om de opdracht niet op te delen in verschillende percelen (te weten; strategie, creatie, uitvoering). Kan de AD een indicatie geven van de verdeling over deze 3 type werkzaamheden binnen de raamovereenkomst?	Als indicatieve verdeling over de drie taaktypen kan de volgende verdeling als vuistregel worden genomen. Strategie en advies circa 20%, creatieve conceptontwikkeling en contentcreatie circa 50 % en uitvoering/productie/logistiek ca. 30 %. Deze verdeling is indicatief en kan per jaar en per nadere opdracht variëren. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
18	Aanbestedings document	1.8 en 4.5.3	8 tot 10 en 24	Prijs is geen onderdeel van de beoordeling bij inschrijving, maar speelt pas bij de nadere opdracht. Op basis van welk mechanisme wordt de prijs bij nadere opdrachten beoordeeld of begrensd? Worden in de raamovereenkomst maximumtarieven of bandbreedtes vastgelegd, of is de prijsvorming per nadere opdracht volledig vrij?	De uitvoering van nadere opdrachten vindt plaats conform de in de Nadere Opdracht vastgelegde tarieven en prijsafspraken. Bij iedere Nadere Opdracht worden de uurtarieven en eenheidsprijzen van de opdrachtnemer schriftelijk vastgelegd als contractprijzen voor de duur van de Nadere Opdracht. De aanbestedende dienst toetst of aangeboden tarieven reëel en marktconform zijn. Er worden geen vaste maximumtarieven gehanteerd, maar de AD behoudt zich het recht voor om een toelichting te vragen bij tarieven die niet in verhouding staan tot de markt, om een nieuwe offerte te vragen als deze niet in lijn is met de markt én om daarna zondig de opdracht bij een derde partij uit te zetten. Indexering is pas mogelijk na 12 maanden conform art. 6.2 van de concept-raamovereenkomst.

19	Aanbestedings document	3.4.2	19	Referentie groepsmaatschappij: Mag een referentie worden ingebracht door een zusterorganisatie of moedermaatschappij binnen hetzelfde concern, waarbij de inschrijver aantoonbaar daadwerkelijk over die capaciteit te beschikken?	Ja. Inschrijver kan een beroep doen op de draagkracht van een andere entiteit binnen hetzelfde concern, mits inschrijver aantoonbaar en daadwerkelijk kan beschikken over de capaciteit en middelen van die entiteit voor de uitvoering van de deze in te zetten voor de uitvoering van die betreffende onderdelen van de opdracht. Dit dient te worden aangetoond middels een (vormvrije) verklaring conform §3.2.3 van het aanbestedingsdocument. De betreffende entiteit dient tevens een eigen UEA in te dienen.
20	Aanbestedings document	3.4.2	19	Referentie onderaannemer: Als een onderaannemer wordt ingezet voor specifieke productiedisciplines (bijv. video), telt de ervaring van die onderaannemer dan mee voor de kerncompetentie, mits aantoonbaar?	Indien een inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseis (kerncompetentie 1), telt de ervaring van die onderaannemer mee, mits inschrijver aantoonbaar beschikt over de inzet van die onderaannemer. Dit dient te worden onderbouwd conform §3.2.3 van het aanbestedingsdocument. De onderaannemer moet een eigen UEA indienen. Echter, deze referentie betreft ervaring met strategische communicatie in een complexe maatschappelijke context. Het aanbestedingsdocument (§3.2.3) zegt: 'Indien Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van derden, dient Inschrijver met een (vormvrije) verklaring bij Inschrijving aan te tonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke middelen van de derde en deze in te zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht.' Opdrachtnemer dient deze Onderaannemer dan ook in te zetten voor de uitvoering van de betreffende onderdelen van de opdracht ; de ervaring van een onderaannemer die u enkel en alleen gaat inzetten voor video-opnames, valt naar onze mening <u>niet</u> onder het (aantoonbaar) inzetten van een onderaannemer waar u een beroep op doet om te voldoen aan deze geschiktheidseis.
21	Aanbestedings document	3.4.2	19 en 20	Er wordt slechts één kerncompetentie als referentie-eis gevraagd: strategische communicatie in een complexe maatschappelijke context. De opdracht leunt echter ook zwaar op creatieve productie. Is het de AD bewust dat creatieve productiekwaliteit niet via een referentie wordt getoetst en uitsluitend via het plan van aanpak loopt? Of is dit een bewuste keuze?	Ja, dit is een bewuste keuze. De aanbestedende dienst heeft gekozen voor één kerncompetentie als referentie-eis (strategische communicatie in een complexe maatschappelijke context). De creatieve productiekwaliteit wordt beoordeeld via de kwalitatieve gunningscriteria K1 en K2, waarin inschrijvers concrete uitwerkingen presenteren. De beoordelingscommissie weegt de aangeboden kwaliteit van conceptontwikkeling en productie mee in haar beoordeling.
22	Aanbestedings document	3.4.2	19 en 20	Er wordt geen minimale opdrachtwaarde voor het referentieproject gevraagd. Is dit een bewuste keuze of een ommissie?	Dit is een ommissie. Als aanvulling geldt dat de referentieopdracht een minimale opdrachtwaarde dient te hebben van 125.000 exclusief btw. Zie ook het antwoord op vraag 23 en 24.
23	Aanbestedings document	3.4.2	20	Moet de kerncompetentie 1 hebben plaatsgevonden in een overheids-omgeving? Zijn er nog eisen wat betreft het minimale budget?	Er wordt geen eis gesteld dat de referentie in een overheidsomgeving is opgedaan. Opdrachten voor zowel publieke als private opdrachtgevers zijn toegestaan, mits de inhoudelijke kenmerken aansluiten bij de omschrijving van kerncompetentie 1 (strategische communicatie in een complexe maatschappelijke context met meerdere stakeholders). De minimale opdrachtwaarde bedraagt 125.000 exclusief btw voor de gehele referentieopdracht.
24	Aanbestedings document	3.4.2	20	"De berekening van de referentiewaarde". Hoe wordt de referentiewaarde berekend?	De referentiewaarde is het totale bedrag dat voor de referentieopdracht is gefactureerd (exclusief btw). Indien een referentieproject in combinatie is uitgevoerd, telt uitsluitend het eigen aandeel van de inschrijver (of de derde op wiens draagkracht beroep wordt gedaan) mee voor de berekening van de referentiewaarde.
25	Aanbestedings document	3.7	21	De eerste zin onder het kopje 'Documenten op verzoek indienen' lijkt niet compleet. Binnen hoeveel dagen na het voornemen tot gunnen moeten de aanvullende documenten worden aangeleverd?	De onder voorbehoud gegunde inschrijver dient de gevraagde bewijsstukken aan te leveren binnen 5 werkdagen na het voornemen tot gunning.
26	Aanbestedings document	3.7	21	Bij inschrijving in combinatie: dienen combinanten of onderaannemers na voorlopige gunning ook een gedragsverklaring aanbesteden aan te leveren, ook als zij geen zelfstandig inschrijver zijn maar uitsluitend als combinant deelnemen?	Ja. Een combinant geldt als inschrijver (is onderdeel van de combinatie en hoofdelijk aansprakelijk). Iedere combinant dient derhalve een gedragsverklaring aanbesteden aan te leveren.
27	Aanbestedings document	4.4	24	Er worden geen eisen gesteld aan beschikbaarheid of responstijden. Hanteert de AD verwachtingen op dit punt, bijvoorbeeld voor spoedverzoeken, crisiscommunicatie of communicatie rondom de energietransitie in avonden/weekenden (de genoemde 10%)?	Van Opdrachtnemer wordt verwacht een professionele en zorgvuldige uitvoering te leveren en afstemming tijdig en gestructureerd te laten plaatsvinden (§4.4 PvE). Spoedopdrachten in de zin van kleine ontwerpen, social media plaatsingen en print- of drukwerk- achtige opdrachten moeten binnen 1-2 weken zijn opgeleverd. Specifieke afspraken over responstijden en beschikbaarheid voor de grotere campagnes- ook voor de 10% avond-/weekendwerkzaamheden - worden uitgewerkt in de uitvragen voor de Nadere Opdrachten.

28	Aanbestedings document	4.4	24	Kunt u de beoogde samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer concreet beschrijven, inclusief: - wie fungeert als primair aanspreekpunt - wie levert inhoudelijke input - wie is beslissingsbevoegd (goedkeuring concepten/middelen) - hoe besluitvorming en afstemming plaatsvinden	De programma manager Energietransitie is verantwoordelijk voor de keuzes en aansturing met betrekking tot de communicatie over de Energietransitie. Inhoudelijk input wordt geleverd door de betrokken beleidsmedewerkers en projectleiders per thema. Afstemming en prioritering verloopt via periodiek overleg aangevuld met werkoverleggen per opdracht.
29	Aanbestedings document	4.5.3	24	Tarieven: Worden de uurtarieven bij gunning vastgelegd in de raamovereenkomst, of worden deze per nadere opdracht overeengekomen? En zo ja, is er een indicatie van de bandbreedte die de gemeente hanteert?	Zie het antwoord bij vraag 18.
30	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij gunningscriterium K2 wordt gevraagd om twee concrete persona's of praktijksituaties uit te werken. Hanteert de gemeente Rheden al bestaande doelgroepprofielen of segmentaties voor de energietransitiecommunicatie, en worden deze bij gunning gedeeld met de opdrachtnemer?	De gemeente hanteert een globale doelgroepsegmentatie voor de energietransitie communicatie, maar heeft geen uitgewerkte formele persona-documenten. Beschikbare achtergrondmaterialen – waaronder de Uitwerking thema Energietransitie (september 2025) en het coalitieakkoord – geven inzicht in de doelgroepen en context. Na gunning worden relevante achtergrondmaterialen en bestaande analyses met de opdrachtnemer gedeeld.
31	Aanbestedings document	5.2.1	27	De inschrijver wordt geacht in de uitwerking van de subgunningscriteria voort te bouwen op de bestaande communicatielijn van watisjouwrheden.nl . Om dit te kunnen doen verzoeken wij u om bestaande materialen worden ter beschikking te stellen aan de inschrijvers. Te denken valt aan: huisstijlrichtlijnen, beeldbank, templates, brandguide, en een eventueel bestaand communicatieplan of jaaragenda.	Deze wordt na gunning overgedragen aan de opdrachtnemer. Voor de inschrijving verwijst de aanbestedende dienst naar de openbaar toegankelijke website watisjouwrheden.nl als referentie voor de bestaande communicatielijn. Inschrijvers worden geacht hieruit de stijl, toon en visuele identiteit af te leiden. We verwachten uw creatieve aansluiting op de bestaande stijl.
32	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij K1 wordt gevraagd om een creatief concept te laten "zien" – inclusief hoe het eruitziet, klinkt en voelt. Tellen visuele uitwerkingen zoals mockups, moodboards en voorbeelduitingen mee in de 10 pagina's? Worden bijlagen met visueel materiaal buiten de paginatelling geaccepteerd?	Alle uitwerkingen – inclusief visuele elementen zoals mockups, moodboards en voorbeelduitingen – tellen mee in de 10 pagina's A4 voor het plan van aanpak (K1 + K2 samen). Bijlagen vallen eveneens binnen de 10 pagina's. Er worden geen losse bijlagen buiten de paginatelling geaccepteerd. Inschrijvers dienen alles digitaal aan te leveren via TenderNed.
33	Aanbestedings document	5.2.1	27	Huisstijl documentatie: Is er een brandbook of stijlguide voor watisjouwrheden.nl en/of Rheden ons klimaat beschikbaar voor inschrijvers?	Deze wordt na gunning overgedragen aan de opdrachtnemer. Voor de inschrijving verwijst de aanbestedende dienst naar de openbaar toegankelijke website watisjouwrheden.nl als referentie voor de bestaande communicatielijn. Inschrijvers worden geacht hieruit de stijl, toon en visuele identiteit af te leiden.
34	Aanbestedings document	5.2.1	27	Pagina-telling K1/K2: Tellen landschappelijk (landscape) opgemaakte pagina's ook als 1 A4 voor de limiet van 10 pagina's? En vallen losstaande mockups of beeldpagina's ook onder deze limiet?	Zie het antwoord bij vraag 32.
35	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bijlagen bij plan van aanpak: Is het toegestaan om als aparte bijlage (niet meegeteld in de 10 pagina's) beeldmateriaal of een moodboard toe te voegen, mits de beoordeling volledig op basis van de 10 pagina's kan plaatsvinden?	Zie het antwoord bij vraag 32.
36	Aanbestedings document	5.2.1	27	Zijn er aanvullende kaders voor het uit te werken plan van aanpak, bestaande uit K1 en K2? Indien dit niet het geval is, hoe waarborgt AD dat de ingediende stukken goed met elkaar vergeleken kunnen worden?	Het aanbestedingsdocument (§5.1 en §5.2.1) geeft de kaders voor K1 en K2. Inschrijvers zijn vrij in de opmaak en opbouw van het plan van aanpak binnen de gestelde paginalimiet en lettertype). De beoordelingscommissie beoordeelt op basis van de richtlijnen in de beoordelingsschaal (§5.3.1): realistisch, haalbaar, effectief en aansluitend bij de wensen van de aanbestedende dienst. Onduidelijkheden kunnen leiden tot een lagere beoordeling.
37	Aanbestedings document	5.2.1	27	Is er voor de inschrijvers een brand manual of stijlguide beschikbaar van de huidige communicatielijn van watisjouwrheden.nl , inclusief specificaties voor kleurgebruik, typografie en beeldtaal?	Deze wordt na gunning overgedragen aan de opdrachtnemer. Voor de inschrijving verwijst de aanbestedende dienst naar de openbaar toegankelijke website watisjouwrheden.nl als referentie voor de bestaande communicatielijn. Inschrijvers worden geacht hieruit de stijl, toon en visuele identiteit af te leiden.
38	Aanbestedings document	5.2.1	27	Mag er ook een video ingediend worden voor K1, met aanvullende tekst?	Nee. Het indienen van een video is niet toegestaan. Alle uitwerkingen dienen digitaal schriftelijk (tekst en/of statische beelden/mockups) te worden aangeleverd via TenderNed, binnen de 10 pagina's A4.
39	Aanbestedings document	5.2.1	27	Wat is het gewenste detailniveau van de visuele uiting? Is een mock-up visualisatie of schets voldoende?	Een mockup-visualisatie of schets is voldoende, mits de uiting inzichtelijk maakt hoe het concept eruitziet, klinkt en voelt, en hoe het aansluit op de bestaande communicatielijn van Rheden. De beoordelingscommissie beoordeelt op basis van de in §5.3.1 beschreven schaalverdeling. Inschrijvers bepalen zelf het detailniveau binnen de gestelde paginakaders.

40	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij gunningscriterium K1 word een creatief concept gevraagd. Klopt het dat we zelf aannames kunnen doen over doel, doelgroep, thema's en doelstellingen van dit creatieve concept?	Ja. Inschrijvers bepalen zelf het thema, de doelgroep en het doel van het creatieve concept, mits het concept aantoonbaar aansluit op de bestaande communicatielij van watisjouwruheden.nl en past bij de brede opgave van de energietransitie in gemeente Rheden. Expliciet moet worden aangegeven welke aannames zijn gemaakt en hoe deze aansluiten op de Rhedense context.
41	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij gunningscriterium K1 wordt gevraagd van het creatieve concept te laten zien "hoe het eruitziet, klinkt en voelt." Wordt een uitgewerkte creatieve visualisatie (bijv. moodboard, mockup, voorbeeldtekst) verwacht als onderdeel van het plan van aanpak, of volstaat een beschrijvende tekstuele toelichting?	Zowel een visuele uitwerking als een tekstuele toelichting zijn toegestaan, mits het concept inzichtelijk maakt hoe het eruitziet, klinkt en voelt. De inschrijver maakt zelf de keuze voor de meest overtuigende presentatievorm, binnen de 10 pagina's A4 en de overige formaatvereisten. Een puur tekstuele beschrijving zonder enige visuele ondersteuning kan minder overtuigend zijn voor de beoordelingscommissie.
42	Aanbestedings document	5.2.1	27	Voor K1 en K2 samen geldt een maximum aantal pagina's en dienen deze twee onderdelen (K1 en K2) in één document te worden samengevoegd. Verwacht de gemeente een onderlinge samenhang tussen deze twee onderdelen? Gaat het om twee losse concepten/uitwerkingen of is K2 een uitwerking van K1 (of andersom)?	K1 en K2 vormen samen het plan van aanpak, aangeleverd als één document van maximaal 10 pagina's A4. De twee onderdelen zijn inhoudelijk te onderscheiden maar mogen samenhang vertonen. K1 en K2 zijn geen aaneengesloten uitwerking van hetzelfde concept; het zijn twee afzonderlijke subgunningscriteria die elk zelfstandig worden beoordeeld. Inschrijvers bepalen zelf of en hoe zij een verbinding leggen.
43	Aanbestedings document	5.2.1	27	Klopt het dat de aanbestedende dienst hier om een visie vraagt op hoe de inschrijver inclusiviteit en toegankelijkheid waarborgt in zijn werk?	Ja. Gunningcriterium K3 vraagt om een beschrijving van de wijze waarop de inschrijver inclusie en toegankelijkheid borgt in zijn communicatiewerkzaamheden. Denk hierbij aan toepassing van B1-taalniveau, meertaligheid waar relevant, en naleving van WCAG-normen voor digitale uitingen. De beschrijving dient concreet en onderbouwd te zijn.
44	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij K1 wordt gevraagd één creatief concept uit te werken "van overkoepelend idee tot concrete uiting." Om vergelijkbare inschrijvingen mogelijk te maken, verzoeken wij om verduidelijking van wat wordt verstaan onder "concrete uiting"?	Onder een concrete uiting wordt verstaan: een uitgewerkte voorbeelduiting die laat zien hoe het creatieve concept er in de praktijk uitziet. Dit kan zijn een advertentie, social media-post, affiche, campagneheader of een ander communicatiemiddel passend bij de bestaande lijn van watisjouwruheden.nl. De uiting maakt zichtbaar wat het concept betekent voor de doelgroep, hoe de tone-of-voice klinkt en hoe de visuele identiteit tot uiting komt.
45	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij K1 wordt gevraagd één creatief concept uit te werken "van overkoepelend idee tot concrete uiting." Om vergelijkbare inschrijvingen mogelijk te maken, verzoeken wij om verduidelijking van de criteria op basis waarvan het creatief concept wordt beoordeeld.	Het creatieve concept wordt beoordeeld op basis van de schaalverdeling in §5.3.1 van het aanbestedingsdocument. De beoordelingscommissie kijkt hierbij onder meer naar: aantoonbare aansluiting bij de bestaande communicatielij van watisjouwruheden.nl; geloofwaardigheid en effectiviteit van het concept; overtuigingskracht van de concrete uiting.
46	Aanbestedings document	5.2.1	27	Bij K1 wordt gevraagd één creatief concept uit te werken "van overkoepelend idee tot concrete uiting."Schrijft de aanbestedende dienst een specifiek thema of onderwerp voor waarop het concept betrekking moet hebben, of is de keuze vrij aan de inschrijver?	De keuze van thema is vrij aan de inschrijver, mits het concept aantoonbaar aansluit bij de brede opgave van de energietransitie in gemeente Rheden en voortbouwt op de bestaande communicatielij van watisjouwruheden.nl. Inschrijvers mogen zelf een relevant thema kiezen uit de diverse opgaven die in het aanbestedingsdocument en de Uitwerking thema Energietransitie (bijlage) worden beschreven.
47	Aanbestedings document	5.2.1	27	De link tussen de persona's en de gedragscampagne is niet expliciet gevraagd. Moeten de persona's als input dienen voor de campagne, of zijn het twee losstaande deelvragen?	De twee onderdelen van K2 (de persona's en de gedragscampagne rondom wijkuitvoeringsplannen) zijn verwante deelvragen. De inschrijver heeft de vrijheid om de persona's al dan niet als directe input voor de campagne te gebruiken. Beide onderdelen worden gezamenlijk beoordeeld als onderdeel van K2. Een logische verbinding tussen de persona's en de campagneaanpak versterkt de overtuigingskracht van het antwoord.
48	Aanbestedings document	5.2.1	27	Welke onderdelen wenst de gemeente terug te zien in het plan van aanpak?	De onderdelen die de gemeente terug wil zien staan bij K1 en K2 op pagina's 27 en 28 onder 'Gevraagd'.
49	Aanbestedings document	5.2.1	27	In de beschrijving van de opdracht staat aangegeven dat de gemeente ook 'participatie ondersteuning' vraagt. Hiervan wordt geen expliciete uitwerking gevraagd. Mogen wij ervan uitgaan dat de gemeente daar ook een uitwerking van wenst terug te zien in het plan van aanpak?	De inschrijver mag participatieaspecten verwerken in het plan van aanpak, met name in de uitwerking van K2 (gedragscampagne wijkuitvoeringsplannen). Er is echter geen apart subgunningscriterium voor participatie; het wordt beoordeeld als onderdeel van de totale aanpak. Een expliciete uitwerking van participatieondersteuning kan de beoordeling op K2 versterken.
50	Aanbestedings document	5.2.1	27	Dient dit plan van aanpak ook een begroting (uren, productie, mediainzet) en/of planning te omvatten? Zo ja, welk budget kan er gehanteerd worden? Welke periode kunnen wij hiervoor hanteren?	Het plan van aanpak hoeft geen begroting (uren, mediainzet, productiekosten) of gedetailleerde planning te omvatten. Tarieven en planningen worden bij de nadere opdrachten overeengekomen. Het plan van aanpak is uitsluitend bedoeld om de kwaliteit van de aanpak en het creatieve inzicht te beoordelen.
51	Aanbestedings document	5.2.1	28	Bij gunningscriterium K2 wordt gevraagd om een gedragscampagne rondom de wijkuitvoeringsplannen uit te werken. Welke wijken zijn reeds aangewezen of staan gepland voor een wijkuitvoeringsplan, en is er een communicatiekader of beleidsdocument beschikbaar dat bij gunning wordt gedeeld?	Op dit moment wordt gewerkt aan de vernieuwing van WUP Dieren-West. De volgorde voor overige wijken wordt nog vastgesteld. De Uitwerking thema Energietransitie (bijlage bij het aanbestedingsdocument) geeft de gebiedsgerichte aanpak en planning weer. Inschrijvers mogen voor K2 werken op basis van de informatie in de aanbestedingsdocumenten en de openbare informatie op watisjouwruheden.nl.

52	Aanbestedings document	5.2.1	28	Moet de teksten in het plan van aanpak ook voldoen aan de opmaak-eisen van K3 en K4 (d.w.z. minimaal Arial puntgrootte 11 of vergelijkbaar)?	Nee, voor het plan van aanpak voor K1 en K2 geldt dat u in de creatieve concepten vrij bent (met inachtneming van de hierboven gegeven antwoorden) en dat uw toelichtende tekst minimaal is opgemaakt in een duidelijk leesbaar lettertype.
53	Aanbestedings document	5.2.1	28	K2: Klopt het dat de gedragscampagne voor inwoners in hun eigen energietransitie, losstaat van de bestaande communicatielijn watisjouwrheden.nl?	Nee. De gedragscampagne bij K2 dient, net als K1, aantoonbaar te passen binnen de brede communicatiecontext van gemeente Rheden. Het is echter erkend dat een wijkgerichte gedragscampagne een eigen aanpak kan vereisen die niet volledig hoeft voort te bouwen op watisjouwrheden.nl. Inschrijvers tonen bij K2 juist hun vermogen om nieuwe communicatieconcepten te ontwikkelen voor opgaven zonder bestaande lijn, mits consistent met de waarden en identiteit van de Rhedense energietransitiecommunicatie.
54	Aanbestedings document	5.2.2	28	Bij gunningscriterium K3 (Inclusie en toegankelijkheid) wordt gevraagd om een toelichting van maximaal 2 pagina's. Aan welke concrete aspecten hecht de beoordelingscommissie hierbij het meeste gewicht?	Gunningscriterium K3 vraagt om een beschrijving van de wijze waarop de inschrijver inclusie en toegankelijkheid borgt in zijn communicatiewerkzaamheden. Denk hierbij aan toepassing van B1-taalniveau, meertaligheid waar relevant, en naleving van WCAG-normen voor digitale uitingen. De beschrijving dient concreet en onderbouwd te zijn.
55	Aanbestedings document	5.3	29	Op basis van welke criteria gaat de gemeente de plannen vergelijken/ kent zij punten toe om tot een totaalafweging te komen?	De beoordelingscommissie (3 leden) beoordeelt elke inschrijving per gunningscriterium individueel, waarna een plenaire bespreking plaatsvindt en een consensusscore wordt vastgesteld. Per criterium wordt gescoord op de schaal 0%–100% van het maximale puntenaantal conform de richtlijn in §5.3.1. De totaalscore is de som van de scores op K1 (max. 400), K2 (max. 400), K3 (max. 100) en K4 (max. 100). Gunning vindt plaats aan de inschrijver met de hoogste totaalscore.
56	Aanbestedings document	1.8 en 5.3.2	10 en 26	§ 1 Perceelindeling & § 5 Gunningscriteria: De gunning vindt plaats op basis van uitsluitend kwalitatieve criteria. Bij de uitvoering worden nadere opdrachten rechtstreeks verstrekt zonder minicompetitie. Op welke wijze worden tarieven bij een nadere opdracht beoordeeld of getoetst, en geldt er een maximumtarief of uurtariefplafond binnen de raamovereenkomst?	Zie ook het antwoord op vragen 15 en 18.
57	Aanbestedings document	3.4.2	19 en 20	Kunt u expliciet bevestigen of de tevredenheidsverklaring behorende bij de referentieprojecten pas na het voornemen tot gunning hoeft te worden aangeleverd? Indien dit het geval is, verzoeken wij u concreet aan te geven binnen hoeveel werkdagen na het gunningsvoornemen deze verklaring uiterlijk moet worden ingediend.	Ja, de tevredenheidsverklaring(en) behorende bij de referentieprojecten hoeven pas na het voornemen tot gunning te worden aangeleverd. De onder voorbehoud gegunde inschrijver dient deze verklaringen in te dienen binnen 5 werkdagen na het voornemen tot gunning.
58	Aanbestedings document	5.2.1	27 en 28	Gunningscriterium K2 vraagt om een concreet communicatieconcept voor de gedragscampagne rondom wijkuitvoeringsplannen. Hoeveel wijken betreft dit, wat is de verwachte fasering, en kan de AD een voorbeelddocument van een wijkuitvoeringsplan delen, zodat inschrijvers hun concept op realistische input kunnen baseren?	Op dit moment is Dieren-West de meest actuele wijk met een WUP. De planning voor overige wijken (zie Uitwerking thema Energietransitie) is indicatief. De gemeenteraad stelt de definitieve fasering vast. De website van het Nationaal Programma Lokale Warmtetransitie (www.nplw.nl) biedt informatie voor de WUP kaders.
59	Aanbestedings document	5.2.1	27 en 28	Het plan van aanpak voor K1 en K2 samen is maximaal 10 pagina's A4. Is het de inschrijver vrij om de verdeling van pagina's over K1 en K2 zelf te bepalen, of verwacht de AD een specifieke of gelijke verdeling?	Ja. De inschrijver bepaalt zelf de verdeling van de 10 pagina's over K1 en K2. De aanbestedende dienst schrijft geen specifieke of gelijke verdeling voor.
60	Aanbestedings document	5.2.1	27 en 28	Op basis van welke objectief toetsbare criteria beoordeelt u of een inschrijver "aannemelijk maakt" dat productie (zoals tekst, beeld, video) in eigen huis plaatsvindt? Kunt u hierbij concreet aangeven: - welke bewijsvoering wordt verwacht (bijv. cv's, portfolio, procesbeschrijving, organogram) - hoe dit wordt meegewogen in de beoordeling	De beoordelingscommissie beoordeelt de aannemelijkheid van eigen productiecapaciteit op basis van wat de inschrijver in het plan van aanpak beschrijft. Een overtuigende beschrijving omvat: een toelichting op de interne disciplines en capaciteiten (tekst, beeld, video, vormgeving); inzicht in het team of de personen die de productie verzorgen; en een heldere afbakening van wat intern wordt geproduceerd versus wat eventueel wordt uitbesteed, met toelichting op kwaliteits- en consistentieborging. CV's, portfolio's of organogrammen zijn niet vereist, maar kunnen worden opgenomen binnen de 10 pagina's.
61	Aanbestedings document	5.2.1	27 en 28	Kunt u verduidelijken of gunningscriterium K3 (inclusie en toegankelijkheid) beoordeeld wordt: - als een generieke werkwijze van het bureau, of - als een specifieke uitwerking binnen de aanpak zoals beschreven in K1 en K2?	K3 wordt beoordeeld als een generieke beschrijving van de werkwijze van het bureau op het gebied van inclusie en toegankelijkheid. Het is geen uitwerking of onderdeel van K1 of K2, maar een zelfstandig subgunningscriterium met een eigen beschrijving van maximaal 2 pagina's A4. De beoordelingscommissie beoordeelt K3 afzonderlijk op basis van de schaalverdeling in §5.3.1.

62	Aanbestedings document	5.2.1	27 en 28	Kunt u expliciet aangeven wat u bedoelt met 'de bestaande communicatielij van de gemeente Rheden', welke elementen van het bestaande concept 'Wat is jouw Rheden' behouden moeten blijven (bijv. visueel, inhoudelijk, strategisch) en welke elementen juist ruimte bieden voor verandering of vernieuwing? En hoe deze verhouding toegepast moet worden in zowel K1 als K2?	De bestaande communicatielij van 'Wat is jouw Rheden' / watisjouwrheden.nl kenmerkt zich door: een toegankelijke en uitnodigende toon gericht op inwoners; een herkenbare visuele identiteit (kleurgebruik, typografie, beeldtaal); participatieve insteek ('wat is jouw bijdrage?'); en verbinding met de Rhedense lokale identiteit. Deze kernkenmerken dienen behouden te blijven. Ruimte voor vernieuwing en eigen creatieve invulling is er in: specifieke campagne-concepten, nieuwe formats (video, podcast, events), en doelgroepgerichte uitingen. Het gaat om versterking en verdieping, niet om een volledige herontwerp.
63	Aanbestedings document	5.2.1	27 en 28	Kunt u concreet definiëren wat u verstaat onder "opgaven zonder bestaande lijn"? (K2) Verzoek om hierbij minimaal één uitgewerkt voorbeeld te geven, inclusief doel, doelgroep en context.	Onder 'opgaven zonder bestaande lijn' wordt verstaan: nieuwe communicatieopgaven waarvoor geen bestaand campagneconcept, huisstijl of communicatiekader beschikbaar is. Voorbeeld: de communicatie rondom een nieuw Wijkuitvoeringsplan (WUP) voor een specifieke wijk – een opgave die nieuw is en waarbij de inschrijver van scratch af aan een aanpak moet ontwikkelen gericht op gedragsverandering bij inwoners van die wijk. Doel: inwoners activeren tot het nemen van concrete stappen in hun energietransitie. Doelgroep: bewoners van de betreffende wijk, divers van leeftijd, opleiding en houding t.o.v. verduurzaming. Context: bewoners staan voor concrete keuzes (isolatie, warmtepomp, aansluiting warmtenet) maar ervaren drempels zoals kosten, onbekendheid en wantrouwen.
64	Aanbestedings document	5.3.1	29 en 30	De beoordelingschaal kent vijf niveaus (0%–100%), maar er wordt geen minimale score of drempelwaarde per criterium benoemd. Klopt het dat er geen knock-out score is, en dat een score van 0% op één criterium niet automatisch tot uitsluiting leidt?	Ja, dat klopt. Er is geen minimale drempelscore per gunningscriterium. Een score van 0% op één criterium leidt niet automatisch tot uitsluiting van de inschrijver. Gunning vindt plaats aan de inschrijver met de hoogste totaalscore op alle vier de gunningscriteria tezamen.
65	Aanbestedings document	5.1		"De Inschrijving moet de wijze beschrijven waarop invulling wordt gegeven aan de uitvoering van de Opdracht." In hoeverre heeft de gemeente behoefte aan inzicht in de organisatorische aspecten van het accountmanagement en werkwijze in de uitwerking?	De gunningscriteria K1 t/m K4 hebben specifieke inhoudelijke focussen (zie §5.2). Organisatorische aspecten zoals accountmanagement, projectstructuur en werkwijze maken geen apart subgunningscriterium uit. Inschrijvers mogen deze aspecten opnemen in het plan van aanpak voor zover dit de kwaliteit en geloofwaardigheid van de aanpak onderbouwt. Informatie die niet gevraagd wordt, wordt niet meegenomen in de beoordeling (§2.1 lid 21).
66	Aanbestedings document / Raamovereenkomst	4.5	24	In de opdrachtomschrijving wordt gesproken over het ontwikkelen van creatieve concepten, vormgeving en content. Hoe is het intellectueel eigendom geregeld? Gaan alle IE-rechten over naar de gemeente bij oplevering, ook bij tussentijdse beëindiging? Wordt dit in de concept-raamovereenkomst geadresseerd?	Op grond van de Algemene Inkoopvoorwaarden 2025 gemeente Rheden (art. 8) geldt het volgende: voor alle resultaten (niet zijnde maatwerk) verkrijgt de gemeente een onbeperkt, eeuwigdurend en onherroepelijk gebruiksrecht. Alle IE-rechten op maatwerk – specifiek voor de gemeente tot stand gebrachte werken – berusten bij de gemeente; de opdrachtnemer draagt deze over. Dit geldt ook bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst. De AIV is van toepassing op de raamovereenkomst en alle nadere overeenkomsten.
67	Algemene Inkoopvoorwaarden	19.1	14	In de algemene inkoopvoorwaarden staat: De Contractant zal de Overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn Offerte genoemde prijzen in euro's. U vraagt bij de uitwerking van de kerncompetenties niet naar prijzen of uurtarieven. Klopt het dat er pas prijzen en uurtarieven worden uitgevraagd na (voorlopige) gunning?	Zie het antwoord op vraag 15 en 18.
68	Algemene Inkoopvoorwaarden	19.1	14	Is het juist om aan te nemen dat prijzen en uurtarieven geen invloed hebben op gunning?	Ja, dat is juist. De gunning vindt uitsluitend plaats op basis van de kwalitatieve gunningscriteria K1 t/m K4. Prijs heeft geen invloed op de gunningsbeslissing. Zie ook het antwoord op vragen 15, 18 en 67.