

Bijlage 1: Programma van Eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

Versie na nota van inlichtingen II d.d. 21 september 2026

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2.	Het personeel van Ondernemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Ondernemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aanstellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door Ondernemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de Ondernemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Ondernemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Ondernemer. Ondernemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Ondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Ondernemer op zich en het personeel die bij Ondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Ondernemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Ondernemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
8.	Ondernemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of de gemeente Hoeksche Waard.

2. (Tussentijdse) Evaluaties en rapportage

Eis nr.	Eis
9.	Gedurende de samenwerking vindt de evaluatie primair plaats direct na afloop van iedere campagne, waarbij de projectleider van de gemeente Hoeksche Waard direct terugkoppelt welke onderdelen goed verlopen zijn en welke verbeteringen of wensen er voor een volgende campagne gelden. Deze werkwijze vormt het uitgangspunt voor de evaluatiemomenten tussen Opdrachtnemer en de gemeente. Indien nodig kunnen daarnaast, in overleg, aanvullende evaluatiegesprekken plaatsvinden, tot maximaal één keer per kwartaal halfjaar in het eerste jaar en minimaal één keer per jaar in de daaropvolgende periode. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van deze aanvullende gesprekken en verzorgt de verslaglegging.
10.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door zowel de Aanbestedende Dienst als Ondernemer geaccordeerd.
11.	<u>Opdrachtnemer rapporteert na iedere vierde campagne over de overeengekomen KPI's, waarbij ten minste wordt ingegaan op de voortgang, behaalde resultaten, gesignaleerde risico's en de getroffen of voorgenomen beheersmaatregelen. De rapportages worden tijdig aan Opdrachtgever verstrekt en vormen de basis voor de monitoring en evaluatie van de dienstverlening.</u>
12.	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.
13.	Opdrachtnemer levert jaarlijks een managementrapportage aan, waarbij minimaal de volgende informatie beschikbaar wordt: • Evaluatie kwaliteit dienstverlening over de afgelopen periode; • Voortgang lopende zaken, eventuele knelpunten en verbetermogelijkheden (innovaties); • Resultaten van evaluaties en doorgevoerde verbeteringen; • Ontwikkelingen in de markt.

3. Operationele eisen

Eis nr.	Eis
14.	Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur met een all-in advies met offerte over hoe de Opdrachtnemer de vacaturecampagne zal uitvoeren. In dit document staat nadere informatie over de doelgroep, waar deze zich (online) bevindt en op welke (online) kanalen de Opdrachtnemer de campagne zal gaan plaatsen met relevante onderbouwing. Ook wordt een extra schriftelijk advies opgenomen met eventuele extra opties die gekozen kunnen worden inclusief de kosten en verwachting/kans op succes.
15.	Opdrachtnemer adviseert tevens voorafgaand plaatsing van de campagne aangaande de omvang van de campagne en is in staat om tijdens de uitvoering van een campagne op te schalen naar een grotere omvang binnen 4 uur.
16.	De offerte zal hierin de gemaakte prijsafspraken op basis van het Prijzenformulier bijlage 7 van uw Inschrijving hanteren.
17.	Naast campagnes is het ook mogelijk om losse vacatures op diverse media- of wervingskanalen te plaatsen. Er worden aparte prijzen voor plaatsing opgenomen per werving- of mediakanaal. Gemeente Hoeksche Waard krijgt een aantrekkelijke prijs vanwege de samenwerking en Opdrachtnemer plaatst de vacature op de overeengekomen kanalen voor gemeente Hoeksche Waard.
18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de afspraken die in de planning zijn opgenomen. Afwijken van de planning door Opdrachtnemer gebeurt in overleg met en met nadrukkelijke goedkeuring van gemeente Hoeksche Waard

19.	Opdrachtnemer voert de campagne binnen 24 uur uit na akkoord op de Opdrachtverstrekking per mail van gemeente Hoeksche Waard
20.	De doorlooptijd van een mediacampagne wordt in overleg met en met nadrukkelijke goedkeuring van gemeente Hoeksche Waard bepaald. De campagne heeft een maximale duur van één (1) maand waarbinnen de vacature ingevuld dient te worden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
21.	Opdrachtnemer houdt de gemeente Hoeksche Waard actief op de hoogte van de voortgang van iedere campagne. Dit omvat in ieder geval, maar niet gelimiteerd tot: • inzicht in hoe de campagne verloopt; • de behaalde views en bezoekersaantallen; • de beschikbare data-indicatoren; en • eventuele signalen dat bijsturing nodig is. Daarnaast stemt Opdrachtnemer tijdig af over het aantal sollicitanten en de kwaliteit daarvan, zodat in overleg kan worden bijgestuurd wanneer dit wenselijk is. Zaken die de uitvoering van de opdracht beïnvloeden worden proactief besproken.
22.	Opdrachtnemer is in staat het resultaat en de effectiviteit van campagnes te meten gedurende de gehele looptijd en stuurt, indien nodig, proactief en succesvol bij. Effectiviteit betreft het bereiken van maximale (media) aandacht en het toe laten nemen van de vindbaarheid van de vacatures. Het resultaat betreft het bijdragen aan de invulling van openstaande vacatures.
23.	Bij achterblijvende views, zal Opdrachtnemer gemeente Hoeksche Waard informeren en advies uitbrengen betreffende vervolgstappen zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
24.	Opdrachtnemer voorziet gemeente Hoeksche Waard na afloop van iedere campagne van data betreffende behaalde resultaten en effectiviteit. Hierin wordt minimaal opgenomen hoeveel views en clicks er per mediakanaal zijn geweest, afgezet tegen de verwachte views uit het gegeven advies. Gemeente Hoeksche Waard wil hiermee inzicht verwerven waarom en hoe campagnes succesvol zijn.
25.	Opdrachtnemer is in staat om eventuele wijzigingen tijdens een lopende campagne door te voeren binnen 4 uur.
26.	Na afloop van de afgesproken campagneperiode draagt Opdrachtnemer zorg voor het stopzetten en verwijderen van geplaatste advertenties.
27.	Externe communicatie-uitingen en inhoud van advertenties moet aan de huisstijl van Opdrachtgever voldoen.
28.	Campagnes worden op tijd en correct live gezet. Teksten die door Opdrachtnemer worden gemaakt, zijn in correct en foutloos Nederlands opgesteld.
29.	Opdrachtnemer gebruikt de door de gemeente Hoeksche Waard aangeleverde foto's van medewerkers uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt, namelijk het ontwikkelen en uitvoeren van banners en socialmediacampagnes binnen de afgesproken campagneperiode. Het beeldmateriaal mag niet voor andere doeleinden, andere campagnes of langere termijnen worden ingezet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.
30.	Opdrachtnemer is in staat tot het realiseren van een koppeling met het nog door Opdrachtgever op te leveren ATS. <u>De kosten van deze koppeling dienen opgenomen te zijn in het Prijzenblad bijlage 7.</u>
<u>31.</u>	<u>Na een week wordt er gemonitord aangaande de voortgang van de campagne. Indien na twee weken binnen een campagneperiode van één maand blijkt dat de prestaties achterblijven en reguliere optimalisatie onvoldoende resultaat oplevert, wordt aanvullende media-inzet noodzakelijk geacht. Deze aanvullende inzet valt onder de verplichting van Opdrachtnemer en dient zonder meerkosten te worden geleverd.</u>

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige signalering wanneer de prestaties onder de 70%-norm dreigen uit te komen en dient waar nodig aanvullende verbetermaatregelen te treffen (binnen het desbetreffende contractjaar).

4. Eisen m.b.t. personeel

Eis nr.	Eis
32.	Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt en één vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
33.	Opdrachtnemer vervangt de ingezette contactpersoon wanneer er volgens opdrachtgever sprake is van een mismatch c.q. inadequate samenwerking met deze vaste contactpersoon van Opdrachtnemer.
34.	Opdrachtnemer is zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar tijdens kantoortijden (8.00 uur tot 17.00 uur).
35.	De centrale contactpersoon (en de vaste vervanger) van Opdrachtnemer heeft kennis van de overeenkomst en de met gemeente Hoeksche Waard gemaakte afspraken, is op werkdagen per telefoon bereikbaar en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen één werkdag contact op met gemeente Hoeksche Waard

5. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
36.	Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@gemeentehw.nl. Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: Gemeente Hoeksche Waard Sportlaan 22 3299 XG Maasdam Inkoopordernummer, welke volgt na definitieve gunning Alleen facturen met deze adresgegevens mogen wij in behandeling nemen. Let ook op de volgende eisen: • Het Inkoopordernummer te vermelden; • Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf bestand te maken; • De factuur als pdf te mailen naar facturen@gemeentehw.nl; • Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.
37.	De inschrijver specificeert kanaalkosten volledig en inzichtelijk in de offerte. Tarieven dienen marktconform te zijn. Indien kosten hiervan afwijken, kan de opdrachtgever het bedrag laten aanpassen of de juistheid van de vaste standaardprijs laten onderbouwen.
38.	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
39.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
40.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.

41.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
42.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
43.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
44.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
45.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
46.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.