



EURO  
MANAGEMENT  
CONSULTANTS

## Bijlage 7 | Programma van Eisen

Websiteonderhoud en marketingdiensten

WSD

© Copyright 2025, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1   Kenmerken en eigenschappen websites	4
Hoofdstuk 2   Werkzaamheden website	6
Hoofdstuk 3   Online campagnes	8
Hoofdstuk 4   Social media – enkel voor <a href="http://www.wsdkwikstart.nl">www.wsdkwikstart.nl</a>	11
Hoofdstuk 5   Eisen omtrent informatiebeveiliging	12
Hoofdstuk 6   Communicatie en evaluatie	13
Hoofdstuk 7   Managementinformatie	14
Hoofdstuk 8   Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	15
Hoofdstuk 9   Service Level Agreement (SLA)	17
Hoofdstuk 10   Prijzen	18
Hoofdstuk 11   Facturering en betalingsvoorwaarden	19
Hoofdstuk 12   Social Return On investment (SROI)	20
Hoofdstuk 13   Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	21

## Hoofdstuk 1 | Kenmerken en eigenschappen websites

### 1.1 Websites van Opdrachtgever

De websites van Opdrachtgever zijn op verschillende manieren opgebouwd en draaien met verschillende systemen. Zodat duidelijk is met welke programma's/systemen Opdrachtnemer moet kunnen werken, staat hieronder waar iedere website mee werkt.

Website [www.wsd-groep.nl](http://www.wsd-groep.nl)

- Craft CMS

Website [www.dekenniskompanie.nl](http://www.dekenniskompanie.nl)

- Craft CMS

Website [www.inburgerenmetwsd.nl](http://www.inburgerenmetwsd.nl)

- Craft CMS

Website [www.wsdkwikstart.nl](http://www.wsdkwikstart.nl)

- Wordpress

Website [www.werkpartners.nl](http://www.werkpartners.nl)

- Craft CMS

Website [www.werkenbijwsd-groep.nl](http://www.werkenbijwsd-groep.nl)

- Wordpress

Website [www.deschoonmaakcooperatie.nl/](http://www.deschoonmaakcooperatie.nl/)

- Craft CMS

### 1.2 Werkzaamheden algemeen

De volgende werkzaamheden zijn algemeen per website van toepassing.

Website [www.wsd-groep.nl](http://www.wsd-groep.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.
- Uitzetten, monitoren en optimaliseren van campagne(s).
- Beheren van koppelingen.

Website [www.dekenniskompanie.nl](http://www.dekenniskompanie.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

Website [www.inburgerenmetwsd.nl](http://www.inburgerenmetwsd.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

Website [www.wsdkwikstart.nl](http://www.wsdkwikstart.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.
- Uitzetten, monitoren en optimaliseren van campagne(s).
- Contentcreatie voor sociale media van WSD.

Website [www.werkpartners.nl](http://www.werkpartners.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

Website [www.werkenbijwsd-groep.nl](http://www.werkenbijwsd-groep.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.
- Beheren van API-koppeling met Tool2Match bij doorzetten vacatures.
- Uitzetten, monitoren en optimaliseren van campagne(s).

Website [www.deschoonmaakcooperatie.nl](http://www.deschoonmaakcooperatie.nl)

- Onderhoud, hosting, beheer en beveiliging van de website.

### 1.3 Overdracht huidige leveranciers

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van een warme overdracht met de leveranciers die deze werkzaamheden momenteel voor Opdrachtgever uitvoeren. Hierbij houdt Opdrachtnemer rekening met:

- Continuïteit van de werkzaamheden richting Opdrachtgever.
- Behouden van kennis en ervaringen die tot nu toe zijn opgedaan.

Opdrachtnemer is aan het einde van de Raamovereenkomst eveneens verantwoordelijk voor een warme overdracht met een nieuwe leverancier.

## Hoofdstuk 2 | Werkzaamheden website

### 2.1 Algemeen

Onderstaande werkzaamheden worden uitgevoerd op iedere website en zijn zodoende van toepassing op alle websites binnen de Raamovereenkomst. Indien bepaalde werkzaamheden niet van toepassing zijn op een specifieke website, wordt dit aanvullend (expliciet) vermeld.

### 2.2 Onderhoud

De Opdrachtnemer levert in het kader van het onderhoud van de websites minimaal de volgende dienstverlening:

- Een serviceabonnement voor regulier websiteonderhoud, inclusief plug-in updates en een uptimegarantie van 99,8%.
- Telefonisch en per mail bereikbaar.
- Een dedicated klantteam, met één vast aanspreekpunt (met vaste vervanger).
  - ✓ Eén vast aanspreekpunt (met vaste vervanger) voor online marketing.
  - ✓ Eén vast aanspreekpunt (met vaste vervanger) voor het web development.
- Voor niet-urgente meldingen moet binnen maximaal 24 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.
- Voor urgente meldingen moet binnen 4 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.
- Problemen die ontstaan door het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en vallen binnen het serviceabonnement. Deze problemen worden aangemerkt als urgente meldingen.

Opdrachtnemer werkt niet met een ticketsysteem voor het uitvoeren van werkzaamheden voor Opdrachtgever.

De volgende werkzaamheden vallen niet binnen het reguliere serviceabonnement, maar moeten wel door Opdrachtnemer uitgevoerd worden:

- Oplossen van door plug-ins ontstane problemen.

### 2.3 Hosting

De Opdrachtnemer levert in het kader van de hosting van de websites minimaal de volgende dienstverlening:

- Hosting en technisch beheer daaromheen moet integraal geleverd worden met de benodigde terugkerende plug-in licenties.
- Alle op websites draaiende plug-ins worden up-to-date gehouden.
- Kosten voor plug-in licenties worden (aantoonbaar) één op één doorbelast aan Opdrachtgever.

### 2.4 Beheren API-koppelingen

De website Werken bij WSD werkt met een API-koppeling met Tool2Match voor het doorzetten van de vacatures die Opdrachtgever opstelt.

- Opdrachtnemer draagt zorg voor het goed functioneren van deze API-koppeling met Tool2Match.

### 2.5 Multi-site verbinding

De website WSD groep werkt met een multi-site verbinding tussen de volgende websites: WSD-groep.nl, werkpartners.nl, deschoonmaakcooperatie.nl, inburgerenmetwsd.nl en dekenniskompanie.nl.

## 2.6 Beveiliging

De Opdrachtnemer levert in het kader van beveiliging van de websites minimaal de volgende dienstverlening:

- Basisbeveiliging moet minimaal bestaan uit SSL-certificaat (Comodo, Let's Encrypt of gelijkwaardig) en een geavanceerde firewall.
- De Opdrachtnemer moet kwetsbare plug-ins patchen en proactief bescherming bieden tegen 0-day dreigingen.
- Dienstverlening omvat brute-force bescherming.
- Dienstverlening bevat dagelijkse malwarescans.
- Na een hack, wanneer dit voorkomt, wordt reputatiemanagement en opschoonservice geleverd.

Ieder kwartaal wordt daarnaast een volledige beveiligingsscan uitgevoerd, waarbij ten minste de volgende onderwerpen worden gecontroleerd:

- controle op firewall;
- brute-forcebescherming;
- security headers;
- hardening van wp-admin.

Als resultaat van iedere beveiligingsscan wordt binnen 2 weken een rapportage met verbeterpunten aangeleverd.

## 2.7 Website scan ter optimalisatie

Aanvullend wordt door Opdrachtnemer ieder kwartaal een algemene websitescan uitgevoerd, waarbij de website wordt gescand op de volgende punten:

- Content algemeen
- Inhoudelijke SEO
- Techniek en performance scan
  - ✓ Core Web Vitals
  - ✓ Pagespeed
  - ✓ Lighthouse
  - ✓ Chrome UX
  - ✓ Caching
  - ✓ Lazyload
  - ✓ JS-CSS optimalisatie

## Hoofdstuk 3 | Online campagnes

### 3.1 Algemeen

Opdrachtgever wil een partnerschap aangaan met Opdrachtnemer voor het vormgeven, uitzetten, monitoren en optimaliseren van haar campagnes.

Opdrachtnemer is betrokken bij de doelgroepen van Opdrachtgever en haar maatschappelijke opdracht. Beiden zijn het uitgangspunt voor de campagnes die zij uitzet. Het is daarom essentieel dat Opdrachtnemer kennis heeft van, en ervaring heeft met:

- B2B-marketing.
- Employer branding en de arbeidsmarkt.
- Online branding.

Voor de campagnes werkt Opdrachtnemer eveneens met een dedicated klantteam, met één vast aanspreekpunt (met vaste vervanger).

Opdrachtnemer heeft ervaring met het benaderen van de doelgroepen van Opdrachtgever. Opdrachtgever richt haar campagnes op de volgende doelgroepen:

- Jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Volwassenen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- Bedrijven waar medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gedetacheerd kunnen worden.
- Potentiële medewerkers (staf en kaderpersoneel).

Opdrachtgever is eigenaar van alle beeldmateriaal, toegepaste designs en open bestanden die worden gebruikt bij de campagnes. Opdrachtgever heeft dan ook altijd (op verzoek) toegang tot deze materialen.

### 3.2 Uitzetten van campagnes

De Opdrachtnemer beschikt over de specialistische kennis en deskundigheid om effectieve campagneconcepten te ontwikkelen voor de campagnedoelstellingen en doelgroepen van Opdrachtgever en deze uit te werken in:

- Formats
- Middelen
- Content
- Acties die aansluiten bij de advertentiekkanalen.

Voor het uitzetten van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:

- Per campagne wordt een campagneplan opgesteld met minimaal de volgende onderdelen:
  - ✓ Doelgroep, boodschap, kanalen, call-to-action, doelstelling.
- Campagnes moeten uitgezet kunnen worden op de relevante performancekanalen, zoals bijvoorbeeld Meta of Google.
- Opdrachtnemer zet in op remarketing bij de reclamecampagnes.
- Opdrachtnemer moet een zoekwoorden- en landingspagina-aanpak toepassen, waarbij rekening wordt gehouden met matching zoekwoorden aan landingspagina's en content-/themapagina's.
- Voor elke campagne moeten ureninschatting, rolverdeling en mediabudget vooraf zijn afgestemd: extra werkzaamheden daarbuiten mogen alleen na akkoord van Opdrachtgever worden uitgevoerd.

- Aandacht voor de zoekwoordenaanpak met periodieke opschoning van irrelevante zoekwoorden waarbij wordt ingezet op AI-vindbaarheid. Hierbij voert Opdrachtnemer ook de volgende werkzaamheden uit:
  - ✓ Zoekwoorden aantoonbaar koppelen aan passende landingspagina's.
  - ✓ Optimaliseren op SEA zoals CPL/CPA/conversie.

#### Onderscheid tussen verschillende campagnes

Opdrachtnemer moet voor verschillende performance kanalen afzonderlijk plannen, inrichten en begroten.

### **3.3 Monitoren van campagnes**

Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd (proactief) 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 daarnaast zorg voor het beheersen, reduceren en afzwakken van mogelijke risico's voor Opdrachtgever met betrekking tot de diensten.

Voor het monitoren van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:

- Opdrachtnemer moet campagnes maandelijks monitoren op:
  - ✓ ROI;
  - ✓ leads;
  - ✓ cost per lead/cost per action;
  - ✓ bezoekers;
  - ✓ conversie (per kanaal).
- Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over de uitkomsten van bovenstaande monitoring.
- Opdrachtnemer onderhoudt de doelstellingen in analytic-tools, zodat de performance van een campagne gemeten kan worden en toetsbaar is.
- Alle metingen en rapportages moeten aantoonbaar AVG-conform zijn ingericht.

Opdrachtnemer heeft op verschillende momenten contact met Opdrachtgever over het monitoren van de campagnes:

- 1x per maand kosteloos overleg bij Opdrachtgever over de stand van zaken van lopende campagnes en campagnes die in voorbereiding zijn.
- 1x per kwartaal kosteloos resultaten bespreken bij Opdrachtgever en vervolgcacties die daaruit voortkomen.

### **3.4 Optimaliseren van campagnes**

Opdrachtnemer adviseert/signaleert kansen voor de doelgroepen van Opdrachtgever: jongeren (tot 27 jaar) met een afstand tot de arbeidsmarkt, volwassenen (vanaf 27 jaar) met een afstand tot de arbeidsmarkt, bedrijven, potentiële medewerkers (staf en kaderpersoneel) om op deze manier de campagnes te kunnen optimaliseren.

Voor het optimaliseren van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:

- Maandelijks bijsturen van campagnes op basis van data.
- Structureel optimaliseren op landingspagina prestaties en remarketing-doelgroepen uitbreiden waar dit relevant is.
- Integraal uitvoeren van SEO-, SEA- en GEO-optimalisatie ter verbetering van de campagne-effectiviteit. Hierbij houdt Opdrachtnemer minimaal rekening met:
  - ✓ Content, linkbuilding, interne/externe autoriteit en structured data/reviews.

- Adviseren over kansrijke nieuwe zoekwoorden en deze doorvoeren naar middelen om SEO en GEO te verbeteren.
- Opdrachtnemer houdt rekening met ontwikkelingen in AI-vindbaarheid binnen de optimalisatie-aanpak.
- Opdrachtnemer houdt daarnaast rekening met de mogelijkheden en ontwikkelingen op het gebied van AI.

Opdrachtnemer adviseert proactief op aandachts- en verbeterpunten bij lopende campagnes en implementeert deze direct na afstemming met Opdrachtgever.

### **3.5 Meetbaar maken resultaten van campagnes**

Opdrachtgever rapporteert kosteloos de resultaten die uit campagnes voortvloeien en maakt de impact meetbaar en inzichtelijk.

### **3.6 Begroten campagnes**

De vorm en omvang van de uit te zetten campagnes zijn maatwerk. Bij de voorbereiding van een campagne geeft Opdrachtnemer een begroting (in benodigde uren, op basis van de bij inschrijving vastgelegde uurtarieven) voor een campagne. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om bij een niet-marktconform aanbod, af te zien van het uitzetten van de betreffende campagne in de uitgevraagde vorm en deze inhoudelijk aan te passen, waarna een nieuwe begroting gevraagd wordt van Opdrachtnemer.

## Hoofdstuk 4 | Social media – enkel voor [www.wsdkwikstart.nl](http://www.wsdkwikstart.nl)

### 4.1 Social media marketing

Voor het monitoren van campagnes voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:

- Opdrachtnemer moet maandelijks een social contentkalender opleveren en uitvoeren met vooraf afgesproken publicatiefrequentie. Richtlijn hierbij is 6-8 posts per maand.
- Bij het opzetten van een social media campagne voert Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit:
  - ✓ opzetten campagne;
  - ✓ optimalisatie campagne;
  - ✓ doelgroepselectie.
- Verzorgen van de social contentproductie, inclusief copy, vormgeving en (waar nodig) animatie/video aanpassingen.
- Opdrachtnemer moet social kanaalbeheer ondersteunen.
- Maandelijks rapporteren en bespreken van social resultaten.

Beeldmateriaal mag alleen gebruikt worden voor de campagne waarvoor deze is gemaakt. Opdrachtgever is eigenaar van alle beeldmateriaal en toegepaste designs die worden gebruikt bij de campagnes en voor social media. Opdrachtgever heeft dan ook altijd (op verzoek) toegang tot deze materialen.

### 4.2 Foto's personeel

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om één keer per jaar een shoot te organiseren om de jongeren van WSD representatief in beeld te brengen. Dit is geen onderdeel van de reguliere dienstverlening en wordt via uurtarieven ingeleend, zoals door Opdrachtnemer bij haar Inschrijving geoffreerd.

## Hoofdstuk 5 | Eisen omtrent informatiebeveiliging

### 5.1 Informatiebeveiliging

De Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde zorg te dragen voor een passend niveau van informatiebeveiliging, waarbij de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van (persoons)gegevens en overige informatie van Opdrachtgever adequaat zijn geborgd.

De door Opdrachtnemer getroffen technische en organisatorische maatregelen dienen in redelijke mate aan te sluiten bij algemeen erkende normen en standaarden op het gebied van informatiebeveiliging, waaronder in ieder geval ISO/IEC 27001 en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), voor zover relevant gelet op de aard, omvang en classificatie van de te verwerken gegevens.

### 5.2 Beveiligingsniveau

Het beschikken over een certificering conform ISO/IEC 27001 of vergelijkbare standaarden wordt niet als verplicht gesteld, mits Opdrachtnemer op andere deugdelijke wijze aantoont dat een ten minste gelijkwaardig beveiligingsniveau wordt gerealiseerd en structureel wordt geborgd. Opdrachtnemer is gehouden om desgevraagd inzicht te verschaffen in de getroffen maatregelen, waaronder in ieder geval begrepen:

- maatregelen ten aanzien van toegangsbeveiliging, autorisatiebeheer en functiescheiding;
- maatregelen ten aanzien van logging, monitoring en detectie van incidenten;
- processen inzake patch- en kwetsbaarhedenbeheer;
- beveiliging van netwerken, systemen en infrastructuur;
- maatregelen inzake encryptie van gegevens in transit en, waar passend, in rust;
- back-up-, herstel- en continuïteitsvoorzieningen;
- incidentmanagementprocessen, inclusief procedures inzake (vermoedelijke) datalekken;
- beheer van uitbestede werkzaamheden en (sub)verwerkers.

Ter onderbouwing van de hiervoor bedoelde maatregelen kan Opdrachtnemer onder meer overleggen: relevante beleidsdocumentatie, procedures, architectuurbeschrijvingen, onafhankelijke assurance-rapportages (zoals ISAE 3402 of SOC 2 Type II), dan wel een op ISO/IEC 27001 en/of BIO gebaseerde self-assessment. Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst nadere informatie op te vragen, verificaties uit te voeren en/of (door een onafhankelijke derde) audits te laten uitvoeren teneinde vast te stellen of Opdrachtnemer voldoet aan het in dit artikel gestelde. Opdrachtnemer zal hieraan zijn volledige medewerking verlenen.

Indien uit voornoemde verificaties blijkt dat het gehanteerde beveiligingsniveau niet in overeenstemming is met het vereiste niveau, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen een redelijke termijn passende corrigerende maatregelen treffen, zulks onverminderd overige rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst en/of wet- en regelgeving.

## Hoofdstuk 6 | Communicatie en evaluatie

### 6.1 Communicatie

De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon aan als direct aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet tussen 08:00 en 17:00 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

In uitzonderlijke gevallen kan een beroep worden gedaan op Opdrachtnemer na 17:00 uur op een werkdag of in het weekend. Hier wordt na gunning in onderling overleg een procedure voor ingericht, waarin voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer duidelijk is welke afspraken vastliggen m.b.t. het oppakken van spoedgevallen. Dit zal met name het geval zijn bij vacatures employer branding.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Communicatieadviseurs	<invullen>	4 tot 6x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Communicatieadviseurs Contractmanager Directeur Innovatie en Projecten	<invullen>	2x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

### 6.2 Evaluatie

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

## Hoofdstuk 7 | Managementinformatie

### 7.1 Managementinformatie (jaarlijks)

De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kalenderjaar gedurende de Raamovereenkomst kosteloos een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Jaaroverzicht van de maandelijks aangeleverde performance-informatie.
- Informatie omtrent meting van de KPI 1 & 2.
- Invulling van SROI-verplichting;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

### 7.2 Operationele informatievoorziening

Opdrachtnemer levert iedere maand kosteloos informatie aan met betrekking tot de stand van zaken van lopende campagnes en campagnes die in voorbereiding zijn:

- Informatie van lopende campagnes:
  - ✓ ROI
  - ✓ Leads
  - ✓ Vost per lead/cost per action
  - ✓ Bezoekers
  - ✓ Conversie (per kanaal)
- Uitkomsten van deze lopende campagnes.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

## Hoofdstuk 8 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

### 8.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder kalenderjaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Voor niet-urgente meldingen moet binnen maximaal 24 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.
2. Voor urgente meldingen moet binnen maximaal 4 uur na melding (op werkdagen) een eerste reactie en een planningsvoorstel voor oplossing(en) worden gegeven.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer kalenderjaar gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kalenderjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende kalenderjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

### 8.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI zijn:

1. Niet-urgente meldingen, binnen maximaal 24 uur eerste reactie, minimaal 90%.
2. Urgente meldingen, binnen maximaal 4 uur eerste reactie, minimaal 90%.

### 8.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

Zowel binnen ieder kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 10.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

## Hoofdstuk 9 | Service Level Agreement (SLA)

De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

## Hoofdstuk 10 | Prijzen

### 10.1 Indexering

De prijzen staan vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'.

(Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

### 10.2 Prijsvoorwaarden

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

## Hoofdstuk 11 | Facturering en betalingsvoorwaarden

### 11.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, met een verzamel factuur.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [facturen@wsd-groep.nl](mailto:facturen@wsd-groep.nl).

De tenaamstelling van de facturen luidt:

WSD

t.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 173

5280 AD Boxtel

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- aantal, eenheden en prijs per eenheid van de kosten;
- een onderverdeling van de kosten, uitgesplitst in tarieven en aantallen, verdeeld per website en individuele campagne(s).

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

### 11.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

## Hoofdstuk 12 | Social Return On investment (SROI)

### 12.1 Algemeen

Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

De Opdrachtnemer stelt na gunning, maar voor start van de uitvoering van de werkzaamheden, een plan van aanpak SROI op voor de invulling van de eis van minimaal 2% van de opdrachtsom. Dit plan van aanpak wordt door Opdrachtgever goedgekeurd. De Opdrachtnemer hanteert dit plan van aanpak vervolgens voor de invulling van SROI.

Opdrachtgever hanteert haar beleid Uitvoeringsregels Social Return bij de invulling van SROI door Opdrachtnemer. Deze is beschikbaar als Bijlage 12.

### 12.2 Mogelijkheden detachering medewerker vanuit Opdrachtgever ter invulling SROI

Opdrachtnemer kan deze SROI-eis invullen door een medewerker van Opdrachtgever te detacheren.

Opdrachtgever geeft de voorkeur aan deze wijze van invulling van de SROI-eis.

## Hoofdstuk 13 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



## EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D  
5554 XA Valkenswaard  
+31 (0)40 213 00 75  
[Info@euromc.nl](mailto:Info@euromc.nl)