

Bijlage B - Programma van Eisen

Arbeidsmarktcommunicatie

Europese aanbesteding
Openbare procedure

Kenmerk AMC2026
Versie Publicatie aanbesteding 16 juli 2026

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimeisen waaraan de Opdrachtnemer moet voldoen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Deze eisen zijn knock-out criteria: niet voldoen betekent uitsluiting van verdere deelname.

Nr. eis	Beschrijving eis
Eisen Algemene dienstverlening & scope	
Eis 1	Eigenaarschap Opdrachtnemer draagt alle specifiek voor ons ontwikkelde materialen, campagnes, content en creatieve concepten over aan Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Werkwijzen, standaard sjablonen en eigen ideeën of systemen etc wat Opdrachtnemer al had vóór deze opdracht, blijft van de Opdrachtnemer zelf. Die mag die dus blijven gebruiken voor andere klanten en projecten.
Eis 2	Regie en coördinatie Opdrachtnemer voert regie over campagnes en coördineert samenwerking met ketenpartners (zoals mediabureaus en externe partner voor de werkenbij-website).
Eis 3	Integrale campagneontwikkeling Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor concept, creatie, productie en implementatie van verschillende vormen van arbeidsmarktcommunicatie waaronder AMC-campagne.
Eis 4	Strategisch partnerschap Opdrachtnemer treedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst op als strategisch sparringpartner van Opdrachtgever op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie en wervingsvraagstukken. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: • het proactief signaleren en duiden van relevante arbeidsmarktontwikkelingen en trends; • het adviseren over effectieve doelgroepbenadering en positionering van verschillende doelgroepen; • het aandragen van innovaties en ontwikkelingen in communicatiekanalen, media en middelen ten behoeve van arbeidsmarktcommunicatie; • het doen van verbetervoorstellen gericht op het vergroten van bereik, effectiviteit en conversie van wervingsinpanningen. • De opdrachtnemer toont aan over actuele marktkennis en expertise te beschikken en vertaalt relevante ontwikkelingen naar concrete adviezen en toepasbare oplossingen voor opdrachtgever. • het actief bijdragen aan kennisontwikkeling binnen de organisatie van opdrachtgever, onder andere door het verzorgen van trainingen, kennissessies en inspiratiesessies voor betrokken medewerkers op relevante vakgebieden, zoals bijvoorbeeld GEO, arbeidsmarktcommunicatie, recruitmentmarketing, data, AI of andere actuele ontwikkelingen binnen het vakgebied.
Eis 5	Belangenverstrengeling Opdrachtnemer voorkomt belangenverstrengeling en meldt mogelijke risico's actief.

Eis 6	Huisstijl en merkconsistentie Opdrachtnemer zorgt dat alle uitingen voldoen aan de AMC- huisstijl en werkgeverspositionering van de Rechtspraak.
Eisen Projectmanagement & uitvoering	
Eis 7	Strategisch advies Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever, gevraagd en ongevraagd, op basis van de arbeidsmarktcommunicatiestrategie over de ontwikkeling en inzet van weringsinspanningen en arbeidsmarktcommunicatie.
Eis 8	Debrief en planning Opdrachtnemer, levert binnen 5 werkdagen na briefing, een afgestemde debrief en geïntegreerde planning op.
Eis 9	Budgetbewaking Opdrachtnemer levert een budgetopbouw en bewaakt actief kosten en voortgang.
Eisen Contract- en kwaliteitsmanagement	
Eis 10	Governance & overlegstructuur Opdrachtnemer neemt deel aan periodiek strategisch overleg en levert input voor evaluaties en verbeteringen.
Eis 11	Rapportage Opdrachtnemer levert maandelijks een schriftelijke, data-gedreven en opdracht-overstijgende rapportage aan Opdrachtgever. Deze rapportage geeft integraal inzicht in de uitvoering, voortgang en resultaten van alle door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden binnen de opdracht. De rapportage bevat in ieder geval: • de gerealiseerde en verwachte resultaten van alle activiteiten en interventies, uitgesplitst per kanaal, activiteit of onderdeel en afgezet tegen de vooraf gestelde doelstellingen (zoals instroom, time-to-hire, bekendheid, conversie of andere relevante KPI's); • een overzicht van alle gefactureerde kosten en een prognose van nog te verwachten kosten binnen de opdracht; • een onderbouwde analyse van de effectiviteit, doelmatigheid en bijdrage van de ingezette middelen, activiteiten en kanalen aan de overeengekomen doelstellingen.
Eis 12	Evaluatie per opdracht Opdrachtnemer evalueert elke opdracht met Opdrachtgever.
Eis 13	Transparantie Opdrachtnemer maakt de kosten en prestaties volledig inzichtelijk en controleerbaar.
Eisen Personeel & organisatie	
Eis 14	Kwalificaties personeel Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over de nodige vakkennis en in staat is zelfstandig te werken.

	<i>Toelichting:</i> Het beschikken over de juiste vakkennis kan worden bewezen door de juiste diploma's, certificaten en/of werkervaring.
Eis 15	Teamcontinuïteit Opdrachtnemer biedt een vast team en zorgt voor adequate vervanging en overdracht bij ziektes of vakanties.
Eis 16	Taal Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die ingezet worden bij de werkzaamheden voor Opdrachtgever voldoende kennis hebben van de Nederlandse taal.
Eis 17	Relatiebeheer en projectcoördinatie Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een vaste contactpersoon per project/opdracht die rechtstreeks per telefoon en e-mail bereikbaar zijn en bij afwezigheid een vaste vervanger hebben.
Eis 18	Vaste accountmanager Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan die fungeert als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Deze accountmanager bewaakt het overzicht over alle lopende projecten, de samenhang tussen de verschillende werkzaamheden en de voortgang en besteding van budgetten. De accountmanager draagt zorg voor integrale afstemming, proactieve signalering van aandachtspunten en een consistente samenwerking gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 19	Contact Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.
Eis 20	Reactie Opdrachtnemer geeft binnen één werkdag op e-mails van opdrachtgever een inhoudelijke reactie of een terugkoppeling wanneer een inhoudelijke reactie wordt verwacht.
Eis 21	Overlegstructuur Opdrachtnemer biedt een vaste overlegstructuur bestaande uit: • een tweewekelijks operationeel overleg op afstand (via o.a. Microsoft Teams) gericht op voortgang en kwaliteit van de dienstverlening, waarbij minimaal een minimaal de accountmanager en een projectmanager aanwezig zijn; • een kwartaaloverleg op tactisch/strategisch niveau, in beginsel fysiek op locatie, gericht op evaluatie, bijsturing en vooruitblik, waarbij minimaal de accountmanager en een projectmanager aanwezig zijn.
Eis 22	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor kwaliteit en resultaten van inzet.

Eisen Data, creatie & archivering	
Eis 23	Beheer van materialen Opdrachtnemer beheert gegevens en creatieve materialen zorgvuldig en dit blijft beschikbaar voor Opdrachtgever, volgens de richtlijnen van de Rijksoverheid/de Rechtspraak.
Eis 24	Overdraagbaarheid Opdrachtnemer zorgt dat alle materialen overdraagbaar aan derden en de Rechtspraak zijn bij einde Overeenkomst.
Eis 25	Dashboard Opdrachtnemer richt in overleg met ons een overzichtelijk en actueel dashboard in waarin de belangrijkste campagne en kanaalresultaten worden ontsloten (bijvoorbeeld via Piwik en overige relevante databronnen). <i>Toelichting</i> Het dashboard maakt inzichtelijk: bereik, interactie, traffic naar werkenbijkanalen, conversie in de sollicitatiefunnel en – waar mogelijk – kwalitatieve instroom per doelgroep.
Eisen Veiligheid, Security en Privacy	
Eis 26	Compliance Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). <i>Toelichting:</i> Indien Opdrachtnemer in het kader van de opdracht persoonsgegevens verwerkt, voldoet Opdrachtnemer aan de AVG en beschikt zij over passende procedures voor het behandelen van verzoeken van betrokkenen, autorisatiebeheer en een zorgvuldige beëindiging van de dienstverlening.
Eis 27	Subverwerkers Opdrachtnemer schakelt alleen subverwerkers in na voorafgaande toestemming van ons en blijft volledig verantwoordelijk voor de naleving van deze eisen door subverwerkers. <i>Toelichting</i> De privacy eisen zijn ook van toepassing op eventuele subverwerkers van Opdrachtnemer.
Eis 28	Privacy bewustzijn Opdrachtnemer borgt dat medewerkers die persoonsgegevens verwerken aantoonbaar bewust zijn van privacyverplichtingen.
Eis 29	Datalekken en incidenten Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het signaleren, registreren, onderzoeken en afhandelen van datalekken en beveiligingsincidenten. Opdrachtnemer: • kan de oorzaak van een datalek vaststellen • beschikt over voldoende loggegevens om incidenten te analyseren • neemt maatregelen om herhaling te voorkomen

	informeert ons onverwijld, conform de afspraken in de verwerkersovereenkomst.
Eis 30	Data-overdraagbaarheid Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever vooraf over de inzet van subverwerkers die persoonsgegevens verwerken. <i>Toelichting</i> Alle gegevens, documenten en metadata kunnen gedurende de overeenkomst en bij beëindiging daarvan zonder aanvullende kosten worden geëxporteerd in een gangbaar bestandsformaat.
Eis 31	Privacy en informatiebeveiliging Opdrachtnemer die gebruikmaakt van een online platform, digitale samenwerkingsomgeving of andere digitale applicatie waarin persoonsgegevens worden verwerkt, voldoet aan de volgende minimumeisen: - Persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij de Opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend. - Opdrachtnemer maakt inzichtelijk waar persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt. - Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen conform de geldende privacywetgeving en beschikt over een aantoonbaar informatiebeveiligingsbeleid. Een ISO 27001-certificering of een aantoonbaar gelijkwaardig beveiligingsniveau wordt geaccepteerd. - Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever vooraf over de inzet van subverwerkers die persoonsgegevens verwerken.
Eisen Facturatie/ financiële eisen	
Eis 32	Efficiënte uitvoering Opdrachtnemer voert de werkzaamheden doelmatig uit binnen de overeengekomen planning en het beschikbare budget. Opdrachtnemer: - bewaakt voortgang, capaciteit en budget actief; - rapporteert minimaal maandelijks over voortgang, bestede uren, prognose en risico's; - signaleert afwijkingen tijdig en uiterlijk zodra overschrijding van planning of budget dreigt; - doet concrete voorstellen voor bijsturing en kostenbeheersing.
Eis 33	Kostenstructuur en contractbeheer Opdrachtnemer hanteert een transparante en inzichtelijke kostenstructuur. Opdrachtnemer: - hanteert vooraf overeengekomen uurtarieven en functieschalen; - past prijsindexatie uitsluitend toe conform vooraf overeengekomen voorwaarden; - voert geen meerwerk uit zonder voorafgaande schriftelijke akkoordverklaring; - factureert op basis van controleerbare urenregistratie en/of overeengekomen deliverables.
Eis 34	Contractbeheer Opdrachtnemer levert periodieke managementinformatie waarmee opdrachtgever kan sturen op kwaliteit, prestaties, planning en kosten. Dit omvat ten minste: - maandelijkse rapportages; - inzicht in KPI's en SLA's;

	• overzicht van gerealiseerde en geplande werkzaamheden; • inzicht in budgetverbruik en prognoses; • evaluatie- en voortgangsoverleggen.
Eisen Digitale toegankelijkheid	
Eis 35	Toegankelijkheid Opdrachtnemer zorgt dat digitale middelen voldoen aan de eisen voor digitale toegankelijkheid WCAG 2.2 niveau AA of een opvolgende wettelijke verplichte versie.
Eisen Start, exit & continuïteit	
Eis 36	Transitie Opdrachtnemer werkt actief mee aan een gecontroleerde onboarding en offboarding, inclusief overdracht van kennis, documentatie, accounts, data, campagnes, assets en lopende werkzaamheden.
Eis 37	Exitplan Opdrachtnemer blijft gedurende een overeengekomen exitperiode redelijke ondersteuning bieden tegen vooraf overeengekomen voorwaarden.
Eisen Maatschappelijke verantwoord opdrachtgeven & inkopen	
Eis 38	Diversiteit & inclusie Opdrachtnemer beschikt over beleid of maatregelen gericht op diversiteit en inclusie en kan deze desgevraagd toelichten.
Eis 39	Social Return Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. <i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.

- De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte
- gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met
- onvoldoende kwalificaties.
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of
- praktijkscholen.

Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:

- de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert;
- de manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert;
- de wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van
- toepassing op zijn initiatief;
- de randvoorwaarden;
- de planning.

Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op het Plan van aanpak, is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak.

Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer rapporteert inhoudelijk onder anderen in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever.