

Bijlage B

Programma van Eisen

Arbeidsmarktcommunicatie

en jobmarketing

1 Algemeen

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en vrijwaart het COA voor aansprakelijkheid die voortvloeit uit het niet nakomen hiervan. Dit betreft in ieder geval, doch niet uitsluitend: • de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); • de Algemene wet gelijke behandeling (AWGB) en aanverwante gelijkebehandelingswetgeving (waaronder de Wet gelijke behandeling); • de Telecommunicatiewet (waaronder de bepalingen omtrent cookies en online tracking); • de Auteurswet; • het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (onderdeel van de Wet digitale overheid), waaronder de verplichting te voldoen aan WCAG niveau AA; • de Europese AI-verordening (AI Act); • de Aanbestedingswet 2012. Deze opsomming is niet limitatief; Opdrachtnemer blijft te allen tijde gehouden aan alle relevante, geldende en toekomstige wet- en regelgeving, ook indien deze hierboven niet expliciet is genoemd.
1.2	Opdrachtnemer is in staat de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst tegen onveranderde kwaliteit te leveren.
1.3	Opdrachtnemer is onafhankelijk van exploitanten van mediaruimte (publishers) doordat Opdrachtnemer zelf geen partij is bij, of aandeel heeft in, de verkoop van advertentieruimte, en adviseert het COA op onafhankelijke basis.
1.4	Materiaal van het COA mag niet door Opdrachtnemer worden gereproduceerd, verspreid of anderszins gebruikt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het COA. Opdrachtnemer gebruikt het logo, de naam, het ontwerp of enige andere (marketing)uiting van het COA nooit voor eigen (marketing)doeleinden, zonder dat het COA daarvoor schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
1.5	Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen het COA, tenzij dit vooraf is afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van het COA.
1.6	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit conform de huisstijl, employer brand en communicatie-uitgangspunten van het COA.

2 Dienstverlening

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Alle werkzaamheden onder de Raamovereenkomst vinden plaats op afroep en naar behoefte van het COA.
2.2	Opdrachtnemer beschikt over een breed aanbod aan kanalen, waaronder (niche) jobsites, social mediakanalen (LinkedIn, Meta, YouTube e.a.), Google Ads en display bannering.
2.3	Opdrachtnemer reageert binnen 2 werkdagen op een aanvraag van het COA met een offerte over de uitvoering van de campagne.
2.4	Bij spoedaanvragen reageert Opdrachtnemer binnen 1 werkdag met een offerte.
2.5	Voorafgaand aan de uitvoering van werkzaamheden maakt Opdrachtnemer een begroting en/of mediaplan dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan het COA. Werkzaamheden worden pas na schriftelijke goedkeuring uitgevoerd.

2.6	Campagnes worden conform de overeengekomen tijd en voorwaarden live gezet.
2.7	Teksten die door Opdrachtnemer worden gemaakt, zijn in correct en foutloos Nederlands opgesteld.
2.8	Bij achterblijvende resultaten informeert Opdrachtnemer het COA proactief en brengt advies uit over vervolgstappen, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
2.9	Na afloop van de afgesproken campagneperiode draagt Opdrachtnemer zorg voor het stopzetten en verwijderen van geplaatste advertenties.
2.10	Online communicatie-uitingen van Opdrachtnemer voldoen aan WCAG-niveau AA (versie 2.1 of hoger), conform het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Opdrachtnemer toont dit op verzoek aan.
2.11	Voor het starten van een campagne wordt vooraf goedkeuring gevraagd en afgewacht bij het COA. Voor elke afzonderlijke plaatsing of uiting wordt eveneens vooraf accordering gevraagd bij de contactpersoon van het COA.
2.12	De offerte voor campagnes bevat in ieder geval: het aantal te besteden uren, het te hanteren uurtarief (maximaal het uurtarief conform de inschrijving), mediakanalen en alle overige noodzakelijke kosten, exclusief btw.
2.13	Overschrijding van het aantal begrote uren, of wanneer blijkt dat het geoffreerde aantal uren niet toereikend is, is alleen toegestaan in overleg met en na akkoord van het COA. Opdrachtnemer meldt dit vooraf schriftelijk, met onderbouwing.
2.14	Opdrachtnemer bewaakt dat alle externe uitingen voor arbeidsmarktcommunicatie en jobmarketing wordt uitgevoerd conform het bestaande huisstijlboek van het COA, en signaleert waar nodig inconsistenties.
2.15	Opdrachtnemer deelt actief kennis met het COA over ontwikkelingen in de arbeidsmarkt en jobmarketing, bijvoorbeeld middels korte kennissessies of trainingen aan het team van het COA.
2.16	Alle data die voortkomt uit de media-inzet voor het COA blijft gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst beschikbaar voor het COA en wordt op verzoek gedeeld in bronbestanden.

3 Arbeidsmarktcommunicatie en Jobmarketing

Generieke eisen

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Opdrachtnemer ontwikkelt een consistente mediastrategie over campagnes heen, gebaseerd op communicatiedoelstellingen, doelgroepinzichten, kanaalinzichten en relevante data.
3.2	Adviezen en mediaplannen worden door Opdrachtnemer onderbouwd met relevante data, marktinzichten, benchmarks en ervaring.
3.3	Opdrachtnemer signaleert proactief relevante ontwikkelingen in het medialandschap en vertaalt deze naar concrete adviezen voor de mediastrategie en -inzet.
3.4	Opdrachtnemer verzorgt de media-inkoop voor de gevraagde campagnes en onderhandelt met exploitanten over een scherpe prijs-kwaliteitverhouding, waarbij hij hierover transparant is naar het COA.
3.5	Opdrachtnemer monitort tijdens de looptijd van een campagne de prestaties van de ingezette media en doet actief voorstellen voor optimalisatie.
3.6	Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken mediabudgetten en informeert het COA tijdig bij dreigende overschrijdingen of afwijkingen.
3.7	De doorlooptijd van een campagne wordt in overleg met het COA bepaald.
3.8	Opdrachtnemer controleert de plaatsingen van de media op alle afgesproken voorwaarden en is verantwoordelijk voor de eindcontrole op de plaatsingsdatum.

3.9	Opdrachtnemer beheert de contracten met de media-aanbieders/exploitanten en is verantwoordelijk voor de facturatie-afhandeling richting deze partijen.
3.10	Opdrachtnemer beschikt over actuele doelgroep- en arbeidsmarktinformatie, wervingskanalen en data om het COA optimaal te adviseren over kanalen, content en doelgroepbenadering.
3.11	Opdrachtnemer volgt trends en ontwikkelingen op de Nederlandse arbeidsmarkt en vertaalt deze proactief naar passend advies voor het COA.
3.12	Opdrachtnemer adviseert en levert, naast digitale kanalen, ook over de inzet van offline media (zoals dag-/weekbladen en lokale printacties), passend bij de doelgroep.

Specifieke eisen Arbeidsmarktcommunicatie

3.13	Opdrachtnemer en het COA bepalen gezamenlijk een lange termijnvisie en -strategie met betrekking tot doelgroepcampagnes. Deze wordt periodiek besproken en zo nodig bijgesteld.
3.14	Opdrachtnemer voert, in overleg met het COA, voorafgaand aan elke campagne een gedetailleerde doelgroepanalyse uit (bijv. benchmarking, data-analyses, interviews).

Specifieke eisen Jobmarketing

3.15	Opdrachtnemer levert (al dan niet in samenwerking met een externe partij) een centrale distributietool voor vacatures (multipostingfunctionaliteit), waarmee vacatures vanuit één omgeving eenvoudig gepubliceerd kunnen worden op meerdere (betaalde en gratis) jobboards en platforms.
3.16	Het platform ondersteunt een breed en relevant aanbod aan jobboards, waaronder generieke én doelgroep-specifieke kanalen.
3.17	De oplossing biedt inzicht in prestaties per kanaal, zoals klikgedrag, weergaven en conversies.
3.18	Opdrachtnemer is in staat een koppeling te realiseren met het (huidige of toekomstige) ATS van het COA.
3.19	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd over SEO voor vacatureteksten.
3.20	Opdrachtnemer voert de campagne door gaans binnen één dag en maximaal binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking door het COA.
3.21	Opdrachtnemer voert, na akkoord van het COA, wijzigingen tijdens een lopende campagne door binnen 4 uur.
3.22	Opdrachtnemer kan ondersteuning bieden voor A/B-testen (bijvoorbeeld op titel of kanaalkeuze) van vacatures.

4 Personeel en samenwerking

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt en één vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.
4.2	De contactpersoon (en vaste vervanger) heeft kennis van de Raamovereenkomst en de met het COA gemaakte afspraken.
4.3	De contactpersoon (en vaste vervanger) is tijdens kantooruren van [8:30–17:30] uur goed bereikbaar, zowel telefonisch als via e-mail, en reageert binnen 1 werkdag op een vraag of gewenst contactmoment.
4.4	In geval van vervanging/opvolging van de contactpersoon wordt het COA uiterlijk 1 maand voorafgaand hieraan geïnformeerd.
4.5	Opdrachtnemer vervangt de ingezette contactpersoon wanneer er volgens het COA sprake is van een mismatch c.q. inadequate samenwerking.

4.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ingezet personeel over aantoonbare relevante kennis en ervaring beschikt, passend bij de aard en complexiteit van de werkzaamheden.
4.7	Alle communicatie tussen het COA en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.

5 Rapportage en KPI's

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Het COA stelt in samenwerking met Opdrachtnemer KPI's op per campagne. Op deze KPI's wordt in de tussentijdse en eindevaluatie gerapporteerd en gestuurd.
5.2	Opdrachtnemer is in staat om tussentijds data aan te leveren en inzicht te geven in de campagne wanneer het COA daarom vraagt. Dit bevat ten minste het aantal views en clicks per mediakanaal, afgezet tegen de verwachte views en clicks uit het gegeven advies.
5.3	Opdrachtnemer biedt het COA een actueel real-time campagne-inzicht middels een digitaal dashboard in de omgeving van Opdrachtnemer.
5.4	Opdrachtnemer voorziet maandelijks inzicht in verloop, effectiviteit en resultaat van alle campagnes, en adviseert tijdig over bijsturing wanneer campagnes onvoldoende bereik genereren. Voor dit advies worden geen extra kosten in rekening gebracht.
5.5	Gedurende een campagne wordt tussentijds geëvalueerd. Wanneer dreigt dat geplande resultaten niet behaald worden, informeert Opdrachtnemer proactief en wordt in overleg bijgestuurd.
5.6	Na elke campagne volgt een rapportage, met indien gewenst door het COA een evaluatie/toelichting.
5.7	De rapportage voldoet minimaal aan de volgende informatie per ingezet kanaal: • uitgevoerde acties; • totale kosten; • aantal clicks; • CTR; • aantal conversies; • conversieratio; • trends/vergelijking met eerdere resultaten en/of benchmark. Bij opvallende resultaten volgt een proactieve signalering en passende advisering.
5.8	Het binnen de Raamovereenkomst te gebruiken format voor rapportage, evaluatie en aansluitend advies wordt in onderling overleg vastgesteld tijdens de implementatieperiode.
5.9	Evaluaties worden vooraf per campagne ingepland en afgestemd met de contactpersoon van Opdrachtnemer.
5.10	Bij het niet behalen van afgesproken KPI's treft Opdrachtnemer binnen 7 kalenderdagen maatregelen, waarvan de voortgang wordt besproken tijdens de structurele overleggen tussen Opdrachtnemer en het COA.

6 Communicatie

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Vanaf de start van de Raamovereenkomst vindt ieder begin van het kwartaal een voortgangsoverleg plaats tussen het COA en Opdrachtnemer, geïnitieerd door Opdrachtnemer. In het voortgangsoverleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

	• evaluatie kwaliteit dienstverlening; • voortgang lopende zaken; • knelpunten en klachten; • resultaten van evaluaties en doorgevoerde verbeteringen; • ontwikkelingen bij het COA, Opdrachtnemer en in de markt, en verbetermogelijkheden (innovaties) binnen de Raamovereenkomst.
6.2	Naast het kwartaaloverleg vindt er wekelijks een operationeel voortgangsoverleg plaats tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en het COA, waarin de voortgang van lopende campagnes wordt besproken.
6.3	Eenmaal per jaar vindt een strategisch overleg plaats tussen het COA en Opdrachtnemer, geïnitieerd door Opdrachtnemer. In dit strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • De lange termijnstrategie en -doelstellingen voor arbeidsmarktcommunicatie en jobmarketing, en de vertaling hiervan naar het komende jaar; • Relevante ontwikkelingen en trends op de arbeidsmarkt en in het medialandschap, en de betekenis hiervan voor het COA; • Een evaluatie van de samenwerking en dienstverlening over het afgelopen jaar op hoofdlijnen; • Voorstellen voor innovatie en verbetering van de dienstverlening voor het komende jaar.
6.4	Overleggen kunnen zowel op locatie bij het COA als digitaal plaatsvinden; Opdrachtnemer en het COA stemmen dit per overleg af.
6.5	Indien het COA en/of Opdrachtnemer hier behoefte aan heeft, vindt er vaker overleg plaats dan de vaste frequentie.
6.6	Partijen stellen een escalatieprocedure op, waarin is vastgelegd op welke wijze en bij wie geëscaleerd wordt bij verschil van inzicht, achterblijvende prestaties of geschillen.
6.7	Klachten worden door Opdrachtnemer klantvriendelijk en voortvarend afgehandeld via een heldere klachtenprocedure. Deze wordt gedurende de implementatieperiode vastgelegd. Binnen 1 werkdag ontvangt het COA terugkoppeling over de verwachte afhandeltermijn van de klacht.
6.8	Gedurende de implementatieperiode dient Opdrachtnemer een communicatiematrix in, met daarin minimaal: vaste contactpersoon, vaste vervanger en escalatiepunt.

7 Financiële eisen

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer hanteert marktconforme tarieven. Onder marktconformiteit wordt verstaan: tarieven die in redelijke verhouding staan tot (i) gebruikelijke marktprijzen voor vergelijkbare diensten, (ii) de gevraagde kwaliteit en deskundigheid, en (iii) een efficiënte en doelmatige uitvoering van de opdracht.
7.2	Opdrachtnemer handelt transparant over mediatarieven, kortingen, commissies en eventuele andere financiële afspraken met exploitanten.
7.3	Het COA ontvangt de volledige waarde van alle kortingen en volumebonussen (kickback-fees) die Opdrachtnemer ontvangt van media-exploitanten, zowel in de vorm van cashbetalingen als gratis advertentieruimte.
7.4	Opdrachtnemer hanteert bij aanvragen geen andere tarieven dan de tarieven die zijn ingediend op het prijzenblad bij Inschrijving, met uitzondering van de tarieven voor mediaruimte zelf.
7.5	De tarieven voor mediaruimte worden één op één, zonder opslag doorberekend. Indien gevraagd overlegt Opdrachtnemer de bijbehorende achterliggende facturen.
7.6	Facturering vindt plaats conform de door het COA vastgestelde facturatie-eisen. Indien deze gedurende de Raamovereenkomst wijzigen, dan past Opdrachtnemer zijn facturen per direct aan.

8 Gebruik van AI

Eis nr.	Beschrijving
8.1	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan het inzetten van AI-systemen bij de uitvoering van de opdracht een compleet overzicht van de gebruikte AI-systemen, inclusief documentatie over de werking. Het COA kan op redelijke gronden aangeven dat een specifiek AI-systeem ongewenst is en Opdrachtnemer verzoeken hiervoor een alternatief aan te dragen.
8.2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de inzet van AI-systemen bij de levering van zijn diensten op geen enkele wijze is gebaseerd op of leidt tot discriminatie van personen of groepen. Opdrachtnemer levert op verzoek van het COA informatie over de genomen maatregelen om discriminatie te voorkomen.
8.3	Opdrachtnemer garandeert dat, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het COA, geen (persoons)gegevens of persoonsgebonden sensatieve kenmerken in AI-systemen worden verwerkt.
8.4	Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van het COA niet direct of indirect worden gebruikt voor het trainen van de AI-systemen die door Opdrachtnemer worden gebruikt.
8.5	Opdrachtnemer verleent medewerking aan audits of andere inspecties die door of namens het COA worden uitgevoerd om te beoordelen of Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen uit de AI-verordening.
8.6	Beelden en documenten van het COA mogen niet door Opdrachtnemer worden gebruikt om te bewerken (lezen, analyseren, aanpassen, etc.) door AI, tenzij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van het COA is verkregen.

9 Implementatie

Eis nr.	Beschrijving
9.1	Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning, in overleg met het COA, een implementatieplan op. Hierin is ten minste opgenomen: • projectleider vanuit Opdrachtnemer; • projectteamdeelnemers; • resultaten/deliverables; • activiteiten en planning van de implementatie; • randvoorwaarden voor implementatie.
9.2	Het implementatieplan wordt uiterlijk twee weken na gunning in concept opgeleverd bij het COA. De implementatie kan worden gestart na akkoord van het COA.
9.3	Bij de start van de Raamovereenkomst wordt een kick-off gehouden tussen Opdrachtnemer en het COA om de samenwerking af te stemmen.

10 Einde Raamovereenkomst

Eis nr.	Beschrijving
10.1	Bij het aflopen van de Raamovereenkomst worden alle open bestanden gedeeld, inclusief alle data voor effectiviteitsmetingen van campagnes gedurende de gehele looptijd, in een werkbaar format voor het COA.
10.2	De overdracht omvat ten minste: het beschikbaar stellen van alle relevante project- en contractdocumentatie en bedrijfsgegevens, overdracht van operationele accounts (zoals Google Ads, LinkedIn, social media-accounts), en het verlenen van redelijke medewerking gedurende een door het COA te bepalen overgangsperiode.
10.3	Na overdracht vernietigt Opdrachtnemer alle in bezit zijnde documentatie die is verkregen van het COA, voor zover niet onontbeerlijk voor de eigen bedrijfsvoering van Opdrachtnemer.



10.4	Alle door het COA verstrekte of tijdens de Opdracht gecreëerde bestanden en materialen zijn eigendom van het COA en worden op eerste verzoek van het COA aangeleverd.
------	---