

Nr	Vraag	Antwoord
1	Om in te kunnen spelen op specifieke behoeftes van de doelgroep zijn de afgelopen jaren door de Marketing en communicatieteams van de afzonderlijke 3 organisaties customer journeys. Kunt u deze 3 customer journeys, de bijbehorende touchingpoints etc. met ons delen.	We kunnen deze delen in de volgende fase. Het zijn overigens journeys van vóór corona.
2	" In fase 2 van deze aanbestedingsprocedure worden de volgende gunningscriteria uitgevraagd en op basis van gunnen op waarde zal aan één Opdrachtnemer de opdracht worden gegund." U stelt hier dat u voornemens bent te gunnen op waarde. Bij deze methode worden naast inschrijfprijs, alle kwaliteitsaspecten gewogen en in euro's gewaardeerd. Kunt u aangeven met welke euro's u gunningscriteria 2-5 gaat waarderen? Dit is voor ons belangrijk om te weten omdat de prijskwaliteit verhouding op basis waarvan u gunt een belangrijke factor is in onze overweging om al dan niet in te schrijven.	In deze fase van de aanbesteding (selectie) is dat nog niet helemaal bekend.
3	Naast de inschrijfprijs definieert u hier de volgende gunningscriteria: 2. Kansendossier 3. Risicodossier 4. Prestatieonderbouwing (Plan van aanpak) 5. Presentatie door sleutelfunctionaris Dit lijkt erop te wijzen dat u in de tweede fase een best value procurement (BVP) methodiek zult toepassen. Is het ook uw ambitie de bijbehorende vormvereisten (denk aan aantal pagina's) en de nadruk op dominante informatie toe te passen? Dit is voor ons belangrijk omdat dit invloed heeft op de aard van het tenderteam dat wij voor deze aanvraag samenstellen.	Zoals de naam van de aanbesteding al aangeeft 'Europese Niet Openbare procedure op basis van Best Value Procurement (prestatie inkoop) voor de levering van Vertaling van communicatie en marketingstrategie naar online experience', betreft het inderdaad een prestatie inkoop aanbesteding.
4	In de leidraad wordt veelvuldig gesproken over een 'online experience'. Daar valt potentieel veel onder. Wat verstaan jullie exact onder een online experience?	De doelgroepen ervaren alle online uitingen, acties, berichten, etc. (via de beheerder kanalen van deze opdracht) als één complete ervaring bij het doorlopen van de klantreis.

5	1.3.4 Van buiten naar binnen: We denken altijd mee met -en vanuit -onze doelgroep. —> hoe vertaalt dit zich naar jullie communicatie-aanpak? Betrekken jullie je doelgroep hierbij, bijvoorbeeld door uitingen te testen?	We zitten dicht op de doelgroep op onze locaties, doen veelvuldig onderzoek (kwalitatief en kwantitatief, panels, a/b testen) bij onze doelgroepen. Het testen van campagnes vooraf is nog niet standaard ingericht.
6	1.3.4 Voorbeelden: Niet praten, maar doen en laten zien. —> Wat verstaan jullie onder het 'doen' in communicatie?	Doen' past bij onze doelgroep 'praktisch geschoolden' op het vmbo en mbo. En we willen niet roepen dat we iets zijn maar laten zien dat we het doen.
7	2.1 Huidige situatie —> Welke drempels ten aanzien van de huidige systemen en infrastructuur worden nu ervaren door de drie organisaties?	Losse systemen zoals voor crm, content, rapportages waarbij de uitwisseling van data niet optimaal of matig is en de effectiviteit van bv de customer journey lastig te meten is. Alle drie de organisaties gebruiken nu andere systemen (cms, crm, contentbeheer, marketing automation) en hebben verschillende niveaus van 'volwassenheid' in de toepassingsmogelijkheden in de systemen én kennis in het gebruik van de data door de gebruikers.
8	2.1 Customer journeys —> hoe zijn deze tot stand gekomen? Op basis van interviews met de doelgroep en/of beschikbare data?	Ja, beide.
9	2.1 Customer journeys —> wat is de status van de customer journeys? Is aanscherping of aanvulling onderdeel van de opdracht?	Ja aanscherping is nodig.
10	2.1 Customer journeys —> wat zijn de belangrijkste inzichten uit de customer journeys?	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase.
11	2.1 Meten —> hoe worden de resultaten inzichtelijk gemaakt en gedeeld? Rapportages, (realtime) dashboards, etc.	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase.
12	2.1 Meten —> Zijn de resultaten te delen als input voor voor de inschrijving?	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase.
13	2.2 Gewenste situatie - Technisch geïntegreerde oplossing —> welke wensen of eisen stellen jullie aan de technische oplossing? CMS, Taal, gebruikt framework, type koppelingen, security, toegankelijkheid, etc.	We willen doelstellingen bereiken en wensen van de Opdrachtnemer dat hij de best passende oplossing aan ons aanbiedt. Echter alle technische oplossingen moeten voldoen aan de wet (inclusief AVG) en regelgeving, waarbij Yuverta deze nauw naleeft i.v.m. de doelgroepen, waaronder kwetsbare leerlingen, etc. Yuverta streeft naar cloudoplossingen.
14	2.2 Gewenste situatie - Technisch geïntegreerde oplossing —> heeft Yuverta technische specialisten aangesteld, bijvoorbeeld een technisch architect, om de scope en kwaliteit van de oplossing en afstemming met de rest van het applicatie landschap te borgen?	Informatiemanagement is in de selectie en gunning betrokken. Yuverta zal verdere expertise bij het proces en het vervolg betrekken waar dit nodig blijkt. De gegadigde wordt uitgedaagd om te komen met een zo compleet mogelijk oplossing aansluitend op het realiseren van de doelstellingen.

15	2.3 Aard en omvang van de opdracht —> is Yuverta bereid tot een stapsgewijze ontwikkeling van de online experience naar de uiteindelijke ambitie? Of moet per 1 april 2022 alles ingericht zijn zoals beschreven bij huidige situatie?	Dat laatste is inderdaad de bedoeling.
16	2.3 Aard en omvang van de opdracht —> heeft Yuverta voorkeur voor een bepaalde samenwerkingsvorm? En heeft Yuverta ervaring met agile projectaanpak, bijvoorbeeld SCRUM?	Op dit moment heeft Yuverta geen voorkeur voor een bepaalde samenwerkingsvorm. Yuverta heeft op dit moment beperkte ervaring met SCRUM.
17	4.4 Beoordelingscommissie —> Uit wie / welke rollen bestaat het team waarin de uitvoering van de opdracht mee samengewerkt wordt?	Op blz. 27 staat beschreven wie in het beoordelingsteam zitting neemt. Voor wat betreft het team waarmee samenwerkt wordt na de gunning, is op dit moment de samenstelling nog niet bekend.
18	U stelt: “ Jaarlijkse variabele kosten voor o.a. een CRM, contentmanagement en marketing automation tools, Google analytics, tussen de € 30.000 en € 60.000, -” Kunt u specificeren waar deze kosten uit bestaan en wat in uw beleving wel- en niet onder deze post valt? Gaat het hier enkel om licentiekosten of ook om productie? Wij vragen u hier meer duidelijkheid over te bieden omdat in onze ervaring deze kosten doorgaans groter zijn.	Deze duidelijkheid zal in de gunningsfase aan bod komen. Deze bedragen zijn een indicatie.
19	In artikel 3.8 van de Selectieleidraad geeft u aan dat de opdrachtnemer dient te voldoen aan Nen-ISO:9001. Indien dit niet het geval is en er geen vergelijkbare certificering aanwezig is, betekent dit dan een knockout wat betreft verdere deelname?	Stichting De Drie AOCs aanvaardt een ISO 9001-certificering of een gelijkwaardige certificering als bewijs van het voldoen aan deze eis. Stichting De Drie AOCs aanvaardt eveneens andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement, zoals bijvoorbeeld een inhoudsopgave van het kwaliteitshandboek van Gegadigde. uw stelling is daarom niet correct, een inhoudsopgave van een kwaliteitshandboek volstaat.
20	Bij kerncompetentie/referentieopdracht 5 wordt er gesproken over integratie/koppeling van diverse tools en systemen met online kanalen zodat de customer journey en de conversie goed gemeten kan worden. Daarbij noemen jullie "een CMS, marketing automation tools, presentatie tools (GA), contentmanagementtools". GA (Google Analytics - nemen we aan) wordt met name genoemd; hebben jullie ten aanzien van de andere tools/systemen reeds voorkeuren of ideeën?	Zie antwoord op vraag 13.
21	Op pagina 21 van de Selectieleidraad geeft u bij kerncompetentie 1 en 2 aan dat de opdracht voor een opdrachtgever moet zijn uitgevoerd met minimaal 100fte. Is de minimale fte omvang van 100 een knockout voorwaarde?	Uw aanname is inderdaad correct.

22	Zijn er nog voormalige leveranciers, die hebben samengewerkt met bijvoorbeeld één van de fusiepartijen (Wellant, Citaverde, Helicon), met een bepaalde voorkeurspositie in deze aanbestedingsprocedure?	Dat is niet het geval zie hiervoor ook hoofdstuk 3.10.
23	In de aanbestedingsplanning in het bestand 'selectieleidraad: vertaling van communicatie en marketingstrategie naar online experience' wordt in hoofdstuk 3.2 punt 8 gerefereerd aan gevraagde bewijsstukken (7 kalenderdagen ná voorlopige selectiefase). Welke bewijsstukken worden hier precies bedoeld?	Zie hiervoor paragraaf 3.6.4 bedrijfsaansprakelijkheid.
24	Hebben partijen die gevestigd zijn in het verzorgingsgebied een streepje voor in de selectieprocedure van de aanbesteding?	Dat is niet het geval zie hiervoor ook hoofdstuk 3.10.
25	Is er al een lijst met wensen en eisen ten aanzien van de online tools (CRM, meetinstrumenten, CMS)?	Zie antwoord op vraag 13.
26	Worden de projectdoelstellingen zoals vermeld in paragraaf 2.9 van bestand 'selectieleidraad: vertaling van communicatie en marketingstrategie naar online experience' SMART geformuleerd?	Deze zullen in de gunningsleidraad nader worden gedefinieerd.
27	Zijn er bepaalde tools (CRM, meetinstrumenten, CMS) die met tevredenheid worden ingezet en waar de opdrachtgever graag mee wil blijven werken?	Zie antwoord op vraag 13.
28	Op welke doelgroep(en) dient de online experience gericht te zijn?	Zie paragraaf 2.2.
29	Zijn medewerkers van Yuverta een belangrijke doelgroep in de online experience nu, ook zij, meer online ervaringen opdoen door het online werken?	Nee.
30	Is er al een crossmediale customer journey gedefinieerd waar de online experience op moet aansluiten?	Nee.
31	Is er in de rebranding een overgangsperiode en -strategie vastgesteld waar de online experience op moet aansluiten?	Ja. En er is een introductiecampagne geweest in januari 2021. Er volgt een brandingscampagne die start vanaf 1 augustus 2021 tot 1 of 1,5 jaar verder.
32	Wat is het huidige imago van Wellant, Citaverde en Helicon en hoe is dit gemeten?	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase.
33	Zijn er pijnpunten onder interne en/of externe stakeholders voor de fusie welke van invloed kunnen zijn op de online experience?	Er zijn geen pijnpunten bij de stakeholders. Wel is de periode van gunning naar livegang 'optimale online experience' een spannende periode omdat we én verder gaan als nieuwe organisatie (lerende organisatie) en we naamsbekendheid moeten opbouwen. En we campagnes moeten voeren op de bestaande kanalen en bestaande systemen. Deze kanalen zijn weliswaar omgekat maar logischer wijze niet optimaal ingericht op Yuverta.

34	Op pagina 40 van de aanbestedingsleidraad, geeft u aan: "Geef inzage in hoe de online experience (website/platform) en de online campagne(s) die u heeft uitgevoerd met elkaar in verbinding staan. Toon 3 voorbeelden (ieder met maximaal 400 woorden en een visual) die betrekking hebben op deze referent." Dient Inschrijver kerncompetentie 3 aan te tonnen middels drie voorbeelden bij één (enkele) opdrachtgever? Of mogen wij hier gebruikmaken van een drietal voorbeelden afkomstig van opdrachten bij meerdere opdrachtgevers?	Wij wijzen u op hoofdstuk 4, beiden is mogelijk maar kan de ranking behoorlijk beïnvloeden.
35	"Gegadigde dient bewezen ervaring te hebben met het uitvoeren van een online strategie en het implementeren en beheren van een online experience (website/platform en online campagnes met meerdere social media kanalen). Waarbij de opdracht van de referent was het vergroten van bereik, naamsbekendheid, imago én engagement en een call to action naar bijvoorbeeld voorlichtingsactiviteiten." Is een case toegestaan waarbij de website / het platform wel onderdeel was van de online strategie en online experience, maar niet in het beheer van of onder verantwoordelijkheid van inschrijver?	Gegadigde dient aan te tonen dat het beheer onder leiding van of onder zijn verantwoordelijkheid -door middel van een onderaannemer of combinant- is uitgevoerd.
36	Is het toegestaan een lid van de beoordelingscommissie te benaderen om referent te zijn? En de referent om mee te werken?	Nee dat is niet toegestaan. Een eigen referent van een van de 3 organisaties kan niet worden ingeleverd als zijnde referentie.
37	Na voornemen tot gunning dient de gedragsverklaring te worden aangeleverd. Wanneer dienen we de GVA en het KvK in te leveren? Bij inschrijving of na voorlopige gunning?	In bijlage 1 kunt u lezen welke gegevens u dient in te leveren tijdens de selectiefase.
38	Nummer 0 is de aanmeldingsbrief. Is hier een template voor opgesteld? Of is dit vormvrij? Indien vormvrij, wat verwacht aanbestedende dienst hier terug te zien?	Dit is vormvrij, een korte opsomming waarin u aangeeft wie u bent en of u zelfstandig of in onderaanneming inschrijft aangevuld met namen van combinanten en/of derden.
39	Onder aan deze pagina staat een opsomming: 2. Kansendossier, 3. Risicodossier, 4. Prestatieonderbouwing (Plan van Aanpak), 5. Presentatie door sleutelfunctionaris. Wat wordt bedoeld met deze opsomming? Zijn dit de vier criteria waarop opdrachtnemer wordt beoordeeld in fase 2? Zo ja, wat is criterium 1?	In hoofdstuk 4.8 is nr 1 de financiële bandbreedte van de aanbesteding

40	U schrijft het volgende 'De beoordelingscommissie beoordeelt de ontvangen inschrijvingen op de selectiecriteria. De beoordelingscommissie bestaat uit:' Vervolgens komt er een witregel zonder tekst. Daarna schrijft u: 'De beoordelingscommissie voor de gunningsfase bestaat uit: ...' Wat volgt is een tabel. Op pagina 28 wordt eerst gezegd dat de inkoop adviseur en de strategisch inkoopadviseur geen onderdeel zijn van de beoordelingscommissie. Maar in paragraaf 4.6 lijkt u bij punt 1 te zeggen dat dat wel zo is. Ofwel, wie zitten er in de beoordelingscommissie van de selectiefase?	De beoordelingscommissie in de selectiefase en in de gunningsfase is gelijk aan elkaar. De Strategisch inkoper en de inkoopadviseur maken geen deel uit van de beoordelingscommissie, maar zien erop toe dat het beoordelen van de selectie/gunningsfase op een objectieve, transparante en non-discrimatoire wijze plaatsvindt.
41	Hier wordt gesproken over bijlage 11 en 12. Waar zijn deze te vinden?	Excuses deze komen te vervallen.
42	Inschrijver mag gebruik maken van een onderaannemer om aan de technische bekwaamheid te voldoen. Moet een onderaannemer ook een UEA invullen?	Zie hoofdstuk 3.9 punt 2
43	Referenties die van toepassing zijn op meerdere kerncompetenties mogen dus vaker ingezet worden. Stel dat dit voor kerncompetentie 1, 2 en 3 geldt, is het dan toegestaan om die drie kerncompetenties samen te voegen voor die ene referent? Of is het de bedoeling dat de template bijlage 3 elke keer opnieuw ingevuld wordt?	Indien u beschikt over verschillende kerncompetenties bij één referent, mag u deze samenvoegen, mits voldaan wordt aan de eisen die gesteld zijn aan de betreffende kerncompetenties.
44	U geeft aan dat alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven mogen worden. Kunt u dit specificeren? Kunnen bijvoorbeeld opdrachten die verlengd zijn of nog succesvol lopen wel of niet opgegeven worden?	Opdrachten die verlengd zijn of nog lopen kunnen worden gebruikt als referentieopdracht mits deze langer lopen dan 3 jaar.
45	- ... ervaring te hebben met het inrichten en implementeren van een visueel aantrekkelijk, ... Wat verstaat u precies onder 'inrichten en implementeren'? Bedoelt u de technische kant of ook de designkant?	Technisch, structuur en design.
46	In de inleiding van deze paragraaf zegt u dat er bewijsstukken overlegd moeten worden waaruit blijkt dat voldoende kennis en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om een opdracht als bedoeld in de Selectieleidraad volledig tot stand te brengen. Wat betekent dit voor kerncompetentie 5? Is het voldoende om aan te geven dat inschrijver ervaring heeft met het voeren van de regie over een opdracht waarbij diverse tools en systemen zijn geïntegreerd of gekoppeld aan de online kanalen? Of moet inschrijver ook de specifieke vaardigheden bezitten en daadwerkelijk zelf het integreren en de koppeling verzorgd hebben?	Gegadigde dient bewezen ervaring te hebben met een (1) opdracht bij een referent waarbij diverse tools en systemen zijn geïntegreerd of gekoppeld aan de online kanalen zodat de customerjourney en de conversie goed gemeten kan worden. Denk aan integratie en koppelingen met o.a. een CMS, marketing automation tools, prestatie tools (GA), contentmanagement tools. Gegadigde dient aan te tonen dat de specifieke vaardigheden onder zijn leiding en eindverantwoordelijkheid zijn uitgevoerd door hemzelf of een onderaannemer of combinant.

47	n de inleiding van deze paragraaf zegt u dat er bewijsstukken overlegd moeten worden waaruit blijkt dat voldoende kennis en vaardigheden in de onderneming aanwezig zijn om een opdracht als bedoeld in de Selectieleidraad volledig tot stand te brengen. Wat betekent dit voor kerncompetentie 4? Is het voldoende om aan te geven dat inschrijver ervaring heeft met het voeren van de regie over een opdracht waarbij inschrijver alle kennis heeft die nodig zijn bij kerncompetentie 4? Of moet inschrijver ook de vaardigheden bezitten en daadwerkelijk zelf het inrichten en implementeren verzorgd hebben?	Gegadigde dient bewezen ervaring te hebben met een (1) opdracht bij een referent waarbij diverse tools en systemen zijn geïntegreerd of gekoppeld aan de online kanalen zodat de customerjourney en de conversie goed gemeten kan worden. Denk aan integratie en koppelingen met o.a. een CMS, marketing automation tools, prestatie tools (GA), contentmanagement tools. Gegadigde dient aan te tonen dat de specifieke vaardigheden onder zijn leiding en eindverantwoordelijkheid zijn uitgevoerd door hemzelf of een onderaannemer of combinant.
48	De voorbeelden die we hier kiezen, dienen deze vooral effectiviteit en impact aan te tonen? Of creativiteit? Of een combinatie?	Onze interpretatie van deze vraag is dat het betrekking heeft op referenties mbt competentie 3. Het is een combinatie. We zien graag voorbeelden van de gekozen strategie en creatieve uitwerkingen bij een referent waar de doelstellingen zijn behaald.
49	Wanneer het gaat om paid content in een Facebook/Instagram business omgeving dan is deze vaak 'dark' gepubliceerd en niet altijd zichtbaar op de tijdlijn. Dat maakt het lastig om een hyperlink publiek te delen. Mogen we de content ook hosten op Google Drive en hiernaartoe linken?	Ja
50	We zijn vrij om 5 hyperlinks te kiezen die wat ons betreft het beste een rijke online experience illustreren? Dit mogen voorbeelden zijn over een periode van 2 jaar?	U bent vrij om 5 hyperlinks aan te leveren mits betreffende referentie in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterlijke datum van Indiening aanmeldingen op een vakkundige en naar volle tevredenheid te zijn uitgevoerd en opgeleverd binnen de overeengekomen periode.
51	Is het de bedoeling dat de visual sfeerbeeld is van de experience / de case? Of moet dit een visuele weergave zijn van de strategie?	Van de strategie
52	1.Hoe en waar moet het UEA ingevuld worden? Het lukt ons niet de bijlage in te vullen. Kunt u ons het officiële UEA document verstrekken?	Het UEA vult u digitaal via TenderNed in, lukt dat niet dan kunt het beste contact met TenderNed opnemen.
53	1. Welke voorkeuren zijn er al ten aanzien van het gewenste platform, CMS, webshop, contentbeheer tooling, CRM, marketingautomation, e-mail tooling, mediavolgdienst en betaalsysteem?	Zie het antwoord op vraag 13
54	Zijn er generieke / standaard platforms, CMS, webshop, contentbeheertooling, CRM, marketingautomation, email tooling en betaalsystemen waar u bij voorbaat al niet de voorkeur aan geeft?	Zie het antwoord op vraag 13

55	1. Is het geen onderdeel van deze aanbesteding om digitaal inschrijven voor een school of mbo-opleiding te faciliteren?	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase, maar de website moet inderdaad het inschrijfproces voor het VO, MBO en LLO ondersteunen. VO werkt direct samen met LIS, MBO loopt via de voorziening Centraal Aanmelden MBO. Bij LLO hoort het opleveren van een webshop tot de opdracht, via de webshop schrijven en betalen cursisten in voor een cursus/training. Vwb HR is de verwachting dat er een voorziening moet zijn om sollicitatiereacties bij De Drie AOCs binnen te laten komen en een koppeling met een systeem voor de administratie van de sollicitaties.
56	Is positionering en branding van Yuverta onderdeel van deze aanbesteding? In welke zin is dit anders dan positionering van de Drie AOC's in paragraaf 2.9.1?	De positionering en branding zoals bedoeld in paragraaf 2.9 doelstelling nummer 1 betreft de instelling Yuverta (die valt onder stichting de Drie AOCs).
57	Is de campagne om Yuverta te positioneren uitgesloten of heeft het raakvlakken met andere Raamovereenkomsten?	De opdracht heeft raakvlakken met de campagne om Yuverta te introduceren. De campagne om Yuverta te introduceren ligt buiten scope van deze opdracht.
58	Aan welke randvoorwaarden dienen de technische omgevingen / tools aan te voldoen? Op het gebied van: a. Hosting van website en tools (bepaalde certificeringen datacenter, CDN, EU based) b. Moeten alle online omgeving voldoen aan AVG/GDPR, welke wel en welke niet? c. Zijn er specifieke security/veiligheidseisen? d. Is er accessibility / webtoegankelijkheid volgens WCAG 2.0 AA of AAA nodig? e. Moeten er security (PEN)test en/of accessibility test met certificaat worden uitgevoerd? f. Zijn er nog andere randvoorwaarden of eisen?	a/b - Alle oplossingen moeten voldoen aan de wet en regelgeving en dus ook de AVG. Sectorstandaarden gaan hierbij uit van EU-based dienstverlening om spraakverwarring te voorkomen. C - passend bij een school D - wettelijk zijn wij vereist aan WCAG A en AA te voldoen E - nee, maar wordt wel op prijs gesteld. In het algemeen vereisen we een betrouwbare en veilige omgeving. F - nee

59	Aan welke randvoorwaarden dienen de technische omgevingen / tools aan te voldoen? Op het gebied van: a. Hosting van website en tools (bepaalde certificeringen datacenter, CDN, EU based) b. Moeten alle online omgeving voldoen aan AVG/GDPR, welke wel en welke niet? c. Zijn er specifieke security/veiligheidseisen? d. Is er accessibility / webtoegankelijkheid volgens WCAG 2.0 AA of AAA nodig? e. Moeten er security (PEN)test en/of accessibility test met certificaat worden uitgevoerd? f. Zijn er nog andere randvoorwaarden of eisen?	Zie antwoord op vraag 58.
60	Hoe ver moeten de koppelingen met SIS, LIS en SBB (Centraal aanmelden MBO) in de (ver)nieuw(d)e websites worden geïntegreerd?	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase.
61	U wenst inzicht te verkrijgen in de prestaties van de online én offline experience om de communicatie bij te sturen. Welke inzichten worden idealiter allemaal verkregen in de ideale student-journey?	Dit wordt ingevuld in de gunningsfase.
62	U beschikt over data over de doelgroepen. Is er ook een concreet voorbeeld van de ideale klantreis voor school / opleiding / vacature / cursus?	Niet van de ideale klantreis. Wel van de huidige klantreis, zie vraag 01
63	Bijlage 1, Vraagt u ons bij punt 2 ook de checklist zelf in te dienen? En ja, wat wilt u ingevuld zien? Wilt u deze ook ondertekend retour?	Om zeker te zijn dat alle documenten zijn ingeleverd, helpt deze checklist, u hoeft alleen af te vinken niet te ondertekenen.