

Versie 1.1: Eis 17 is deels aangepast, zie rode tekst.

Programma van Eisen

Algemeen

1. Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Overeenkomst waarderingsgeschenken voor/aan circa 2750 medewerkers.
 - a. Zomergeschenk (klein gebaar van waardering dat past bij de merkbeleving van Inholland. De nadruk ligt op duurzame en praktische items zonder per se gebonden te zijn aan het seizoen. Het zomergeschenk moet herkenbaar zijn als een product van Inholland. De look en feel van Inholland wordt geïntegreerd in het zomergeschenk (logo en huisstijl).
 - b. Wintergeschenk (dient als blijk van waardering en erkenning en moet aansluiten op de kernwaarden van persoonlijk en dichtbij. Om het uitreikmoment extra betekenis te geven bestaat het wintergeschenk uit een overhandigingsgeschenk die een voucher met een inlogcode voor de webshopomgeving bevat, waarmee de medewerker een cadeau('s) kan kiezen).
2. Elk jaar wordt er door Opdrachtgever een afleverdatum voor de geschenken vastgesteld waaraan Opdrachtnemer gehouden is. Voor kalenderjaar 2025 zijn deze data vooralsnog vastgesteld op:
 - a. 1 juli 2025 vóór 16:00 uur voor het zomergeschenk
 - b. 7 december 2025 vóór 16:00 voor het wintergeschenk
3. Opdrachtnemer levert het zomergeschenk per post aan op het (woon)adres van elke medewerker.
4. Opdrachtnemer levert het overhandigingsgeschenk aan op meerdere Inholland locaties (zie hieronder), per vestiging, per organisatieonderdeel en contactpersoon, conform de door de managementassistenten opgegeven informatie in het portaal.

Inholland Alkmaar	Bergerweg 200	1817 MN Alkmaar
Inholland Amsterdam	Pina Bauschplein 4	1095 PN Amsterdam
Inholland Amsterdam	Gustav Mahlerlaan 3004	1081 LA Amsterdam
Inholland Amsterdam	Vlaardingenlaan 1	1059 GL Amsterdam
Inholland Den Haag	Theresiastraat 8	2593 AN Den Haag
Inholland Delft	Rotterdamseweg 141	2628 AL Delft
Inholland Dordrecht	Leerparkpromenade 40	3312 KW Dordrecht
Inholland Haarlem	Bijdorplaan 15	2015 CE Haarlem
Inholland Rotterdam	Posthumalaan 90	3072 AG Rotterdam
Inholland Groningen	Steenhouwerskade 8	9718 DA Groningen

5. Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt aan welke verantwoordelijk is voor het account van Opdrachtgever op commercieel als wel op technisch gebied.
6. Wanneer sprake is van een vertraging van 5 werkdagen in de levering, dient Opdrachtnemer een onderzoek te starten bij de gekozen verzendmaatschappij.

Afhankelijk van deze uitkomst wordt een oplossing aangeboden in de vorm van het nasturen van een nieuw geschenk.

Bewaking huisstijl en merkbeleving

7. Het waarborgen van de huisstijl en merkbeleving is essentieel binnen deze samenwerking. Alle producten en ontwerpen dienen volledig te voldoen aan de vastgestelde huisstijlrichtlijnen van hogeschool Inholland, inclusief het correcte gebruik van logo's, kleuren, typografie en andere visuele elementen. Voordat producten in productie gaan, zullen alle ontwerpen visueel worden uitgewerkt en ter goedkeuring worden voorgelegd aan hogeschool Inholland om zeker te stellen dat zij voldoen aan de gewenste uitstraling en merkbeleving. Deze visuele uitwerking zorgt voor een uniforme en herkenbare presentatie van ons merk, zowel intern als extern (zie bijlage 'Stijl van het huis')
8. Voor alle te ontwikkelen content, zowel offline als online, geldt dat dit altijd in samenspraak en afstemming gaat met de Opdrachtgever
9. De webshop dient in de Nederlandse taal op taalniveau B1 te zijn.

Financieel

10. De opgegeven prijzen zijn **all-in**; dus inclusief btw, valuta, indexering, en alle eisen uit dit beschrijvend document, alle ontwerp- en drukkosten, administratiekosten, managementkosten, loonkosten, implementatie, kwaliteitscontrole, nazorg, klachtenafhandeling, geschillen, materiaalkosten, toeslag hardcopy, middelen, verpakking, verzend- en bezorgkosten, verpakkingsbelasting, toeslagen, reiskosten en eventuele nog niet genoemde kosten zoals nodig voor uitvoering van de opdracht.
 - a. Zomergeschenk incl. btw €20, bestaande uit €15 geschenk en €5 handlingskosten (o.a. verpakking en boodschap en verzending naar huisadressen)
 - b. Wintergeschenk (keuze cadeau) incl. btw €40, bestaande uit €35 voucher en €5 handlingskosten (o.a. overhandigingsgeschenk, (video) boodschap en verzending naar Inholland locatie)
11. Facturatie Zomergeschenk: na levering.
12. Facturatie Wintergeschenk en overhandigingsgeschenk: 50% bij opdrachtverstrekking (oktober) en 50% na 1 april van het lopende jaar en alleen geïnde voucherbedragen worden in rekening gebracht.
13. Eventuele donatie naar goede doelen vindt jaarlijks in één keer plaats voor 1 mei van het lopende jaar.
14. Opdrachtnemer overlegt elk jaar uiterlijk voor 1 mei van het lopende jaar een bankafschrift van de donatie aan Opdrachtgever.
15. Betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum.
16. De Opdrachtnemer zal voldoen aan de facturerings- en betalingsvoorwaarden zoals gesteld door de opdrachtgever (zie bijlage 'Factuur en betaalvereisten Inholland 1.2').

Duurzaamheid en Milieu

17. Ieder **fysiek** geschenk dient gecertificeerd te zijn met minimaal één (1) (of meerdere) van de 300 keurmerken van Milieu Centraal (zie keurmerkenwijzer.nl). **Voor geschenken die digitaal worden geleverd (per e-mail of anderszins) geldt deze eis niet.**
18. De verpakking waarin de geschenken wordt verzonden, dient duurzaam te zijn.
19. De opdrachtnemer dient alle geschenken dusdanig te verpakken dat de inhoud ongeschonden op het afleveradres aankomt, terwijl er zo min mogelijk verpakkingsmateriaal gebruikt wordt, er zo min mogelijk omdozen worden gebruikt en het geschenk zo klein mogelijk wordt verpakt.
20. Het door opdrachtnemer gebruikte verpakkingsmateriaal bestaat uit gerecycled FSC gecertificeerd karton/papier dan dient de duurzaamheid hiervan aangetoond te worden.
21. Opdrachtnemer gebruikt geen plastic (of piepschuim) opvulmateriaal voor de verzending van de geschenken en attenties, tenzij dit noodzakelijk is om breuk te voorkomen. In dat geval wordt BPA-vrij, bio-plastic of gerecycled plastic gebruikt.
22. Opdrachtnemer vermeldt in de online productcatalogus welke artikelen duurzaam/milieuvriendelijk zijn door middel van een logo milieuzorg op te nemen. Bij de toelichting van dit product, dient te worden ingegaan op de duurzaamheidskenmerk door het verstrekken van informatie over:
 - de (herkomst van) materialen en/of;
 - de herkomst van het product en/of;
 - het productieproces en/of
 - het keurmerk de certificering.
23. Opdrachtnemer zorgt voor een zo CO2-neutraal mogelijke aflevering van de waarderingsgeschenken.
24. Opdrachtnemer geeft de klant de mogelijkheid het waarderingsgeschenken op te halen bij een pakketpunt indien levering op het huisadres niet is geslaagd.

AVG

25. De opdrachtnemer is verplicht om voor de duur van deze overeenkomst een verwerkersovereenkomst te ondertekenen en na te leven, conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming (zie bijlage 'Verwerkersovereenkomst')

Geschenken

26. Opdrachtgever geeft akkoord op de aantallen voordat de definitieve bestelling geplaatst wordt. De planning wordt in samenspraak opgesteld.

27. Zomergeschenk

Jaarlijks dient de Opdrachtnemer uiterlijk in maart minimaal drie voorstellen in voor een zomergeschenk dat past binnen het thema zomer of een vooraf

besproken actueel thema. De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het gehele proces en het bewaken van de voortgang, zodat de geschenken voor aanvang van de zomervakantie worden verzonden worden naar de huisadressen van de medewerkers die in vaste dienst zijn.

Eisen m.b.t. het zomerschenk:

- Brievenbuspakket, levering op huisadres (pakketpunt indien levering op huisadres niet mogelijk is)
- Levering uiterlijk eerste week juli

28. Wintergeschenk

Elk jaar start Opdrachtnemer uiterlijk in juni, in samenwerking met Opdrachtgever, met het ontwikkelen van een nieuw passend overhandigingsgeschenk, een voucherontwerp en een online keuzegeschenken assortiment. Opdrachtnemer draagt de eindverantwoordelijkheid voor het proces en bewaakt de voortgang, zodat de vouchers en het assortiment jaarlijks begin december conform de gestelde condities kunnen worden geleverd.

Eisen m.b.t. het wintergeschenk

29. Opdrachtnemer biedt een online keuzeconcept met de look en feel in de huisstijl van de Opdrachtgever.
30. In juli levert Opdrachtnemer minimaal drie ontwerpen voor de voucher en extra attentie product in de huisstijl van Hogeschool Inholland aan Opdrachtgever, die hieruit een keuze maakt. Het gekozen ontwerp wordt tevens gebruikt voor de webshop.
31. Opdrachtnemer biedt het geschenk aan in de vorm van een voucher en extra attentie. Elke voucher is minimaal voorzien van een bedanktekst van het college van bestuur van Inholland, een unieke inlogcode voor de online omgeving van Opdrachtnemer en een creatieve (eenvoudig en duurzaam) toevoeging voor de extra beleving. De invulling hiervan is aan Opdrachtnemer.
32. Toevoegen van een persoonlijke boodschap in tekst-video of afbeelding aan de webshop.
33. Opdrachtgever levert maximaal 5 goede doelen aan (ANBI & CBF) inclusief content die Opdrachtnemer zal opnemen in de webshop.
34. De aangeboden keuzecadeaus moeten in verhouding staan tot de marktprijs. De opdrachtnemer is verplicht om de prijzen/punten aan te passen als blijkt dat de producten aantoonbaar niet in verhouding staan tot de marktprijs.

Het assortiment in de webshop bestaat uit minimaal 10 verschillende cadeaus per onderstaande productcategorieën.

- Sport en vrije tijd
- Huis en tuin
- Koken en tafelen

- Uiterlijk en verzorging
- Gadgets en accessoires
- Leesplezier
- Goede doelen (maximaal 5 goede doelen naar input van Opdrachtgever)

(Belevenissen, tijdschrift-, abonnementen behoren niet tot het assortiment).

35. Het assortiment heeft één traditioneel kerstpakket zonder wijn.
36. Het assortiment bevat cadeaukaarten die tevens aansluiten bij de bovenstaande productcategorieën en een algemene webshopgiftcard.
37. Elke medewerker kan naast het cadeau-assortiment ook kiezen om een (gedeelte van het) bedrag te schenken aan een goed doel naar keuze van de Opdrachtgever en is via de bestelwebsite van Opdrachtnemer te doneren.
38. Opdrachtnemer garandeert ieder jaar voorraad en levering van alle aangeboden cadeaus. Cadeaus die niet op voorraad zijn, kunnen middels een backorder, binnen 2 weken alsnog geleverd worden, dus ook nog tot 15 april van ieder jaar.

Service en administratie m.b.t. wintergeschenk

39. Opdrachtnemer levert ook na leverdatum (dit jaar 07-12-2025) op verzoek/na goedkeuring van Opdrachtgever, nalevering van voucher(s) per e-mail.
40. Klantenservice voor keuzecadeau bestellingen is minimaal telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9:00- 18:00 uur vanaf afleverdatum van de vouchers (dit jaar 07-12-2025) tot 1 april van het volgende jaar en met een uitloop tot iedere lopende bestelling is afgehandeld.
41. De vouchers kunnen ieder jaar vanaf datum aflevermoment (begin december) tot 31 maart van het opvolgende jaar worden verzilverd. De webshop is ook deze periode beschikbaar.
42. Opdrachtnemer stuurt tussentijdse updates over de verzilverde vouchers (aantallen en categorie).
43. Voor 10 april van ieder jaar levert Opdrachtnemer een rapportage in een bewerkbaar excel-overzicht (zonder afbeeldingen) met daarin in ieder geval het aantal verzilverde vouchers, geleverd product per productcategorie en bestel- en afleverdatum.
44. Iedere voucher heeft een uniek nummer en kan één keer ingewisseld worden.

Bestelproces m.b.t. wintergeschenk

- 45. De besteller ontvangt na plaatsen order binnen 24 uur een orderbevestiging met de afleverdatum per e-mail. Elke bestelling wordt binnen 5 werkdagen afgeleverd.
- 46. Elk product kan binnen 1 kalendermaand kosteloos retour. Opdrachtnemer heeft een uniforme, eenvoudige en klantvriendelijke retourprocedure. Na de retouremelding is het volledige risico voor Opdrachtnemer.
- 47. Voor alle producten geldt een volledige garantie van minimaal 1 jaar. Dit betekent dat alle producten bij defect kosteloos vervangen worden.
- 48. De minimale functies van de webshop: bestelfunctie, zoekfunctie op productcategorie, artikelnaam en artikelnummer, levertijd, informatiefunctie per product zoals besteleenheid, verpakkingseenheid, nettoprijs.