

Bijlage 1. Programma van Eisen en Wensen V2

Deze versie is op 22 mei gepubliceerd met de beantwoording van de gestelde vragen t.b.v. de eerste nota van inlichtingen. **De toevoegingen zijn in het rood weergegeven** en de ~~tekst die komt te vervallen is doorgehaald.~~

In het programma van eisen en wensen wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Het Programma van Eisen: gunningseisen (voorwaarden waaraan de Inschrijver dient te voldoen, wil zij in aanmerking komen voor gunning);
- Het Programma van Wensen: gunningscriteria waarmee door Inschrijver punten gescoord kunnen worden.

Voor de duidelijkheid zijn de eisen waaraan voldaan dient te worden als zodanig gemarkeerd ('Eis'). Inschrijvers die niet vanuit de Akkoordverklaring (bijlage 2) voldoen aan de eisen zullen door VRNHN worden uitgesloten van verdere deelname van de procedure.

Bij elke Wens is aangegeven hoeveel punten er per vraag maximaal kunnen worden toegekend. Het totaal van deze te behalen punten stemt overeen met het totaal van de in de Offerteleidraad benoemde criteria voor gunning genoemde score.

Eisen en wensen zoals gesteld in het "programma van Eisen en Wensen", als bijlage gepubliceerd op TenderNed (onderhavig document), maken onlosmakelijk deel uit van de aanbesteding en dienen dan ook volledig te worden ingevuld door Inschrijver en maken deel uit van de Inschrijving.

1. Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
AE.01	U gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in de offerteaanvraag en bijlagen.
AE.02	De Opdrachtnemer toont bij levering aan dat voldaan is respectievelijk wordt voldaan aan de wettelijke eisen, richtlijnen en normen door de offerte aan te vullen met certificaten, verklaringen en/of rapporten die zijn opgesteld en afgegeven door een onafhankelijk en door een (door onze minister, of in het land van herkomst/fabricage vergelijkbaar door de overheid) erkend keuringsinstituut. De bijgevoegde verklaringen, testrapporten en/of certificaten zijn in de Nederlandse taal gesteld of zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
AE.03	U gaat akkoord met de overeenkomst en de bepalingen zoals daarin opgenomen, welke als bijlage 3 is toegevoegd aan deze offerteaanvraag.
AE.04	Handelingskosten, verpakkingskosten, distributie- en orderkosten vormen geen extra kosten voor VRNHN. Franco leveren (levering DDP conform Incoterms) is inclusief binnen Nederland. De enige kosten die betaald worden is het totaal van alle eindejaarsgeschenken inclusief de portokosten. Indien de mogelijkheid bestaat om in meerdere delen/items een geschenk te bestellen, wordt ook daar geen portokosten op berekend.
AE.05	Portokosten voor verzending van de gekozen eindejaarsgeschenken worden niet (zichtbaar) in mindering gebracht op het tegoed van het eindejaarsgeschenk.
AE.06	Het beschikbare budget per eindejaarsgeschenk bedraagt €60,- of €30,- inclusief btw. Dit bedrag kan gedurende de looptijd één of meerdere malen verhoogd worden door VRNHN. Het assortiment zal Opdrachtnemer hierop aanpassen.

Nr.	Eisen geschenken met inlog/uitnodiging tot bestellen geschenk via website
EI.01	Er dienen ieder jaar tussen identiek vormgegeven geschenken met hierin een unieke inlog/uitnodiging voor de webshop te worden afgeleverd op een vier locaties van VRNHN. Het exacte aantal wordt bepaald op basis van het dan huidige medewerkersbestand van VRNHN en doorgegeven bij bestelling van de geschenken. De afleverplaatsen worden bepaald bij bestelling.
EI.02	Het geschenk zoals in de vorige eis omschreven wordt, bestaat tenminste uit: <ul style="list-style-type: none"> • Een klein geschenk; • De uitnodiging tot het bestellen van een geschenk in de webshop; • Bondige uitleg hoe in te loggen op de webshop; • Een persoonlijke boodschap van de directie, VRNHN levert deze tekst aan. <p>De verpakking mag maximaal de afmeting van 20 centimeter hoog bij 20 centimeter breed bij 20 centimeter diep hebben. Alle onderdelen dienen te bestaan uit één verpakking.</p>
EI.03	De verpakking en vormgeving (conform huisstijl VRNHN) van de geschenken met hierbij een (al dan niet aparte) unieke inlog voor de webshop kan aangepast worden naar wens van de VRNHN. VRNHN geeft voorafgaand aan de levering van de geschenken met hierbij een unieke inlog voor de webshop akkoord op de vormgeving en uitvoering hiervan.
EI.04	Elke medewerker krijgt een unieke inlog/account die op zijn aan diens naam is gekoppeld, waarmee hij/zij op een site kan inloggen. In het plan van aanpak zoals beschreven in wens 4 dient u dit verder uit te werken.

Nr.	Eisen geschenken met inlog/uitnodiging tot bestellen geschenk via website
EI.05	De unieke inlogs voor de webshop die op 1 maart van het volgende jaar niet verzilverd zijn, worden per 2 maart geblokkeerd. Voorbeeld: als een inlog die in december 2025 is uitgegeven op 1 maart 2026 nog niet is verzilverd, wordt deze op 2 maart 2026 geblokkeerd.
EI.06	De Opdrachtnemer staat garant voor de levering van de geschenken met hierbij een unieke inlogs voor de webshop.

Nr.	Eisen keuzegeschenken en service
EG.01	<p>Keuzemogelijkheden voor eindejaargeschenken voor medewerkers VRNHN omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een assortiment van verschillende fysieke attenties bestaande uit minimaal drie fysieke attenties per de volgende categorieën: • Sport en gezonde leefstijl; • Reizen; • Koken en tafelen; • Wonen; • Kinderen/speelgoed; • Sieraden en accessoires; • Bad en persoonlijke verzorging; • Gadgets (in het geval van hardware, dient deze recent en ge-update te zijn); • Eten en drinken • Veilig & voorbereid, zie voor verdere uitleg wens 2. <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal tien verschillende cadeaubonnen van (de bekende) webshop met een minimale geldigheid van één jaar na ontvangst besteller; • Minimaal vijf verschillende cadeaubonnen die uitgegeven kunnen worden voor een uitje in provincie Noord-Holland (bijvoorbeeld bij een dagje uit, sportieve activiteit of lokale restaurants/winkels); • Vooraf samengestelde pakketten; waarbij er in ieder geval één verrassingspakket (waarvan de inhoud onbekend blijft voor de medewerker) en één non-food pakket worden aangeboden; • Het doneren van (een deel) van de waarde aan een door Centraal Bureau Fondsenwerving goedgekeurd goed doel/doelen. Medewerkers kunnen uit minimaal vijf goede doelen kiezen. <p>5% van het totale aanbod dient van ondernemers (MKB) uit de regio Noord-Holland Noord afkomstig te zijn.</p> <p>Het maximaal aantal geschenken in de webshop bedraagt 200 (dit is inclusief goede doelen, cadeaubonnen en belevenissen).</p> <p>Alcoholhoudende dranken mogen opgenomen worden in het geschenkenassortiment.</p>
EG.02	<p>Jaarlijks zal uiterlijk in de maand juli voor het komende jaar Opdrachtnemer aan VRNHN een voorstel doen voor een nieuw assortiment en het uiterlijk van de website.</p> <p>Opdrachtnemer stelt VRNHN in de gelegenheid om vooraf samengestelde pakketten en fysieke producten te beoordelen op één moment. Het gehele assortiment komt na goedkeuring van VRNHN tot stand.</p>
EG.03	<p>In geval een product vervangen dient te worden, kan dit alleen na goedkeuring van VRNHN. Hierbij dient een minimaal gelijkwaardig alternatief geboden te worden. Opdrachtnemer dient op aangeven van VRNHN een product of productgroep ter vervangen, dit n.a.v. bijvoorbeeld maatschappelijke ontwikkelingen.</p>

Nr.	Eisen keuzegeschenken en service
EG.04	Fysieke geschenken wordt op aangeven van de bestellende medewerker verstuurd naar het door hem of haar opgegeven adres of naar een standaard afhaal- of pakketpunt binnen Nederland
EG.05	Medewerkers krijgen een track- en tracecode voor het door hun te ontvangen pakket via de mail. Een mailadres dient de Opdrachtnemer zelf op te vragen bij de medewerkers bijvoorbeeld tijdens het bestelproces van het geschenk.
EG.06	Voor levensmiddelen geldt bij aflevering een minimale houdbaarheid van drie (3) maanden, tenzij expliciet anders vermeld bij bestelling. Uitzonderingen kunnen bijvoorbeeld gemaakt worden in het geval van “verse” producten.
EG.07	Bestelde cadeaubonnen mogen zowel digitaal (bijvoorbeeld via de mail) als fysiek verzonden worden.
EG.08	Geschenken (fysieke producten en pakketten) zijn binnen vijf (5) werkdagen leverbaar. Indien dit in uitzonderlijke gevallen niet haalbaar is, wordt dit kenbaar gemaakt op de webshop. Cadeaukaarten en belevenissen zijn binnen één (1) werkdag (digitaal) leverbaar met uitzondering van cadeaukaarten en belevenissen van lokale leveranciers, hier is een maximum levertijd van vijf (5) dagen toegestaan. Bij bestellen dient de levertijd aangegeven te worden, dit zodat medewerkers van VRNHN weten dat ze vijf dagen dienen te wachten op dergelijke cadeaubonnen.
EG.09	Medewerkers ontvangen na hun donatie aan een goed doel een bevestiging van hun donatie per e-mail.
EG.10	In ieder geval Stichting Ambulancewens (mits deze op 1 oktober 2025 het CBF-keurmerk heeft gekregen) en de Brandwondenstichting dienen opgenomen te worden in de goede doelen waar medewerkers van VRNHH aan kunnen schenken.
EG.11	Voor de goede doelen dient de Opdrachtnemer minimaal 100% tegenwaarde te geven (totaalbudget per medewerker min eventuele kosten voor het kleine geschenk met een maximum van €5,- inclusief BTW). Dit betekent dat er voor de goede doelen geen managementfee berekend mag worden.
EG.12	De Opdrachtnemer levert op verzoek van VRNHN het bewijs dat de bedragen van de gekozen goede doelen daadwerkelijk zijn overgemaakt aan deze goede doelen.
EG.13	Opdrachtnemer richt een helpdesk in voor medewerkers met vragen. De helpdesk is minimaal telefonisch, via mail en/of chat bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Contact met de helpdesk dient in het Nederlands te geschieden.
EG.14	Het risico met betrekking tot levering van het gekozen geschenk ligt bij Opdrachtnemer conform DDP. Bij vermissing voor aflevering of foutieve levering levert de Opdrachtnemer op verzoek, het geschenk opnieuw, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij zowel VRNHN als besteller.
EG.15	Indien een reeds besteld eindejaarsgeschenk niet meer leverbaar is, brengt de Opdrachtnemer de besteller hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze besteller zo snel mogelijk de mogelijkheid krijgt om een nieuwe bestelling te plaatsen bij de Opdrachtnemer. Niet leverbare keuzegeschenken worden tot een minimum beperkt.

Nr.	Eisen website
LE.01	De Opdrachtnemer beschikt over een internetsite, waarbij een individuele medewerker van VRNHN binnen drie muis-kliks zijn of haar keuze van het eindejaarsgeschenk bekend kan maken.
LE.02	Op de internetsite (na inloggen) kan een gepersonaliseerde boodschap geplaatst worden van de directie van VRNHN. De website, minimaal de kleuren (zie bijlage 10) en het logo (zie bijlage 11), kunnen aangepast worden aan de huisstijl en wensen van VRNHN.

LE.04	De Webshop is op gangbare devices (smartphone, computer en tablet) en besturingssystemen (IOS, Android etc.) te benaderen.
LE.05	De webshop is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar. Voor tenminste 98% van de tijd.
LE.06	Per keuzegeschenk dient minimaal productinformatie zoals een kleurenfoto, productomschrijving en in het geval van uitjes de locatie omschreven te zijn.
LE.07	Medewerkers dienen te kunnen zoeken op keuzegeschenken middels een zoekfunctie en/of de mogelijkheid hebben tot het filteren o.b.v. minimaal het producttype.
LE.08	De webshop beschikt over: <ul style="list-style-type: none"> • Een onderdeel met veel gestelde vragen zichtbaar; • Eén of meerdere zoekmogelijkheden; • Vermelding hoelang er nog besteld kan worden of wat de uiterste datum voor bestellen is (de exacte datum wordt bij implementatie afgestemd); • Optie om uit te loggen; • Producten zijn minimaal per categorie weergegeven en zoeken en filteren naar producten is mogelijk.
LE.09	VRNHN krijgt van Opdrachtnemer op aanvraag inzicht in het aantal verzilverde geschenken.

Nr.	Eisen m.b.t. facturering en betaling
FE.01	De facturering dient te geschieden door middel van één initiële factuur/aanbetaling deze dient voor de tweede week van december november van het betreffende jaar te worden verstuurd. Op de eindfactuur worden de niet verzilverde eindejaarsgeschenken gecrediteerd.
FE.02	De Opdrachtnemer stuurt de factuur digitaal. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door de belastingdienst. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van: <ul style="list-style-type: none"> • Hoogte van de vergoeding; • Contract nummer (CB20250021). <p>Voor het afhandelen van inkoopfacturen gebruikt VRNHN de volgende email adressen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een factuur in PDF mailen naar digitalefactuur@vrnhn.nl. • Een factuur in PDF en XML mailen naar e-invoicing-vrnhn@esize.com.
FE.03	VRNHN zal de facturen van de Opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, voldoen.
FE.04	Unieke inlogs voor de webshop die per 2 maart geblokkeerd zijn, worden volledig gecrediteerd aan VRNHN vóór 10 april van het desbetreffende jaar.

2. Programma van wensen

In de offerteaanvraag is in hoofdstuk 5 paragraaf "Programma van wensen" een toelichting opgenomen van de wijze waarop wensen beoordeeld worden. In onderstaande tabel vindt u een omschrijving van de onderdelen die beoordeeld worden per wens. Tevens is aangegeven hoeveel punten er per wens te behalen zijn. Hoe meer u voldoet aan de beschreven bullets van 'beoordeling' per wens, hoe hoger uw score. Het voldoen hieraan kan zich uiten in bijvoorbeeld: hoeveelheid mogelijkheden (hoe meer hoe beter), de mate van klantvriendelijkheid van het portaal en aanpasbaarheid (hoe meer, hoe beter). Per wens en bullet staat beschreven hoe (hoog) gescoord kan worden.

Wens 1: Service (maximaal 100 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een plan van aanpak in waarin beschreven wordt hoe hij de service vorm zou geven.

Toegestaan: Maximaal één-twee A4 in lettertype Arial, lettergrootte 10.

Beoordeling: Uw antwoord dient realistisch en haalbaar te zijn. Meer specifiek, dient minimaal het volgende te worden beschreven:

- Hoe de bereikbaarheid van uw organisatie is georganiseerd (denk hierbij aan per mail, chat, telefonisch). Hoe meer mogelijkheden, hoe hoger de score;
- Hoe wordt gehandeld bij klachten of defecten. Hoe klantvriendelijker en vanzelfsprekend wordt gehandeld, hoe hoger de score;
- Hoe wordt meegedacht met de VRNHN en hoe deze ontzorgd wordt. Hoe meer wordt meegedacht en de VRNHN wordt ontzorgd, hoe hoger de score;
- Hoe Inschrijver faciliteert dan VRNHN inzicht krijgt in aantal verzilverde eindejaarsgeschenken d.m.v. (ongevraagde) periodieke terugkoppeling/managementrapportages e.d. aan de VRNHN. Dit zodat VRNHN inzicht heeft in het aantal verzilverde eindejaarsgeschenken en zodat hier eventueel over kan worden gecommuniceerd naar medewerkers. Hoe meer logische en intuïtieve mogelijkheden, hoe hoger de score.

Waarderingschaal	Score
Uitmuntend:	100
Goed:	60
Voldoende:	30
Onvoldoende:	0

Wens 2: Assortiment (maximaal 100 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een **inlogcode voor een demonstratiewebshop waarin het assortiment wordt weergegeven en een plan van aanpak in**. In het plan van aanpak dient beschreven te worden hoe het assortiment vorm zou worden gegeven **en kan waar nodig toelichting gegeven worden op de demonstratiewebshop**.

Toegestaan: Maximaal twee A4 in lettertype Arial, lettergrootte 10. ~~De tekst mag aangevuld worden met afbeeldingen mits deze op een aparte pagina worden aangeleverd. Een korte toelichting (maximaal 10 woorden) bij afbeeldingen is toegestaan ter verwijzing naar een specifiek onderdeel uit de tekst.~~

Beoordeling: Uw antwoord dient realistisch en haalbaar te zijn. Meer specifiek, dient minimaal het volgende te worden beschreven/**weergegeven te worden in de demonstratie webshop:**

- Hoe producten/diensten/uitjes van ondernemers uit Noord-Holland Noord worden opgenomen in het assortiment en of een hoger percentage dan de geëiste 5% aan producten/diensten/uitjes afkomstig

van ondernemers uit Noord-Holland Noord in het assortiment opgenomen wordt. Hoe meer ondernemers uit Noord-Holland Noord worden opgenomen in het assortiment en worden betrokken bij het gehele proces, hoe hoger de score;

- Hoe flexibiliteit ingebouwd wordt om binnen het budget meerdere attenties te kunnen uitkiezen en hoe wordt geborgd dat de ontvangers van de geschenken zo veel mogelijk waarde krijgen voor het beschikbare budget. Hoe hoger de flexibiliteit voor de bestellende medewerker en de waarde van de geschenken, hoe hoger de score;
- Welke cadeaubonnen van de “bekende (web)shops” de Opdrachtnemer aanbiedt binnen het assortiment. Hoe meer cadeaubonnen van de “bekende (web)shops” worden aangeboden, hoe hoger de score;
- Uit wat voor attenties het assortiment bestaat. VRNHN heeft, aanvullend op eis EG.01, de wens om artikelen die bestemd zijn voor een noodpakket voor de medewerkers thuis in het assortiment op te nemen. Een samengesteld pakket met noodartikelen is ook toegestaan. Geef aan **en laat zien** hoe u deze wens/eis gaat invullen. Hoe meer attenties en keuzemogelijkheden, ook gelet op de wens van VRNHN om noodartikelen in het assortiment op te nemen, hoe hoger de score;
- In hoeverre VRNHN invloed op aan welke goede doelen geschenken kan worden en een voorstel voor een aantal goede doelen die passen bij de werkzaamheden/werkgebied van VRNHN (aanvullend op de goede doelen uit eis EG.10). Hoe hoger de flexibiliteit en creativiteit, hoe hoger de score;
- Hoe wordt omgegaan met populaire producten wanneer deze niet meer leverbaar/uitverkocht zijn. Hoe realistischer en meer mogelijkheden om dergelijke te voorkomen en op te lossen, hoe hoger de score;
- Hoe wordt gewaarborgd dat medewerkers ieder jaar andere geschenken kunnen uitkiezen en niet ieder jaar hetzelfde krijgen aangeboden. Hoe realistischer en hoe meer mogelijkheden om het assortiment per jaar samen te stellen, hoe hoger de score.

Waarderingschaal	Score
Uitmuntend:	100
Goed:	60
Voldoende:	30
Onvoldoende:	0

Wens 3: Presentatie geschenken, website en personaliseringsmogelijkheden (maximaal 50 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving **inlogcode in voor een demonstratiewebshop waarin het assortiment wordt weergegeven** en een plan van aanpak in waarin beschreven wordt hoe de presentatie van de geschenken en personalisatiemogelijkheden vorm zou geven (zie voor de kleurenkaart en logo VRNHN bijlagen 10 en 11).

Toegestaan: Maximaal twee A4, lettertype Arial, lettergrootte 10. De tekst mag aangevuld worden met afbeeldingen mits deze op een aparte pagina worden aangeleverd. Een korte toelichting (maximaal 10 woorden) bij afbeeldingen is toegestaan ter verwijzing naar een specifiek onderdeel uit de tekst.

Beoordeling: In het plan van aanpak dient minimaal het volgende beschreven te worden:

- Hoe Inschrijver (indien van toepassing) de geschenken inpakt, o.a. gelet op bescherming van producten, uiterlijk, eventuele houdbaarheid van levensmiddelen en duurzaamheid van de materialen. Hoe beter de verpakking past bij de wensen van VRNHN, hoe hoger de score;
- Hoe de website en het assortiment wordt gepersonaliseerd. Hoe meer personalisatiemogelijkheden voor de website en het assortiment, hoe hoger de score;
- Hoe de website er globaal uit komt te zien, Inschrijver wordt verzocht een of meerdere afbeeldingen van de website toe te voegen aan de Inschrijving. Hoe professioneler en intuïtiever de website eruitziet, hoe hoger de score.

Waarderingschaal	Score
Uitmuntend:	50
Goed:	30
Voldoende:	15
Onvoldoende:	0

Wens 4: Uitnodiging website (maximaal 50 punten)

De Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een plan van aanpak in waarin beschreven wordt hoe de toegang tot de webshop wordt verleend en hoe het initiële geschenk vormgegeven wordt.

Casus

VRNHN heeft de afgelopen jaren medewerkers toegang tot de webshop verleend door via de post inlogcodes te verstrekken. De ervaring hiermee is dat codes kwijt raken in de post of door onzorgvuldigheid van medewerkers. Daarnaast is de waarde die de codes vertegenwoordigen dermate groot, dat dit een veiligheidsrisico kan vormen.

Uit een interne enquête onder medewerkers is gebleken dat de voorkeur uitgaat naar het uitreiken van het geschenk met hierin de toegang tot de website, door de leidinggevende. VRNHN heeft veel locaties en wil het logistieke proces zo efficiënt mogelijk houden. Om die reden zullen voor Opdrachtnemer vier aanleverlocaties binnen de regio aangewezen worden, waarna VRNHN via haar interne transport zorgt voor de aflevering op alle andere locaties. Hierbij is het van belang dat de geschenken niet op naam staan, dit zodat het logistieke proces voor VRNHN zo makkelijk mogelijk is.

Toegestaan: Maximaal twee A4 lettertype Arial, lettergrootte 10. De tekst mag aangevuld worden met afbeeldingen mits deze op een aparte pagina worden aangeleverd. Een korte toelichting (maximaal 10 woorden) bij afbeeldingen is toegestaan ter verwijzing naar een specifiek onderdeel uit de tekst.

Beoordeling: In het plan van aanpak dient minimaal het volgende beschreven te worden:

- VRNHN is op zoek naar een oplossing waardoor uitnodigingen niet op naam hoeven te staan en met alleen de uitnodiging geen toegang tot de webshop kan worden verkregen. Hoe kan Inschrijver bewerkstelligen dat medewerkers eenvoudig kunnen inloggen. VRNHN kan zakelijke mailadressen **en namen** van haar medewerkers aanleveren. Hoe eenvoudiger en intuïtiever de inlogmethode, hoe hoger de score;
- Hoe het geschenk met hierin de uitnodiging tot het bestellen via de webshop wordt vormgegeven en feestelijk verpakt. Hoe beter de vormgeving en verpakking aansluit op de huisstijl van VRNHN (zie bijlagen 10 en 11) en een feestelijk karakter heeft, hoe hoger de score.
- Welk klein geschenk bij de uitnodiging tot bestellen via de webshop wordt geleverd. Het maximumaantal voorstellen bedraagt drie en de maximale waarde van dit kleine geschenk bedraagt €5,-. Inclusief BTW. Hoe creatiever het geschenk, hoe hoger de score.

Waarderingschaal	Score
Uitmuntend:	50
Goed:	30
Voldoende:	15
Onvoldoende:	0