

Aanbesteding: Leveren digitale cadeaubonnen
Nota van Inlichtingen: 1ste Nota van Inlichtingen
Datum publicatie Nvl: 29 juli 2025
Totaal aantal vragen: 21
Kenmerk Nota van Inlichtingen: 25-0129951

Naar aanleiding van de Europese aanbesteding 'Leveren digitale cadeaubonnen' zijn door potentiële inschrijvers vragen gesteld. Deze vragen en onze antwoorden hierop treft u hieronder aan:

Vraagnummer	Document/Paragraaf / Bijlage	Pagina	Vraag	Antwoord
1	BD 3.2 Huidige situatie	8	U beschrijft dat u momenteel gebruik maakt van fysieke cadeaubonnen. Kunt u dit nader toelichten? Wat voor fysieke cadeaubonnen verstrekt u momenteel en waar kunnen deze verzilverd worden?	Momenteel maakt de aanbestedende dienst gebruik van fysieke VVV cadeaubonnen.
2	3.4	9	Kunt u bevestigen dat de cadeaubon, zoals ook in eis 11 wordt beschreven, ook kan worden ingewisseld voor fysieke geschenken, belevenissen, een cadeaukaart of een donatie aan een goed doel? Dit blijkt nu niet uit de omschrijving van de opdracht.	Ja, dit bevestigt de aanbestedende dienst.
3	Programma van eisen	12	U vraagt dat de cadeaubon minimaal 250 acceptanten kent met minimaal een lokale, regionale en landelijke dekking. Met de digitale cadeaubon die wij aanbieden kan de medewerker op onze webshop zelf een keuze maken uit fysieke geschenken dan wel een giftcard, belevenis of donatie aan een goed doel. Vanzelfsprekend bieden wij meer dan 250 keuzes aan in de webshop. Als een medewerker een giftcard kiest dan is het afhankelijk van de giftcard waar deze te besteden is. Telt bijvoorbeeld Hema als één acceptant of tellen alle vestigingen van Hema afzonderlijk mee (omdat op die manier ook een lokale dekking wordt gerealiseerd).	In uw voorbeeld telt HEMA telt als één acceptant. Daarnaast moeten er dus nog 249 acceptanten zijn minimaal. Om de lokale/regionale dekking te borgen is het wenselijk als organisaties met meerdere vestigingen een vestiging hebben in de gemeente Westland of geografisch nabij gelegen (zoals Den Haag).
4	Programma van eisen	14	U vraagt dat de cadeaubon ook ingewisseld kan worden in een fysieke winkel. Ons werkwijze is dat een medewerker via onze webshop een fysiek geschenk, giftcard of belevenis kan bestellen of aan een goed doel kan doneren (conform eis 11). Afhankelijk van de giftcard die de medewerker in onze webshop selecteert kan deze ook in een fysieke winkel worden besteed. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze akkoord is.	Deze werkwijze is akkoord.
5	BD 4.4 Vragen en Nota van Inlichtingen	14	In de leidraad staat dat in de tweede Nota van Inlichtingen uitsluitend vragen mogen worden gesteld ter aanvulling op de eerste Nota van Inlichtingen. De Gids Proportionaliteit (paragraaf 3.5.2 en 3.5.3) schrijft echter voor dat inschrijvers tot de uiterste termijn voor het stellen van vragen in principe alle vragen mogen stellen die nodig zijn om een passende en goede inschrijving te kunnen maken. Het volledig uitsluiten van andere vragen in de tweede Nota lijkt daarmee niet proportioneel. Staat u inschrijvers toe om in Nota van Inlichtingen 2 ook nieuwe vragen te stellen (niet uitsluitend vragen over Nvl 1).	Paragrafen 3.5.2 en 3.5.3 uit de laatste versie van de Gids Proportionaliteit gaan over andere onderwerpen dan de Nota van Inlichtingen. De tweede Nota van Inlichtingen is bedoeld voor het stellen van vervol- of verduidelijkingsvragen. Nieuwe vragen worden alleen beantwoord als dit naar oordeel van de aanbestedende dienst essentieel is voor het indienen van de inschrijving. Naar mening van de aanbestedende dienst is dit niet disproportioneel, omdat geïnteresseerden 3 weken de gelegenheid hebben gehad voor het stellen van vragen voor de eerste Nota van Inlichtingen.

Vraagnummer	Document/Paragraaf / Bijlage	Pagina	Vraag	Antwoord
6	Programma van eisen	15	Bedoelt u met deze eis dat de inlogcode die de medewerker ontvangt voor de webshop drie jaar geldig moet zijn? Dit is ongebruikelijk in de branche en bevordert niet de verzilvering door uw medewerkers. Wij stellen voor om de webshop maximaal 1 jaar geopend te houden. Indien u bedoelt dat de giftcards die de medewerkers met de cadeaubon kunnen bestellen minimaal drie jaar geldig moet zijn dan is in de branche een geldigheid van 2 jaar gebruikelijk. We verzoeken u deze eis te verduidelijken en de termijn aan te passen.	Na het afgeven van de inlogcode moet deze inlogcode minimaal 3 jaar geldig zijn en de webshop moet over dezelfde periode geopend blijven.
7	BD 4.7 Ondertekening inschrijving	15	Hier staat: "Ook is een elektronische handtekening met betrouwbaarheidsniveau 1, 2, 2+, 3 of 4 toegestaan. (Voor meer informatie over betrouwbaarheidsniveaus, zie Handreiking Betrouwbaarheidsniveaus voor Digitale Dienstverlening, opgesteld door Forum Standaardisatie)." Echter ontbreekt de handreiking in de bijlagen. Kunt u deze alsnog toevoegen ofwel een toelichting geven wat u met de verschillende betrouwbaarheidsniveaus bedoeld?	De handreiking is niet toegevoegd als bijlage aan de aanbestedingsdocumenten. U kunt deze handreiking vinden op de website van Forum Standaardisatie (https://www.forumstandaardisatie.nl/sites/default/files/BFS/4-basisinformatie/publicaties/fs-handreiking-betrouwbaarheidsniveaus-v4_0.pdf)
8	Programma van eisen	17	U vraagt dat het totaalbedrag van de cadeaubon in delen besteed kan worden. In het kader van duurzaamheid hanteren wij de werkwijze dat medewerkers verschillende geschenken (fysieke geschenken dan wel giftcard, belevenis of donatie aan een goed doel) kan selecteren, maar dat deze wel in één bestelling geplaatst dienen te worden. Graag uw bevestiging dat deze werkwijze akkoord is. Vanzelfsprekend is het mogelijk om een giftcard die besteld wordt in delen te besteden.	Dit is niet akkoord. Het totaalbedrag van de cadeaubon moet ook in delen te besteden zijn, ook in een webwinkel.
9	BD 6. Beoordeling	19	U geeft aan dat de inschrijvingen worden beoordeeld door een beoordelingsteam. Kunt u toelichten uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en welke functies zij hebben?	Het beoordelingsteam bestaat uit drie personen, welke vanuit HR verantwoordelijk zijn voor onder andere de secundaire arbeidsvoorwaarden van de medewerkers bij deze aanbesteding. Daarnaast zijn zij tevens gebruiker van de digitale cadeaubon.
10	BD 6. Beoordeling	19	Prijs telt niet mee in deze aanbesteding. Echter geeft u wel aan dat de prijs beoordeeld wordt door een medewerker van het team inkoop. Wat bedoelt u hiermee?	Deze tekst is per abuis in het aanbestedingsdocument opgenomen. De zin 'De beoordeling van het Gunningscriterium 'prijs' geschiedt door een medewerker van het team Inkoop' komt te vervallen.
11	BD 6.1 Opening van de inschrijvingen	19	Bent u bereid om het proces-verbaal met inschrijvers te delen?	Nee.
12	Beschrijvend document, hoofdstuk 7	24	Zou het mogelijk zijn het maximum aantal pagina's voor de kwalitatieve stukken te verhogen van 3 naar 5? In de huidige indeling vallen twee onderdelen onder dit maximum (Dienstverlening en Lokaal & Regionaal), wat relatief weinig ruimte geeft om beide onderwerpen goed te behandelen. Zou het mogelijk zijn het maximum aantal pagina's voor de kwalitatieve stukken te verhogen van 3 naar 5? In de huidige indeling vallen twee onderdelen onder dit maximum (Dienstverlening en Lokaal & Regionaal), wat relatief weinig ruimte geeft om beide onderwerpen goed te behandelen.	Akkoord. Het maximum aantal pagina's voor de kwalitatieve gunningscriteria A en C wordt verhoogd naar 5 pagina's.

Vraagnummer	Document/Paragraaf / Bijlage	Pagina	Vraag	Antwoord
13	BD 7.1 Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria	24	Het Plan van Aanpak mag een maximale lengte van 3 A4 omvatten. Binnen deze omvang dienen Gunningscriterium A (Dienstverlening) én Gunningscriterium C (Lokaal/Regionaal) te worden uitgewerkt. Gelet op het aantal beoordelingsaspecten binnen beide criteria achten wij deze omvang te beperkt om tot een volledige en goed onderbouwde beantwoording te komen. Bent u daarom bereid om het maximumaantal pagina's voor het Plan van Aanpak uit te breiden naar 5 A4, of om een paginalimiet van 3 A4 voor onderdeel A en 2 A4 voor onderdeel C toe te passen? Zo niet, ontvangen wij graag een uitgebreide toelichting.	Zie het antwoord op vraag 12.
14	BD/7.1	24	U schrijft dat het Plan van Aanpak voor gunningscriteria A en gunningscriteria C maximaal drie A4 enkelzijdig mag zijn. Is dit drie pagina's voor A en drie pagina's voor C?	Nee. Het maximum aantal pagina's voor de kwalitatieve gunningscriteria A en C samen is 5 pagina's. Zie ook het antwoord op vraag 12.
15	7.1.3	26	U vraagt drie geactiveerde dummy digitale cadeaubonnen om de website te beoordelen. Wenst u een opgemaakte mailing of enkel de inlogcodes van de demowebshop?	Ja, het is inderdaad de wens dat er een opgemaakte mailing als voorbeeld bijgevoegd wordt ter beoordeling.
16	7.1.3	26	Wordt het assortiment wat getoond wordt in de dummy webshop beoordeeld?	Er wordt niet gevraagd om een dummy webshop. Er wordt gevraagd om drie geactiveerde digitale cadeaubonnen om het gebruikersgemak van de website te beoordelen op basis van de punten, die zijn opgenomen in paragraaf 7.1.3. Hierbij wordt ook de regionale/lokale dekking beoordeeld en de diversiteit van het acceptanten.
17	7.1.3	26	Kunt u toelichten wat u bedoelt met de mogelijkheid tot het omwisselen van (meerdere) cadeaubonnen? Kunt u bevestigen dat dit enkel de cadeaubonnen betreft van de huidige leverancier.	<p>1. De aanbestedende dienst wil een cadeaubon, die onder andere om te wisselen is voor één of voor meerdere verschillende giftcards.</p> <p>Voorbeeld 1: De cadeaubon van Euro 70,00 wordt omgewisseld voor één giftcard van Euro 70,00 van 'Bol'.</p> <p>Voorbeeld 2: De cadeaubon van Euro 70,00 wordt omgewisseld voor één giftcard 'Dinerbon' van Euro 35,00 én voor één giftcard 'Fashioncheque' van Euro 35,00.</p> <p>2. Dit betreft alleen de cadeaubonnen van de opdrachtnemer, die voortkomen uit deze aanbesteding.</p>
18	BD/7.3	26	U beschrijft het omwisselproces, ook voor meerdere cadeaubonnen. Wat bedoelt u hiermee precies en kunt u ook een voorbeeld geven?	Zie het antwoord op vraag 17.
19	7.1.4 Gunningscriterium Lokaal/Regionaal	28	"zo veel mogelijk besteden in de regio bij lokale en regionale ondernemers. Ook is de wens om de cadeaubon in de eigen woon- en/of werkomgeving uit te kunnen geven." Kunt u bevestigen of uit de formulering in de laatste zin mag worden afgeleid dat ook winkels buiten de strikt gedefinieerde grenzen van de gemeente Westland – bijvoorbeeld in Den Haag – als lokaal/regionaal kunnen worden aangemerkt, mits zij geografisch nabij gelegen zijn? Of betreft de gestelde eis een restrictieve invulling van het begrip 'regionale partner', waarbij uitsluitend partijen met een vestiging binnen de volgende postcodes in aanmerking komen: 2291, 2292, 2295, 2671–2673, 2675, 2676, 2678, 2681, 2684, 2685, en 2691–2694?	De aanbestedende dienst bedoelt acceptanten/winkels zowel binnen de grenzen van gemeente Westland als geografisch nabij gelegen, zoals bijvoorbeeld Den Haag.

Vraagnummer	Document/Paragraaf / Bijlage	Pagina	Vraag	Antwoord
20	BD/eis 10/bijlage 4	33	Bij eis 10 verlangt u om het aantal klachten (ingediend en afgehandeld) op te nemen in de managementrapportage. Wij en de uitgever registreren niet waar de kaart gekocht of verstrekt is, dit i.v.m. AVG. Uiteraard koppelen wij klachten die via opdrachtnemer binnenkomen terug. Is dit voor u akkoord?	Voor de aanbestedende dienst is het onduidelijk welke klachten de vragensteller wel en niet kan terugkoppelen in de managementrapportage. De aanbestedende dienst bedoelt met 'aantal klachten (ingediend en afgehandeld)' in eis 10 een overzicht van het aantal klachten dat door haar medewerkers wordt ingediend bij opdrachtnemer over het inwisselen en/of omwisselen van de verstrekte digitale cadeaubon.
21	BD/eis 30/bijlage 4	34	Bij eis 30 stelt u dat bij faillissement van één van de acceptanten van de cadeaubon of giftcards, de Opdrachtnemer binnen 48 uur een gelijkwaardig alternatief biedt aan de getroffen ontvangers van de cadeaubon/giftcard van de Gemeente. De digitale cadeaukaart die wij aanbieden heeft een EGI-vergunning. Het geld wordt op een stichting derden rekening gestort om daarmee bij onverhoopt faillissement de besteedbaarheid te garanderen. Voldoen wij hiermee aan deze eis? Wij kunnen namelijk niet garant staan als de ontvanger van onze cadeaukaart deze heeft omgewisseld voor een andere kaart (bijvoorbeeld van een VVV Cadeaukaart omgewisseld naar een BOL.com cadeaukaart) en de uitgever van de omgewisselde cadeaukaart gaat na omwisseling failliet. Reden is dat wij het bedrag van omwisseling ook direct moeten overmaken naar de uitgever van de omgewisselde cadeaukaart.	Met gelijkwaardig alternatief bedoelt de aanbestedende dienst dat de opdrachtnemer een gelijkwaardige andere acceptant aanbiedt, zodat er diversiteit van acceptanten gewaarborgd blijft. Opdrachtnemer wordt niet verantwoordelijk gehouden voor een faillissement van een reeds omgewisselde cadeaukaart. Eis 30 wordt aangepast naar: Bij faillissement van één van de acceptanten van de cadeaubon of giftcards, biedt de Opdrachtnemer binnen twee (2) maanden een gelijkwaardig alternatief aan, zodat de diversiteit van de acceptanten en het aantal acceptanten gewaarborgd blijft.
<p>Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen kan de Inschrijver nieuwe vragen stellen. Deze vragen dienen betrekking te hebben op de antwoorden op de vragen uit deze Nota van Inlichtingen.</p> <p>U dient uw vragen te stellen via het invuldocument Nvl 2de vragenronde, dat onder het kopje Nota van Inlichtingen geüpload is op TenderNed. U kunt dit document uiterlijk tot 12 augustus 2025, 12.00 uur via de berichtenmodule versturen.</p> <p>(Nieuwe) vragen, die geen betrekking hebben op eerder gestelde vragen worden niet beantwoord.</p> <p>Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van het beschrijvend document met dossierkenmerk D2025-05134.</p> <p>Het beschrijvend document aangevuld met deze Nota van inlichtingen is hiermee definitief.</p>				