

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	ISO 9001:2015 of gelijkwaardig pagina 12	in de aanbestedingsstukken vraagt u om een kwaliteitsmanagementsysteem gebaseerd op ISO 9001:2015 of gelijkwaardig. Onze organisatie beschikt momenteel over een geïntegreerd kwaliteitsmanagementsysteem waarin ISO 14001 (milieumanagement), ISO 22000 (voedselveiligheid) en ISO 27001 (informatiebeveiliging) zijn geborgd. Dit systeem vormt de basis van onze kwaliteitsborging, klantgerichtheid en continue verbetercyclus, en is in eerdere aanbestedingen geaccepteerd als gelijkwaardig aan ISO 9001. Daarnaast delen wij u mee dat de certificeringsaudit voor ISO 9001 reeds heeft plaatsgevonden. Wij verwachten het officiële certificaat eind juni 2025 te ontvangen. De certificerende instantie heeft bevestigd dat het traject succesvol is afgerond en dat de afgifte van het certificaat een formaliteit betreft. Vraag: Kunt u bevestigen dat ons huidige geïntegreerde systeem, gebaseerd op ISO 14001, 22000 en 27001, wordt beschouwd als gelijkwaardig aan ISO 9001 in het kader van deze aanbesteding? Kunt u bevestigen dat het voldoen aan de ISO 9001-eis per juni 2025 — ruim voor aanvang van de uitvoering van de opdracht — als toereikend wordt beschouwd?	Akkoord en akkoord met het voldoen aan ISO9001 voor aanvang van de dienstverlening.
2	Programma van Wensen, Aanbod eindejaarsgeschenken 2025	Verwachten jullie van inschrijvers dat het volledige assortiment (minimaal 75 verschillende geschenken) beschreven wordt in 5 A4-pagina's bijlage? Gezien het minimaal aantal geschenken is dit een beperkte ruimte. Het is gebruikelijk om een assortiment in de werkende webshop te beoordelen zodat jullie foto's, merk en productnaam, afmeting e.d. kunnen zien. We verzoeken u om het beoordelingskader aan te passen. Inschrijver dient in de webshop het assortiment inzichtelijk te maken (incl. relevantie en aansluiting per artikel). De daarbij vier A4-pagina's voor toelichting is voldoende.	Akkoord. De artikelen moeten in de webshop geëtaleerd worden. De bij de wens 'aanbod Eindejaarsgeschenken 2025' genoemde maximale 4 a4 zijn voor de beantwoording van de toelichtende vragen zoals gesteld bij die wens.
3	Programma van Wensen, Duurzaamheid	Het maximaal aantal te gebruiken pagina's voor het antwoord van Inschrijver ontbreekt. Inschrijver stelt voor dat het antwoord maximaal drie pagina A4 (met minimale lettergrootte 10) beschrijvende tekst beslaat. Gaat u hiermee akkoord?	Bij de Wens duurzaamheid ontbreekt inderdaad de maximalisering van het aantal a4. Bij dezen wordt 3 a4 als maximum opgenomen bij deze wens.
4	Programma van Wensen, Duurzaamheid	U wenst het volgende: "Wens: Geschenken worden geleverd met een korte uitleg over hun duurzame karakter. Op de webshop bij een duurzaam product wordt toegelicht waarom dit product als duurzaam is aangemerkt." Inschrijver laat in de webshop d.m.v. een duurzaamheidslabel én omschrijving in de webshop zien waarom een product duurzaam is. Op dat moment maakt de medewerker een bewuste keuze voor het geschenk. Hoe strookt het extra papieren kaartje bij het gekozen geschenk met uw duurzaamheid wens? Inschrijver stelt voor de wens aan te passen naar: "Wens: Op de webshop bij een duurzaam product wordt toegelicht waarom dit product als duurzaam is aangemerkt."	NHL Stenden wil het gebruik van papier waar mogelijk vermijden. NHL Stenden wenst dus geen papieren kaart bij de geschenken met toelichting op de duurzaamheid. Het opnemen van de toelichting in de webshop bij duurzame producten acht NHL Stenden wel van belang.

5	Top 10 gekozen geschenken	Om een goed beeld te krijgen van de doelgroep en om herhaling te voorkomen, zouden we graag de top 10 meest gekozen geschenken van vorig jaar inzien. Kunt u deze delen?	Jazeker, de top 10 van afgelopen jaar is: Diner Cadeau cadeaukaart Boek & Blad cadeaukaart Verrassingspakket laat je verrassen! Pathé bioscoopkaart Wildlands Adventure Zoo - 2p belevenis Berghoff braadpan 28cm Wijnset Silvermine Chardonnay donatie goed doel Bestron hakmolen Zusss cadeaukaart
6	Programma van Eisen, Eis 12	"Veranderende dienstverlening - ... Denk hierbij bijvoorbeeld aan het organiseren van een kerstmarkt of het versturen van een traditioneel kerstpakket." U stelt dat een kerstmarkt ook binnen de mogelijkheden van de inschrijver moet vallen. Inschrijver merkt op dat het organiseren van een kerstmarkt een wezenlijk andere vorm van dienstverlening betreft, waarbij sprake is van eventorganisatie en specifieke expertise. Inschrijver stelt voor om de eis aan te passen naar "Denk hierbij bijvoorbeeld aan het versturen van een traditioneel kerstpakket.", zodat de gevraagde flexibiliteit binnen de oorspronkelijke scope van de opdracht blijft. Kunt u aangeven of u bereid bent deze eis aan te passen?	Niet akkoord. Dit betreft optionele dienstverlening binnen scope van de opdracht. Indien Inschrijver niet in staat is een kerstmarkt te organiseren, dan is dat bij dezen akkoord. Mocht de winnende inschrijver deze mogelijkheid wel hebben dan wil NHL Stenden gebruik kunnen maken van deze mogelijkheid.
7	1.4 Inhoud en omvang van de opdracht	In het beschrijvend document ontbreekt het aantal eindejaarsgeschenken dat u gedurende de contractjaren verwacht nodig te hebben. Graag verzoeken wij u om kenbaar te maken om hoeveel eindejaarsgeschenken per jaar het naar schatting gaat.	NHL Stenden heeft op dit moment +- 2400 medewerkers die in aanmerking komen voor een eindejaarsgeschenk. Jaarlijks is er een percentage medewerkers die geen gebruik maakt van het aanbod, in het verleden waren dat ongeveer 100 personen.
8	Raamovereenkomst	U heeft een template van de raamovereenkomst toegevoegd, maar daar zijn nog geen enkele bekende gegevens vanuit aanbestedende dienst ingevuld. Om te kunnen beoordelen of wij akkoord kunnen gaan met de raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen, verzoekt inschrijver dat u deze zo ver mogelijk invult.	De raamovereenkomst zal na gunning worden ingevuld met de afspraken uit het beschrijvend document en de winnende inschrijving. Derhalve ziet NHL Stenden geen leemtes die op dit moment niet beoordeeld kunnen worden.
9	1.4 Inhoud en omvang van de opdracht	U schrijft: "NHL Stenden verzorgt zelf de opmaak en communicatie omtrent het geefmoment." Kunt u aangeven hoe de communicatie (welk medium?) van dit geefmoment verloopt?	NHL Stenden verzorgt de een mailing waarin alle decemberactiviteiten van onze hogeschool samen komen. In deze mailing staat de unieke code van het eindejaarsgeschenk voor de medewerker.
10	Beschrijvend document, Prijs per geschenk	U schrijft dat in het benoemde bedrag de inschrijver in o.a.de volgende dienstverlening dient te leveren "Drukken en mee-verpakken van de eindejaarswens en de servicekaart". Daar u zelf de opmaak wilt verzorgen, kunt u aangeven welke formaat de Inschrijver uiteindelijk dient te drukken?	Goed gezien, we verzorgen zelf de communicatie. Er is geen sprake van een een fysieke eindejaarswens en/of servicekaart.
11	Beschrijvend document, Prijs per geschenk	U schrijft dat dat in het benoemde bedrag de inschrijver in o.a.de volgende dienstverlening dient te leveren "Drukken en mee-verpakken van de eindejaarswens en de servicekaart". Is de aanname correct dat u hiermee op het geefmoment doelt? En dat u zelf de opmaak en communicatie hiervan wilt verzorgen?	Goed gezien, we verzorgen zelf de communicatie. Er is geen sprake van een een fysieke eindejaarswens en/of servicekaart.
12	Programma van Eisen, Algemene eisen	Vanaf welke datum tot welke datum moet de medewerker de voucher in de webshop kunnen verzilveren?	Vanaf donderdag 11 december 2025 tot vrijdag 30 januari 2026. De navolgende contractjaren zullen hierover aanvullende afspraken met de gegunde partij worden gemaakt.
13	Geefmoment	Op pagina 3 staat dat NHL Stenden zelf de opmaak en communicatie omtrent het geefmoment verzorgt. Op pagina 5 staat echter dat de inschrijver verantwoordelijk is voor het drukken en mee-verpakken van de eindejaarswens en servicekaart. Dit lijkt tegenstrijdig met elkaar. Kunt u dit nader toelichten?	Goed gezien, we verzorgen zelf de communicatie. Er is geen sprake van een een fysieke eindejaarswens en/of servicekaart.

14	Looptijd	U geeft op pagina 3 aan dat u een overeenkomst wil afsluiten voor 1 jaar met een verlengingsoptie van 3 x 1 jaar. Op pagina 5 geeft u echter aan dat u wellicht een jaar geen gebruik maakt van de diensten van gecontracteerde leverancier en dat u dan zelf het eindejaarsgeschenk verzorgt. Hoe moeten wij dit interpreteren met de gestelde contractduur? Wordt de samenwerking dan met 1 jaar verlengd aan het einde van de overeenkomst als u een jaar geen gebruik maakt van de gecontracteerde leverancier?	Wettelijk mag de raamovereenkomst slechts maximaal 48 maanden duren. Wanneer NHL Stenden besluit een jaar zelf de organisatie van het eindejaarsgeschenk te verrichten dan verandert dit dus niets aan de maximale einddatum van de overeenkomst.
15	Geefmoment	Op welke manier wordt het geefmoment verstrekt? Is dat digitaal of fysiek? En betreft dit levering op huisadres of zijn het bulkafleveringen?	We versturen begin december (na Sinterklaas) een mail met hierin de unieke code. De gekozen eindejaarsgeschenken worden naar het thuisadres gestuurd.
16	Eindejaarswens en servicekaart	Bedoelt u met eindejaarswens en servicekaart het geefmoment? Of zijn dit papieren kaarten die toegevoegd moeten worden bij de fysieke geschenken die worden gekozen in de webshop? Dit lijkt niet aan te sluiten bij jullie maatschappelijke verantwoordelijkheid rondom Green Thinking. Alle gegevens zijn ook eenvoudig online terug te vinden.	Goed gezien, we verzorgen zelf de communicatie. Er is geen sprake van een fysieke eindejaarswens en/of servicekaart.
17	Aanbod	Hoe beoordelen jullie het assortiment in gunningscriterium aanbod eindejaarsgeschenken 2025? Verwachten jullie van inschrijvers dat het volledige assortiment beschreven wordt in 4 A4-pagina's? Wat verwachten jullie aan informatie bij het artikel gezien deze beperkte ruimte? Het is gebruikelijk om assortiment in een webshop te beoordelen zodat jullie foto's en productomschrijvingen kunnen zien. We willen jullie vragen om het beoordelingskader aan te passen. Het assortiment dient in de webshop beoordeeld te worden met daarbij een door jullie vastgesteld aantal A4-pagina's voor toelichting. Maximaal 2 is daarbij voldoende. Dit zorgt voor jullie voor meer overzicht en transparantie tijdens de beoordeling.	De artikelen moeten in de webshop geëtaleerd worden. De bij de wens 'aanbod Eindejaarsgeschenken 2025' genoemde maximale 4 a4 zijn voor de beantwoording van de toelichtende vragen zoals gesteld bij die wens. Het staat u vrij om deze toelichting in minder dan 4 a4 vorm te geven.
18	Duurzaamheid	Het toegestane aantal pagina's bij het gunningscriterium Duurzaamheid ontbreekt. Op basis van de vragen willen wij hier minimaal 3 pagina's voor gebruiken, is dat akkoord?	Bij de Wens duurzaamheid ontbreekt inderdaad de maximalisering van het aantal a4. Bij dezen wordt 3 a4 als maximum opgenomen bij deze wens.
19	Duurzaam aanbod	Ontvangt inschrijver meer punten als een groter aandeel van het aanbod bestaat uit duurzame geschenken?	NHL Stenden ziet een groter aanbod van duurzame geschenken als iets positiefs. Dit zal meegewogen worden in de totale beoordeling van de wens 'Aanbod eindejaarsgeschenken 2025'.
20	Beschrijvend Document (versie 2025-03-24, pagina 5)	In het Beschrijvend Document (versie 2025-03-24, pagina 5) staat dat de inschrijver bij verzending van het geschenk zorg draagt voor het drukken en meeverpakken van een servicekaart en een eindejaarswens. Ook staat op pagina 4 van hetzelfde document dat NHL Stenden zelf de opmaak en communicatie rond het geefmoment verzorgt. Medewerkers kunnen hun geschenk wellicht tot 'ver' in het nieuwe jaar verzilveren (we hebben een vraag gesteld over de openingduur van de digitale showroom). Voor ons is het daarom logischer als u de eindejaarswens meestuurt met het geefmoment. Bent u bereid om deze eis (de eindejaarswens meeverpakken) te laten vallen? Zo nee, waarom niet en hoe gaan we om met de eindejaarswens bij bestellingen na 6 januari?	Goed gezien, we verzorgen zelf de communicatie. Er is geen sprake van een fysieke eindejaarswens en/of servicekaart.

21	Programma van Eisen / Programma van Wensen	In het Programma van Eisen staat dat het aanbod uit minimaal 75 verschillende geschenken moet bestaan. In het Programma van Wensen vraagt u om een beschrijving van het aanbod binnen maximaal vier A4 tekst. Wilt u echt van elk geschenk (dus 75 keer!) een beschrijving? Zo niet, wat wilt u precies ontvangen als antwoord op 'Aanbod eindejaarsgeschenken 2025'? Suggestie voor het antwoord: wilt u toestaan om het aanbod aan geschenken (minimaal 75 producten) te tonen via een demo digitale showroom, met inlogcodes toegankelijk voor NHL Stenden? Zo ja, wilt u bevestigen dat we in de 4 A4 de inlogcodes opnemen en antwoorden op aspecten die niet direct uit de webshop blijken, zoals de wijze waarop lokale leveranciers worden betrokken? Zo nee, waarom niet?	De artikelen moeten in de webshop geëtaleerd worden. De bij de wens 'aanbod Eindejaarsgeschenken 2025' genoemde maximale 4 a4 zijn voor de beantwoording van de toelichtende vragen zoals gesteld bij die wens. De inlogcodes mogen in vrij format verstrekt worden bij de inschrijving.
22	Documenten algemeen	In de aanbestedingsdocumenten staat geen verzilveringsperiode/beschikbaarheid van de digitale showroom. Van welke datum tot welke datum moeten uw medewerkers toegang hebben tot de digitale showroom om hun keuze te maken?	Vanaf donderdag 11 december 2025 tot en met vrijdag 30 januari 2026. Voor de navolgende jaren zullen nadere afspraken met de gegunde partij gemaakt worden.
23	C2 Programma van Wensen, duurzaamheid	Voor de geschenken vraagt u om uitleg waarom deze duurzaam zijn (bijv. via webshop, kaartje of QR-code). Volstaat een algemene productcategorie-indeling (bijv. 'biologisch', 'gerecycled') per product, of verwacht u per individueel artikel een aparte schriftelijke toelichting? Motivatie: Een toelichting per artikel heeft enorme impact op de administratieve lasten voor deze aanbesteding.	Een individuele, schriftelijke toelichting per artikel is vanwege de administratieve belasting voor deze aanbesteding niet wenselijk. NHL Stenden vraagt in plaats daarvan om per duurzaam geschenk een korte toelichting op het duurzame karakter van het artikel, bijvoorbeeld via een productomschrijving op de webshop of een kaartje/QR-code bij het geschenk. Een algemene aanduiding zoals 'biologisch' of 'gerecycled' is op zichzelf onvoldoende. Er wordt gevraagd om per duurzaam artikel beknopt te vermelden waarom het product duurzaam is. Dit kan door te benoemen wat er duurzaam is (bijvoorbeeld het materiaal, productieproces of verpakkingswijze) en, indien van toepassing, het vermelden van relevante keurmerken (zoals GOTS, FSC of Fairtrade). Voorbeeld: “Deze tandenborstel is gemaakt van 70% gerecycled plastic en wordt geleverd in een composteerbare verpakking.” of: “Gemaakt van biologisch katoen: geteeld zonder pesticiden en met minder waterverbruik.”
24	Programma van Wensen	In het Programma van Wensen vraagt u om concreet en aantoonbaar te maken hoe inschrijver bijdraagt aan de duurzaamheidsthema's en SDG's. A. Kunt u aangeven welke concrete bewijslast (bijvoorbeeld certificaten, verklaringen, rapportages) minimaal vereist is voor een geldige beoordeling? B. Hoeveel pagina's mogen we gebruiken voor het antwoord? C. Wat wilt u precies zien als antwoord?	A. NHL Stenden wenst een zo concreet en aantoonbaar mogelijk antwoord. Indien Inschrijver zijn antwoord dus kracht bij kan zetten met aantoonbare certificeringen, rapportages en verklaringen dan wordt dat positief gewaardeerd. Het betreft hier een wens en geen eis, dat betekent dat er geen minimum geldt aan de bewijslast. B. Voor dit antwoord geldt een maximaal aantal van 3 a4 inclusief eventuele foto's. C. NHL Stenden kan geen optimaal antwoord voorschrijven, maar verwacht dat Inschrijver zo concreet en aantoonbaar mogelijk antwoord geeft op de gestelde uitgangspunten.

25	Formulier C1 (Programma van Eisen)	Formulier C1 (Programma van Eisen) bevat geen invulvelden of instructies voor expliciet akkoord. Kunt u aangeven op welke wijze en in welke vorm wij akkoord moeten geven op het Programma van Eisen (bijvoorbeeld door ondertekening of tekstuele bevestiging)?	Een ingevulde en rechtsgeldig ondertekend UEA geldt als akkoord voor alle aanbestedingsdocumenten. Indien inschrijver het wenst mag het programma van eisen apart ondertekend worden, maar dit is dus niet noodzakelijk.
26	Beschrijvend Document	In het Beschrijvend Document noemt u niet het aantal medewerkers dat recht heeft op een eindejaarsgeschenk. Wel stelt u een vaste prijs per eindejaarsgeschenk van €40,- excl. btw vast en een maximum overeenkomstwaarde van €750.000,-. Gezien het belang van een goede planning en uitvoering (o.a. bij inkoop, logistiek, helpdeskcapaciteit en risicomanagement) verzoeken wij u om een indicatie van het verwachte aantal medewerkers voor 2025 te verstrekken. Kunt u ons aangeven: A. Het indicatieve aantal medewerkers B. Verwacht u voor de komende jaren significante fluctuaties? Zo mogelijk ontvangen wij graag een inschatting per jaar, en meer specifiek voor 2025.	NHL Stenden heeft op dit moment +- 2400 medewerkers die in aanmerking komen voor een eindejaarsgeschenk. Jaarlijks is er een percentage medewerkers die geen gebruik maakt van het aanbod, in het verleden waren dat ongeveer 100 personen. Er is op dit moment geen zicht op eventuele fluctuaties in personeelsbestand.
27	C2 Programma van Wensen	In C2 Programma van Wensen eindejaarsgeschenken, Wens Duurzaamheid: lokaal of regionaal geproduceerd. Wat verstaan jullie precies onder lokaal of regionaal (welke plaatsen concreet)?	NHL Stenden acht het onmogelijk om per product(categorie) limitatief op te sommen wat lokaal of regionaal betekent. Lokaal en regionaal moet hier gezien worden als zo lokaal en regionaal als mogelijk is voor het specifieke product of productgroep en ten opzichte van de locaties van NHL Stenden in Nederland. Hypothetisch voorbeeld; van een pot honing verwacht NHL Stenden een kleinere straal van herkomst en productieplaats t.o.v. haar verzorgingsgebied om gezien te worden als lokaal dan dat zij verwacht van de productie van een douchesradio.
28	Programma van Eisen (5. Aanbod eindejaarsgeschenken 2025)	In het Programma van Eisen (5. Aanbod eindejaarsgeschenken 2025) lezen we niets over alcoholische geschenken. Willen jullie wel of geen alcoholische schenken terugzien in de digitale showroom?	Alcoholische geschenken zijn toegestaan, maar wordt bij dezen gemaximaliseerd tot 4 stuks.
29	Beschrijvend Document 1.4	In het Beschrijvend Document 1.4 wordt er gesproken over andere vormen in de looptijd van het contract. We nemen aan dat we deze, gezien de gunningscriteria, niet hoeven mee te nemen in onze inschrijving. Wilt u dit bevestigen? Zo niet: hoe moeten we dit waar opnemen en hoe neemt u dit precies mee in de beoordeling?	Wij bevestigen dat u deze andere vormen niet hoeft mee te nemen in uw inschrijving.
30	Beschrijvend Document 1.4	In het Beschrijvend Document 1.4 staat dat NHL Stenden zelf de opmaak en communicatie rond het geefmoment verzorgt. Bedoelt u hiermee dat u alleen unieke inlogcodes van inschrijver willen ontvangen voor het geefmoment? Zo niet, wat verwacht u precies van inschrijver?	Dat klopt, wij verzorgen de communicatie en hebben van u per individuele medewerker de inlogcodes nodig.
31	Planning	Gezien de vrije dagen en vakantieperiode verzoeken u vriendelijk om een week uitstel, dus indiening op 6 juni. Wilt u dit toestaan? Zo niet, waarom niet?	Niet akkoord. NHL Stenden wenst dit aanbestedingsproces in het belang van Inschrijvers voor de officiële zomervakantie geheel af te ronden. Een week uitstel zou dit uitgangspunt in gevaar kunnen brengen en vinden wij daarom onwenselijk.