

Nota van Inlichtingen 9 oktober 2025

Behorend bij EA Cadeauvouchers met kenmerk 201865006.028.158

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Opdrachtgever	De aanbesteding is gepubliceerd vanuit RIS. In de publicatie staat dat de klant het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is. In de stukken staat Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Wie is de klant waar de RIS de aanbesteding voor heeft uitgezet?	De RIS (vallend onder het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) zet de aanbesteding uit voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport - specifiek voor de directie Organisatie, Bedrijfsvoering en Personeel. Zie ook paragraaf 2 in het Beschrijvend document.
2	E26 (EGI-waarborg)	<p>Eis 26 luidt: De Cadeauvoucher die vanuit naam van de Opdrachtnemer wordt uitgegeven is voorzien van een EGI (Elektronisch Geld Instelling)-waarborg.</p> <p>Aan deze eis kunnen alleen een beperkt aantal bedrijven die enkel cadeaukaarten aanbieden voldoen. In uw programma van eisen stelt u dat u een webshop wilt waar uw medewerkers de cadeauvoucher kunnen omzetten in 1 of meerdere cadeaukaarten. Er zijn slechts enkele cadeaukaarten die EGI hebben. Dit zorgt voor een beperkte keuzevrijheid. Bovendien zijn dit cadeaukaarten met zeer lage marges waardoor het voor veel partijen ook geen winstgevend project kan worden. Wij willen u vragen om deze eis te laten vervallen omdat u hiermee partijen uitsluit en slechts enkele cadeaukaarten, met zeer lage marges, in het assortiment kunt krijgen.</p>	<p>De Opdrachtgever behoudt Eis 26: De Cadeauvoucher die vanuit naam van de Opdrachtnemer wordt uitgegeven is voorzien van een EGI (Elektronisch Geld Instelling)-waarborg.</p> <p>We vinden het belangrijk dat de ontvanger garantie heeft op het saldo van de Cadeauvoucher waarbij het saldo altijd inwisselbaar is en niet komt te vervallen. We eisen daarom dat de Cadeauvoucher voorzien is van een EGI-waarborg. Dit doen we omdat ervaring leert dat de ontvanger van een Cadeauvoucher het saldo pas (veel) later inwisselt voor een Cadeaukaart. Op deze manier bewerkstelligen we garantie op het behoud van het saldo in de situatie waarin de Opdrachtnemer met faillissement in aanraking komt.</p> <p>We benadrukken dat het hierbij gaat om de EGI-waarborg op de Cadeauvoucher die in eigen naam wordt uitgegeven. De Cadeaukaarten waar de ontvanger uit kan kiezen hoeven dus niet over deze waarborg te beschikken.</p> <p>Daarbij willen we u wijzen op recentelijke gebeurtenissen (nieuwsbericht: https://www.ad.nl/economie/als-geschuif-met-geld-niet-meer-houdbaar-is-barst-de-bom-bij-bedrijf-achter-tegoedkaarten~a7a9fe00/) waarbij een leverancier van cadeaukaarten failliet is gegaan waarbij veel gemeenten tonnen aan geld kwijt zijn. Dit risico voorkomen we met het stellen van de EGI-waarborg.</p> <p>Andere alternatieve geschiktheidseisen achten wij niet passend en sluitend. Wij zijn een overheidsinstantie, willen zo min mogelijk risico lopen en wij willen zorgvuldig omgaan met het geld van de belastingbetaler. Solvabiliteit en een accountantsverklaring geven minder zekerheid over de toekomst dan een EGI-waarborg.</p>

3	E24	<p>"Eis 24. De Opdrachtnemer stemt van tevoren af met de Opdrachtgever wanneer een bestelling digitaal verzonden wordt zodat Opdrachtgever de bestelling kan aankondigen bij ICT (i.v.m. mails die terechtkomen in de spambox)." Deze eis komt over als een lastenverhoging bij zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever. Bij het plaatsen van een bestelling is het logisch dat deze verzonden wordt. Graag zien we een andere oplossing voor het probleem van mails die in spambox terecht komen. Jullie zouden hier een korte vraagstelling over kunnen formuleren in het Plan van aanpak waarin ondernemers een oplossing kunnen aandragen voor dit probleem. Dit in het kader van een lastenverlaging aan de kant van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.</p>	<p>We benadrukken dat het hierbij enkel gaat om bulkbestellingen (dit betreft 1x per jaar). De Opdrachtgever vraagt afstemming met de Opdrachtnemer wanneer de bulkbestelling wordt verzonden. De Opdrachtgever zorgt daarna voor tijdige interne communicatie waarbij medewerkers zich bewust zijn van de mogelijkheid van de spambox.</p> <p>Wij passen het Subgunningscriterium kwaliteit 1: Plan van aanpak daarom niet aan.</p>
4	Bijlage F	<p>Bijlage F is geen actueel bestand. Jullie stellen er bijvoorbeeld het volgende in "Op dit moment vinden de voorbereidingen plaats voor de realisatie van dit catalogus platform. De verwachting is dat deze eind 2021/begin 2022 beschikbaar is." Graag ontvangen we dit bestand met een upgrade naar de huidige situatie</p>	<p>We laten de Eisen omtrent Bijlage F (Catalogus platform elektronisch bestellen en factureren) vervallen, omdat we op dit moment niet beschikken over een geüpdated versie.</p> <p>Uiteraard blijft het aansluiten op een catalogus voor ons als Opdrachtgever zeer wenselijk. We vragen u daarom - wanneer de interne organisatie van de Opdrachtgever zo ver is - mee te denken in mogelijkheden en u zich hier voor in te zetten. We zullen u hierbij uiteraard niet op kosten jagen of te grote inspanningen vragen.</p>
5	E26 (EGI-waarborg)	<p>Inschrijver begrijpt dat de Aanbestedende dienst het belangrijk vindt dat het saldo van de cadeauvoucher altijd inwisselbaar is en niet komt te vervallen in het geval van een faillissement van de opdrachtnemer.</p> <p>Het verplicht stellen van een EGI waarborg is echter niet de enige manier om dit risico te beperken. Sterker nog, het zorgt voor een sterke reductie in het aantal mogelijke inschrijvers, omdat niet iedere aanbieder zich wil verbinden aan de EGI waarborg. Omdat het niet wijd verbreid is, is het ook niet marktconform en gebruikelijk om dit waarborg verplicht te stellen.</p> <p>Er zijn daarbij voldoende alternatieve mitigerende maatregelen om het risico op een faillissement te beperken. Deze worden ook door andere publieke organisaties toegepast.</p> <p>Wij vragen de Aanbestedende dienst om ook de volgende eisen toe te voegen en als voldoende waarborg te beschouwen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Een minimale gemiddelde solvabiliteit van 20% over de twee meest recente jaarrekeningen -Een goedkeurende samenstellings/accountantsverklaring over de twee meest recente jaarrekeningen. 	<p>Zie beantwoording vraag 2.</p>

6	Beschrijvend document, 3.2 EGI	U geeft als argument voor uw EGI-eis aan dat het saldo hiermee altijd inwisselbaar is. Wij wijzen u erop dat het EGI-waarborg niet gaat over de geldigheid van de cadeaувoucher. Bedoelt u dat de voucher én het EGI-waarborg dient te hebben en daarnaast ook altijd inwisselbaar is? Dit laatste is hoogst ongebruikelijk en wijkt af van de wettelijke richtlijnen. Graag uw toelichting.	Wij zijn ons ervan bewust dat het niet over de geldigheid gaat. Het gaat om een waarborg dat door het door de overheid betaalde bedrag van een Cadeaувoucher de waarde blijft behouden en niet afhankelijk is van risico's. Uiteraard houden wij ons verder aan de wettelijke termijn van het inwisselen.
7	E2	Wat bedoelt u precies met de term opwaarderen bij deze eis?	We laten deze Eis vervallen.
8	E26 (EGI-waarborg) en BD	U vraagt een algemene kaart. Alleen de VVV-bon en Your Gift card hebben een EGI-waarborg. Dit komt neer op een verkapte merkverwijzing. Uw doel uit §3.2 (saldo-bescherming/insolventiebestendigheid) rechtvaardigt niet dat middel; wij verzoeken daarom de eis integraal te verwijderen.	Zie beantwoording vraag 2.
9	Vraag voor uitstel	Pas bij de publicatie van de NvI weten wij of u de EGI-eis laat vervallen, waardoor het voor ons alsnog opportuun wordt om in te schrijven. Er zitten slechts 15 dagen tussen de geplande Nota van Inlichtingen en de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. We verzoeken u vriendelijk om twee weken uitstel.	We behouden Eis 26 (EGI-waarborg) en we zien daarom ook geen reden om de planning aan te passen.
10	E7	Opdrachtnemer dient incidenteel geactiveerde, maar niet uitgereikte Cadeaувouchers retour te nemen zonder daarvoor kosten in rekening te brengen. Hoeveel vouchers betrof dit in 2024 en betreft het alleen digitale cadeaувouchers of ook de fysieke cadeaувouchers?	We laten deze Eis vervallen.
11	E3	Opdrachtnemer dient binnen 3 dagen bestelde fysieke cadeaувouchers uit te leveren. Hoeveel bestellingen en afleveradressen van fysieke cadeaувouchers betrof het in 2024	In 2024: - aantal fysieke leveringen: 532, gemiddelde ordergrootte: 13,5 stuks - aantal digitale bestellingen: 222, gemiddelde ordergrootte: 57,5 stuks
12	BD 3.1. en 3.2.	U vraagt om een cadeaувoucher die breed inwisselbaar is én een EGI-waarborg heeft. Wij willen met onze algemeen breed besteedbare cadeaukaart met EGI-waarborg inschrijven. Deze cadeaukaart kan de ontvanger -na activatie- direct en zonder om te wisselen besteden in meer dan 18.000 online en fysieke winkels. Oók kan men deze omwisselen voor een andere cadeaukaart. Is het toegestaan dat wij met deze cadeaukaart kunnen inschrijven?	We kunnen en gaan nu niet referenties inhoudelijk beoordelen. Belangrijk is dat u met uw referenties aantoont dat u beschikt over de/alle beschreven ervaring genoemd in hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document. Als u hierover beschikt nodigen we u graag uit om in te schrijven.

13	BD 4.3.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	U vraagt om een referentie dat inschrijver ervaring heeft met (1) het leveren van Cadeauvouchers waarbij de ontvanger de keuze voor een cadeaukaart maakt en (2) cadeauvouchers voor 1 of meerdere Cadeaukaarten die breed inwisselbaar zijn. In onze vorige vraag hebben wij aangegeven dat wij willen inschrijven met een Algemeen breed besteedbare cadeaukaart met EGI-waarborg die direct besteedbaar is in meer dan 18.000 fysieke en online winkels, maar ook omgewisseld kan worden voor een specifieke cadeaukaart zoals BOL.com. Onze Algemeen breed besteedbare cadeaukaart leveren wij aan duizenden grote en kleine organisaties/bedrijven in Nederland. Mogen wij deze gebruiken als referentie om onze bekwaamheid aan te tonen?	We kunnen en gaan nu niet referenties inhoudelijk beoordelen. Belangrijk is dat u met uw referenties aantoont dat u beschikt over de/alle beschreven ervaring genoemd in hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document. Als u hierover beschikt nodigen we u graag uit om in te schrijven.
14	E7	U vraagt om de (incidenteel) geactiveerde maar niet uitgereikte Cadeauvouchers retour zonder daarvoor kosten in rekening te brengen. Kunt u dit nader toelichten, en hoe vaak dit kan voorkomen per jaar? Reden is dat dit veel administratief werk vergt -naast kosten vanuit Intersolve die het betalingsverkeer verzorgt- omdat de retouren uit een batch gestuurde cadeaukaarten komt, kaart voor kaart moet handmatig worden gecontroleerd op waarde, de order moet geheel worden gecrediteerd en een nieuwe via het leveranciersportaal moet worden ingediend.	We laten deze Eis vervallen.
15	BD 5.3.3	De digitale Cadeauvouchers wilt u kunnen voorzien met een volledig door u aangeleverd e-mailbericht met logo van het ministerie. Geldt dit voor alle bestellingen door het jaar heen of voor een specifieke periode? Dit betekent namelijk maatwerk waarbij afstemming nodig is met opdrachtgever voor goedkeuring. Als dit repeterend door het jaar kan plaatsvinden betekent dit een significante kostenstijging. Voor door het jaar heden bieden wij wel de mogelijkheid dat besteller bij kleine bestellingen zelf snel en eenvoudig dit in de bestelomgeving kan doen. Voor bestellingen van meer dan 500 stuks kunnen wij dit verzorgen. Kan OBP hiermee akkoord gaan?	Dit is alleen van toepassing bij bulkbestellingen (1x per jaar).
16	BD 5.3.3	Er mogen voor de fysieke cadeauvouchers geen kosten worden berekend voor huisstijlverpakking en persoonlijk bericht in de veel voorkomende categorieën. Dit is maatwerk en brengt significante kosten met zich mee. Een thema envelop kost €0,99 per stuk en een persoonlijk kaartje ook €0,99. Als dit ook in de huisstijl gewenst is, zijn de kosten nog hoger. Dit moet dan af van de flinterdunne commissie die wordt verkregen op de levering van de cadeaukaarten. Kunt u aangeven over welke aantallen we hier spreken, dan wel dat er een prijs mag worden berekend voor de gewenste verpakkingen?	We benadrukken dat het in Subgunningscriterium kwaliteit 3: Standaardontwerpen gaat om de mogelijkheden die de Opdrachtnemer standaard beschikbaar stelt voor de Opdrachtgever. Het is aan de Inschrijver om een passend aanbod te doen wat tot deze standaardmogelijkheden behoort. Voor uw beeldvorming: in 2025 (tot en met heden) is 3,8% van de bestellingen voorzien van een afwijkende verpakking of kleine aanpassing in het design.