

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding: Selectiefase Fullservicebureau contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk
Aanbestedingsnummer: CDR-1216227
Datum: 8 januari 2026



Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
63	Drukwerk & Logistiek	Wat is de huidige omvang van het op te slaan drukwerk? (aantal SKU's, m³, locatie)	Conform het antwoord op vraag 25 van de eerste Nota van inlichtingen is er op dit moment geen opslag mogelijk bij de huidige drukkerij.
64	Drukwerk & Logistiek	Hoe vaak worden er gemiddeld bestellingen gedaan per maand/jaar?	Dit zal variëren van 5 tot 10 x per week / maand door onze opvanglocaties, afhankelijk van het aantal producten. Gemiddeld worden er per jaar ongeveer 200 bestellingen geplaatst.
65	Drukwerk & Logistiek	Wat zijn de gemiddelde oplages per product?	De oplage varieert van 300 tot 10.000 stuks. In de gunningsfase zal er een prijzenblad met artikellijst worden weergegeven met een weging.
66	Drukwerk & Logistiek	Waar moet de opslag bij voorkeur gevestigd zijn? (centraal Nederland?)	Opdrachtgever heeft nog geen standaardproducten die zij doorgaans opslaat, Opdrachtgever wil in de toekomst de mogelijkheid hebben producten bij Opdrachtnemer op te slaan. De opslaglocatie maakt geen onderdeel uit van de selectie of gunning en is afhankelijk van de capaciteit van de te selecteren Opdrachtnemer.
67	Contentcreatie	Hoeveel verschillende talen wordt er gemiddeld in geschreven naast Nederlands en Engels?	Conform het antwoord op vraag 37 van de 1e nota van inlichten is hier geen sprake van. Indien dit nodig is, gaat dit via het vaste vertaalbureau van Opdrachtgever.
68	Contentcreatie	Wat is de verhouding tussen nieuwe content schrijven vs. herschrijven bestaande content?	De verwachte globale inschatting is 80 (nieuw)/20 (herschrijven).
69	Contentcreatie	Hoeveel contentproducties gemiddeld per maand/jaar?	De verwachte globale inschatting is enkele tientallen per jaar.
70	Grafisch ontwerp	Wat is het gemiddelde aantal ontwerpprojecten per maand/jaar?	De verwachte globale inschatting is 200 projecten per jaar.
71	Organisatie & Proces	Wat zijn de gemiddelde doorlooptijden per type opdracht die jullie nu hanteren?	Opdrachtgever werkt graag met een planning. De doorlooptijd inclusief briefing, revisies tot afronden uitvoering varieert afhankelijk van de specifieke opdracht en kan variëren van 1 tot 2 weken tot enkele maanden.
72	Flexibiliteit & Groei-krimp	Wat waren de grootste pieken en dalen in opdrachten in afgelopen 3 jaar?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 5 in de 1e nota van inlichtingen.
73	Flexibiliteit & Groei-krimp	Hoeveel locaties zijn er momenteel en wat is de verwachting voor komende jaren?	Zie hiervoor: https://www.coa.nl/nl/lijst/capaciteit-en-bezetting . Opdrachtgever is een groei en krimporganisatie en kan geen verwachting geven van haar toekomstige omvang,
74	Flexibiliteit & Groei-krimp	Hoe snel moet de opdrachtnemer kunnen opschalen bij onverwachte groei?	Conform paragraaf 1.1 en 1.5 verwacht Aanbestedende dienst dat marktpartijen die een Verzoek tot deelname indienen flexibel genoeg zijn om de groei en/of krimp die in ieder geval binnen de scope van deze aanbesteding valt op te kunnen vangen. Hierbij wijst Opdrachtgever erop dat zowel groei als krimp kunnen leiden tot een stijging van de communicatiebehoefte van Opdrachtgever.
75	Social Return	Hoe wordt de 5% social return berekend en gerapporteerd? (uren, omzet?)	Social return maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van de gunningsleidraad en het Programma van Eisen hierover vragen zijn dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase
76	Social Return	Welke doelgroepen hebben jullie voorkeur voor social return?	Social return maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van de gunningsleidraad en het Programma van Eisen hierover vragen zijn dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase
77	Social Return	Zijn er lopende samenwerkingen met sociale ondernemingen die we zouden kunnen voortzetten?	Nee.
78	Beveiliging & Privacy	Moeten medewerkers een VOG hebben?	Medewerkers en vrijwilligers in dienst bij Opdrachtgever wel. Opdrachtnemer hoeft dit niet.
79	Implementatie	Wat zijn de belangrijkste succesfactoren vanuit eerdere samenwerkingen?	De kwaliteit van de producten, flexibiliteit, korte lijntjes, creatief.
80	Implementatie	Zijn er specifieke leerpunten uit de huidige contractperiode die we moeten weten?	Wisselende contactpersonen zorgen voor minder continuïteit, onvoldoende communicatie over vertragingen, lange doorlooptijden.

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding: Selectiefase Fullservicebureau contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk
Aanbestedingsnummer: CDR-1216227
Datum: 8 januari 2026



Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
81	Ontwerpkwaliteit & Capaciteit	Wat is het minimale opleidingsniveau/ervaring dat jullie verwachten van de grafisch ontwerpers die aan jullie opdrachten werken? (junior, medior, senior, art director niveau?)	Opdrachtgever verwacht dat verschillende niveaus beschikbaar zijn en dat Opdrachtnemer afhankelijk van de opdracht het meest passende niveau inzet.
82	Ontwerpkwaliteit & Capaciteit	Hoe belangrijk is de strategische ontwerpinput versus de uitvoerende DTP-werkzaamheden in jullie huidige samenwerking? (verhouding in %, of in type opdrachten?)	Opdrachtgever verwacht minder strategisch werk en meer DTP werk, verhouding 30:70.
83	Ontwerpkwaliteit & Capaciteit	Kunnen jullie concrete voorbeelden geven van situaties waarin de opdrachtnemer jullie heeft moeten adviseren om af te wijken van de huisstijl, en hoe belangrijk is die adviesfunctie?	Hier is geen sprake van.
84	Ontwerpkwaliteit & Capaciteit	Wat is de verhouding tussen maatwerkopdrachten (specials, unieke concepten) en herhalende producties (zoals aanpassen van standaard flyers) in jullie jaarlijkse behoefte?	Opdrachtgever heeft een deel herhalende opdrachten, zoals jaarverslag en jaarplan, flyers voor de AZC dag. De middelen kunnen standaard zijn, maar de invulling is vervolgens maatwerk.
85	Huisstijlbewaking	Wie is er momenteel binnen COA eindverantwoordelijk voor het bewaken van de huisstijl - ligt die verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer of bij COA zelf?	Deze eindverantwoordelijkheid ligt bij Opdrachtgever, maar Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan in de aangeboden ontwerpen.
86	Huisstijlbewaking	Hoe vaak komt het voor dat jullie opdrachten krijgen van verschillende afdelingen die tegelijk lopen, en hoe wordt dan de consistentie gewaarborgd?	Het is voor Opdrachtgever niet duidelijk op welke consistentie vraagsteller doelt.
87	Huisstijlbewaking	Verwachten jullie dat de opdrachtnemer proactief signaleert wanneer aangeleverd materiaal niet aan de huisstijl voldoet, ook als dat niet expliciet gevraagd is?	Het is voor Opdrachtgever niet duidelijk op welke aangeleverd materiaal vraagsteller doelt.
88	Huisstijlbewaking	Wat verwachten jullie van de opdrachtnemer als een interne opdrachtgever vraagt om bewust af te wijken van de huisstijl? (mediërende rol, adviserende rol, uitvoerende rol?)	Opdrachtgever werkt met briefingsformulieren die eerst langs de huisstijlcoördinator gaan alvorens de opdrachtnemer deze ontvangt voor een offerte-aanvraag.
89	Spanningsveld Strategie vs Uitvoering	Verwachten jullie dat alle drie de disciplines (content, ontwerp, drukwerk) op strategisch niveau meedenken, of mogen sommige disciplines puur uitvoerend zijn?	Opdrachtgever heeft op alle disciplines wisselend behoefte aan strategisch meedenken versus enkel uitvoerend.
90	Spanningsveld Strategie vs Uitvoering	Jullie schrijven dat het niet alleen mooi moet zijn, maar ook "functioneel en effectief in de COA-huisstijl en COA-kernwaarden" - hoe toetsen jullie of een ontwerp effectief is? (voortoetsen, testen met doelgroep, ervaring van ontwerper?)	Opdrachtgever toetst de effectiviteit van de ontwerpen met de betreffende doelgroep en collega's.
91	Spanningsveld Strategie vs Uitvoering	In hoeverre is het belangrijk dat de grafisch ontwerper begrijpt hoe design bijdraagt aan gedragsverandering bij kwetsbare doelgroepen? (of is vormgeven op basis van de huisstijl voldoende?)	Het is van belang dat Opdrachtnemer gedragsverandering begrijpt en het ontwerp hieraan bijdraagt, binnen de huisstijl.
92	Organisatie Opdrachtnemer	Wat zijn de belangrijkste valkuilen die jullie hebben ervaren in eerdere samenwerkingen bij het combineren van creatieve en productie-diensten?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 80 van deze nota van inlichtingen.
93	Organisatie Opdrachtnemer	Als er verschillend kwaliteitsniveau zit tussen de disciplines (bijvoorbeeld sterke contentcreatie maar minder sterk ontwerp, of andersom), hoe weegt dat mee in jullie beoordeling?	Het is Opdrachtgever niet duidelijk aan welke beoordeling vraagsteller refereert. Er is in de selectiefase enkel sprake van beoordeling van de twee gevraagde visies.

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding: Selectiefase Fullservicebureau contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk
Aanbestedingsnummer: CDR-1216227
Datum: 8 januari 2026



Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
94	Social Return	Bij de social return eis (5% van opdrachtwaarde): hoe wordt dit berekend bij een fullservice opdracht? Telt alleen de arbeidsintensieve content/ontwerp mee, of ook de productiekosten van drukwerk?	De 5% social return maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van het Programma van Eisen vragen zijn ten aanzien van deze eis dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase stellen.
95	Social Return	Mogen we een of meerdere mensen die bij het COA opgevangen worden betrekken bij de ontwikkeling van een of meerdere communicatiemiddelen? Bijvoorbeeld als focusgroep, klankbord of voor het uitvoeren van een of meerdere middelen als zij dtp-vaardigheden bezitten.	Nee, Opdrachtgever heeft hier eigen instrumenten voor.
96	Bestelportaal	Welke eisen stellen jullie aan het bestelportaal? Gaat het om het zelf kunnen vervaardigen van middelen in het portaal of nieuwe items bestellen of uitsluitend het herbestellen van reeds ontworpen en gedrukte middelen?	Het bestelportaal maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van het Programma van Eisen vragen zijn ten aanzien van het bestel dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase stellen.
97	Bestelportaal	Hoe belangrijk is het bestelportaal in jullie beoordeling?	Het bestelportaal maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van het Programma van Eisen vragen zijn ten aanzien van het bestelportaal dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase stellen.
98	Bestelportaal	Welke wensen hebbenn jullie mbt het bestelportaal? Wat zouden jullie erg graag willen kunnen?	Het bestelportaal maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van het Programma van Eisen vragen zijn ten aanzien van het bestelportaal dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase stellen.
99	Communicatie & Doelgroep	Hoe ziet de doelgroep eruit waar middelen voor ontwikkeld moeten worden? En waar bevinden zij zich?	Opdrachtgevers heeft diverse doelgroepen: bewoners, keten- en samenwerkngspartners, omwonenden, politiek, medewerkers, etc.
100	Social Return	In de aanbesteding wordt een budget van 2,5 miljoen euro genoemd en een cijfer van 5% voor social return. Is deze 5% van de 2,5 miljoen? Want dat is een behoorlijk groot bedrag. Kunnen jullie dan aangeven hoe de 5% besteed moet worden? En is dat op basis van uren of is het 5% van het bedrag van 2,5 miljoen?	De 5% social return maakt geen onderdeel uit van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het verstrekken van de gunningsleidraad en het PVE hierover vragen zijn dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase stellen.
101	Budget	Wat is het budget dat per jaar besteed wordt aan drukwerk?	Er is geen sprake van budget. De spendgegevens zijn weergegeven in paragraaf 1.5 opdrachtwaarde.
102	Budget	Wat is het budget dat per jaar besteed wordt aan vormgeving?	Er is geen sprake van budget. De spendgegevens zijn weergegeven in paragraaf 1.5 opdrachtwaarde.
103	Budget	Wat is het budget dat per jaar besteed wordt aan content (tekst)?	Er is geen sprake van budget. De spendgegevens zijn weergegeven in paragraaf 1.5 opdrachtwaarde.
104	Bestelportaal	Waarom vinden jullie werken met SKU-nummers belangrijk? Is een andere - vergelijkbare - oplossing mogelijk?	Dit is niet noodzakelijk, een andere vergelijkbare oplossing is ook mogelijk.
105	Bestelportaal	Willen jullie zelf een communicatiemiddel kunnen maken in het bestelportaal?	Nee, dit is niet nodig. Opdrachtgever heeft graag dat Opdrachtnemer dit uitvoert.
106	Budget	Is in het budget rekening gehouden met portokosten? Zijn de bedragen inclusief portokosten?	Er is geen sprake van budget. De genoemde spendbedragen zijn inclusief portokosten.
107	Budget	In 2024 was het budget 1,8 miljoen euro; waarom is dat nu verhoogd naar 2,5 miljoen euro? Wat gaat er in 2026 anders zijn ten opzichte van de vorige periode?	Er is geen sprake van budget. Conform de uitwerking van de spendgegevens weergegeven in paragraaf 1.5 opdrachtwaarde is de prognose gebaseerd op de ontwikkeling van de spend gedurende de afgelopen jaren.

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding: Selectiefase Fullservicebureau contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk
Aanbestedingsnummer: CDR-1216227
Datum: 8 januari 2026



Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
108	Social Return	Zien jullie beschut werk ook als social return?	Ja. Opdrachtgever merkt op dat social return geen onderdeel uitmaakt van de selectiefase. Indien er in de gunningsfase na het vertrekken van het Programma van Eisen vragen zijn ten aanzien van deze eis dan kunnen inschrijvers deze in de nota van inlichtingen behorende bij de gunningsfase stellen
109	Leidraad	U heeft na de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen ook een gewijzigde selectieleidraad gepubliceerd. Kunt u aangeven welke wijzigingen dit document bevat t.o.v. de eerste selectieleidraad?	Gegadigden kunnen dit zelf teruglezen in zowel de Nota van Inlichtingen als in de Selectieleidraad, waarin is gewerkt met wijzigingen aan.
110	Leidraad	Mogen we een voorblad en inhoudsopgave gebruiken zonder dat dit meetelt voor de maximaal aantal A4 bij beantwoording van criteria?	Dat is akkoord. Aanbestedende dienst merkt hierbij op dat geen enkele informatie dat op deze pagina's staat weergegeven wordt meegenomen in de beoordelen. Het vermelden van linkjes hierop is niet toegestaan.
111	Planning	De doorlooptijden zijn relatief kort. Zo zit er tussen publicatie tweede nota van inlichtingen en indienen slechts 9 werkdagen. Ook valt een deel van de planning tegelijkertijd met een periode van hoge werkdruk (einde jaar), de kerstvakantie en feestdagen. Wij willen u daarom vragen of u wat verlichting in de planning kan bieden en beroep doen op uw redelijkheid en proportionaliteit. Bent u eventueel bereid om de inleverdatum met één of twee weken uit te stellen? Dit geeft bureaus de mogelijkheid om een kwalitatieve goede inschrijving in te leveren zodat u ook een goede overweging kunt maken,	Aanbestedende dienst is niet akkoord en handhaaft de gestelde termijnen.
112	Kerncompetentie 2	Bij kerncompetentie 2 wordt het volgende omschreven: "Gegadigde maakt aantoonbaar ervaring te hebben met het als fullservicebureau voeren van projectmanagement over verschillende disciplines voor één opdrachtgever". Worden met de verschillende disciplines contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk bedoeld?	Dat klopt.
113	Selectieleidraad Paragraaf 4.3 en 4.4 – Selectiecriteria en wijze van beoordeling. / n.a.v. het antwoord op vraag 55/56 in de NvI 2.	U geeft aan dat per selectie criterium maximaal één A4 mag worden gebruikt, inclusief afbeeldingen, in lettertype Arial 10. Om de beantwoording voldoende volledig en zorgvuldig te kunnen doen, zouden wij graag meer ruimte krijgen. Bent u bereid het maximale aantal pagina's per criterium te verruimen naar twee A4, of het gebruik van een kleiner lettertype toe te staan (bijvoorbeeld Arial of Verdana 9)?	Ten aanzien van selectie criterium 1 verruimt Opdrachtgever de vormvereisten door aan de maximum 1 A4 tekst de mogelijkheid toe te voegen om de creatieve visie aan te vullen met een bijlage in beeld van maximaal 1A4. De overige vormvereisten blijven gehandhaaft. Het is gegadigden dus toegestaan naast de maximaal 1A4 tekst een bijlage van 1A4 toe te voegen om haar creatieve visie in beeld weer te geven. Opdrachtgever handhaaft voor selectie criterium 2 de gestelde vormvereisten, van één A4 tekst. Alle gestelde vereisten ten aanzien van lettertype en grootte blijven gehandhaaft. De selectie leidraad is op dit punt aangevuld. Zie hiervoor de op basis van deze Nota van Inlichtingen gewijzigde selectie leidraad.
114	1.Kerncompetenties / n.a.v. het antwoord op vraag 31 in de NvI	U geeft aan dat de gegadigden aantoonbaar moeten maken dat ze ervaring hebben met het leveren van alle drie de diensten, contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk, aan één opdrachtgever. Binnen het onderdeel drukwerk is "opslag en voorraadbeheer" echter zeer specifiek en relatief zeldzaam. Kunt u bevestigen dat dit onderdeel niet hoeft mee te tellen bij het aantonen van de vereiste ervaring?	Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat ten aanzien van de referentie-eis geen sprake hoeft te zijn van het opslaan van drukwerk. Dit is aangevuld in het op basis van deze Nota van inlichtingen gewijzigde Selectie leidraad.

Nota van Inlichtingen 2

Betreft de aanbesteding: Selectiefase Fullservicebureau contentcreatie, grafisch ontwerp en drukwerk
Aanbestedingsnummer: CDR-1216227
Datum: 8 januari 2026



Vraagnr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
115	Selectiecriteria	Is het akkoord om een voorblad toe te voegen aan de selectiecriteria S1 en S2?	Dat is akkoord. Aanbestedende dienst merkt hierbij op dat geen enkele informatie dat op deze pagina's staat weergegeven wordt meegenomen in de beoordeling. Het vermelden van linkjes hierop is niet toegestaan.
116	Bijlage E	Is er een maximale lengte vastgesteld voor het invullen van de omschrijving van de referentieopdracht?	Gegadigde dient bijlage E te gebruiken voor het beantwoorden van geschiktheidseis 3, referenties. Er is geen maximale lengte vastgesteld voor het invullen van de omschrijving van de referentieopdracht. Aanbestedende dienst merkt op dat de referentie niet gewaardeerd wordt en dat de beschrijving enkel als doel heeft aantoonbaar te maken aan de gestelde geschiktheidseis te voldoen. Een extra lange beschrijving heeft geen toegevoegde waarde.
117	Selectieleidraad Paragraaf 1.2 -Beschrijving van de opdracht	Indien u geen verlenging van de raamovereenkomst af roept, op welke wijze zal in de periode tussen 1 mei 2026 en 15 juli 2026 worden voorzien in de behoefte aan dtp en drukwerk?	Opdrachtgever verlengt de huidige raamovereenkomst tot 1 juni 2026, tussen 1 juni 2026 en 15 juli 2026 wordt een overbruggingsovereenkomst afgesloten om de behoefte aan DTP en drukwerk te dekken, tot de ingangsdatum van de raamovereenkomst behorend bij onderhavige aanbesteding.
118	Selectieleidraad Paragraaf 1.2 -Beschrijving van de opdracht	De overbrugging van de raamovereenkomst "Grafische Dienstverlening en Sourcing" loopt af op 1 mei 2026. Dit contract kent de mogelijkheid tot verlengen van telkens 2 maanden. Gaat u daarvan gebruik maken?	Opdrachtgever heeft een eigen raamovereenkomst Grafische Dienstverlening die afloopt op 15 juli 2026, waarna de raamovereenkomst van onderhavige aanbesteding aanvangt.
119	TenderNed	In het indienportaal zie ik geen aparte uploadvelden voor Bijlage E (referentieformulieren). Klopt het dat deze onder "Overige bestanden" moeten worden toegevoegd? Daarnaast zie ik geen uploadmogelijkheid voor een Gedragsverklaring Aanbesteden en een uittreksel KvK. Begrijp ik goed dat deze documenten in deze selectiefase nog niet hoeven te worden aangeleverd?	Conform paragraaf 3.4 van de selectieleidraad wordt de winnende Gegadigden (inclusief alle leden van een Samenwerkingsverband en derden) verzocht het GVA te overleggen na de selectie en conform paragraaf 3.5.1. dient het uittreksel KVK bij het verzoek van deelneming te worden ingediend. Dit kan bij overige bestanden.