



Ministerie van Justitie en Veiligheid

## Nota van Inlichtingen

# Europese aanbesteding

**Eindejaarsgeschenken  
ten behoeve van de Raad voor de Kinderbescherming**

### **Openbare Procedure**

Referentie	6837112
Versie	1.0
Datum	27 maart 2026

VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP HET BESCHRIJVEND DOCUMENT			
Nr.	Paragraaf	Vraag	Antwoord
1	Paragraaf 2.4 - Beoogde planning	Op 17 juli is opgenomen dat de opdracht volledig operationeel conform voorwaarden overeenkomst dient te zijn. Mogen we er vanuit gaan dat de start van de implementatie hiermee volledig opgestart dient te zijn maar bijvoorbeeld het assortiment en de webshop nog niet definitief staan? Dit aangezien deze dienstverlening van eindejaarsgeschenken pas ruim 4 maanden later live hoeft te zijn.	<p>Dat klopt, de webwinkel en het assortiment dienen uiterlijk op 1 december van het desbetreffende jaar volledig operationeel te zijn. De webwinkel dient gereed te zijn voordat Opdrachtnemer de Waardebon verstuurd naar Bestellers. (zie Eis 2.6 van het Programma van Eisen).</p> <p>De demo-omgeving (Wens 1) dient een afspiegeling te zijn van de webwinkel.</p>
2	Wens 1	Jullie geven een minimaal aantal geschenken aan per productgroep. Zit er ook een maximum aantal aan per productgroep bij inschrijvingen?	<p>Opdrachtgever heeft de volgende aanpassing gedaan in het <i>Beschrijvend Document versie 2.0</i> bij Wens 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimaal 2 en maximaal 4 verschillende traditionele eindejaarspakketten (hoofdstuk 4 van het Programma van Eisen)</li> <li>- Minimaal 3 en maximaal 6 verschillende fysieke eindejaarsgeschenken per productgroep (hoofdstuk 5 van het Programma van Eisen)</li> <li>- 5 verschillende goede doelen (hoofdstuk 6 van het Programma van Eisen)</li> <li>- 10 verschillende digitale cadeaubonnen (hoofdstuk 7 van het Programma van Eisen)</li> </ul> <p>In de wensen wordt er niet beoordeeld op het aantal geschenken dat wordt aangeboden. Inschrijver dient zich voor de inrichting van de demo-omgeving van de Webwinkel wel te houden aan bovenstaande bandbreedte.</p>
3	Wens 1	Wat bedoelen jullie met beeldgebruik dat past op één pagina? Kunnen jullie hier een concreet voorbeeld van geven?	<p>"Beeldgebruik dat past op één pagina" houdt volgens Opdrachtgever in dat de pagina scherm vullend is, zodat de gebruiker niet horizontaal hoeft te scrollen om de volledige content op het beeldscherm te zien.</p>

<b>4</b>	Wens 1	Een van de belangrijkste onderdelen van het eindejaarsgeschenk bij onze opdrachtgevers is het assortiment in de webshop. Ook uit evaluaties met onze klanten blijkt dat het assortiment een zeer belangrijke pijler is voor de tevredenheid van medewerkers. Binnen de huidige beoordelingssystematiek is dit onderdeel echter niet terug te vinden. Klopt het dat het assortiment niet beoordeeld wordt?	Dat klopt, het assortiment wordt inhoudelijk niet beoordeeld.
<b>5</b>	Wens 1	Hoe kijken jullie naar de inhoud van de artikelen van het assortiment tijdens het beoordelen van wens 1? Op basis van de beoordelingsaspecten doen wij de conclusie dat enkel de webwinkel (beleving, navigatie en bestelling) en de productpresentatie van het assortiment wordt beoordeeld. Is dit correct?	Zie het antwoord op vraag 4.
<b>6</b>	Wens 2 – punt 1.	Dit gaat over de webwinkel maar zou gezien de uitvraag over de cadeauverpakking moeten gaan. Het stukje tekst onder de eerste bullet is een kopie van wens 1. Graag wens 2 opnieuw publiceren met de juiste uitvraag.	'Webwinkel' is bij Wens 2 vervangen door 'Cadeauverpakking' in het <i>Beschrijvend Document versie 2.0</i> .
<b>7</b>	Kerncompetentie 1	Wat is jullie definitie in deze kerncompetentie van 'eindejaarsgeschenken'? Zijn dit de giftboxen met waardebonnen met inloggegevens erop? Of bedoelen jullie de bestelde geschenken in de webshop? Of is beide toegestaan?	<p>Met de definitie 'Eindejaarsgeschenken' bedoelt Opdrachtgever het te bestellen geschenk door Besteller in de webwinkel.</p> <p>Het assortiment Eindejaarsgeschenken bestaat in deze Opdracht uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traditionele eindejaarspakketten;</li> <li>- losse geschenken;</li> <li>- de mogelijkheid tot doneren aan een goed doel en;</li> <li>- diverse digitale cadeaubonnen.</li> </ul> <p>Opdrachtgever benadrukt dat er een duidelijk verschil is tussen een Waardebon en een Eindejaarsgeschenk.</p> <p>Een Waardebon dient in de eerste week van december bij Opdrachtnemer gereed te zijn om te versturen naar alle Bestellers. De Waardebon bevat</p>

			<p>een unieke code waarmee er een Eindejaarsgeschenk gekozen kan worden in de webwinkel van Opdrachtnemer. De Waardebon is voorzien van een Cadeauverpakking en wordt verstuurd per post naar de Bestellers.</p>
8	Kerncompetentie 1	<p>Kerncompetentie 1 vereist aantoonbare ervaring met het leveren van eindejaarsgeschenken op minimaal 1.000 verschillende adressen binnen één opdrachtgever, inclusief klantenservice voor klachtenafhandeling en nazorg.</p> <p>Onze organisatie beschikt over aantoonbare ervaring met de uitgifte van circa 4.300 cadeaukaarten binnen één opdrachtgever, met een jaarlijkse waarde boven de gestelde minimumeis van € 50.000,- exclusief btw.</p> <p>Binnen deze constructie ontvingen medewerkers een cadeaukaart waarmee zij zelfstandig een geschenk konden kiezen. De verspreiding vond plaats via centrale uitgifte, interne distributie door de opdrachtgever en/of via digitale verzending.</p> <p>Ten aanzien van de klantenservice merken wij op dat deze uitsluitend betrekking heeft op circa 30% van het assortiment (de fysieke producten). De klantenservice en klachtenafhandeling met betrekking tot de besteding van de cadeaukaart zelf wordt verzorgd door de uitgever van de kaart.</p> <p>Onze vraag is of deze vorm van dienstverlening, waarbij wij verantwoordelijk zijn voor de organisatie en uitgifte van de cadeaukaartoplossing maar de uiteindelijke klantenservice deels bij de kaartuitgever is belegd, wordt beschouwd als voldoende passend om te voldoen aan Kerncompetentie 1.</p>	<p>Uw vraag is voor Opdrachtgever onduidelijk en wordt als volgt geïnterpreteerd: Opdrachtgever verstaat onder "centrale uitgifte" en "interne distributie" in relatie tot een cadeaukaartoplossing dat u de Waardebonnen verstuurt naar de Opdrachtgever waarna Opdrachtgever de verdeling doet onder de eigen medewerkers. Indien u doelt op de situatie zoals Opdrachtgever hierboven in dit antwoord schetst volstaat een centrale uitgifte, interne distributie en/of uitsluitend digitale verzending <b>niet</b>.</p> <p>Bij vraag 7 is benoemd dat digitale cadeaubonnen onderdeel uitmaken van het assortiment Eindejaarsgeschenken. Deze digitale cadeaubonnen worden niet per post, maar per e-mail naar de Bestellers verzonden.</p> <p>Voor de referentieopdracht geldt dat het Eindejaarsgeschenk is geleverd op minimaal 1.000 verschillende adressen. Ter verduidelijking: onder 'adressen' wordt in dit verband verstaan: zowel postadressen als e-mailadressen van Bestellers.</p> <p>Het is voor de referentieopdracht niet vereist dat de klantenservice in eigen beheer is.</p>

9	Kerncompetentie 2	<p>Kerncompetentie 2 vereist aantoonbare ervaring met het leveren van eindejaarsgeschenken via een digitaal bestelsysteem dat minimaal 750 bestellingen in één maand kan verwerken.</p> <p>Binnen bovengenoemde opdracht maakten de ontvangers gebruik van een digitaal bestelsysteem om hun geschenk te selecteren en te bestellen via de cadeaukaartconstructie. Dit systeem is aantoonbaar geschikt voor het verwerken van grote aantallen transacties binnen korte tijdsperiodes.</p> <p>Daarnaast adviseren wij – mede in het kader van duurzaamheid en het beperken van logistieke bewegingen – om cadeaukaarten digitaal te verzenden.</p> <p>Onze vraag is of ervaring met een digitale cadeaukaartoplossing, waarbij het bestelproces en de verwerking via een digitaal platform verlopen, wordt beschouwd als passend en toereikend om te voldoen aan Kerncompetentie 2.</p>	<p>Het is voor Opdrachtgever onduidelijk wat er wordt bedoeld met een digitale cadeaukaartoplossing en cadeaukaartconstructie. Voor de beantwoording gaat de Opdrachtgever uit van de volgende interpretatie van de vraag: de Besteller ontvangt een code (digitaal of fysiek) om vervolgens via een digitaal bestelsysteem (webwinkel, e-catalogus, punch-out omgeving o.i.d.) een digitale cadeaubon te bestellen.</p> <p>Het doel van deze kerncompetentie is dat de Opdrachtnemer middels een digitaal bestelsysteem (webwinkel, e-catalogus, punch-out omgeving o.i.d.) gelijktijdig een hoog volume aan bestellingen van Eindejaarsgeschenken kan verwerken. De bestellingen van Eindejaarsgeschenken bestaan in deze Opdracht uit fysieke producten en/of digitale cadeaubonnen.</p> <p>Ter verduidelijking benadrukt Opdrachtgever het volgende over het gestelde in deze Opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- digitale cadeaubonnen maken onderdeel uit van het assortiment Eindejaarsgeschenken en mogen digitaal worden geleverd bij de Bestellers.</li> <li>- het versturen van de Waardebonnen (met een unieke code om een Eindejaarsgeschenk te bestellen in de webwinkel) dient conform het Programma van Eisen uitsluitend fysiek per postadres plaats te vinden en niet digitaal.</li> </ul>
---	-------------------	--	---

<b>10</b>		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?	De top 10 meest gekozen geschenken van het jaar 2025 zijn: 1. Fashioncheque Fashion 2. Cadeaubon Douglas 3. Cadeaubon Zalando Nederland 4. Cadeaubon Coolblue 5. Webshop Giftcard 6. Fashioncheque Beauty 7. Cadeaubon Wehkamp 8. Cadeaubon Etos 9. Goed doel 'Het Vergeten Kind' 10. Cadeaubon Decathlon
<b>VRAGEN DIE BETREKKING HEBBEN OP HET PROGRAMMA VAN EISEN</b>			
<b>Nr.</b>	<b>Eis</b>	<b>Vraag</b>	
<b>11</b>	Eis 5.2	Het is onze branche gebruikelijk om met keurmerken van Milieu Centraal te werken. Graag ontvangen we een bevestiging dat deze ook zijn toegestaan.	<p>Naar het oordeel van de Opdrachtgever heeft Milieu Centraal geen eigen keurmerk. Milieu Centraal brengt volgens Opdrachtgever in kaart hoe goed een keurmerk 'scoort'.</p> <p>Opdrachtgever accepteert een gelijkwaardig keurmerk aan het ISO type 1-milieukeurmerk (zoals gevraagd wordt in Eis 5.2), dit is verduidelijkt aan Eis 5.2. In deze Eis zijn voorbeelden opgenomen, deze voorbeelden zijn niet uitputtend benoemd.</p> <p>Inschrijver dient aan te kunnen tonen dat ten tijde van Inschrijven, Inschrijver over het gevraagde keurmerk of een daaraan gelijkwaardig keurmerk beschikt. Inschrijver dient ook de gelijkwaardigheid aan het gevraagde keurmerk aan te kunnen tonen.</p>
<b>12</b>	Eis 5.1	In deze eis noemen jullie 3 prijsgroepen. De prijsgroepen zijn geen onderdeel van de beoordelingsaspecten bij wens 1. Is het correct dat deze prijsgroepen niet ingebouwd hoeven te zijn bij inschrijvingen maar pas bij de uitvoering van de opdracht? M.a.w.: inschrijvers die deze prijsklassen nu al in de webwinkel hebben, bieden geen voordeel bij hun inschrijving t.o.v. inschrijvers die de prijsklassen nog niet in de webwinkel hebben staan.	Nee, dat is niet correct. De prijsgroepen dienen ingebouwd te zijn in de digitale demo-omgeving van de Webwinkel, omdat deze een afspiegeling dient te zijn van de operationele webwinkel.

<b>13</b>	Eis 7.2	Geschenken kunnen allerlei verschillende waardes hebben. Cadeaubonnen mogen alleen 25 of 50 euro zijn. Op deze manier hebben medewerkers weinig vrijheid. Als ze bijvoorbeeld een geschenk van 30 euro kiezen, is een cadeaukaart kiezen niet meer mogelijk. We adviseren in het kader van medewerkerstevredenheid om ook de keuzevrijheid te geven over de waarde van cadeaubonnen i.p.v. het uitvragen in 2 waardes.	De Opdrachtgever past Eis 7.2 aan naar: Het assortiment van minimaal 25 digitale Cadeaubonnen bestaan uit waardes tussen €0 en €50. De Opdrachtgever moet in ieder geval één van de volgende opties aanbieden: het gewenste bedrag kan door de Besteller vrij worden ingevoerd of worden geselecteerd in stappen van €5.
<b>14</b>	Eis 2.4	Bedoelen jullie hiermee dat de waarde in de webshop in euro's maar niet in punten weergegeven dient te worden?	De Opdrachtgever bevestigt dat de waarde in de webwinkel weergegeven moet worden in euro's en niet in punten.
<b>15</b>	Eis 9.3 en 9.4	Verzendkosten herzending factureren. In het kader van de uitvoering kunnen situaties ontstaan waarbij medewerkers hun gekozen geschenk niet tijdig ophalen bij het afhaalpunt, waardoor het pakket (automatisch) retour wordt gestuurd naar ons. Mogen wij in dergelijke gevallen de kosten voor hernieuwde verzending doorberekenen aan de betreffende medewerker of uw organisatie? Dit betreft uitsluitend de werkelijke verzendkosten die ontstaan door het niet tijdig afhalen van het geschenk.	De genoemde kosten mogen niet worden doorberekend naar de betreffende medewerker of Opdrachtgever. Alle kosten van Opdrachtnemer moeten verdisconteerd zijn in de vaste prijs van de verzilverde Waardebon á €50,-.
<b>16</b>	Eis 5.1	Wij nemen aan dat de namen van de productcategorieën niet exact overeen dienen te komen met de opgegeven categorieën? Mogen ze ook enigszins afwijken, zoals bijvoorbeeld Mode & Verzorging i.p.v. Beauty, Verzorging en Sieraden.	De benaming van een productgroep mag enigszins afwijken, mits er sprake is van een vergelijkbare benaming en dit vooraf is afgestemd met en goedgekeurd door de Opdrachtgever. Dit is toegevoegd aan de Eis.  Bij de uitwerking van Wens 1 dient u wél gebruik te maken van de benaming zoals benoemd bij Eis 5.1 in het Programma van Eisen.
<b>17</b>		Geldt er een maximum aantal keuzemogelijkheden, of geldt hoe meer hoe beter?	Zie het antwoord bij vraag 2.

<b>18</b>	Eis 12.1	<p>Veel van de klanten in onze branche betalen laat, terwijl onze inkoop logischerwijs al ver voor de levering geschiedt. We nemen onze producten af van voornamelijk MKB-ondernemingen en vinden het belangrijk om hen tijdig te betalen. Om in staat te zijn om de eigen leveranciers tijdig te betalen en een gezonde (financiële) bedrijfsvoering te voeren is het in ieders belang in de keten om tijdig de betalingen uit te voeren.</p> <p>De vraag is of jullie bereid zijn de facturatietermijn aan te passen naar volgende: 50% bij ondertekening opdracht, 40% na opening webshop, 10% restantfactuur met verrekening niet-verzilverde vouchers.</p>	<p>De Opdrachtgever gaat niet akkoord met uw voorstel en betaalt pas ná levering, in dit geval ná verzilvering van de Waardebon door Besteller.</p> <p>De verzilvering vindt plaats in de periode tussen december en maart. De leverancier mag maandelijks de verzilverde Waardebonnen factureren conform het Programma van Eisen.</p>
-----------	----------	---	--