

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1.	C1 programma van eisen	bij punt 39 wordt genoemd: De verslaglegging van het ontwikkelgesprek ligt bij de Opdrachtnemer en wordt geaccordeerd door het visitatiepanel en de opleiding. Dit wijkt af van de staande praktijk dat de verslaglegging wordt uitgevoerd door de opleiding. Het is bovendien een 'dure' oplossing. Wilt u svp overwegen om deze eis te vervangen door 'de opleiding schrijft een conceptverslag en legt dit voor aan het panel'?	<p>Nee, de eis wordt niet aangepast. De verslaglegging van het ontwikkelgesprek blijft bij Opdrachtnemer en wordt geaccordeerd door visitatiepanel en opleiding.</p> <p>Dit is ook conform de uitvoeringsregels (september 2025). Hierin staat op pagina 91: "Het panel verzorgt de rapportage over het ontwikkelgesprek."</p>
2.	C1 programma van eisen	punt 56, kunt u toelichten wat hier wordt bedoeld? Wat bedoelt u met 'een evaluatie'? Bedoelt u daarmee een visitatie, of een evaluerend gesprek na afloop? En wat bedoelt u met een 'open begroting'? In het algemeen wordt daaronder verstaan dat een leverancier kan afwijken van de begrote uren, is dat ook hoe u het ziet?	Met 'evaluatie' wordt hier het visitatie- of externe kwaliteitsbeoordelingstraject bedoeld waarvoor een nadere opdracht wordt verstrekt, niet een evaluerend gesprek na afloop. Met 'open begroting' wordt een gespecificeerde offerte conform het calculatieblad bedoeld, waarin uren, rollen, activiteiten en tarieven inzichtelijk zijn. Dit betekent niet dat Opdrachtnemer zonder voorafgaande instemming mag afwijken van de begrote uren. Afwijkingen zijn alleen mogelijk na onderbouwing en formele acceptatie door Opdrachtgever.
3.	C1 programma van eisen	punt 53: Alle geoffreerde (uur)tarieven zijn all-in, ... reiskosten... Wij stellen voor dat noodzakelijke reiskosten voor internationale reizen niet hiertoe gerekend worden, maar apart worden geoffreerd	Nee, noodzakelijke reiskosten voor internationale reizen worden niet separaat vergoed. De geoffreerde tarieven zijn all-in, inclusief reiskosten. Alleen in het geval van een expliciet verzoek van een opleiding voor een specifiek internationaal panellid kan een verzoek voor het doorbelasten van aanvullende reiskosten in worden gediend.
4.	C1 programma van eisen	punt 50: Opdrachtgever behoudt zich het recht voor panelleden (inclusief voorzitter) aan te dragen Wij stellen voor toe te voegen: opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om (gemotiveerd) de voorgedragen panelleden niet in te zetten. Wij zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van dienstverlening, en willen daarmee een final say hebben in de panelleden die worden ingezet	De voorgestelde eenzijdige 'final say' voor Opdrachtnemer wordt niet overgenomen. Wij (Opdrachtgever) zijn verantwoordelijk voor de panelvoordracht uiteindelijk en dus zou de final say bij ons moeten liggen. Wel geldt dat Opdrachtnemer gemotiveerd kan aangeven dat een door Opdrachtgever voorgedragen panellid niet inzetbaar is, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende deskundigheid, beschikbaarheid, onafhankelijkheid of strijd met NVAO-regels. Partijen treden daarover in overleg. Alleen bij akkoord van Opdrachtgever wordt het panel formeel voorgedragen.
5.	Beschrijvend document 1.3 doel	in 1.3 zegt u: tot een passende aanbieding te komen is het van belang dat een goed beeld wordt gevormd van de aard en omvang van de gevraagde dienstverlening. Wat is de omvang van de opdracht? De opdracht gaat in per 1-9-2026, maar de visitaties tot en met inleverdatum november 2027 zijn grotendeels (of allemaal) reeds gecontracteerd. Kunt u exact aangeven welke opleidingsbeoordelingen onder dit contract gaan vallen en welke reeds gecontracteerd zijn?	<p>De raamovereenkomst geldt voor nadere opdrachten waarvoor vanaf 1 september 2026 nog een offerte/opdracht moet worden opgevraagd. Reeds vóór de ingangsdatum gecontracteerde of lopende visitatietrajecten vallen niet onder deze raamovereenkomst. NHL Stenden zal, voor zover op dit moment bekend, in een lijst verduidelijken welke trajecten reeds zijn gecontracteerd en welke trajecten naar verwachting onder deze raamovereenkomst worden uitgevraagd.</p> <p>Deze lijst zal met de 2^e nota van inlichtingen worden meegestuurd.</p>

6.	Beschrijvend document 1.3	U maakt een onderscheid in Reguliere visitatietrajecten en complexe visitatietrajecten. Kunt u exact aangeven welke opleidingsbeoordelingen (naar verwachting) regulier zijn en welke complex?	NHL Stenden classificeert de verwachte opleidingsbeoordelingen niet vooraf definitief als regulier of complex. Per nadere opdracht bepaalt NHL Stenden gemotiveerd of sprake is van een regulier of complex visitatietraject. Daarbij kan onder meer worden gekeken naar omvang, aantal opleidingen, varianten, locaties, voertaal, dakpanconstructies, planning, specifieke accreditatierisico's en benodigde expertise. Wel zullen we de lijst uit het antwoord van vraag 5 aanvullen met een inschatting welke als regulier worden beschouwd en welke als complex (wel onder voorbehoud).
7.	Beschrijvend document 1.3	U stelt bij de reguliere trajecten: "opdrachtnemer die als eerste is geëindigd in de aanbesteding jaarlijks circa 50% van deze trajecten toegewezen krijgt en de opdrachtnemers die als tweede en derde zijn geëindigd ieder circa 25%". Hoe gaat deze toewijzing in z'n werk?	De toewijzing van reguliere trajecten vindt plaats door Opdrachtgever. Opdrachtgever bewaakt op jaarbasis en gedurende de looptijd de beoogde verdeling van circa 50% voor de als eerste geëindigde opdrachtnemer en circa 25% voor de nummers twee en drie. De opdrachtnemer heeft geen beslissende rol in de toewijzing, maar kan wel relevante omstandigheden melden, zoals beschikbaarheid, belangenverstremming of specifieke expertise. Complexe trajecten worden via minicompetitie uitgevraagd.
8.	Concept raamovereenkomst	In het beschrijvend document stelt u: "opdrachtnemer die als eerste is geëindigd in de aanbesteding jaarlijks circa 50% van deze trajecten toegewezen krijgt en de opdrachtnemers die als tweede en derde zijn geëindigd ieder circa 25%". Wilt u svp daarover ook een formulering toevoegen aan de raamovereenkomst?	Ja, dat is akkoord. In de raamovereenkomst zal een formulering worden opgenomen over de verdeelsleutel voor reguliere trajecten en de minicompetitie voor complexe trajecten. Reguliere visitatietrajecten worden, behoudens gemotiveerde afwijking, verdeeld volgens de beoogde verdeelsleutel waarbij de als eerste geëindigde opdrachtnemer jaarlijks circa 50% van de reguliere trajecten krijgt toegewezen en de als tweede en derde geëindigde opdrachtnemers ieder circa 25%. Complexe visitatietrajecten worden via een minicompetitie tussen de raamcontractanten uitgevraagd. Aan de verdeelsleutel kunnen geen minimale afnamegaranties worden ontleend.'
9.	Concept raamovereenkomst	In artikel 4 zegt u: In bijlage 7 is de procedure betreffende de totstandkoming van een nadere overeenkomst nader bepaald Deze bijlage hebben wij niet aangetroffen. Kunt u die toevoegen?	Ja, de ontbrekende bijlage over de procedure totstandkoming nadere overeenkomst wordt toegevoegd bij deze nota.
10.	formulier D prijsstelling	in formulier D heeft u een aantal uren vastgesteld per deel-activiteit. Daar moeten wij ons uurtarief bij invullen en zo wordt de totaalprijs berekend. Echter, wij hanteren andere aantallen uren voor desbetreffende deel-activiteiten. Daardoor komt de totaalprijs anders uit dan wat wij willen begroten. Dat kunnen we compenseren door de uurtarieven aan te passen, maar dat stemt dan weer niet overeen met onze daadwerkelijke uurtarieven. Is het mogelijk dat wij alleen de totaalprijzen invullen (i.c. cel D19 en D37)? Dit zijn immers uiteindelijk de bedragen waarop de gunning plaatsvindt	Nee, het is niet toegestaan alleen de totaalprijzen in te vullen. Inschrijvers moeten Formulier D invullen in het voorgeschreven format, inclusief de gevraagde deelprijzen/uurtarieven. De vaste uren in het prijsformulier dienen als objectieve rekenbasis voor vergelijking van inschrijvingen. Het wijzigen van het format of alleen invullen van totalen tast de vergelijkbaarheid en controleerbaarheid aan. Bij uitvoering wordt gewerkt met nadere opdrachten en gespecificeerde offertes binnen de geoffeerde maximumtarieven.

11.	Prijzenblad	Bij B, meervoudige opleidingen (2 opleidingen) zien wij in de praktijk twee verschillende configuraties. Een combinatie van (bijvoorbeeld) een Ad en een Ba is denkbaar, maar ook is denkbaar dat er twee 'aanpalende' bacheloropleidingen samen gevisiteerd worden. In het tweede geval kan het nodig zijn om een extra panellid in te zetten teneinde de benodigde kennis in het panel te hebben. Het prijzenblad voorziet daar niet in - kunt u dat aanpassen?	Het prijzenblad wordt op dit punt niet aangepast. De prijs voor meervoudige opleidingen ziet op het in het prijzenblad gehanteerde uitgangspunt van twee opleidingen. De inzet van panelleden die nodig is voor een goede uitvoering binnen dat uitgangspunt moet in de all-in prijs zijn verwerkt. Indien een concrete nadere opdracht aantoonbaar een afwijkende omvang of complexiteit heeft, kan dit in de open begroting voor die nadere opdracht worden onderbouwd. Voor de gunningsfase is één uniforme prijsbasis nodig. Tegelijk biedt de systematiek van nadere opdrachten ruimte om bij concrete afwijkingen gemotiveerd maatwerk te beoordelen.
12.	Prijzenblad	Hoe gaat u om met 'gewenst meerwerk'? Bijvoorbeeld als een opleiding een agenderende audit wenst? We kunnen dat in het prijzenblad niet kwijt	Gewenst meerwerk, zoals een aanvullende agenderende audit, maakt geen onderdeel uit van de beoordelingsprijs in Formulier D. Indien Opdrachtgever aanvullend meerwerk wenst, wordt dit vooraf afzonderlijk uitgevraagd bij een nadere opdracht en pas vergoed na schriftelijke of per e-mail gegeven instemming van Opdrachtgever. Werkzaamheden die tot de normale, voorziene dienstverlening behoren of door inschrijver zijn aangeboden als onderdeel van de kwaliteit, kunnen niet achteraf als meerwerk worden doorbelast.
13.	Beschrijvend document 3.2.2	Er wordt verwezen naar een bewijsstuk 'tevredenheidsverklaring'. Wat bedoelt u daarmee?	Met een tevredenheidsverklaring wordt bedoeld: een verklaring van de referent/opdrachtgever waaruit blijkt dat de betreffende referentieopdracht naar tevredenheid is uitgevoerd. Dit kan bijvoorbeeld een ondertekende verklaring of bevestigende e-mail van de referent zijn, met vermelding van de referentieopdracht en contactgegevens van de referent. Deze hoeft pas NA verzoek te worden ingediend. De verklaring is bedoeld om de opgegeven referentie te verifiëren en te toetsen of de opdracht daadwerkelijk naar tevredenheid is uitgevoerd.
14.	Formulier B referentie	Hebben wij het goed begrepen dat wij dit formulier zelf invullen en ook zelf ondertekenen?	Ja, Formulier B wordt door inschrijver ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opgegeven referentie bij de referent te verifiëren en aanvullende bewijsstukken, zoals een tevredenheidsverklaring, op te vragen.
15.	Beschrijvend document 1.3	Op pag 4 zegt u: "...waarbij tevens rekening zal worden gehouden met de kwaliteit en geschiktheid van de opdrachtnemer voor het betreffende type traject". Wat wordt bedoeld met kwaliteit en geschiktheid van de opdrachtnemer? Alle geselecteerde partijen zullen toch geschikt zijn?	Met 'kwaliteit en geschiktheid van de opdrachtnemer voor het betreffende type traject' wordt niet bedoeld dat geselecteerde raamcontractanten alsnog niet geschikt zouden zijn. Alle geselecteerde partijen voldoen immers aan de minimeisen. Bedoeld is dat Opdrachtgever bij een concrete nadere opdracht kan kijken welke opdrachtnemer het best past bij het specifieke traject, bijvoorbeeld vanwege ervaring met het opleidingstype, benodigde expertise, beschikbaarheid, panelkwaliteit, taal of complexiteit.

16.	Beschrijvend document 1.4 en formulier C2 - kernwaarden	U noemt vier kernwaarden: Verbindend, Betrokken, Vindingrijk, Grensverleggend. Betrokken wordt niet uitgewerkt, wat verstaat u hieronder? Verderop wordt als kernwaarde "ondernemend" genoemd, wat verstaat u daaronder? In formulier C2 spreekt u over duurzaam en verantwoord handelen. Wat is het NHL Stenden beleid ten aanzien hiervan?	Met 'Betrokken' bedoelt NHL Stenden dat de opdrachtnemer zich zichtbaar verdiept in de onderwijscontext, stakeholders zorgvuldig betreft, bereikbaar en aanspreekbaar is en eigenaarschap toont voor een zorgvuldig proces. Met 'ondernemend' wordt bedoeld: proactief, oplossingsgericht en gericht op verbetering, zonder de onafhankelijkheid van de visitatie te beïnvloeden. Met duurzaam en verantwoord handelen wordt bedoeld dat inschrijver laat zien hoe hij maatschappelijk verantwoord werkt, bijvoorbeeld op het gebied van inclusie, diversiteit, toegankelijkheid, beperking van onnodige reisbewegingen, zorgvuldig omgaan met data en het beperken van administratieve belasting.
17.	Arvodi 2025, p4, art. 11.1	Is het mogelijk om een uitzondering toe te voegen aan artikel 11.1 en 11.4 als opdrachtnemer wordt beoordeeld in een audit van ISO 9001 of ISO 27001 dat de betreffende certificerende instantie toegang moet krijgen tot de projectdossiers ten behoeve van de beoordeling van de opdrachtnemer?	Nee, er wordt geen algemene uitzondering toegevoegd aan artikel 11.1 en 11.4. ARVODI 2025 biedt al ruimte voor wettelijke verplichtingen en voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Een algemene uitzondering is te ruim vanwege vertrouwelijkheid, AVG en bescherming van dossierinformatie. Wel kan Opdrachtgever op een concreet verzoek vooraf schriftelijk of per e-mail toestemming geven voor inzage door een certificerende instantie, onder door Opdrachtgever te stellen voorwaarden. Daarbij geldt ten minste dat de inzage noodzakelijk en proportioneel moet zijn, vertrouwelijkheid is geborgd, persoonsgegevens zo veel mogelijk worden beperkt of geanonimiseerd en geen stukken worden verstrekt buiten wat strikt nodig is voor de audit.
18.	Arvodi 2025, art. 19	Gaaf de opdrachtgever akkoord met het limiteren van de schade tot alleen directe schade? Voor indirecte schade is er geen verzekering beschikbaar.	Nee, Opdrachtgever gaat niet akkoord met beperking tot uitsluitend directe schade. Artikel 19 ARVODI 2025 blijft van toepassing.
19.	Arvodi 2025, art. 19	Kan de opdrachtgever bevestigen dat met de "beperking tot maximaal vier maal de hoogte van de opdrachtwaarde" wordt bedoeld dat dit de schade betreft per individuele visitatietraject en daarmee maximaal vier keer de hoogte kan zijn van de nadere overeenkomst die daar voor is opgesteld.	Voor schade die uitsluitend en rechtstreeks is toe te rekenen aan één individuele nadere overeenkomst, wordt de opdrachtwaarde bepaald aan de hand van de waarde van die nadere overeenkomst. Voor schade die betrekking heeft op meerdere nadere overeenkomsten of op de raamovereenkomst als geheel, wordt de relevante opdrachtwaarde bepaald aan de hand van de betrokken opdracht(en) en de toepasselijke grenzen van artikel 19 ARVODI 2025.
20.	Arvodi 2025 art. 21.3 en 21.4	Is het mogelijk om deze artikelen wederkerig te maken?	Nee, artikel 21.3 en 21.4 worden niet wederkerig gemaakt. Artikel 21.1 en 21.2 bieden al wederkerige ontbindingsmogelijkheden bij tekortkoming en overmacht. Artikel 21.3 ziet specifiek op continuïteits- en betrouwbaarheidssituaties aan de zijde van Opdrachtnemer. Artikel 21.4 geeft Opdrachtgever een opzeggingsmogelijkheid, waarbij Opdrachtnemer recht houdt op vergoeding van verrichte werkzaamheden en redelijk aangegane verplichtingen.

21.	Beschrijvend document	<p>Op p4 staat: Binnen de raamovereenkomst met meerdere opdrachtnemers worden nadere opdrachten verdeeld via een combinatie van een verdeelsleutel (roulatie) en minicompetities.</p> <p>Vindt deze roulatie plaats in gezamenlijk overleg met de opdrachtnemers of doet de opdrachtgever dit volledig zelf? Heeft de opdrachtnemer een rol in de toewijzing?</p>	<p>De verdeling via verdeelsleutel (50-25-25) vindt plaats door Opdrachtgever en niet in gezamenlijk besluitvormend overleg met de opdrachtnemers. Opdrachtgever kan praktische informatie bij opdrachtnemers opvragen, zoals beschikbaarheid, belangenverstrengeling of specifieke expertise, maar Opdrachtgever beslist over de toewijzing. Per abuis is hier roulatie blijven staan, roulatie is niet van toepassing.</p>
22.	Beschrijvend document	<p>Op p13 staan de technische geschiktheidseisen voor kwaliteitsmanagement (ISO 9001) en informatiebeveiliging (ISO 27001). Aantonen van deze geschiktheidseisen dient te geschieden door een bewijs van certificatie. Op p10 onder "beroep op derde" wordt de mogelijkheid gegeven om aan binnen een moeder-, zuster- en dochtervennootschap aan te tonen dat er aan deze geschiktheidseisen wordt voldaan. Kunt u verifiëren dat met het aanleveren van een certificatiebewijs ISO 9001/27001 van een entiteit binnen dezelfde moeder-, zuster- en dochtervennootschap en een nadere specificatie in de UAE, wordt voldaan aan de geschiktheidseisen zoals gesteld in het beschrijvend document?</p>	<p>Niet zonder meer. Het beschrijvend document staat een beroep op een moeder-, zuster- of dochtervennootschap toe, maar verlangt wel dat de derde daadwerkelijk wordt ingezet voor het onderdeel waarop de geschiktheidseis betrekking heeft en dat dit bij inschrijving correct wordt gespecificeerd.</p> <p>Een certificatiebewijs van een entiteit binnen dezelfde groep kan alleen worden gebruikt als correct een beroep op die derde wordt gedaan in het UEA, de derde een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA indient, de certificering qua scope daadwerkelijk de relevante werkzaamheden/middelen dekt en inschrijver bij uitvoering daadwerkelijk over die middelen kan beschikken. Als het certificaat groepsbreed is en de inschrijvende entiteit aantoonbaar onder de scope valt, kan dat eveneens volstaan.</p>
23.	Programma van Eisen, nr. 14	<p>U geeft aan dat per visitatietraject een vast contactpersoon wordt aangesteld en dat dit de voorzitter en/of secretaris kan zijn. Is aanstelling van de voorzitter als vast contactpersoon niet van invloed op zijn/haar onafhankelijkheid in het beoordelingsproces?</p>	<p>Nee, niet per definitie, de eis is bedoeld om duidelijkheid en continuïteit in de communicatie te borgen. Onafhankelijkheid blijft daarnaast als zelfstandige eis gelden. De vaste contactpersoon heeft een coördinerende en procesmatige rol. Als de voorzitter deze rol vervult, moet worden geborgd dat de onafhankelijkheid van het beoordelingsproces en de rolverdeling binnen het panel niet worden beïnvloed. Als dit in een concreet traject tot spanning leidt, kan de secretaris of een andere vaste contactpersoon worden aangewezen.</p>
24.	Programma van Eisen, nr. 20	<p>Er wordt hier gesproken over 'beëindiging'. Over beëindiging van wat gaat het hier precies?</p>	<p>In eis nummer 20 staat niks over "beëindiging", wij begrijpen daarom uw vraag niet.</p>
25.	Programma van Eisen, nr. 20	<p>De NVAO wil, mede in het kader van de AVG, geen cv's van panelleden meer ontvangen. De NVAO vraagt wel een onderbouwing van deskundigheden van de panelleden. In het kader van de AVG en in lijn met de werkwijze van de NVAO willen wij u vragen of u akkoord bent met ontvangst van een overzicht van de onderbouwing van de door de NVAO vereiste deskundigheden van de namens u voor te dragen / voorgedragen panelleden.</p>	<p>Ja, Opdrachtgever gaat akkoord met een overzicht waarin de door de NVAO vereiste deskundigheden van de panelleden worden onderbouwd, mits dit overzicht voldoende informatie bevat voor toetsing door Opdrachtgever. Waar in de stukken 'cv's' staat, mag dit worden gelezen als 'cv's of een overzicht van relevante deskundigheden en ervaring'. Echter wil Opdrachtgever op verzoek ook inzicht in CV's. Wij gebruiken de CV's intern om te toetsen of geen sprake is van belangenverstrengeling.</p>

26.	Programma van Eisen, nr. 21 + 22	Bij nr. 22 staat dat de voorzitter aantoonbare kennis en ervaring moet hebben van kwaliteitszorg en accreditatie in het hoger onderwijs en in staat moet zijn professioneel leiding te geven tijdens de audit. Geldt deze vereiste ook als deze voorzitter wordt aangedragen door de opdrachtgever zelf (nr. 21)?	Ja, de eis dat de voorzitter aantoonbare kennis en ervaring heeft met kwaliteitszorg en accreditatie in het hoger onderwijs en professioneel leiding kan geven tijdens de audit geldt ook wanneer de voorzitter door Opdrachtgever wordt aangedragen. Opdrachtgever zal hier zelf dan op toezien.
27.	Programma van Eisen, nr. 26	Welke gesprekken doelt u hier precies op? De gesprekken tijdens een audit of ook andere gesprekken?	Gesprekken tijdens een audit.
28.	Programma van Eisen, nr. 37	De opdrachtnemer is in deze situatie ook afhankelijk van tijdige aanlevering van feedback door opdrachtgever en beschikbaarheid van panelleden indien er substantiële wijzigingen in het rapport nodig zijn. Kan er hiervoor een uitzonderingsregel geformuleerd worden?	De termijn voor oplevering van het definitieve beoordelingsrapport geldt voor zover Opdrachtgever tijdig feedback aanlevert en de noodzakelijke panelleden tijdig beschikbaar zijn voor verwerking van substantiële wijzigingen. Indien vertraging ontstaat door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld en wordt in overleg een aangepaste redelijke termijn vastgesteld.
29.	Programma van Eisen, nr. 47	Is het noodzakelijk dat het gekwalificeerde personeel in vast dienstverband is? Heeft u een voorkeur ten behoeve van personeel in vaste dienst of personeel via een zzp-constructie?	Nee, het is niet noodzakelijk dat gekwalificeerd personeel in vast dienstverband is. NHL Stenden heeft geen voorkeur voor personeel in vaste dienst boven inzet via zzp- of andere contractuele constructies. Wel blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor kwaliteit, continuïteit, beschikbaarheid, geheimhouding, AVG-naleving, onafhankelijkheid en naleving van NVAO-eisen. Wel wijzen wij erop dat facturatie conform de eisen dient te verlopen (zie ook eis 62).
30.	Programma van Eisen, nr. 50	Hoe verhoudt eis 50 zich ten opzichte van eis 20/21. Dit lijkt namelijk dubbelop.	Dat klopt, maar deze bevatten geen tegenstrijdigheden, per abuis is dit blijven staan.
31.	Programma van Eisen, nr. 56	Wat wordt hier verstaan onder 'evaluatie'?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 2.
32.	Programma van Eisen, nr. 58	Indien de NVAO nadere eisen gaat stellen die momenteel nog niet bekend zijn, maar die resulteren in meerwerk voor opdrachtnemer, gaat u er dan mee akkoord dat opdrachtnemer deze meerwerkkosten in overleg met opdrachtgever doorbelast?	Ja, voor zover sprake is van nieuwe, op dit moment redelijkerwijs niet voorzienbare NVAO-eisen die leiden tot aantoonbare extra werkzaamheden buiten de overeengekomen scope, kunnen partijen hierover vooraf in overleg treden en kan Opdrachtnemer deze extra werkzaamheden gemotiveerd opnemen in de open begroting of als meerwerk aanbieden. Vergoeding vindt alleen plaats na voorafgaande schriftelijke of per e-mail gegeven instemming van Opdrachtgever.
33.	Programma van Eisen, nr. 70	Er wordt gesproken over een klachtenregister. Bedoelt u hiermee de klachten die eventueel door NHL Stenden worden ingediend of wilt u ook inzage in klachten die eventueel door andere opdrachtgevers en/of voor heel andersoortige werkzaamheden worden ingediend?	Het klachtenregister ziet op klachten die betrekking hebben op de dienstverlening voor NHL Stenden binnen deze raamovereenkomst en de daarop gebaseerde nadere opdrachten. NHL Stenden vraagt geen inzage in klachten van andere opdrachtgevers of in klachten over andersoortige werkzaamheden. De jaarlijkse analyse wordt geanonimiseerd gedeeld.

34.	Prijsstelling	In formulier D is het niet mogelijk om kolom B “aantal uur” aan te passen, terwijl er wel bij staat dat de uren fictief zijn. Dit maakt het voor ons niet mogelijk om een zo goed en passend mogelijk aanbod te doen. Staat de opdrachtgever ervoor open kolom B open te zetten voor aanpassingen, zodat het mogelijk wordt om een passend aanbod te doen?	Nee, inschrijvers moeten alle gevraagde onderdelen van het prijsformulier invullen en mogen niet volstaan met alleen de totalen. Zie ook het antwoord op vraag 10.
35.	Prijsstelling	Het is op basis van het document Prijsstelling onduidelijk wat er precies wordt bedoeld met enkelvoudige en meervoudige opleidingen. Zou u een preciezere beschrijving kunnen aanleveren met uw concrete definitie van enkelvoudige en meervoudige opleidingen, zodat wij een goede inschatting kunnen maken van het aantal uren? Heeft u het bij enkelvoudige opleidingen bijvoorbeeld alleen over een opleiding (Ad, bachelor of master) met één variant (bv. alleen voltijd) die wordt aangeboden op één locatie? En wat verstaat u onder meervoudige opleidingen? Moeten we denken aan een aan elkaar verwante Ad- en bacheloropleiding met één variant (bv. alleen voltijd) en aangeboden op één locatie? Om een goede en eerlijke vergelijking te kunnen maken tussen de inschrijvers, lijkt het wenselijk er zeker van te zijn dat we dezelfde uitgangspunten hanteren.	Enkelvoudig is 1 RIO-(voormalig croho)- opleidingscode, inclusief varianten en locaties en meervoudig is minimaal 2 RIO-opleidingscodes tegelijkertijd (bijvoorbeeld 2 aanverwante bachelors of een combi Ad + BA).
36.	Programma van Wensen	Voor het goed beschrijven van de werkwijze en kwaliteitsborging is drie pagina's beperkt. Staat de opdrachtgever ervoor open om het aantal pagina's op te hogen naar 4 zodat een meer kwalitatief goede beschrijving gegeven kan worden?	Ja, voor de beantwoording van 2.1 is dat akkoord, maximaal is 4 pagina's toegestaan.
37.	Programma van Wensen	Op P3 in de tabel 2.3 over de Toegevoegde waarde en innovatie in visitatieprocessen vraagt u welke aanvullende diensten, producten of vormen van ondersteuning wij bieden die niet vanzelfsprekend onderdeel zijn van een standaard visitatietraject. Kunt u concreter zijn wat u hiermee precies bedoelt?	Dit is geheel aan de inschrijver wat zij aanbiedt. Met aanvullende diensten, producten of vormen van ondersteuning worden concrete extra's bedoeld die verder gaan dan de standaard uitvoering van een visitatietraject, maar wel relevant zijn voor deze opdracht.
38.	Programma van Wensen	U vraagt bij 2.4 naar een beschrijving van maatschappelijke verantwoordelijkheid. In de inleiding maakt u ook een verbinding met ontzorging: [...] en hoe u de aanbestedende dienst ontzorgt in de breedste zin van het woord.” In welk licht moet deze zinsnede worden gelezen en opgevat? Ontzorging lijkt namelijk niet te gaan over maatschappelijke verantwoordelijkheid, maar lijkt beter te passen bij 2.3 “toegevoegde waarde in innovatie in visitatieprocessen”.	Dat is correct. De zinsnede over ‘ontzorging in de breedste zin van het woord’: “en hoe u de aanbestedende dienst ontzorgt in de breedste zin van het woord” kunt u buiten beschouwing laten, deze is per abuis hier blijven staan.