Algemene informatie

Aanbesteding: Online Marketing
Aanbestedende Dienst: Stichting Hanzehogeschool Groningen
Referentie: Aanbestedingsnr. 437
Toelichting:
-

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
Selectieleidraad 2.2.1 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen

Vraag:
U geeft het volgende aan in 2.2.1 Inlichtingen en Nota van Inlichtingen: "Indien gegadigde na de eerste Nota van Inlichtingen vragen heeft, kunnen
de toelichtingsvragen over eerste NvI gesteld worden." Voor welke uiterste datum wenst u de toelichtings - vervolgvragen te ontvangen?

Antwoord:
In de planning op TenderNed wordt een 2e vragenronde toegevoegd. De toelichtingsvragen dienen uiterlijk op vrijdag 6 november om 13.00 te worden ingestuurd.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
15 okt 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Onduidelijkheid kerncompetentie 1

Vraag:
Wij verzoeken u om verduidelijking van de relatie tussen de geschiktheidseis uit paragraaf 3.2.2 sub a en criterium S1 voor de nadere selectie: Kerncompetentie 1: referentieopdracht.

Wij begrijpen dat voor paragraaf 3.2.2 sub a Formulier B moet worden ingediend, inclusief een uitvoerige beschrijving en toelichting op de uitgevoerde referentieopdracht. Voor S1 geldt volgens de Selectieleidraad een maximale omvang van één A4.

Kunt u bevestigen of:

de referentiebeschrijving in Formulier B tevens geldt als de beschrijving van maximaal één A4 voor S1; of

Rijksoverheid

naast het ingevulde Formulier B een afzonderlijke toelichting van maximaal één A4 moet worden ingediend voor dezelfde referentieopdracht?

Antwoord:
Het is toegestaan om de referentie voor Formulier B ook in te zetten voor Kerncompetentie S1.

Het verschil tussen Formulier B en Kerncompetentie S1 is als volgt. Om deel te nemen aan de aanbesteding is het vereist om te voldoen aan de referentie-eis, dit dient vervolgens (beknopt) omschreven te worden in Formulier B, er wordt geen maximaal aantal A4 meegegeven. Het Formulier B is dus een 'drempel' om mee te doen aan de aanbesteding en dit document wordt niet beoordeeld door het beoordelingsteam, maar getoetst (en mogelijk geverifieerd) door de inkoopadviseur. Kerncompetenties worden wel door het beoordelingsteam beoordeeld o.b.v. het beoordelingskader zoals omschreven in de selectieleidraad, de inschijving van S1 mag max. 1 A4 omvatten.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
16 okt 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Selectieleidraad S1 - verwijzing naar Formulier C

Vraag:
Bij selectiecriterium S1 (Kerncompetentie 1, referentieopdracht) wordt verwezen naar 'Formulier C'. In de lijst met aanbestedingsdocumenten komt geen Formulier C voor; de referentie wordt opgegeven via Formulier B - Referenties. Kunt u bevestigen dat met 'Formulier C' Formulier B wordt bedoeld, en dat de toelichting op S1 (max. 1 A4) als apart document bij de aanmelding wordt gevoegd?

Antwoord:
De kerncompetenties kunnen als apart document worden toegevoegd, hier is geen format voor. De verwijzing naar Formulier C wordt verwijderd.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Selectieleidraad 3.2.2 - lopende opdracht als referentie

Vraag:
Geschiktheidseis 3.2.2 sub a vraagt om minimaal één referentieopdracht die in de afgelopen 3 jaar naar tevredenheid is uitgevoerd, met een omvang van minimaal € 75.000 per jaar incl. btw (excl. kanaalvergoedingen). Kunt u bevestigen dat ook een lopende, meerjarige opdracht als referentie mag worden opgevoerd, mits binnen de afgelopen 3 jaar ten minste één aaneengesloten jaar met deze omvang is uitgevoerd en de opdrachtgever de tevredenheid kan verklaren?

Antwoord:
Het is toegestaan om een lopende, meerjarige opdracht als referentie op te voeren. Deze opdracht dient wel minimaal al 1 aaneengesloten jaar te zijn uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
5

Onderwerp:
Selectieleidraad 3.2.2 - samenstelling referentiewaarde

Vraag:
Mogen bij het bepalen van de referentiewaarde van minimaal € 75.000 per jaar (incl. btw, excl. kanaalvergoedingen) alle werkzaamheden binnen de online marketingopdracht worden meegeteld die ook in de scope van deze aanbesteding vallen, zoals strategisch advies, opzet en beheer van campagnes, tracking/dashboards, rapportage én de ontwikkeling van advertentiemateriaal? Wij gaan ervan uit dat alleen het mediabudget/de kanaalvergoedingen buiten beschouwing blijven.

Antwoord:
Juist alle onderdelen zoals omschreven in de scope dienen meegenomen te zijn in de referentieopdracht en daarom mag dit ook meegenomen worden in het bepalen van de referentiewaarde.

Fase:
Aanmeldfase

Rijksoverheid

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
6

Onderwerp:
Mediabudget / kanaalvergoedingen - wijze van inkoop en betaling

Vraag:
In de selectieleidraad wordt een mediabudget centrale voorlichting van ca. € 170.000 excl. btw genoemd, dat buiten de opdrachtwaarde valt. Worden de kanaalvergoedingen rechtstreeks door Hanze aan de advertentieplatforms betaald (bijv. via accounts en betaalmiddelen op naam van Hanze), of verwacht u dat de opdrachtnemer de media inkoopt en doorbelast? Zo ja, welke betalingstermijn geldt hiervoor en is voorfinanciering door de opdrachtnemer vereist?

Antwoord:
Ongeveer 65% tot 70% van het mediabudget loopt naar verwachting via Google. Deze kosten worden voorgefinancierd door inschrijver en maandelijks (achteraf) aan Hanze gefactureerd. Betaling geschiedt z.s.m., meestal binnen een aantal dagen, hiervoor dient de factuur wel te voldoen aan de factuureisen. Overige kanalen worden betaald via credit card van Hanze zelf.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
7

Onderwerp:
Aanmeldfase

Vraag:
1. Blijk van belangstelling. Wat is de relatie tussen de deadline van 28 oktober in de publicatie en de aanvraag tot deelname op 4 december? Is een blijk van belangstelling vereist?
2. Peildatum referentie. S1 eist een referentie die ‘opgeleverd’ is in de afgelopen 3 jaar. Telt een lopende opdracht ook mee?

Antwoord:

Rijksoverheid

"De deadline van 28 oktober is voor het stellen van vragen. 4 december is de deadline voor het indienen van de aanvraag tot deelname. Het is niet nodig om een blijk van belangstelling te geven. Het is toegestaan om een lopende, meerjarige opdracht als referentie op te voeren. Deze opdracht dient wel minimaal al 1 aaneengesloten jaar te zijn uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Selectieleidraad

Vraag:
Selectieleidraad §3.2.2 Vergelijkbare opdrachtgever
Mogen referenties uit de private sector aangedragen worden die qua complexiteit en opdrachtwaarde vergelijkbaar zijn? En zo niet: aan welke kenmerken wordt de vergelijkbaarheid getoetst?

Selectieleidraad §1.3.1 / §1.3.2 Native talen
Volgens de documenten levert opdrachtgever teksten aan voor contentproductie. Bij wie ligt de verantwoordelijkheid voor:
a) het bepalen en de taalkundige juistheid van zoekwoordenlijsten voor SEA-campagnes in andere talen dan Nederlands en Engels
(b) de taalkundige controle van ingekorte of aangepaste advertentievarianten in die talen, indien aangeleverde teksten niet in een platformformat passen

Antwoord:
"Ja, een referentie uit de private sector is toegestaan met minimaal dezelfde jaarlijkse opdrachtwaarde. Met complexiteit bedoelen we: een opdracht die alle 7 onderdelen uit de scope omvat en het aanspreken en bereiken van verschillende doelgroepen in een opdracht.

Bij de campagnes in native talen gaat het alleen om tekstadvertenties in Google Ads. De verantwoordelijkheid voor zowel a) als b) ligt bij de Hanze t.a.v. het aanleveren van de originele teksten. Indien deze tijdens de campagne door opdrachtnemer worden aangevuld of aangepast ligt die verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Referentie

Vraag:
Kunt u bevestigen dat referentieopdrachten die zijn uitgevoerd voor opdrachtgevers buiten de onderwijssector eveneens worden geaccepteerd, mits de uitgevoerde online marketingwerkzaamheden en de complexiteit van de opdracht vergelijkbaar zijn met de voorliggende opdracht en aan de overige gestelde minimumeisen wordt voldaan?

Antwoord:
Een referentie buiten de onderwijssector is toegestaan.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Kerncompetentie 1

Vraag:
Als referentie vraagt u een opdracht die qua complexiteit bij een vergelijkbare opdrachtgever aansluit op de voorliggende opdracht.

Kunt u nader toelichten welke kenmerken volgens u bepalend zijn voor de vergelijkbaarheid en complexiteit van een referentieopdracht? Gaat het daarbij bijvoorbeeld om de omvang en structuur van de opdrachtgever, het bedienen van uiteenlopende doelgroepen, de inzet van meerdere online marketingkanalen, de complexiteit van de campagnes of de samenwerking met verschillende interne en externe stakeholders?

Kunt u daarnaast enkele concrete voorbeelden geven van typen opdrachtgevers of opdrachten die u als vergelijkbaar beschouwt?

Antwoord:
Met complexiteit bedoelen we: een opdracht die alle 7 onderdelen uit de scope omvat en het

Rijksoverheid

aanspreken en bereiken van verschillende doelgroepen in een opdracht. Het is aan inschrijver om te bepalen welke referentieopdracht voldoet aan de gevraagde complexiteit, de opdrachtwaarde en voor de duur van minimaal 1 aaneengesloten jaar.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
11

Onderwerp:
Eerdere samenwerking

Vraag:
Kunt u aangeven of Hanze voor de werkzaamheden die binnen de scope van deze aanbesteding vallen momenteel of in het verleden heeft samengewerkt met een extern online marketingbureau? Zo ja, kunt u aangeven welk bureau dit betreft en of de huidige aanbesteding een voortzetting van deze dienstverlening betreft of dat sprake is van een gewijzigde opdracht en/of samenwerkingsvorm?

Antwoord:
Ja, wij werken momenteel samen met Elevate Digital. Het contract loopt af en omdat wij aanbestedingsplichtig zijn, moeten wij de opdracht opnieuw aanbesteden.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
12

Onderwerp:
Scope en samenwerking

Vraag:
In de selectieleidraad geeft u aan dat Hanze verantwoordelijk is voor het aanleveren van content,

Rijksoverheid

zoals teksten, afbeeldingen, video's en campagneboodschappen. Kunt u toelichten of deze content volledig intern door Hanze wordt ontwikkeld, of dat hiervoor ook externe bureaus worden ingeschakeld? Indien externe bureaus betrokken zijn, kunt u aangeven welke bureaus dit zijn en hoe de samenwerking en taakverdeling tussen deze partijen en de beoogde opdrachtnemer is georganiseerd?

Antwoord:
"De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van content ligt bij de Hanze of bij het externe bureau dat betrokken is bij de campagne. De samenwerking en taakverdeling wordt vooraf afgestemd en vastgelegd tijdens een uitgebreide briefing en gezamenlijke overleggen.

Op dit moment werkt de Hanze samen met verschillende creatieve bureaus. Er is momenteel geen vast contract voor creatieve bureaus, waardoor per campagne of opdracht kan worden bepaald welk bureau wordt ingeschakeld.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Bijlage 2 Conceptovereenkomst, art. 5.3

Vraag:
Artikel 5.3 van de conceptovereenkomst bevat geen beperking van de aansprakelijkheid voor directe schade. Is opdrachtgever bereid de aansprakelijkheid te maximeren, bijvoorbeeld tot de opdrachtwaarde per jaar of het verzekerde bedrag per gebeurtenis?

Antwoord:
Deze tekst wordt toegevoegd aan de overeenkomst: De aansprakelijkheid is reeds beperkt tot directe schade. De schade zal worden gemaximeerd tot 100.000 per gebeurtenis en 250.000 per jaar. Indirecte schade zal worden uitgesloten.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Selectieleidraad §1.3.1 punt 7 (advertentiemateriaal)

Vraag:
In hoeverre maakt opdrachtgever momenteel gebruik van dynamische advertentieformaten (zoals Responsive Search Ads, Dynamic Creative Optimization of platformspecifieke AI-varianten) en welke verwachtingen heeft opdrachtgever ten aanzien van de rol van opdrachtnemer bij de verdere ontwikkeling hiervan gedurende de overeenkomst?

Antwoord:
Onze campagnes maken gebruik van Responsive Search Ads en van Dynamic Search Ads. We verwachten van de opdrachtnemer dat ze adviseren over nieuwe mogelijkheden.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst, art. 10

Vraag:
de verwerkersovereenkomst heeft een eigen aansprakelijkheidsregime dat voor opdrachtnemer strenger is dan de aansprakelijkheidsverdeling onder de hoofdovereenkomst. Aangezien het verwerken van persoonsgegevens geen aparte dienst is waar een vergoeding voor tegenover staat, maar een gevolg is van de commerciele dienstverlening onder de hoofdovereenkomst, is het niet redelijk om voor het verwerken van persoonsgegevens een aparte aansprakelijkheid te verlangen. Kan opdrachtgever ermee instemmen dat de aansprakelijkheidsbepaling uit de verwerkersovereenkomst wordt geschrapt en partijen aansluiten van de aansprakelijkheidsverdeling onder de hoofdovereenkomst?

Antwoord:
Het aansprakelijkheidsregime van de hoofdovereenkomst zal ook van toepassing zijn op de aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst. Dit is niet van toepassing op de bestuurlijke boete die in de verwerkersovereenkomst van toepassing is.

Fase:
Aanmeldfase

Rijksoverheid

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst, art. 7

Vraag:
overeenkomstig artikel 7 van de verwerkersovereenkomsten moeten inbreuken in verband met de persoonsgegevens binnen 24 uur worden gemeld. De verwerkersverantwoordelijke heeft na kennisneming van een mogelijke inbreuk 72uur om dit te melden aan de AP en betrokkenen indien nodig. wanneer de verwerker wat meer tijd krijgt om een inbreu te onderzoeken voordat hij dit de verwerkersverantwoordelijke moet melden, gaat de termijn van de verwerkersverantwoordelijke pas later lopen en kan er meer duidelijkheid worden verkregen voordat de verantwoordelijke eventueel de AP en betrokkenen moet informeren. kan opdrachtgever er daarom mee instemmen om de meldtermijn van 24 uur te verlengen naar 48 uur?

Antwoord:
Opdrachtgever stemt in met het verzoek om de meldtermijn in artikel 7.1 van de verwerkersovereenkomst te verlengen van 24 naar 48 uur. De verwerkersovereenkomst zal hierop worden aangepast.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Bijlage 3 Verwerkersovereenkomst, art. 4 en Bijlage A

Vraag:
Staat opdrachtgever open voor de inzet van AI-ondersteunde monitoring, analyse en rapportage door een (sub)verwerker met hosting binnen de EU en ISO 27001/SOC 2-certificering, mits opgenomen in Bijlage A van de verwerkersovereenkomst en zonder gebruik van gegevens voor

Rijksoverheid

modeltraining?

Antwoord:
"Opdrachtgever staat in beginsel open voor de inzet van AI-ondersteunde toepassingen voor monitoring, analyse en rapportage, mits deze voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG en de AI-verordening.

Daarbij verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer voldoende inzicht kan geven in de gebruikte AI-toepassingen, waaronder het doel en de werking van het systeem, de gegevens die worden verwerkt en de getroffen maatregelen om eventuele risico's te beperken.

Wanneer hierbij persoonsgegevens worden verwerkt, dienen de betreffende verwerkingen en eventuele subverwerkers overeenkomstig de verwerkersovereenkomst in Bijlage A te worden vastgelegd. Naar aanleiding van deze informatie kan opdrachtgever, indien nodig, aanvullende vragen stellen of om een nadere toelichting verzoeken.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE, eis 2–3

Vraag:
Is er een concreet voornemen of lopend onderzoek (bijvoorbeeld een DPIA) om over te stappen van Google Analytics naar een ander pakket? Zo ja, naar welk pakket en op welke termijn?

Antwoord:
Op dit moment loopt er geen onderzoek of DPIA naar een mogelijke overstap van Google Analytics naar een ander pakket.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Selectieleidraad §1.3.1 punt 5; PvE eis 2–4

Vraag:
Wat is de huidige consent-ratio op de website, welke conversies worden momenteel gemeten, en krijgt opdrachtnemer inzicht in aanmeldingen en inschrijvingen (CRM/Studielink) om harde conversies aan campagnes te kunnen koppelen?

Antwoord:
"Consent-ratio op de website is onbekend.
Soorten conversies: bijv. open dag aanmeldingen, brochure aanvragen, webinar aanmeldingen en aanmeldingen studielink. Nee, opdrachtnemerkrijgt geen inzicht in aanmeldingen en inschrijvingen op individueel niveau.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Selectieleidraad §1.3.4

Vraag:
Hoe is het mediabudget verdeeld over de doelgroepen Jongeren, Professionals, Internationals en Branding, en binnen Internationals per land of markt? Wat is de verhouding EER / niet-EER in de werving?

Antwoord:
"Centrale mediabudget 2026 ex btw:
68.000 Jongeren NL (bachelor + master)
39.000 Professionals
58.000 Internationaal EER
4.000 Internationaal niet-EER
35.000 Branding

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
21

Onderwerp:
Selectieleidraad §1.3.1 punt 4; §1.3.2 (rollen)

Vraag:
Welk mandaat heeft opdrachtnemer om zonder voorafgaand akkoord operationeel bij te sturen, bijvoorbeeld door budget tussen campagnes te verschuiven?

Antwoord:
"Het verschuiven van budgetten tussen verschillende campagnes of het wijzigen van de vooraf overeengekomen budgetverdeling gebeurd uitsluitend na afstemming en akkoord van de Hanze.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze proactief optimalisatievoorstellen doet op basis van campagneresultaten en hierover tijdig adviseert. De Hanze behoudt de eindregie over de strategische keuzes en budgetverdeling.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
22

Onderwerp:
Selectieleidraad §1.3 en §1.3.2; PvE eis 12

Vraag:
Opdrachtgever voert de regie op de online marketingstrategie (funnel, segmentatie, kanaalaanpak, budgetverdeling), terwijl opdrachtnemer op KPI's wordt beoordeeld. Hoe worden KPI-normen toegerekend wanneer resultaten afhangen van strategische keuzes van opdrachtgever?

Antwoord:
"KPI's in afstemming opgesteld en kan opdrachtnemer advies geven op strategische keuzes. Dat geldt zeker voor de genoemde strategische onderdelen (segmentatie, kanaalaanpak en budgetverdeling).

Rijksoverheid

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
23

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE, eis 12

Vraag:
Welke KPI's wordt op gemeten, wat waren de realisaties in de afgelopen twee à drie campagnejaren, en zijn de wervingsdoelstellingen per doelgroep behaald? Wordt de campagne- en meetdata van de huidige leverancier bij aanvang overgedragen?

Antwoord:
KPI's verschillen per campagne, bijv. bereik, verkeer, conversies. Ja, opdrachtnemer krijgt volledige toegang tot advertentie accounts, incl. historische data.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
24

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE, eis 1; Selectieleidraad §1.3.1 (buiten scope)

Vraag:
Campagnes worden gevoerd in het Engels en in native talen (o.a. Duits, Bulgaars, Grieks, Turks, Vietnamees). Levert opdrachtgever de content per taal vertaald aan, inclusief zoekwoorden? Zo niet, valt vertaling binnen de scope van de opdracht?

Antwoord:
Bij de campagnes in native talen gaat het alleen om tekstadvertenties in Google Ads. De Hanze levert de originele vertaalde content aan, inclusief zoekwoorden. Vraag aan opdrachtnemer is hoe

Rijksoverheid

zij het beheer (optimalisatie) van deze campagnes ziet.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
25

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE, eis 2

Vraag:
Indien overgestapt moet worden van Google Analytics naar een ander pakket: valt de migratie (tagplan, implementatie, dashboards) binnen de opdracht, of wordt dit als los project gezien?

Antwoord:
Dit wordt als los project gezien.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
26

Onderwerp:
Selectieleidraad §2.7 sub 14; PvE eis 15–16

Vraag:
Mag inschrijver in het prijsmodel licentie- of toolingkosten (bijvoorbeeld voor monitoring, rapportage of dashboards) als aparte post opnemen, of dienen deze in de tarieven te zijn verwerkt?

Antwoord:
Licentie- en toolingkosten die opdrachtnemer nodig heeft voor de reguliere uitvoering van de

Rijksoverheid

opdracht, waaronder kosten voor monitoring, rapportage en dashboards, dienen te zijn verwerkt in de aangeboden tarieven/vergoeding en kunnen niet als afzonderlijke post in het prijsmodel worden opgenomen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
27

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE, eis 15

Vraag:
Welk deel van het jaarlijkse mediabudget loopt naar verwachting via Google? Is het toegestaan de mediakosten door te belasten op het moment dat Google opdrachtnemer factureert, of tussentijds bij hoge bestedingen? En op welke wijze worden Meta en overige kanalen betaald?

Antwoord:
Ongeveer 55% van het centrale mediabudget (incl Branding) loopt naar verwachting via Google. Deze kosten worden voorgefinancierd door inschrijver en maandelijks (achteraf) aan Hanze gefactureerd. Overige kanalen worden betaald via credit card van Hanze zelf.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
28

Onderwerp:
Bijlage 1 PvE, eis 15

Vraag:
Online advertentiecampagnes via Google worden voorgefinancierd door opdrachtnemer en maandelijks doorbelast, hierbij is het gebruikelijk om hier een risico opslag toe te passen 1-5%,

Rijksoverheid

waarom is dit uitgesloten?

Antwoord:
"Eventuele kosten die hiermee samenhangen dienen te zijn verwerkt in de aangeboden vergoeding /tarieven voor de dienstverlening en kunnen niet als afzonderlijke procentuele opslag op het mediabudget worden doorbelast.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
29

Onderwerp:
Selectieleidraad S2 - Kerncompetentie 2: kennis en expertise

Vraag:
Kunt u bevestigen of wij de tekst op pagina 18 van de Selectieleidraad goed hebben geinterpreteerd: 1. welke kennis en expertise er volgens gagadigde nodig is voor de invulling van de opdracht 2. hoe wij deze kennis en expertise binnen onze organisatie borgen 3. Hoe wij de capaciteit van deze kennis en expertise borgen 4. wat ons onderscheid van andere inschrijvers en 5. een referent/case omschrijving/voorbeeld zoals bij geschikheidseis 3.2.2 en S1 - Referentie?

Antwoord:
De zinnen van het beoordelingskader S2 zijn aangepast om de leesbaarheid te bevorderen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Selectieleidraad 4 pagina 18 Selectiecriteria

Rijksoverheid

Vraag:
Moet gegadigde voor S1 Formulier C gebruiken of zoals onder S1 Kerncompetentie 1: referentieopdracht 1x A4 indienen?

Antwoord:
De kerncompetenties kunnen als apart document worden toegevoegd, S1 1xA4 en S2 2xA4. De verwijzing naar Formulier C wordt verwijderd.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Selectieleidraad 3.2.2 Technische of beroepsbekwaamheid

Vraag:
In de tekst onder de kop 3.2.2 op pagina 15 en 16 van de Selectieleidraad heeft aanbestedende dienst het over 'minimumeisen', Formulier B (Referenties), 'gevraagde referenties': allen meervoud. Gegadigde wil er zeker van zijn dat zij uitsluitend aan de geformuleerde eis 3.2.2 sub a moet voldoen met 1 referentie (enkelvoud) en er geen eis wellicht per ongeluk niet is gepubliceerd. Daarnaast staat er in de tabel in de kolom Bewijsstuk bij 1) formulier B met de opgave van een uitgevoerde referentie [optioneel]. Wat bedoelt Hanze met [optioneel]?

Antwoord:
Klopt, er wordt 1 referentie uitgevraagd. Het woord optioneel wordt verwijderd.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.

Onderwerp:

Rijksoverheid

32

Selectieleidraad 2.4.1 Bij inschrijving in te dienen documenten 3. Gunninscriteria

Vraag:
Aanbestedende dienst heeft het op pagina 12 van de Selectieleidraad onder punt 3 over de in hoofdstuk 4 beschreven gunningscriteria (kwaliteit en prijs). Gegadigde denkt dat dit moet zijn: de in hoofdstuk 4 beschreven selectiecriteria (met andere woorden 1xA4 referentieopdracht en 2xA4 Kennis en Expertise). Klopt deze aanname?

Antwoord:
Dat klopt.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
33

Onderwerp:
Selectieleidraad 2.2.3 Presentatie

Vraag:
Een presentatie van maximaal 30 minuten met 15 minuten gereserveerd voor vragen is gezien de inhoud van G1, G2 en G3 (waar Hanze een korte doorkijk op geeft in deze selectieleidraad) erg kort. Gegadigde verzoekt aanbestedende dienst de duur van de presentatie te overwegen en minimaal een uur beschikbaar te stellen.

Antwoord:
De presentatie is pas van toepassing in de gunningsfase, nog niet in de selectiefase. Nee, de presentatietijd blijft staan, aangezien de inschrijving eerst schrifelijk wordt ingediend en er geen aanvullingen of aanpassingen worden gegeven in de presentatie.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:

Rijksoverheid

P1 Online Marketing

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Selectieleidraad 1.3.5 pagina 8 Looptijd van de overeenkomst

Vraag:
Hanze geeft aan dat de maximale looptijd 6 jaar bedraagt. Onder 1.3.4 Omvang van de opdracht spreken jullie van een geschatte opdrachtwaarde voor de komende vier jaar. Betreft dat een typo en moet het zes jaar zijn? Of is er ook een maximale plafondwaarde over de looptijd van 6 jaar vastgesteld?

Antwoord:
Voor 6 jaar is de geschatte opdrachtwaarde 715K, dit wordt aangepast in de selectieleidraad.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Selectieleidraad 1.3.4 pagina 8 Omvang van de opdracht

Vraag:
Kan Hanze naast het mediabudget voor Centrale voorlichting, ook het mediabudget voor "Branding" en "Decentrale voorliching afdelingen" delen?

Antwoord:
In 2026 wordt er ongeveer 40.000 euro mediabudget (ex btw) ingezet t.a.v. decentrale campagnes. Voor Branding is dit ongeveer 35.000 euro.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Selectieleidraad 1.3.4 pagina 8 Omvang van de opdracht

Vraag:
Wat verstaat Hanze onder "Centrale voorlichting" en "Decentrale voorlichting afdelingen", zoals benoemd in de tabel op pagina 8 van de Selectieleidraad?

Antwoord:
"Centrale voorlichting: t.b.v. wervingscampagnes vanuit centrale (corporate) opdrachtgever (afdeling M&C).
Decentrale voorlichting afdelingen: campagnes vanuit decentrale opdrachtgevers (andere afdelingen dan M&C, bijvoorbeeld een opleiding).

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Selectieleidraad 1.3.2 pagina 6 Context en opdrachtomschrijving

Vraag:
Jullie geven aan dat campagnes naast het Nederlands, ook in verschillende andere talen worden gevoerd. In welke andere talen moeten de advertenties worden gevoerd (naast de voorbeelden Duits, Bulgaars, Grieks, Turks en Vietnamees)? En op welke wijze organiseert u dat op dit moment?

Antwoord:
Bij de campagnes in native talen gaat het alleen om tekstadvertenties in Google Ads. Momenteel worden er in deze native talen campagne gevoerd: Bulgaars, Frans, Grieks, Hongaars, Italiaans, Lets, Litouws, Pools, Portugees, Roemeens, Spaans, Slowaaks, Turks, Vietnamees. De Hanze levert de originele vertaalde content aan, inclusief zoekwoorden. Vraag aan opdrachtnemer is hoe zij het beheer (optimalisatie) van deze campagnes ziet.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:

Rijksoverheid

Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Selectieleidraad 1.3.2 pagina 6 Context en opdrachtomschrijving

Vraag:
In de eerste paragraaf hebben jullie het over 'andere doelgroepen' naast Nederlandse jongeren, internationals en professionals. Op welke andere doelgroepen richt Hanze zich met haar merkprofilering?

Antwoord:
"De doelgroepen waar de Hanze zich opricht met merk zijn:

Primair: bedrijven/ondernemers (samenwerkingspartners) en professionals (leven lang ontwikkelen)

Secundair: Bewoners Noord-Nederland, studiekiezers in Noord-Nederland, studenten, beleidsmakers etc.).

De doelgroep bevindt zich in Groningen, Friesland, Drenthe, de kop van Flevoland en de kop van Overijssel. Indirect willen we ook de brede samenleving in Noord-Nederland bereiken. Dit varieert van bewoners Noord-Nederland, jongeren, studenten, studiekiezers tot professionals, bedrijven, beleidsmakers en potentiële medewerkers. Dus de gekozen verhalen moeten ook door te vertalen zijn naar deze doelgroep van de Hanze.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Selectieleidraad - pagina 16 - tabel Minimum(eisen) technische- of beroepsbekwaamheid

Vraag:
"In paragraaf 3.2.2 sub a van de Selectieleidraad wordt gevraagd om minimaal één opdracht die qua complexiteit vergelijkbaar is en is uitgevoerd op het gebied van online marketing “zoals omschreven in de scope”. Formulier B bepaalt dat uit de referentiebeschrijving moet blijken dat aan alle onderdelen van de minimumeis is voldaan.

Rijksoverheid

Kan Hanze bevestigen dat de referentieopdracht daarom aantoonbaar en naar tevredenheid van de opdrachtgever alle zeven onderdelen van de scope uit paragraaf 1.3.1 moet omvatten: strategisch advies, gezamenlijke doelbepaling, tactisch advies, operationele campagne-uitvoering, data en performance, rapportage en kennisdeling en de ontwikkeling van advertentiemateriaal? Daarmee wordt geborgd dat de referentie de volledige aard, omvang en complexiteit van de gevraagde dienstverlening weerspiegelt.

Antwoord:
"Met complexiteit bedoelen we: een opdracht die alle 7 onderdelen uit de scope omvat en het aanspreken en bereiken van verschillende doelgroepen in een opdracht. Het is aan inschrijver om te bepalen welke referentieopdracht voldoet aan de gevraagde complexiteit, de opdrachtwaarde en voor de duur van minimaal 1 aaneengesloten jaar.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
40

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst - Artikel 8

Vraag:
Artikel 8.1 bepaalt dat Verwerker jaarlijks een auditrapport opstelt waaruit blijkt dat hij voldoet aan de verplichtingen uit de verwerkersovereenkomst. Wij verzoeken aanbestedende dienst te bevestigen dat aan deze verplichting wordt voldaan met een geldig certificaat voor informatiebeveiliging, zoals ISO 27001, dat is gebaseerd op een periodieke audit en dat er geen aparte audit specifiek voor de dienstverlening aan de aanbestedende dienst nodig is.

Antwoord:
Ja, opdrachtgever kan hiermee instemmen, mits de certificering betrekking heeft op de relevante dienstverlening en de geldigheid hiervan kan worden aangetoond middels een Verklaring van Toepasselijkheid. Het recht van opdrachtgever om bij concrete aanleiding een aanvullende audit uit te (laten) voeren, blijft onverminderd van toepassing

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

Rijksoverheid

3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
41

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst - Artikel 11.3 lid c

Vraag:
Verwerker maakt voor de dienstverlening gebruik van standaard subverwerkers en platformen (zoals advertentie- en analyticsdiensten). Wijzigingen daarin zijn vaak niet door Verwerker te beïnvloeden. Om opzegging te voorkomen verzoeken wij om een redelijkheidsnorm op te nemen in Artikel 11.3 lid c als volgt: "Verwerkingsverantwoordelijke maakt geen bezwaar op onredelijke gronden".

Antwoord:
Ja, opdrachtgever stemt in met de voorgestelde toevoeging aan artikel 11.3. Eventuele bezwaren tegen wijzigingen in subverwerkers dienen redelijk en gemotiveerd te zijn.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
42

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst - Bijlage C

Vraag:
Artikel 7.1 verwijst naar de informatie uit Bijlage C, welke een externe bron bevat. Een externe link kan mogelijk niet werken en creeert onduidelijkheid voor partijen. Wij verzoeken de minimaal te melden informatie concreet in Bijlage C zelf op te nemen om het overzichtelijk te houden. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:
Ja, opdrachtgever stemt hiermee in. De minimaal aan te leveren informatie bij een datalek zal worden opgenomen in Bijlage C van de verwerkersovereenkomst, waarbij wordt aangesloten bij artikel 33 lid 3 AVG.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst - Artikel 7.1

Vraag:
Artikel 7.1 bepaalt dat een inbreuk binnen 24 uur gemeld moet worden. Echter heeft de verweker binnen deze tijd nog niet altijd een volledig beeld van de inbreuk zoals bijvoorbeeld de aard van de inbreuk, of aantallen betrokkenen. Wij verzoeken daarom de termijn voor een volledige melding te verlengen naar 48 uur, dan wel op te nemen dat er binnen 24 uur een intiele melding wordt gemaakt, en volledige informatie later ter beschikking wordt gesteld aan Verwerkingsverantwoordelijke. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:
Opdrachtgever stemt in met het verzoek om de meldtermijn in artikel 7.1 van de verwerkersovereenkomst te verlengen van 24 naar 48 uur. De verwerkersovereenkomst zal hierop worden aangepast.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - Algemeen

Vraag:
De conceptovereenkomst bevat geen regeling voor prijsaanpassing, terwijl de looptijd maximaal zes jaar kan bedragen. Echter hebben inschrijvers jaarlijks te maken met stijgingen in (loon)kosten Kosten stijgen jaarlijks voor inschrijvers. Wij verzoeen daatom om een indexatieclausule op te nemen. Het ontbreken van een prijsaanpassingsmechanisme legt het volledige risico eenzijdig bij inschrijvers. Wij verzoeken daarom een indexatieclausule als volgt op te nemen: "Prijzen kunnen jaarlijks, voor het eerst per 1 mei 2028, worden aangepast op basis van inflatie en stijging van loon- en andere kosten. De opdrachtgever zal op de hoogte worden gebracht van eventuele wijzigingen

Rijksoverheid

in de prijzen.

Antwoord:
Aan de overeenkomst wordt toegevoegd: De nettoprijzen van aangeboden dienstverlening staan gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst vast. Indexatie kan jaarlijks worden toegepast bij verlenging na de initiële looptijd van 2 jaar. Verhoging van de nettoprijzen kan op verzoek van inschrijver en na toestemming van opdrachtgever, uitsluitend eenmaal per kalenderjaar. De tarieven kunnen na de initiële looptijd jaarlijks worden aangepast op basis van de DPI (Dienstenprijsindex) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
45

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - Algemeen

Vraag:
Artikel 5.3 bepaalt dat de tekortschietende partij aansprakelijk is voor directe schade, zonder een maximum. Daarnaast verplicht Artikel 9 tot een adequate verzekering, wat niet aansluit bij onbeperkte aansprakelijkheid. Wij verzoeken daarom een extra artikel toe te voegen als volgt: " De aansprakelijkheid van elke partij voor directe schade is beperkt tot € 500.000 per gebeurtenis, met een maximum van € 1.000.000 per kalenderjaar. Indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten". Kunt u hiermee instemmen? Zo niet graag uw toelichting.

Antwoord:
Deze tekst wordt toegevoegd aan de overeenkomst: De aansprakelijkheid is reeds beperkt tot directe schade. De schade zal worden gemaximeerd tot 100.000 per gebeurtenis en 250.000 per jaar. Indirecte schade zal worden uitgesloten.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Rijksoverheid

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
46

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - artikel 7.3

Vraag:
Artikel 7.3 benoemt een fusie of splitsing als een van de gronden waarop onmiddelijke ontbinding is toegestaan. Een fusie of splitsing leidt doorgaans niet tot een wijziging in de dienstverlening en rechtvaardigt een opzegging niet. Het slot dit artikel ("anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de overeenkomst na te kunnen komen") dekt het risico van niet-nakoming al af. Wij verzoeken daarom om de zinsnede "een fusie of splitsing aangaat" te schrappen uit artikel 7.3. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:
Opdrachtgever neemt de suggestie over.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - artikel 7

Vraag:
Artikel 7 bevat geen bepaling over tussentijdse opzegging zonder opgave van reden ("termination of convenience"). Wij verzoeken de aanbestedende dienst te bevestigen dat opdrachtgever de overeenkomst tijdens de looptijd niet tussentijds kan opzeggen buiten de gevallen die in artikel 7 zijn geregeld. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, graag uw toelichting.

Antwoord:
Opdrachtgever kan bevestigen dat opdrachtgever de overeenkomst slechts kan opzeggen op grond van het bepaalde in artikel 7.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
48

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - artikel 7

Vraag:
"Artikel 7 hanteert de term ""ontbinding"", welke een ongedaanmakingsplicht met zich mee brengt. Bij een dienstverlenings zoals deze is dit voor beide Partijen onwenselijk en in de praktijk veelal onmogelijk. Opdrachtgever zou de reeds opgeleverde resultaten moeten terugleveren en zou daar geen gebruik meer van mogen maken, terwijl die resultaten mogelijk doorgaans al zijn geïntegreerd in de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Opzegging of beëindiging sluit derhalve beter aan bij de aard van deze opdracht.

Is de aanbestedende dienst bereid de term ""ontbinding"" te vervangen door ""opzegging"" dan wel ""beëindiging"", en dit consistent door te voeren in alle bepalingen van de Overeenkomst? Zo niet, graag uw toelichting."

Antwoord:
Aan de ongedaanmakingsverplichting kan worden voldaan door (naar achteraf blijkt) onterecht voldane vergoedingen terug te betalen. Opdrachtgever neemt de suggestie daarom niet over.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - artikel 6

Vraag:
Artikel 6 sluit 'het tekortschieten van door hem ingeschakelde derden' uit als overmacht. Echter heeft opdrachtnemer geen invloed op diensten of systemen van derden. Indien diensten van derden, zoals een advertentieplatform van een derde, (tijdelijk) niet beschikbaar zijn of gebrekkig blijken te zijn, zullen wij ons maximaal inspannen, maar wij hebben daar verder geen invloed op. Wij verzoeke daarom om de zinsnede 'of het tekortschieten van door hem ingeschakelde derden' te verwijderen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Rijksoverheid

Opdrachtgever neemt de suggestie over.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Conceptovereenkomst - artikel 5.2

Vraag:
Artikel 5.2 bepaalt dat bij verlenging van de termijn geen ingebrekestelling vereist is, en dat de nalatige partij na afloop van de verlengde termijn direct in verzuim is. Indien een termijn wordt verlengd door opdrachtgever, bijvoorbeeld in het geval van late feedback van opdrachtgever, is het niet redelijk dat de verplichting voor een ingebrekestelling komt te vervallen. Wij verzoeken daarom artikel 5.2 te schrappen, zodat ook na een termijnverlenging, de ingebrekestelling zoals bedoeld in artikel 5.1 van toepassing is.

Antwoord:
"Artikel 5.2 van de conceptovereenkomst zal alsvolgt worden aangepast:

De in het vorige lid genoemde ingebrekestelling is niet vereist indien de termijn waarbinnen de overeengekomen diensten verricht hadden moeten zijn, voor de afloop daarvan is verlengd. Indien de in het vorige lid bedoelde nakoming ook niet heeft plaatsgevonden voor het eind van de verlengde termijn, door een omstandigheid die de nalatende partij is toe te rekenen is de nalatige partij vanaf dat moment direct in verzuim.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.

Onderwerp:

Rijksoverheid

51 Vraag 7 – Wijze van ondertekening

Vraag:
Op welke wijze moeten de formulieren rechtsgeldig worden ondertekend? Volstaat een gescande natte handtekening, of is een gekwalificeerde elektronische handtekening vereist?

Antwoord:
Een gescande natte handtekening volstaat.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr. **Onderwerp:**
52 Vraag 6 – Lopende opdracht als referentie

Vraag:
Mag een opdracht die nog loopt als referentie worden opgegeven, mits binnen de afgelopen drie jaar ten minste één jaar met een waarde van minimaal €75.000 is uitgevoerd? Paragraaf 4 spreekt van een referentie die “is opgeleverd”; geldt dit ook voor doorlopende dienstverlening?

Antwoord:
Het is toegestaan om een lopende, meerjarige opdracht als referentie op te voeren. Deze opdracht dient wel minimaal al 1 aaneengesloten jaar te zijn uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr. **Onderwerp:**

Rijksoverheid

53

Vraag 5 – Jaarlijkse audit en certificering

Vraag:
Bijlage B laat opdrachtnemer de keuze tussen certificering (optie 1) en een beschrijving van de getroffen beveiligingsmaatregelen (optie 2). Artikel 8.1 vraagt daarnaast jaarlijks een auditrapport van een onafhankelijke derde. Kan aan artikel 8.1 ook worden voldaan door:
a) een jaarlijkse, door opdrachtnemer opgestelde verantwoording van de maatregelen uit Bijlage B (optie 2); en/of
b) het overleggen van certificering op groepsniveau (bijvoorbeeld ISO 27001), wanneer opdrachtnemer het groepsbrede informatiebeveiligingsbeleid toepast?
Zo nee, is de aanbestedende dienst bereid deze eis proportioneel te maken, gezien de aard van de verwerking bij deze opdracht (voornamelijk advertentie- en analyticsdata)?

Antwoord:
"Ja, opdrachtgever kan instemmen met beide alternatieven, mits de opdrachtnemer op verzoek kan aantonen dat de overeengekomen beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk zijn getroffen.

Bij certificering op groepsniveau dient de certificering ook betrekking te hebben op de betreffende opdrachtnemer en de relevante dienstverlening.

Het recht van opdrachtgever om bij concrete aanleiding een aanvullende audit uit te (laten) voeren, blijft onverminderd van toepassing.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
54

Onderwerp:
Vraag 2 – Vergelijkbare opdrachtgever

Vraag:
Welke kenmerken bepalen of een opdrachtgever “qua complexiteit vergelijkbaar” is? Kunt u bevestigen dat ook opdrachtgevers buiten het onderwijs en buiten de publieke sector aan deze eis kunnen voldoen, bijvoorbeeld opdrachtgevers met meerdere doelgroepen, meerdere campagnes per jaar en/of een internationale inzet?

Antwoord:
Een referentie van een andere onderwijsinstelling of publieke organisatie is niet verplicht. Met complexiteit bedoelen we: een opdracht die alle 7 onderdelen uit de scope omvat, het aanspreken en bereiken van verschillende doelgroepen in een opdracht.

Fase:
Aanmeldfase

Rijksoverheid

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Vraag 1 – In te dienen documenten selectiefase

Vraag:
Paragraaf 2.4.1, punt 3 verwijst naar “gunningscriteria (kwaliteit en prijs)” in hoofdstuk 4, terwijl dat hoofdstuk de selectiecriteria bevat. Daarnaast verwijst selectiecriterium S1 naar Formulier C, dat niet is gepubliceerd. Kunt u bevestigen dat bij de aanvraag tot deelname uitsluitend het volgende moet worden ingediend: Formulier A (UEA), Formulier B (referentie), de uitwerking van S1 (maximaal 1 zijde A4) en de uitwerking van S2 (maximaal 2 zijden A4)? Kunt u daarnaast aangeven in welk bestandsformaat S1 en S2 moeten worden aangeleverd?

Antwoord:
De woorden gunningscriteria zijn vervangen door selectiecriteria. De kerncompetenties kunnen als apart document worden toegevoegd, hier is geen format voor, u kunt dit bijv. in Word of PDF aanleveren. De verwijzing naar Formulier C wordt verwijderd. Correct, bij aanvraag tot deelname worden ingediend: UEA, Formulier B, uitwerkingen S1 en S2.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Vraag 4 – Reikwijdte van de referentie (alleen indien van toepassing)

Vraag:
De referentie moet zijn uitgevoerd “op het gebied van online marketing zoals omschreven in de scope”. Moet de referentie alle zeven scope-onderdelen uit paragraaf 1.3.1 omvatten, of volstaat een opdracht waarin de kern van de scope is uitgevoerd, namelijk advies over en operationeel

Rijksoverheid

beheer van online advertentiecampagnes (SEA/SMA)?

Antwoord:
De referentie dient te voldoen aan de scope, dat betreft inderdaad alle zeven onderdelen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Vraag 3 – Berekening minimumbedrag €75.000

Vraag:
Kunt u bevestigen dat bij de berekening van het minimumbedrag van €75.000 incl. btw per jaar alle bureauwerkzaamheden binnen de scope meetellen, waaronder advies, campagnebeheer, tracking en dashboards, rapportage en de productie van advertentiemateriaal? Mogen meerdere deelopdrachten of opdrachtbrieven bij dezelfde opdrachtgever binnen één jaar bij elkaar worden opgeteld?

Antwoord:
Deelopdrachten akkoord.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Aantal gegadigden en wanneer S1/S2 worden beoordeeld (§2.3, H4, aankondiging §5.1.9)

Vraag:

Rijksoverheid

In §2.3 staat dat drie gegadigden worden geselecteerd. Hoofdstuk 4 noemt nadere selectie als meer dan vijf gegadigden overblijven. De aankondiging noemt minimaal en maximaal vijf. Hoeveel gegadigden worden uitgenodigd voor de inschrijvingsfase? Worden S1 en S2 ook beoordeeld als er vijf of minder geschikte gegadigden zijn? En hoe wordt beslist bij een gelijke totaalscore op de laatste plek?

Antwoord:
Vijf gegadigden worden uitgenodigd voor de gunningfase. Ja S1 en S2 worden ook beoordeeld als er vijf of minder geschikte gegadigden zijn. Bij een gelijke score op de laatste plek wordt de gegadigde door middel van een loting bepaald. De loting geschiedt door een notaris. De uitkomst van deze loting is bindend voor alle gegadigden.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
59

Onderwerp:
Lopende opdracht als referentie (§3.2.2, H4)

Vraag:
Bij §3.2.2 staat ‘verricht in de afgelopen 3 jaar’, bij S1 staat ‘opgeleverd’. Wij gaan ervan uit dat een opdracht die nog loopt meetelt, als in de afgelopen drie jaar minimaal twaalf maanden is uitgevoerd met een omzet van minimaal € 75.000 incl. btw excl. media. Klopt dit

Antwoord:
Dat is correct.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Rijksoverheid

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Wat telt mee in de € 75.000 (§3.2.2)

Vraag:
Wij gaan ervan uit dat alle bureauwerkzaamheden binnen de scope meetellen voor de € 75.000, dus ook advertentiemateriaal, tracking en dashboards. Wij gaan er ook van uit dat meerdere deelopdrachten bij dezelfde opdrachtgever binnen één jaar opgeteld mogen worden, bijvoorbeeld onder een raamovereenkomst. Klopt dit

Antwoord:
Dat is correct.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Scope van de referentie (§3.2.2 “zoals omschreven in de scope")

Vraag:
Wij gaan ervan uit dat de referentie niet alle zeven onderdelen van §1.3.1 hoeft te bevatten. Voldoet een opdracht met campagne uitvoering (SEA en SMA), tracking en rapportage met advies aan de eis?

Antwoord:
Niet akkoord. De referentie dient te voldoen aan de scope, dat betreft alle zeven onderdelen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Rijksoverheid

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Vergelijkbare opdrachtgever (§3.2.2)

Vraag:
Wat verstaat Hanze onder ‘qua complexiteit bij een vergelijkbare opdrachtgever’? Wij gaan ervan uit dat het gaat om een organisatie met meerdere doelgroepen en campagnes en dat het geen onderwijsinstelling hoeft te zijn. Klopt dit?

Antwoord:
Dat is correct, de opdracht moet daarnaast ook voldoen aan alle 7 onderdelen van de scope.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Praktijkvoorbeeld S2 (H4, S2)

Vraag:
Mag het praktijkvoorbeeld in S2 bij dezelfde opdrachtgever horen als de referentie in S1?

Antwoord:
Dat is toegestaan.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Indexatie (art. 4, §1.3.5 “onder gelijkblijvende voorwaarden”)

Rijksoverheid

Vraag:
De overeenkomst kan zes jaar lopen. Wij gaan ervan uit dat tarieven jaarlijks geïndexeerd mogen worden op basis van de CBS cao loonindex of de CPI. Klopt dit?

Antwoord:
Dat klopt, aan de overeenkomst wordt toegevoegd: De nettoprijzen van aangeboden dienstverlening staan gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst vast. Indexatie kan jaarlijks worden toegepast bij verlenging na de initiële looptijd van 2 jaar. Verhoging van de nettoprijzen kan op verzoek van inschrijver en na toestemming van opdrachtgever, uitsluitend eenmaal per kalenderjaar. De tarieven kunnen na de initiële looptijd jaarlijks worden aangepast op basis van de DPI (Dienstenprijsindex) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Audit en rol als verwerker (Verwerkersovereenkomst art. 8.1, bijlage A)

Vraag:
Art. 8.1 vraagt een jaarlijks auditrapport van een onafhankelijke derde. Volstaat voor een bureau zonder ISO 27001 ook een ingevulde bijlage B (optie 2) met onderbouwing? Wij gaan er ook van uit dat de advertentie en analytics accounts op naam van Hanze staan. Dan heeft Hanze een directe overeenkomst met Google, Meta en andere platforms en zijn die geen subverwerkers van het bureau. Klopt dit?

Antwoord:
"Ja, een ingevulde Bijlage B met een passende onderbouwing van de getroffen beveiligingsmaatregelen kan volstaan als alternatieve invulling van de jaarlijkse auditverplichting. Opdrachtgever behoudt het recht om bij concrete aanleiding aanvullende informatie op te vragen of een audit uit te (laten) voeren.

Ten aanzien van de advertentieplatforms klopt de redenering in beginsel. Wanneer Hanze rechtstreeks contracteert met de betreffende platforms en opdrachtnemer uitsluitend namens Hanze toegang heeft tot en werkzaamheden uitvoert binnen deze accounts, worden deze platforms in beginsel niet aangemerkt als subverwerkers van opdrachtnemer. De daadwerkelijke rolverdeling is afhankelijk van de feitelijke inrichting van de dienstverlening.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:

Rijksoverheid

-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Media betalen en voorfinancieren (PvE Facturatie, §1.3.4)

Vraag:
Alleen Google wordt voorgefinancierd door het bureau. Hoe worden Meta, LinkedIn, TikTok en andere kanalen betaald? Kan Hanze aangeven wat het verwachte jaarlijkse mediabudget via Google is, voor alle doelgroepen samen inclusief decentrale campagnes? Het genoemde € 170.000 geldt alleen voor centrale voorlichting

Antwoord:
Advertenties in de kanalen anders dan Google worden betaald via de credit card van de Hanze. NB: Tiktok mogen we niet meer inzetten; die valt hier dus buiten. De genoemde 170k is het totale centrale mediabudget (2026) tbv werving (dus zonder branding); dus zowel voor Google als voor andere kanalen. Hiervan gaat ongeveer 115k naar Google. Bij de decentrale campagnes gaat het in principe niet om Google ads; over het algemeen gaat het om advertenties via Meta en Linkedin.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
67

Onderwerp:
SEO in de scope (§1.3.4 tegenover §1.3.1)

Vraag:
De waardetabel bevat € 10.000 per jaar voor SEO/GEO. In de scope (§1.3.1) staat SEO niet, en GEO alleen als advies. Hoort SEO uitvoering bij deze opdracht, en zo ja, in welke vorm? Of is dit puur een kritische blik op de doorlopende SEO/GEO strategie die Hanze hanteert?

Antwoord:
SEO/GEO valt buiten de scope, maar wordt apart bij opdrachtnemer belegd; hiervoor worden we apart gefactureerd. Het opgenomen bedrag van € 10.000 per jaar voor SEO/GEO ziet primair op

Rijksoverheid

advisering, analyse en ondersteuning. Hieronder vallen bijvoorbeeld het uitvoeren van SEO-analyses en audits, analyses van zoekvolumes en rankings, advisering over de te hanteren SEO /GEO-strategie, het signaleren en prioriteren van verbeterpunten en het vertalen van bevindingen naar concrete aanbevelingen. Daarnaast wordt van opdrachtnemer verwacht dat deze als inhoudelijk sparringpartner kan optreden richting Hanze en, waar relevant, richting development over te nemen optimalisatiemaatregelen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Vertalingen voor native talen (§1.3.1 buiten scope, PvE)

Vraag:
Wij gaan ervan uit dat Hanze ook de vertaalde teksten aanlevert voor campagnes in het Engels en in andere talen, omdat content aanleveren buiten scope valt. Klopt dit?

Antwoord:
Ja dat klopt.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Start, overdracht en accounts (§2.1 tegenover §1.3.5 en art. 4)

Vraag:
De planning noemt 19 april 2027 als startdatum en begin van de implementatie. De overeenkomst start op 1 mei 2027. Welke datum geldt? Draagt de huidige leverancier de bestaande accounts,

Rijksoverheid

data, tracking en dashboards over, en staan die accounts op naam van Hanze?

Antwoord:
"De implementatie start op 19 april 2027 en nieuwe opdrachten starten vanaf 1 mei 2027.
Ja, opdrachtnemer krijgt volledige toegang tot advertentie accounts, incl. historische data.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
70

Onderwerp:
Fouten in verwijzingen (§1.4, §2.4.1 punt 3, §2.4.2)

Vraag:
Wij gaan uit van het volgende. De verwijzing in §1.4 naar §2.2.2 is bedoeld als §2.2.1. In fase 1 wordt geen prijsinformatie ingediend, ondanks §2.4.1 punt 3. Bewijsstukken worden in fase 1 alleen op verzoek opgevraagd, omdat §2.4.2 verwijst naar een §5.4 die niet bestaat. Klopt dit? En wanneer worden de bewijsstukken opgevraagd: voor de selectiebeslissing of pas bij de gunning?

Antwoord:
Bedankt voor de oplettendheid, de punten zijn aangepast in de selectieleidraad. De bewijsstukken worden pas opgevraagd in de gunningsfase, dat wil zeggen met het versturen van het voornemen tot gunning aan de winnende inschrijver.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
71

Onderwerp:
Ondertekening en tevredenheidsverklaring (§2.4.1, §3.2.3, Formulier B)

Rijksoverheid

Vraag:
Is een gekwalificeerde digitale handtekening of een gescande handtekening voldoende voor Formulier A en B? Moeten S1 en S2 ook ondertekend worden? Heeft Hanze een format voor de tevredenheidsverklaring of mag de referent die zelf opstellen?

Antwoord:
Ja, zowel een gekwalificeerde digitale handtekening als een gescande handtekening zijn akkoord. Formulieren A en B moeten rechtsgeldig ondertekend worden, inschrijvingen voor S1 en S2 hoeven niet ondertekend te worden. De tevredenheidsverklaring hoeft niet volgens een format en mag referent zelf opstellen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
72

Onderwerp:
Conceptovereenkomst (considerans, art. 2)

Vraag:
De considerans noemt een ‘Europese openbare procedure’, terwijl het een niet openbare procedure is. Neemt Hanze wijzigingen uit de NvI ook op in de tekst van de overeenkomst? De overeenkomst gaat in de rangorde van art. 2 namelijk voor op de NvI.

Antwoord:
"De verwijzing naar de openbare procedure zal worden aangepast.

Opdrachtgever neemt de wijzigingen die voortvloeien uit de NvI over in de overeenkomst. Niettemin zal de volgorde tussen a. en b. in artikel 2 worden aangepast."

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:

Rijksoverheid

P1 Online Marketing

Ref.nr.
73

Onderwerp:
Prijsindexatie

Vraag:
Wordt een jaarlijkse indexatie van tarieven opgenomen (bijvoorbeeld CBS-dienstenprijsindex), gezien de mogelijke looptijd van zes jaar “onder gelijkblijvende voorwaarden” (art. 4)?

Antwoord:
Aan de overeenkomst wordt toegevoegd: De nettoprijzen van aangeboden dienstverlening staan gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst vast. Indexatie kan jaarlijks worden toegepast bij verlenging na de initiële looptijd van 2 jaar. Verhoging van de nettoprijzen kan op verzoek van inschrijver en na toestemming van opdrachtgever, uitsluitend eenmaal per kalenderjaar. De tarieven kunnen na de initiële looptijd jaarlijks worden aangepast op basis van de DPI (Dienstenprijsindex) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
74

Onderwerp:
Bezwaren contract

Vraag:
Mogen in de gunningsfase nog bezwaren tegen de contractdocumenten worden ingediend (vragenrondes van 1 en 12 februari 2027), of geldt de rechtsverwerking van §2.2.1 al vanaf deze selectiefase?

Antwoord:
In de gunningsfase kunnen nog vragen worden gesteld over de contractdocumenten.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:

Rijksoverheid

3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
75

Onderwerp:
Aansprakelijkheidsbeperking

Vraag:
Is Opdrachtgever bereid een aansprakelijkheidsbeperking op te nemen in art. 5 van de Raamovereenkomst en art. 10.1 van de Verwerkersovereenkomst, bijvoorbeeld tot het bedrag van de opdrachtwaarde per jaar of het verzekerde bedrag, met uitzondering van opzet en bewuste roekeloosheid?

Antwoord:
"Deze tekst wordt toegevoegd aan de overeenkomst: De aansprakelijkheid is reeds beperkt tot directe schade. De schade zal worden gemaximeerd tot 100.000 per gebeurtenis en 250.000 per jaar. Indirecte schade zal worden uitgesloten.
Het aansprakelijkheidsregime van de hoofdovereenkomst zal ook van toepassing zijn op de aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst. Dit is niet van toepassing op de bestuurlijke boete die in de verwerkersovereenkomst van toepassing is.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Verwerkersovereenkomst artikel 8.1

Vraag:
De opdrachtnemer laat jaarlijks een auditrapport opstellen door een onafhankelijke, deskundige derde.
Wat moet dit rapport minimaal omvatten?
Mag de omvang aansluiten bij de aard van de verwerkingen in deze opdracht (vooral advertentie- en analysedata)?

Antwoord:
"De voorkeur gaat uit naar een geldige ISO 27001-certificering die betrekking heeft op de relevante dienstverlening. Indien deze ontbreekt, kan ook worden volstaan met een onderbouwde verantwoording van de getroffen beveiligingsmaatregelen, zoals opgenomen in Bijlage B.

De inhoud en omvang hiervan mogen aansluiten bij de aard en risico's van de persoonsgegevensverwerkingen binnen deze opdracht. De verantwoording dient in ieder geval

Rijksoverheid

voldoende inzicht te bieden in de getroffen beveiligingsmaatregelen en de naleving daarvan.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
77

Onderwerp:
Conceptovereenkomst artikel 5.3; Verwerkersovereenkomst artikel 10.1

Vraag:
De conceptovereenkomst en de verwerkersovereenkomst noemen geen maximumbedrag voor aansprakelijkheid. Volgens artikel 10.1 gaat de aansprakelijkheidsregeling van de verwerkersovereenkomst voor op die van de overeenkomst.
Is Hanze bereid een redelijk maximumbedrag voor aansprakelijkheid op te nemen (bijvoorbeeld de opdrachtwaarde per jaar of de verzekerde som), dat ook geldt voor de verwerkersovereenkomst?

Antwoord:
"Deze tekst wordt toegevoegd aan de overeenkomst: De aansprakelijkheid is reeds beperkt tot directe schade. De schade zal worden gemaximeerd tot 100.000 per gebeurtenis en 250.000 per jaar. Indirecte schade zal worden uitgesloten.
Het aansprakelijkheidsregime van de hoofdovereenkomst zal ook van toepassing zijn op de aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst. Dit is niet van toepassing op de bestuurlijke boete die in de verwerkersovereenkomst van toepassing is.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Conceptovereenkomst artikel 4; Selectieleidraad § 1.3.5

Rijksoverheid

Vraag:
De overeenkomst kan maximaal zes jaar duren. Er staat geen afspraak in over prijsaanpassing. Mogen de tarieven jaarlijks worden geïndexeerd? Zo ja, op basis van welke index?

Antwoord:
Aan de overeenkomst wordt toegevoegd: De nettoprijzen van aangeboden dienstverlening staan gedurende de initiële looptijd van de overeenkomst vast. Indexatie kan jaarlijks worden toegepast bij verlenging na de initiële looptijd van 2 jaar. Verhoging van de nettoprijzen kan op verzoek van inschrijver en na toestemming van opdrachtgever, uitsluitend eenmaal per kalenderjaar. De tarieven kunnen na de initiële looptijd jaarlijks worden aangepast op basis van de DPI (Dienstenprijsindex) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Programma van Eisen eis 15 en 18; Selectieleidraad § 1.3.4

Vraag:
De opdrachtnemer betaalt Google-campagnes voor en belast die zonder opslag door. Hanze betaalt binnen 30 dagen.
Kunt u per maand aangeven hoeveel Google-advertentiekosten naar verwachting worden voorgefinancierd, voor centrale en decentrale campagnes samen, inclusief de piekmaanden?
Klopt het dat Hanze de andere kanalen zelf rechtstreeks betaalt?
Is Hanze bereid ook de Google-advertentiekosten zelf rechtstreeks te betalen, terwijl de opdrachtnemer de campagnes beheert?

Antwoord:
Indicatie o.b.v. afgelopen jaar. jan: 15k, feb: 12k, mrt: 11k, april: 11k, mei: 5k, juni: 4k, jul: 3k, aug: 3k, sept: 7k, okt: 13k, nov: 25k, dec: 6k. Het klopt dat Hanze de andere kanalen rechtstreeks betaalt. Hanze wil de verantwoordelijkheid voor het betalen aan Google-advertentiekosten bij opdrachtnemer leggen, omdat we de continuïteit willen waarborgen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
80

Onderwerp:
Selectieleidraad § 1.3.1 onderdeel 5 en § 1.3.5; Programma van Eisen eis 2 en 3

Vraag:
Klopt het dat de advertentieaccounts (zoals Google Ads en Meta), Google Analytics, Tag Manager en eerdere campagnedata op naam van Hanze staan, en dat de opdrachtnemer daar vanaf de start toegang toe krijgt?
Welke technische werkzaamheden aan de website vallen onder de opdrachtnemer bij het inrichten en onderhouden van tracking en conversiemetingen? Wie beheert de website en de cookie-instellingen?

Antwoord:
"Ja, dat klopt.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de tracking en conversiemetingen voor de online marketingcampagnes correct inricht, beheert en controleert. Hieronder vallen onder meer tags, events en conversies binnen de gebruikte meet- en advertentieplatformen. Technische aanpassingen aan website, CMS of code die webdevelopment vereisen, vallen niet onder opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft aan welke aanpassing nodig is en controleert na uitvoering of de meting correct functioneert.

De website en cookie-instellingen worden beheerd door Functioneel Beheer van Hanze, in samenwerking met de websiteontwikkelaar. FB verzorgt tevens het toegangsbeheer voor iFrames en de Hanze-accounts voor GA4 en Google Tag Manager. Wijzigingen die opdrachtnemer zelf via Tag Manager doorvoert, vallen onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Selectieleidraad § 1.3.1 onderdeel 7, § 1.3.2, § 1.3.4 en § 1.3.5; Programma van Eisen eis 8

Vraag:
De opdrachtwaarde (ca. € 475.000 incl. btw) is berekend over vier jaar. De overeenkomst kan zes jaar duren.
Klopt het dat de opdrachtwaarde ca. € 118.500 per jaar is (incl. btw, excl. mediabudget)?

Rijksoverheid

Hoe is dat bedrag ongeveer verdeeld over advies, campagnebeheer, data en rapportage, en advertentiemateriaal?
Hoeveel statische advertenties, advertentievarianten en videobewerkingen verwacht u per jaar?
Hoe lopen opdrachten van afdelingen buiten Marketing & Communicatie: via M&C of rechtstreeks, en tegen dezelfde tarieven?

Antwoord:
"De opdrachtwaarde per jaar is correct berekend.

Verdeling bedrag: verschilt door de inzet van opdrachtnemer en wissselt per campagne.

Aantal advertenties per jaar: weten we niet exact.

Opdrachten buiten M&C: deze opdrachten gaan rechtstreeks van de decentrale opdrachtgever naar opdrachtnemer. Hiervoor geldt hetzelfde uurtarief.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Selectieleidraad § 1.3, § 1.3.1 en § 1.3.4

Vraag:
In de opdrachtwaarde staat € 10.000 per jaar voor SEO/GEO. In de scope (§ 1.3.1) wordt SEO niet genoemd.
Welke SEO-werkzaamheden voert de opdrachtnemer binnen dit bedrag daadwerkelijk uit: advies, uitvoering (bijvoorbeeld technische SEO op hanze.nl), of beide?
Welke meetbare doelen heeft Hanze voor haar zichtbaarheid in AI-zoek- en antwoordomgevingen (GEO)?

Antwoord:
"Het bedrag van € 10.000 per jaar voor SEO/GEO heeft betrekking op advisering, analyse en inhoudelijke ondersteuning. De daadwerkelijke uitvoering van technische of contentmatige SEO-optimalisaties aan hanze.nl maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.

Meetbare doelen: is nog in ontwikkeling.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Rijksoverheid

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Programma van Eisen, inleiding en eis 1; Selectieleidraad § 1.3.1 (buiten scope)

Vraag:
Klopt het dat Hanze de teksten en vertalingen aanlevert voor campagnes in het Engels en andere talen?
Welke ervaring met buitenlandse markten en native talen moet de opdrachtnemer minimaal aantonen om aan eis 1 te voldoen? Klopt het dat het gaat om het opzetten en beheren van campagnes in die landen, en niet om het zelf beheersen van die talen?
Mag de opdrachtnemer hiervoor specialisten of onderaannemers inzetten?
Toetst u de eisen uit het Programma van Eisen al bij de aanvraag tot deelname, of pas in de offertefase?

Antwoord:
"Ja, Hanze levert de teksten en vertalingen aan in native talen.
Ervaring: minimaal 1 campagne in een native taal. Het gaat om het opzetten en beheren van campagnes in die landen, en niet om het zelf beheersen van die talen. Ja inhuren van specialisten toegestaan, dit zit bij de all-in prijs in.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Selectieleidraad hoofdstuk 4, beoordeling

Vraag:
U geeft per onderdeel 0 tot en met 4 punten.
Wanneer is een beschrijving 'voldoende', 'goed' of 'zeer goed'?
Tellen de drie beoordelingsaspecten even zwaar?
Krijgt elke inschrijver per onderdeel een schriftelijke toelichting op de score?

Rijksoverheid

Antwoord:
De waardes 'geen/slecht, matig, voldoende, goed of zeer goed' zijn van toepassing op de mate waarin de inschrijving voldoet aan het beoordelingskader. Het beoordelingskader is bij ieder gunningscriterium omschreven. De beoordelingsaspecten krijgen geen aparte score, er volgt een score op de gehele kerncompetentie. Inschrijvers krijgen een motivering van de score.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Selectieleidraad § 2.4.1 en hoofdstuk 4

Vraag:
Hoofdstuk 4 noemt een 'Formulier C', maar dat formulier ontbreekt.
Klopt het dat alleen deze documenten worden ingediend: Formulier A (UEA), Formulier B (referentie), een beschrijving S1 en een beschrijving S2?
Mogen S1 en S2 als losse pdf-bestanden worden geüpload?

Antwoord:
De kerncompetenties kunnen als apart document worden toegevoegd, hier is geen format voor, u kunt dit bijv. in Word of PDF aanleveren. De verwijzing naar Formulier C wordt verwijderd. Correct, bij aanvraag tot deelname worden ingediend: UEA, Formulier B, uitwerkingen S1 en S2.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Selectieleidraad § 2.3 en hoofdstuk 4; aankondiging TenderNed

Rijksoverheid

Vraag:
De stukken noemen drie (§ 2.3), 'meer dan vijf' (hoofdstuk 4) en vijf (aankondiging TenderNed).
Hoeveel inschrijvers nodigt u uit voor de offertefase?
Beoordeelt u S1 en S2 ook als er vijf of minder geschikte inschrijvers zijn?

Antwoord:
Vijf gegadigden worden uitgenodigd voor de gunningfase. Ja S1 en S2 worden ook beoordeeld als er vijf of minder geschikte gegadigden zijn.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Selectieleidraad § 2.7 sub 3 en sub 6, § 3.3 sub b

Vraag:
§ 2.7 sub 3: uit één groep bedrijven mag maar één bedrijf meedoen, als inschrijver, combinatiepartner of onderaannemer.
§ 3.3 sub b: een inschrijver mag steunen op de bekwaamheid van een moeder-, zuster- of dochterbedrijf, dat dan ook daadwerkelijk wordt ingezet (§ 2.7 sub 6).
Klopt het dat een bovenliggende BV zonder eigen uitvoerende activiteiten mag inschrijven, als zij een beroep doet op de bekwaamheid van haar werkmaatschappijen en die daadwerkelijk inzet?
Mag ook een werkmaatschappij inschrijven en een zusterbedrijf als onderaannemer inzetten?
Mag in beide gevallen de referentie van die werkmaatschappij of dat zusterbedrijf worden gebruikt voor S1?

Antwoord:
"Een bovenliggende BV mag als inschrijver inderdaad volledig gebruik maken van onderliggende werkmaatschappijen voor uitvoering van de opdracht.
Inschrijven van een werkmaatschappij met zusterbedrijf als onderaannemer mag ook.
En de referentie is dan ook akkoord.
Wel van belang is uiteraard dat aan alle eisen is voldaan.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Rijksoverheid

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Selectieleidraad § 3.2.2 sub a en hoofdstuk 4 (S1)

Vraag:
De referentie moet in de afgelopen drie jaar zijn 'verricht' (§ 3.2.2) of 'opgeleverd' (hoofdstuk 4). Online marketing loopt vaak meerdere jaren door.
Mag een lopende, meerjarige opdracht als referentie worden gebruikt, als daarvan in de afgelopen drie jaar minimaal één jaar naar tevredenheid is uitgevoerd voor ten minste € 75.000 (incl. btw, excl. mediabudget)?
Moet de referentie alle zeven onderdelen van de scope (§ 1.3.1) bevatten, of is een deel daarvan voldoende?

Antwoord:
Het is toegestaan om een lopende, meerjarige opdracht als referentie op te voeren. Deze opdracht dient wel minimaal al 1 aaneengesloten jaar te zijn uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar. De referentie dient te voldoen aan de scope, dat betreft alle zeven onderdelen.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Selectieleidraad hoofdstuk 4, S1, beoordelingsaspect 1

Vraag:
Bij S1 beoordeelt u in hoeverre de referentie 'qua scope en complexiteit vergelijkbaar' is.
Welke concrete criteria gebruikt u daarvoor?
Scoort een referentie buiten het onderwijs lager dan een referentie binnen het onderwijs, als scope en complexiteit verder gelijk zijn?

Antwoord:
Met 'qua scope en complexiteit vergelijkbaar'bedoelen we: een opdracht die alle 7 onderdelen uit de scope omvat, het aanspreken en bereiken van verschillende doelgroepen in een opdracht. Een referentie buiten het onderwijs scoort niet lager dan een referentie binnen het onderwijs.

Fase:

Rijksoverheid

Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Selectieleidraad § 3.2.2 sub a; Formulier B

Vraag:
De referentie moet zijn uitgevoerd 'bij een vergelijkbare opdrachtgever'.
Is een referentie bij een onderwijsinstelling verplicht?
Zo nee: wanneer is een opdrachtgever voor u vergelijkbaar? Welke concrete kenmerken moeten uit de referentie blijken? Bijvoorbeeld de omvang, het aantal doelgroepen, campagnes in meerdere talen of landen, of het type organisatie.

Antwoord:
Een referentie van een andere onderwijsinstelling is niet verplicht. Met complexiteit bedoelen we: een opdracht die alle 7 onderdelen uit de scope omvat, het aanspreken en bereiken van verschillende doelgroepen in een opdracht.

Fase:
Aanmeldfase

Inschrijfronde:
-

Vragenronde:
Vragenronde 1

Beantwoord op:
3 nov 2026

Percelen:
P1 Online Marketing

Rijksoverheid