

Handleiding Go-Direct Services

De Excel-uploadtool voor prognoses en bulkbestellingen

Go-Direct scholen met een intern leermiddelenfonds (ILF) die rechtstreeks bestellen bij Malmberg nodigen we uit om de prognoses en bulkbestellingen van een schoollocatie via de Excel-uploadtool aan ons door te geven. Via deze tool kunnen leermiddelencoördinatoren bestanden uploaden met daarin de prognoses en bulkbestelling. Door het op deze wijze aan te leveren bevordert dit een efficiënt proces met als doel correcte en tijdige uitlevering van leermiddelen.

In deze handleiding lees je hoe je gebruik maakt van deze tool. Mocht je na het lezen en inloggen in de tool toch nog vragen hebben, neem dan contact op met onze klantenservice via godirect@malmberg.nl.

Inhoud

Onderwijsdatabank ASSU.....	2
STAP 1. Inloggen Go Direct Services	3
1A. Inloggen via ASSU	3
1B. Selecteer een school.....	4
1C. Het hoofdmenu.	5
STAP 2. Prognose indienen.....	6
2A. Een prognosebestand uploaden.....	6
2B. Bevestiging ontvangst prognose	7
STAP 3. Bestelling plaatsen	9
3A. Een bulkbestelling uploaden.....	9
3B. Bevestiging ontvangst bestelling.....	11
STAP 4. Retour indienen.....	13
4B. Bevestiging ontvangst retour	14
Foutmeldingen	15
5.A Toegang geweigerd	15
5.B Fout bij upload.....	16
5.C Fouten in je prognose, bestelling of retour.....	16
Contactinformatie.....	18

Onderwijsdatabank ASSU

Alleen als je geregistreerd bent bij onderwijsdatabank ASSU kan je gebruik maken van onderstaande instructie. Heb je nog geen ASSU account? Ga dan naar www.assu.nl en maak deze alsnog aan. Zorg ervoor dat je elke schoollocatie toevoegt waarvoor je een bestelling moet kunnen plaatsen.

Pas wanneer ASSU je registratie heeft bevestigd per e-mail, kan je vervolgen met het indienen van een prognose of het plaatsen van een bulkbestelling.

Voorbeeld scherm ASSU-accountregistratie

ASSU is de Onderwijsdatabank voor PO, VO en MBO. Bent u werkzaam op een PO-, VO- of MBO-onderwijslocatie? Dan kunt u zich kosteloos registreren en profiteren van de voordelen.

✔ Informatie ontvangen over uw vakgebied(en) van de aangesloten uitgeverijen.

✔ Eenvoudig met grote korting gebruikers- en beoordelingsexemplaren van leermiddelen aanvragen.

REGISTREREN

Heeft u al een ASSU-account? Log dan hieronder in met uw inloggegevens.

E-mailadres

Wachtwoord

[Wachtwoord vergeten?](#)

INLOGGEN

STAP 1. Inloggen Go Direct Services

1A. Inloggen via ASSU

Volg onderstaande stappen om in te loggen.

Klik op deze link om naar de uploadpagina te navigeren:

<https://godirect.services.malmberg.nl/>.

Je vindt deze link ook op terug op <https://malmberg.nl/voortgezet-onderwijs/godirect>.

Je begint door in te loggen met je ASSU-account.

MALMBERG Go-Direct

Druk op de knop om in te loggen

Inloggen bij ASSU

Je komt nu op een pagina waar de gegevens staan die bekend zijn bij onderwijsdatabank ASSU. Controleer de gegevens en pas ze aan indien nodig. Klik vervolgens op 'Gegevens OK' onderaan de pagina.

✓ Gegevens OK

Klik tot slot op 'voltooien'.



Gegevenscontrole voltooid

Dank u voor het controleren van uw gegevens.

Als u op 'voltooien' klikt, wordt u teruggestuurd naar waar u vandaan kwam.

voltooien

Wilt u meer informatie over een lesmethode?

Bezoek dan de websites van onderstaande uitgeverijen:



Je wordt nu weer terugverwezen naar de Go Direct services uploadtool.

1B. Selecteer een school

Je ziet nu een overzicht van de scholen waaraan je gekoppeld staat in ASSU. Staat de juiste school er niet bij? Dan zul je deze eerst in je ASSU-account moeten toevoegen.

Selecteer de school waarvoor je de je een upload wil doen en klik op 'Selecteer'.

MALMBERG Go Direct

Selecteer een school

- ☐ Testschool VO, Malmberg
- ☐ [REDACTED] HAVO

Selecteer

1C. Het hoofdmenu.

Je komt nu uit in het hoofdmenu.

- De knop **Indienen prognose** is aanklikbaar van 2 april tot en met 15 mei 2026.
- De knop **Plaatsen bulkbestelling** is aanklikbaar van 12 mei 2026.
- De knop **Indienen retour** is aanklikbaar van 1 september tot 1 november 2026

Klik op een blauw gearceerde knop, in onderstaande voorbeeld is dit 'Indienen prognose'.

MALMBERG Go-Direct

Hoofdmenu



Definitie prognose

Voordat ILF- scholen hun bulkbestelling plaatsen, dient de leermiddelencoördinator per schoollocatie een prognose in. Deze prognose geeft inzicht in de benodigde leermiddelen en kan later nog worden aangepast bij de definitieve bestelling.

Definitie bulkbestelling

Met bulkbestelling bedoelen we een grote bestelling voor leerlingmaterialen die wordt geplaatst voor de start van het nieuwe schooljaar en waarvoor vooraf een geplande leverdatum is afgestemd.

Voor kleinere nabestellingen zonder geplande leverdatum verwijzen we je naar onze webshop [Vo leerlingmaterialen](#). Hiervoor is een aparte handleiding beschikbaar.

Definitie retour

Met retour bedoelen we de jaarlijkse retouraanvraag van leerlingmaterialen die de leermiddelencoördinator per schoollocatie indient voorafgaand aan de herfstvakantie. Je kan één retour plaatsen per schoollocatie. De materialen worden vervolgens opgehaald op de afgestemde ophaaldatum.

STAP 2. Prognose indienen

2A. Een prognosebestand uploaden

Je kiest ervoor om een voor prognose indienen. Je ziet nu de volgende pagina waar je het Excel-bestand met de prognose kan uploaden.

stg.godirect.services.malmberg.nl/prognose.html

Sharepoint Malmberg OTC - Confluence (...) Algemeen Webshop Systemen Overig OR Stellar

MALMBERG Go-Direct

Prognose uploaden

U kunt deze pagina gebruiken om eenmalig een prognose voor uw bestelling te uploaden:

Geselecteerde school Testschool VO Malmberg

Bestand met prognose No file chosen

☐ Ik ga akkoord met de algemene- en licentievoorwaarden.

Upload kan enkele minuten duren

Aanvullende informatie

Om u op weg te helpen, zijn er drie bestanden beschikbaar voor download:

- **Blanco prognose.xlsx:** Dit bestand is een lege prognoselijst, die u kunt invullen en daarna uploaden. Vergeet het bestand niet op te slaan voordat u het uploadt.
- **Voorbeeld prognose.xlsx:** Dit bestand bevat een voorbeeld van een ingevulde prognoselijst.
- **Go-Direct Catalogus.xlsx:** Het is alleen mogelijk om leerlingmaterialen in de prognose te zetten die zijn opgenomen in deze catalogus.

[Terug naar hoofdmenu](#)

- Klik op de knop 'Choose file' om het Excel-bestand met de prognose toe te voegen.
- Ga akkoord met de voorwaarden.
- Tot slot klik je op de knop 'Upload starten' om de bestelling naar Malmberg te sturen.



Aanvullende informatie

Onderaan de pagina staat aanvullende informatie. Je vindt hier:

1. Een blanco prognosebestand dat je kan gebruiken om zelf te vullen met data.
2. Een voorbeeldbestand. Het voorbeelddocument toont het correcte bestandsformat en de juiste opmaak van het document.
3. De Go Direct Catalogus. Dit is de catalogus voor het aankomende schooljaar met alle artikelen die bestelbaar zijn via de uploadtool.

Let op dat je Excel-bestand voldoet aan het onderstaande:

- Je kan enkel leerlingpakketten met een afnameduur van 4 jaar bestellen.
- Docentmaterialen kunnen niet via deze weg worden besteld. Hiervoor verwijzen we graag naar de [webshop voor VO docentenmateriaal](#).
- De excel moet de volgende twee kolommen hebben:
 - een kolom met EAN
 - Een kolom met Aantal

Het is niet erg als de excel nog meer kolommen bevat. We negeren deze bij het verwerken van je prognose.

2B. Bevestiging ontvangst prognose

Wanneer alle regels in het Excel-bestand voldoen aan de criteria, wordt de prognose geaccepteerd. De upload is succesvol. Je krijgt dan de volgende melding te zien:

Prognose ingediend

De prognose is succesvol ingediend. Je ontvangt een bevestiging per e-mail.

Wil je nog een prognose indienen voor een andere schoollocatie? Klik dan hier:

[Nog een prognose plaatsen](#)

Je hebt de mogelijkheid om nog een prognose te plaatsen voor een andere schoollocatie. Klik hiervoor door op de link '**Nog een prognose plaatsen**'.

Je ontvangt tevens een e-mail met de bevestiging. Hierin staat duidelijk aangegeven voor welke schoollocatie de prognose is ingediend en op welke datum dit heeft plaatsgevonden. Het geüploade bestand is bijgevoegd als bijlage.

Onderwerp: STAG: Go-Direct prognose / 1214895 / Testschool VO, Malmberg / 26-03-2026

Beste J. Brouwers,

Bedankt voor het uploaden van je prognose voor Testschool VO, Malmberg. We hebben deze in goede orde ontvangen.

Heb je vragen? Ga dan naar onze website voor Go-Directklanten voor meer informatie op <https://malmberg.nl/voortgezet-onderwijs/godirect>.

Met vriendelijke groet,

Go-Direct Team Malmberg
godirect@malmberg.nl

 Beantwoorden

 Allen beantwoorden

 Doorsturen

Indien er vragen zijn over de prognose kan het zijn dat onze Sales-afdeling contact met je opneemt over de inhoud van de prognose.

STAP 3. Bestelling plaatsen

3A. Een bulkbestelling uploaden

Je kiest ervoor om een voor bulkbestelling te plaatsen. Je ziet nu de volgende pagina waar je het Excel-bestand met de bestelling kan uploaden.

MALMBERG Go-Direct

Bestelling uploaden

Voordat u uw bestelling kunt uploaden, willen we u vragen om nog enkele zaken in te vullen:

Geselecteerde school		
Gewenste leverdatum		Bijvoorbeeld 01-08-2025
Kostenplaats		(maximaal 92 karakters)
Bestand met bestelling	Choose file No file chosen	
Bevestiging	☐ Ik bevestig dat mijn bestelling compleet is en begrijp dat ik hier geen aanpassingen meer aan kan doen. ☐ Ik ga akkoord met de algemene- en licentievoorwaarden. ☐ Ik ben bevoegd om te bestellen namens Testschool VO en begrijp dat ik namens een betaalverplichting aan ga.	
	Upload starten Upload kan enkele minuten duren	

- Vul bij het veld 'Gewenste leverdatum' de leverdatum van de bestelling in die eerder aan Malmberg is doorgegeven.
- Vul bij 'Kostenplaats' een kenmerk voor de bestelling. Deze zal ook op de factuur getoond worden. Dit is geen verplicht veld.
- Klik op de knop 'Choose file' om het Excelbestand met de gegevens van de bulkbestelling te uploaden.
- Lees de drie voorwaarden en vink de hokjes aan om hiermee akkoord te gaan.

Tot slot klik je op de knop 'Upload starten' om de bestelling naar Malmberg te sturen.

Upload starten

Upload kan enkele minuten duren

Aanvullende informatie

Onderaan de pagina staat aanvullende informatie. Je vindt hier:

1. Een blanco bestelbestand dat je kan gebruiken om zelf te vullen met data.
2. Een voorbeeldbestand. Het voorbeelddocument toont het correcte bestandsformat en de juiste opmaak van het document.
3. De Go Direct Catalogus. Dit is de catalogus voor het aankomende schooljaar met alle artikelen die bestelbaar zijn via de uploadtool.

Let op dat je Excel-bestand voldoet aan het onderstaande:

- Je kan enkel leerlingpakketten met een afnameduur van 4 jaar bestellen.
- Docentmaterialen kunnen dus niet via deze weg worden besteld. Hiervoor verwijzen we graag naar de [webshop voor VO docentenmateriaal](#).
- Het Excel-bestand moet de volgende twee kolommen hebben:
 - Een kolom met EAN
 - Een kolom met Aantal
 - In de derde kolom kan je een regelreferentie opgeven. Dit is optioneel. Let op: de regelreferentie mag maximaal 35 tekens bevatten.

	A	B	C
1	EAN	Aantal	Lijnreferentie
2	9789402046045	25	onderbouw
3	9789402038095	75	havo/vwo bovenbouw
4			

3B. Bevestiging ontvangst bestelling

Wanneer alle regels in het bestand voldoet aan de criteria, wordt de volledige bestelling geaccepteerd. De upload is succesvol. Je krijgt dan de volgende melding te zien:

MALMBERG Go Direct

Bestelling ingediend

Uw bestelling is succesvol ingediend. De Malmberg klantenservice stuurt bericht zodra de bestelling is verwerkt en bevestigt de met de school afgestemde leverdatum.

Wil je nog een bulkbestelling plaatsen voor een andere schoollocatie? Klik dan hier.

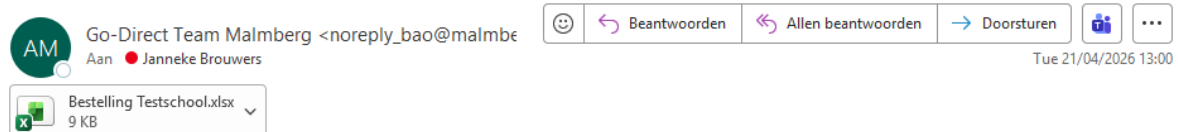
[Nog een bestelling plaatsen](#)

Je hebt de mogelijkheid om nog een bestelling te plaatsen voor een andere schoollocatie. Klik hiervoor door op de link '**Nog een bestelling plaatsen**'.



Je ontvangt ook een e-mailbevestiging van de succesvolle upload van je bestelling. Hierin staat duidelijk aangegeven voor welke schoollocatie de bestelling is ingediend en op welke datum dit heeft plaatsgevonden. Het geüploade bestand is bijgevoegd als bijlage.

Go-Direct bestelling / 1214895 / Testschool VO, Malmberg / 10-08-2026



Beste J. Brouwers,

Bedankt voor het uploaden van je bestelling voor Testschool VO, Malmberg met gewenste leverdatum 10-08-2026. We hebben deze in goede orde ontvangen. De Malmberg klantenservice stuurt bericht wanneer de bestelling is verwerkt en communiceert dan ook de geplande leverdatum.

Heb je vragen over deze bestelling? Mail dan naar godirect@malmberg.nl met vermelding van de schoollocatie.

Met vriendelijke groet,

Go-Direct Team Malmberg
godirect@malmberg.nl

Let op! De e-mail wordt verstuurd vanuit een no reply e-mailadres. Heb je vragen over je bestelling? Reply dan niet op de e-mail maar forward deze naar godirect@malmberg.nl en stel dan je vraag.

STAP 4. Retour indienen

Je kiest ervoor om een voor retourverzoek in te dienen. Je ziet nu de volgende pagina waar je het Excel-bestand met de bestelling kan uploaden.

MALMBERG Go-Direct

Retour uploaden

Voordat u uw retour kunt uploaden, willen we u vragen om nog enkele zaken in te vullen:

Geselecteerde school		
Gewenste ophaaldatum		Bijvoorbeeld 01-09-2026
Aantal pallets		
Aantal dozen		
Bestand met retour	Choose file No file chosen	
Bevestiging	☐ Ik bevestig dat mijn retouraanvraag compleet is en begrijp dat ik hier geen aanpassingen meer aan kan doen.	
	☐ Ik bevestig dat ik bevoegd ben om de retouraanvraag te doen namens Testschool VO en bekend ben met de retourvoorwaarden in het aanbestedingscontract.	
	Upload starten	
	Upload kan enkele minuten duren	

- Vul bij het veld 'Gewenste ophaaldatum' de datum op waarop je de te retourneren materialen laat ophalen.
- Vul in hoeveel pallets en dozen worden geretourneerd. Vul graag of pallets of dozen in.
- Klik op de knop 'Choose file' om het Excelbestand met de gegevens van de retouraanvraag te uploaden.
- Lees de drie voorwaarden en vink de hokjes aan om hiermee akkoord te gaan.

Aanvullende informatie

Onderaan de pagina staat aanvullende informatie. Je vindt hier:

1. Een blanco retourbestand dat je kan gebruiken om zelf te vullen met data.
2. Een voorbeeldbestand. Het voorbeelddocument toont het correcte bestandsformat en de juiste opmaak van het document.

3. De Go Direct Catalogus. Dit is de catalogus voor het aankomende schooljaar met alle artikelen waarvoor je een retouraanvraag kan doen.

Let op dat je Excel-bestand voldoet aan het onderstaande:

- Je kan enkel leerlingpakketten retourneren.
- Docentmaterialen kunnen niet via deze weg worden geretourneerd. Hiervoor verwijzen we graag naar de [webshop voor VO docentmateriaal](#). Je kan tot 14 dagen na je bestelling een retouraanvraag indienen.
- Het Excel-bestand moet de volgende twee kolommen hebben:
 - Een kolom met EAN
 - Een kolom met Aantal

Het is niet erg als de excel nog meer kolommen bevat. We negeren deze bij het verwerken van je prognose.

4B. Bevestiging ontvangst retour

Wanneer alle regels in het bestand voldoet aan de criteria, wordt de volledige retouraanvraag geaccepteerd. De upload is succesvol. Je krijgt dan de volgende melding te zien:

MALMBERG Go-Direct

Retour ingediend

De retouraanvraag is succesvol ingediend. Je ontvangt een bevestiging van de upload per e-mail. De Go Direct klantenservice neemt de aanvraag in behandeling en neemt na verwerking contact met je op.

Wil je nog een retouraanvraag indienen voor een andere schoollocatie? Klik dan hier:

[Nog een retour indienen](#)

Je hebt de mogelijkheid om nog een bestelling te plaatsen voor een andere schoollocatie. Klik hiervoor door op de link '**Nog een retour indienen**'.

Je ontvangt ook een e-mailbevestiging van de succesvolle upload van je retouraanvraag. Hierin staat duidelijk aangegeven voor welke schoollocatie de retour is ingediend en op welke datum dit heeft plaatsgevonden. Het geüploade bestand is bijgevoegd als bijlage.

STAG: Go-Direct retour / 1214895 / Testschool VO, Malmberg / 14-08-2026

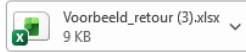


Go-Direct Team Malmberg <noreply_bao@malmberg.nl>
Aan [redacted]

😊 Beantwoorden ⏪ Allen beantwoorden ➡ Doorsturen 👤 ⋮

Fri 14/08/2026 15:31

U hebt dit bericht doorgestuurd op 14/08/2026 15:33.



Beste J. [redacted],

Bedankt voor het uploaden van je retouraanvraag voor Testschool VO, Malmberg voor 0 aantal pallets en 4 aantal dozen met de gewenste ophaaldatum 30-09-2026. We hebben deze in goede orde ontvangen.

We nemen contract met je op over de verwerking van deze retouraanvraag. Dan bevestigen we ook de definitieve ophaaldatum.

Na verwerking ontvang je een retourbon. Zorg ervoor dat je deze toevoegt aan elke doos of pallet die je retourneert.

Let op! De e-mail wordt verstuurd vanuit een no reply e-mailadres. Heb je vragen over je bestelling? Reply dan niet op de e-mail maar forward deze naar godirect@malmberg.nl en stel dan je vraag.

Foutmeldingen

5.A Toegang geweigerd

De uploadtool geeft de foutmelding ‘toegang geweigerd’ in de volgende twee situaties:

- *Onderwijsdatabank ASSU heeft jouw account nog niet bevestigd.*

Keer terug wanneer je per e-mail bevestiging hebt ontvangen van je registratie

- *De schoollocatie(s) waar je werkzaam bent zijn niet bekend als Go Direct aanbestedingslocatie(s) bij Malmberg.*

Controleer eerst via www.assu.nl of je nog nieuwe organisaties moet toevoegen.

Blijf je deze melding ontvangen? Neem dan contact op met

godirect@malmberg.nl

5.B Fout bij upload

De uploadtool heeft een foutmelding na het uploaden wanneer:

- het geüploade bestand geen Excelbestand (xlsx) betreft;
- de opmaak van het bestand niet conform het voorbeeldbestand is.

Pas het bestand aan en probeer het opnieuw.

MALMBERG Go-Direct

Fout

Er is een fout opgetreden.

Het geüploade bestand is geen Excel-bestand (xlsx) of de opmaak van het bestand is niet conform aan de eisen. De opmaak moet gelijk zijn aan dit voorbeeldbestand: Voorbeeld prognose.xlsx Pas het bestand aan en probeer het opnieuw.

Neem contact op met godirect@malmberg.nl als de melding blijft optreden.

[Terug naar hoofdmenu](#)

5.C Fouten in je prognose, bestelling of retour

Mocht je een verkeerd EAN hebben doorgegeven, zal het bestand niet geüpload worden en krijg je een foutmelding. In dat geval is de bestelling dus in zijn geheel afgewezen. Je kan het bestand nogmaals proberen te uploaden met de juiste EAN's. Maak hierbij gebruik van de bestellijst.

We geven aan wat de meest voorkomende redenen voor afwijzing zijn. Mocht je niet weten waarom het bestand niet geaccepteerd wordt, stuur dan een mail naar godirect@malmberg.nl. We zullen dan zo snel mogelijk contact met je opnemen.

Fouten in bestelling

Niet alle artikelen in je bestelling konden worden verwerkt omdat deze niet voorkomen in de [catalogus](#). De bestelling is daarom in zijn geheel afgewezen.

Veelvoorkomende redenen voor afwijzing zijn:

- Het artikel heeft een verkeerde afnameduur. Kies een artikel met een afnameduur van 4 jaar.
- Het artikel is een boek. Kies een leerlingcombipakket waarvan dit boek een onderdeel is.
- Het artikel betreft docentmateriaal. Dit bestel je in de webshop VO docentmateriaal.
- Het artikel is uitverkocht of niet meer bestelbaar.

Hieronder vind je een overzicht van de artikelen die niet konden worden verwerkt. Bij de artikelen die wel juist zijn staat 'Regel voldoet aan criteria'.

Rij	EAN	Aantal	Melding
2	9789402084030	10	Regel voldoet aan criteria
3	9789402055894	25	Het artikel heeft een onjuiste afnameduur. Alleen leerlingpakketten met een afnameduur van 4 jaar mogen worden besteld.
4	9789402071443	75	Artikel is onbekend
5	9789402074512	2	Het artikel is alleen te bestellen als onderdeel van een leerlingpakket en is niet los bestelbaar.
6	9789402098631	2	Artikel is onbekend

[Terug naar hoofdmenu](#)

Wanneer alle regels in het bestand voldoet aan de criteria, wordt de volledige bestelling geaccepteerd. Je krijgt dan de volgende melding te zien:

Bestelling ingediend

Uw bestelling is succesvol ingediend. De Malmberg klantenservice stuurt bericht zodra de bestelling is verwerkt en bevestigt de met de school afgestemde leverdatum.

Wil je nog een bulkbestelling plaatsen voor een andere schoollocatie? Klik dan hier.

[Nog een bestelling plaatsen](#)

Je ontvangt ook een e-mailbevestiging van de succesvolle upload.

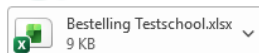
Go-Direct bestelling / 1214895 / Testschool VO, Malmberg / 10-08-2026



Go-Direct Team Malmberg <noreply_bao@malmbe
Aan Janneke Brouwers

Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen

Tue 21/04/2026 13:00



Beste J. Brouwers,

Bedankt voor het uploaden van je bestelling voor Testschool VO, Malmberg met gewenste leverdatum 10-08-2026. We hebben deze in goede orde ontvangen. De Malmberg klantenservice stuurt bericht wanneer de bestelling is verwerkt en communiceert dan ook de geplande leverdatum.

Heb je vragen over deze bestelling? Mail dan naar godirect@malmberg.nl met vermelding van de schoollocatie.

Met vriendelijke groet,

Go-Direct Team Malmberg
godirect@malmberg.nl

Let op! De e-mail wordt verstuurd vanuit een no reply e-mailadres. Heb je vragen over je bestelling? Reply dan niet op de e-mail maar forward deze naar godirect@malmberg.nl en stel dan je vraag.

Contactinformatie

- Heb je vragen over het uploadproces beschreven in deze handleiding? Mail naar godirect@malmberg.nl of bel naar 073 628 8766.
- Voor inhoudelijke vragen over de ingestuurde **prognose** kan je contact opnemen met onze sales-afdeling.
Mail naar sales.vo@malmberg.nl of bel naar 073 628 7555
- Voor inhoudelijke vragen over de ingestuurde **bestelling** kan je contact opnemen met onze klantenservice.
Mail naar godirect@malmberg.nl of bel naar 073 628 8766.

Vermeld altijd de schoollocatie bij vragen over prognoses, bestellingen en retouraanvragen.