

WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING VAN **EXTERN MAATWERK KLANTONDERZOEK**

Datum: 06-05-2022

Kenmerk: IvdM.2022.560

Versie: 1.0

Status: **Definitief**



INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	5
1.1 Wie zijn wij?.....	5
1.2 Wat is het doel van de Aanbesteding?	5
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document.....	5
2 Waar zijn we naar op zoek?	7
2.1 Omschrijving van de Opdracht.....	7
2.1.1 gewenste dienstverlening	7
2.1.2 de eindgebruiker(s)	12
2.1.3 Wat maakt geen onderdeel uit van de Opdracht?.....	13
2.1.4 CPV Codes.....	13
2.1.5 De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld	14
2.2 Hoe groot is de Opdracht?	14
2.3 De Raamovereenkomsten	14
2.3.1 Wachtkamerconstructie.....	14
2.4 Programma van Eisen	14
2.5 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVOI)	14
3 Naar wie zijn wij op zoek?	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Uitsluitingsgronden	16
3.3 Geschiktheidseisen	16
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	19
4.1 Gunningscriteria Beste Prijs-KwaliteitVerhouding	19
4.2 Beste Prijs-kwaliteitverhouding: Sub-Gunningscriteria	19
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria	20
4.2.2 Sub-Gunningscriterium prijs	22
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	24
5.1 Beoordeling.....	24
5.2 Beoordeling op kwaliteit	24
5.3 Beoordeling op prijs	25
5.3.1 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	26
5.4 Presentatie	26
5.5 Eindbeoordeling.....	27
6 Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	28
6.1 De Europese openbare procedure	28
6.2 Aanbestedingsplatform TenderNed.....	28
6.3 Contactpersoon	28



6.4	De planning van de Aanbesteding	28
6.5	Vragen en tekstsuggesties	29
6.6	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren.....	30
6.7	Indienen van uw Inschrijving	30
6.8	Openen Inschrijvingen.....	30
6.9	Mededeling Gunningsbeslissing.....	30
6.10	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	31
6.11	Opschortende termijn en bezwaren	31
6.12	Voorbehouden UWV	32
7	Hoe schrijft u in?	33
7.1	Aanbiedingsbrief.....	33
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed.....	33
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving.....	33
7.4	Inschrijven met het UEA.....	34
7.5	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde.....	35
7.6	Hoofdelijk aansprakelijkheid.....	36
8	Voorwaarden	38
8.1	Raamovereenkomst, wachtkamerovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden	38
9	Klachtenregeling	40
	Begrippenlijst	41

BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Referentieverklaring

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed

Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten 2021
Bijlage 4	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage 5	UWV MVO-gedragscode voor leveranciers
Bijlage 6	Prijsopgaveformulier
Bijlage 7	n.v.t.
Bijlage 8	Concept Beveiligings- en Verwerkersraamovereenkomst (BVO)
Bijlage 9	Concept wachtkamerraamovereenkomst
Bijlage 10	Nota van Inlichtingen
Bijlage 11	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 12	De principes van het dienstverleningsconcept

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver(s)

Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst
ISO 20252 en 27001 certificaat, danwel aantoning dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

1 INLEIDING

UWV nodigt u als Potentiële Inschrijver uit, om in te schrijven op de Openbare Europese Aanbesteding Extern (maatwerk) klantonderzoek UWV. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1 WIE ZIJN WIJ?

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken: werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

De contracteigenaar en voornaamste stakeholder binnen UWV is K&S. De divisie Klant & Service is het eerste aanspreekpunt voor de klant. De kernactiviteiten van K&S zijn het informeren van klanten, het beantwoorden van vragen, het realiseren van online dienstverlening, het oplossen van individuele problemen van klanten en het adviseren aan de Raad van Bestuur en de divisiedirecties hoe de dienstverlening aan klanten beter kan en moet. Binnen K&S houdt de afdeling Klantexpertise zich bezig met kennis over mensen, gedrag, cultuur, klanttevredenheid, de werking van verschillende dienstverleningskanalen, klantprocessen, interne/externe ontwikkelingen en onderzoeken. Klantexpertise (KE) vergaart en brengt, vanuit het perspectief van de klant, deze kennis samen binnen de integrale klantreizen van UWV. UWV hanteert de volgende integrale (divisie overstijgende) klantreizen:

- Ik zoek werk
- Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeidsgeschikt
- Ik ben jonggehandicapt
- Ik moet iets regelen voor mijn werknemer
- Ik zoek een werknemer

Op proactieve wijze bouwt Klantexpertise kennis en inzicht op over onze klanten en op basis hiervan adviseert KE de Raad van Bestuur en reisleiders over impact op en verbetermogelijkheden in de UWV dienstverlening. Goede dienstverlening begint immers met kennis. In totaal werken er zo'n 40 mensen bij Klantexpertise.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomsten met 2 leveranciers op het gebied van extern kwalitatief en kwantitatief. De intentie is dat de Raamovereenkomsten z.s.m. ingaat.

1.3 DE OPBOUW VAN HET BESCHRIJVENDE DOCUMENT

Dit Beschrijvend document is, na deze inleiding, als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 t/m 5 leest u waar we naar op zoek zijn en wie geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- In hoofdstuk 6 en 7 leest u meer over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- In hoofdstuk 8 staat informatie over de Raamovereenkomsten die wij willen sluiten;
- In hoofdstuk 9 staat informatie over het indienen van een Klacht.



In het Beschrijvend document en de bijbehorende Bijlagen worden bepaalde woorden met een hoofdletter geschreven. De betekenis van deze woorden staan in de begrippenlijst. Als begrippen van deze begrippenlijst en die in de Algemene Inkoopvoorwaarden UWV (Bijlage 3) staan opgenomen, met elkaar in tegenspraak zijn, gaat de in de begrippenlijst gegeven betekenis in dit Beschrijvend document voor.

2 WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?

2.1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

UWV zoekt voor het leveren van de dienstverlening aangaande extern klantonderzoek, twee (2) ondernemers die vanaf juli 2022 kunnen starten. Hieronder volgt een beschrijving van de Opdracht:

2.1.1 GEWENSTE DIENSTVERLENING

In deze aanbesteding ligt de focus op door UWV genoemd **maatwerk** klantonderzoek. Dat betekent dat de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethode over het algemeen op voorhand niet vast staan. Bij maatwerk onderzoek werkt de leverancier de onderzoeksvraag uit tot een passend voorstel en voert vervolgens het onderzoek uit als deze de minicompetitie heeft gewonnen. Afhankelijk van de vraagstelling kan het onderzoek bestaan uit alleen kwantitatief of kwalitatief onderzoek, of een combinatie van beide. De omvang en complexiteit van het onderzoek hangt onder meer af van het onderzoeksdoel en de doelgroep.

Ter indicatie: de afgelopen jaren zijn binnen het maatwerk contract onder meer de volgende onderzoeksmethoden gebruikt (al dan niet gecombineerd):

- Online enquêteonderzoek (eenmalige datacollectie of herhaaldelijk gedurende een bepaalde periode)
- Online brieven testen (waarbij respondenten als het ware in de brief hun feedback noteren)
- Dagboekonderzoek
- Diepte interviews
- Focusgroepen
- Co-creatie sessies
- UX (user experience) onderzoek
- Activatiesessies met medewerkers

De doelstelling van de verschillende opdrachten binnen deze aanbesteding varieert sterk, hoewel het vaak op enige manier te maken heeft met het verbeteren van de dienstverlening aan klanten van UWV. De afgelopen jaren hebben we onder meer de volgende typen onderzoek uitgevoerd:

- Effectmeting / evaluatie pilot
- Klantreisonderzoek (soms ook de medewerkersreis)
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Gedragswetenschappelijk onderzoek
- Behoeftenonderzoek
- Contactevaluatie
- Concepttest / pretest
- Communicatieonderzoek / campagneonderzoek
- Gebruikersonderzoek

De doelgroep van het onderzoek zijn meestal klanten van UWV. Dat kunnen uitkeringsgerechtigden zijn, maar ook werkgevers. Soms vindt het onderzoek ook plaats onder mensen die geen klant van UWV zijn. Ook kan het voorkomen dat medewerkers van UWV bevestigd worden over klantvraagstukken, bijvoorbeeld door naast de klantreis ook de medewerkersreis in kaart te brengen.

Een greep uit de doelgroepen waar de afgelopen jaren binnen het maatwerk contract onderzoek onder is gedaan:

- Klanten die proactief gebeld zijn door UWV
- Klanten die de IKO app gebruiken
- Klanten die WAZO hebben aangevraagd
- Aanvragers van een voorziening
- Klanten die herleving van het Wajong recht aanvragen
- Specifieke klanten in specifieke regio's (waarin een pilot loopt)
- Nederlanders waarvan de kans groot is dat ze op korte termijn werkloos raken
- Praktisch geschoolden die geïnteresseerd zijn in het volgen van een opleiding
- Klanten die geld moeten terugbetalen
- Klanten die een boete hebben gekregen
- Klanten die een klacht hebben ingediend
- Werknemers, werkgevers en gemachtigden die bezwaar hebben gemaakt

- Werkgevers die WAZO hebben aangevraagd
- Werkgevers die NOW hebben aangevraagd
- Werkgevers die ontslag hebben aangevraagd
- HR verantwoordelijken die personeel werven

Werkwijze uitvoering onderzoek

Een volledig onderzoekstraject bestaat momenteel uit de volgende fasen:

1. Voorbereiding: probleemverkenning; formuleren van de onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen; adviseren over de onderzoeksopzet; voeren van een startgesprek.
2. Uitvoering: opstellen van een vragenlijst en/of gespreksgids; steekproeftrekking en/of rekrutering; organiseren en uitvoeren van de datacollectie, verwerking en analyse van de verzamelde data.
3. Oplevering: rapportage van de inzichten, al dan niet aangevuld met advies en vertaling naar acties; debrief; optioneel: presentatie, faciliteren workshop, maken infographic, maken videocompilatie en/of -graphic.

Het kan voorkomen dat niet alle werkzaamheden uitgevraagd worden, bijvoorbeeld als er geen rapportage nodig is of er al een vragenlijst beschikbaar is. Hieronder leest u meer over hoe UWV de verschillende fasen **op dit moment ziet**.

Voorbereiding

In de voorbereidingsfase vindt afstemming plaats over de doelstelling van het onderzoek. We verwachten van de opdrachtnemer dat zij in staat is om een goede probleemverkenning uit te voeren, om tot een relevante onderzoeksdoelstelling te komen en om realistische, goed afgebakende onderzoeksvragen te formuleren. We verwachten ook dat de opdrachtnemer in staat is om onderzoeksmethoden en analysetechnieken te adviseren die passen bij het probleem en een antwoord geven op de onderzoeksvragen. Dit alles binnen de gestelde randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld budget, planning en beschikbaarheid van (contact)gegevens van de doelgroep. We hebben de wens dat het advies, waar mogelijk en relevant, de meest recente ontwikkelingen in het vakgebied volgt.

Het startgesprek in de voorbereidingsfase vindt plaats via Teams dan wel op locatie van UWV of op locatie van de opdrachtnemer. Bij het startgesprek is vanuit UWV doorgaans vertegenwoordiging van de interne opdrachtgever aanwezig plus de betrokken onderzoekers van Klantexpertise. In het startgesprek wordt de probleemstelling, het doel van de opdracht en de te beantwoorden onderzoeksvragen besproken. Ook wordt de onderzoeksopzet en planning definitief afgestemd en worden er werkafspraken gemaakt.

We verwachten van de opdrachtnemer dat zij in staat is om te reflecteren op de vraag van de interne opdrachtgever van UWV en de informatie die hem voorafgaand aan het gesprek of in het gesprek wordt aangereikt. De opdrachtnemer stelt een (kort) verslag op nav de startbijeenkomst met daarin de besproken keuzes, gemaakte afspraken en afgestemde planning. We verwachten dat bij het startgesprek minimaal één senior onderzoeker (minimaal vijf jaar ervaring als onderzoeker, waarvan minimaal twee jaar voor non-profit organisaties) van de opdrachtnemer aanwezig is, die gedurende het hele onderzoekstraject betrokken blijft en toeziet op de geleverde kwaliteit.

Vraagpunten en selectie

Op basis van de informatie uit het startgesprek en eventueel aanvullende documenten, maakt de opdrachtnemer een conceptvragenlijst en/of gespreksgids. De opdrachtnemer dient in staat te zijn een vragenlijst en/of gespreksgids op te stellen die een goede vertaling is van de doelstelling en de onderzoeksvragen. Respondentvriendelijkheid vinden wij belangrijk. De vragenlijst mag dus niet te lang zijn, moet een logische structuur bevatten en begrijpelijk, vanuit de beleefwereld van de respondent, geformuleerd zijn. De teksten dienen op B1 niveau te worden geformuleerd. Indien er al een vragenlijst voorhanden is, vragen we de opdrachtnemer om een kritische blik, waarna de vragenlijst eventueel aangepast kan worden.



We verwachten dat de opdrachtnemer in staat is om de selectiecriteria (kwalitatief onderzoek) te bepalen of een steekproefplan (kwantitatief onderzoek) op te stellen waarbij representativiteit van de betreffende doelgroep zoveel mogelijk gegarandeerd is. Als het om klanten uit bestanden van UWV gaat, wordt de steekproeftrekking door UWV zelf uitgevoerd. Opdrachtnemer ontvangt vervolgens de contactgegevens (e-mailadressen) om de uitnodiging van het onderzoek te kunnen verzorgen (kwantitatief onderzoek) of de respondenten te kunnen rekruteren (kwalitatief onderzoek). Voor meer informatie over veilige gegevensuitwisseling zie Bijlage 8.

Het afstemmen van de vragenlijst en/of gespreksgids kent doorgaans twee correctierondes. Soms is de afstemming binnen enkele dagen rond, soms gaat er langere tijd overheen. We verwachten van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning.

Datacollectie kwantitatief onderzoek

Bij kwantitatief onderzoek programmeert de opdrachtnemer de vragenlijst voor online onderzoek. De geprogrammeerde vragenlijst dient geschikt te zijn voor alle devices. Nadat de opdrachtnemer de geprogrammeerde vragenlijst zelf getest heeft, ontvangen wij ook graag een testlink om de vragenlijst zelf door te lopen. Het kan voorkomen dat er naar aanleiding hiervan nog iets in de geprogrammeerde vragenlijst moet worden aangepast (bijvoorbeeld enkele formuleringen). We verwachten dat opdrachtnemer hier rekening mee houdt.

We vinden het belangrijk dat respondenten goed geïnformeerd worden over wat er met hun antwoorden gebeurt. Naast uitleg in de uitnodigingsmail en/of bij start van de vragenlijst, verwachten we van de opdrachtnemer dat ook bij elke open vraag (bijvoorbeeld met een mouseover) een disclaimer komt. In deze disclaimer dient te worden opgenomen dat hoewel de antwoorden anoniem worden verwerkt, het antwoord op de open vraag wel letterlijk kan worden overgenomen in rapportages (exacte bewoording stemmen we graag nog met de opdrachtnemer af).

Wij verwachten van de opdrachtnemer dat het versturen van de uitnodiging vanuit een (no-reply) e-mailadres van UWV gebeurt. De uitnodiging dient opgemaakt en geschreven te zijn in de communicatiestijl van UWV. We verwachten dat de opdrachtnemer de uitnodigingsmail opstelt en ter accordering aan ons voorlegt.

In de uitnodiging staat ook een mailadres waarmee respondenten contact kunnen opnemen met de opdrachtnemer, mochten zij vragen hebben. Vragen over het onderzoek beantwoordt de opdrachtnemer zelf binnen twee werkdagen. Voor vragen over de dienstverlening van UWV verwijst de opdrachtnemer de respondent naar het Klantcontactcentrum van UWV. Graag horen we na afloop van elk onderzoek hoeveel mails er zijn binnen gekomen en waarover de mails gingen (thematisch).

De datacollectie van kwantitatief onderzoek start met een softlaunch (5 à 10 procent van de steekproef). Opdrachtnemer doet verslag van de softlaunch: de respons, het aantal uitvallers, waar in de vragenlijst ze zijn uitgevallen, de kwaliteit van de data, opmerkingen over de vragenlijst in de open vraagvelden, binnen gekomen vragen bij de helpdesk. Na eventuele aanpassing van de vragenlijst volgt de full launch. Minimaal eens per week doet de opdrachtnemer verslag aan ons van de voortgang van de datacollectie. We verwachten dat de opdrachtnemer gedurende de datacollectie op meerdere momenten controles uitvoert op de hiervoor genoemde aspecten, UWV proactief informeert en indien nodig maatregelen neemt om de respons te verhogen of de vragenlijst te corrigeren. De afgelopen jaren varieerde de respons, afhankelijk van de doelgroep en het onderwerp, doorgaans tussen de 10 en 35 procent.

Na afloop van de kwantitatieve datacollectie voert de opdrachtnemer controles uit op de kwaliteit van de ruwe data en verwijdert data die van onvoldoende kwaliteit is. Denk hierbij aan controles op

speeding (of de invulduur van de deelnemer sterk afwijkt van het gemiddelde), straight-lining (vertonen de antwoorden op stellingen een afwijkend patroon), outliers en de kwaliteit van open antwoorden. We verwachten een kort verslag van de datacontrole, bijvoorbeeld bij de responsverantwoording in het rapport. Indien een weging nodig is, past de opdrachtnemer deze (in overleg met ons) toe.

De meest gebruikte kwantitatieve onderzoeksmethode de afgelopen vier jaar was online vragenlijstonderzoek. Wij vinden het echter wenselijk dat de opdrachtnemer daarnaast ook andere onderzoeksmethoden in kan zetten, zoals telefonisch onderzoek, onderzoek op locatie of andere, vernieuwende, methoden en technieken.

Veldwerk kwalitatief onderzoek

We verwachten dat de opdrachtnemer in ieder geval in staat is om de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit te voeren: focusgroepen (offline en online), individuele diepte-interviews (offline, telefonisch en online) en co-creatie sessies (offline en online). Ook hier vinden we het wenselijk als opdrachtnemer daarnaast nog andere, vernieuwende, onderzoeksmethoden kan inzetten.

De opdrachtnemer verzorgt de rekrutering van de respondenten volgens de afgesproken selectiecriteria (al dan niet op basis van ter beschikking gestelde bestanden door UWV). Respondentvriendelijkheid vinden we hierbij belangrijk: een vriendelijke, niet dwingende, bejegening en duidelijke, eerlijke, informatie over wat van respondenten verwacht wordt.

De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat respondenten niet altijd komen opdagen. We verwachten dat de opdrachtnemer hier op anticipeert door bijvoorbeeld reserve respondenten in te plannen. We verwachten dat wanneer een respondent niet komt opdagen, deze vervangen wordt door een andere respondent met vergelijkbare achtergrond. Dit dient al in de offerteprijs opgenomen te zijn.

We gaan er vanuit dat het veldwerk door minimaal twee onderzoekers wordt uitgevoerd, waarvan minimaal één senior onderzoeker (minimaal vijf jaar ervaring als kwalitatief onderzoeker, waarvan twee jaar voor non-profit organisaties). De onderzoekers dienen over een variëteit aan gesprekstechnieken te beschikken die ze tijdens het uitvoeren van de onderzoeken op verschillende manieren kunnen inzetten om het optimale rendement te halen uit het gesprek.

We verwachten dat de opdrachtnemer de beschikking heeft over een veldwerklocatie of deze kan verzorgen (in de Randstad en elders in Nederland). De veldwerklocatie moet voor minder validen goed toegankelijk zijn en zowel met de auto als met openbaar vervoer goed bereikbaar. De veldwerklocatie dient te beschikken over kwalitatief hoogwaardige audiovisuele apparatuur. De beeldopnamen dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat ze eventueel geschikt zijn om te gebruiken in een videocompilatie. Het kan ook voorkomen dat de opdrachtnemer gevraagd wordt het veldwerk uit te voeren in het Klantcentrum van UWV, op het hoofdkantoor bij Amsterdam Sloterdijk.

Het is voor ons belangrijk dat er kan worden meegekeken met de interviews/focusgroepen. De afgelopen vier jaar is veel gebruik gemaakt van de meekijkmogelijkheid, zowel online als offline. We verwachten dat de opdrachtnemer bij onderzoek op locatie een meekijkruimte ter beschikking stelt voor minimaal 8 meekijkers, waarbij ook catering wordt verzorgd (koffie/thee, water en indien van toepassing lunch en/of avondeten). Bij online onderzoek, en bij voorkeur óók bij onderzoek op locatie, verwachten we dat medewerkers van UWV op afstand real-time kunnen meekijken in een aparte digitale ruimte (niet in dezelfde ruimte als de respondent). We verwachten dat de opdrachtnemer tijdens de veldwerkdag(en) momenten inbouwt voor overleg met de meekijkers.

Ook verwachten we dat de meekijkers vlak voor het einde van het interview geconsulteerd worden of ze nog iets van de respondent willen weten, zodat dat nog gevraagd kan worden.

Na afloop van de interviews verwachten we een mondelinge samenvatting (debrief) van de senior onderzoeker. Voor documentatiedoeleinden gaan we ervan uit dat het veldwerk wordt vastgelegd in notulen en geluids- en/of beeldopnamen. Alleen als er van tevoren expliciet afspraken over zijn gemaakt, krijgt UWV toegang tot deze documenten (bijvoorbeeld de beeldopnamen, om het interview op een later moment nog terug te kunnen kijken).

In de situatie dat afgesproken wordt de beeldopnamen (of een videocompilatie) te delen, verwachten we dat dit op een manier gebeurt waarbij het door UWV níet mogelijk is om de beelden te downloaden en lokaal op te slaan. Na afloop van de (met de respondent) afgesproken termijn, verwijderd opdrachtnemer de beeldopnamen.

Oplevering

Welke oplevering gewenst is, wordt voorafgaand aan het onderzoek afgesproken. Soms is er alleen behoefte aan een 'One-pager', plus tabellen en een SPSS bestand. Andere keren is een uitgebreide rapportage met een videocompilatie of een presentatie gevolgd door een workshop meer passend. We verwachten van de opdrachtnemer dat zij een breed scala aan mogelijkheden met betrekking tot de oplevering in huis heeft.

Bij kwantitatief onderzoek verwachten we minimaal te ontvangen: een SPSS bestand, een responsverantwoording en een tabellenset met rechte tellingen, waarbij de gegevens zijn uitgesplitst op relevante achtergrondvariabelen. Bij kwalitatief onderzoek minimaal een debrief gevolgd door een notitie met de belangrijkste conclusies. Meestal zal de interne opdrachtgever daarnaast ook een PowerPoint rapportage wensen, met daarin een beschrijving van de belangrijkste inzichten.

We verwachten dat de opdrachtnemer in staat is om op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen. Die rapportage dient een heldere structuur te hebben en toegankelijk geschreven te zijn, bij voorkeur veelvuldig gebruikmakend van visualisaties. De rapportage dient zo opgebouwd te zijn dat het zowel geschikt is voor de 'snelle' lezer (bijvoorbeeld een manager) als voor degenen die meer geïnteresseerd zijn in de details (bijvoorbeeld een inhoudsdeskundige of onderzoeker). De conclusies en aanbevelingen vloeien logisch voort uit de resultaten. Waar mogelijk en relevant legt de opdrachtnemer verbanden met andere bronnen die beschikbaar zijn. De wens is dat opdrachtnemer waar mogelijk kruisbestuivingen toepast met andere onderzoeken en de onderzoeksresultaten analyseert vanuit een breed perspectief (binnen en buiten UWV), daarbij rekening houdend met (politieke) actualiteit.

Verder verwachten we dat de rapportage een foutloze beschrijving bevat van de resultaten. Bij kwantitatief onderzoek verwachten we dat ook de grafieken en voetnoten (waarin bijvoorbeeld de basis vermeld staat) correct zijn en overeenkomen met de data en tabellen. We gaan er vanuit dat de opdrachtnemer een rapport altijd eerst laat tegenlezen door een andere collega van minimaal senior niveau (minimaal 5 jaar ervaring) voordat de rapportage naar ons wordt opgestuurd. Bij kwalitatief onderzoek verwachten we dat de rapportages worden geschreven door één van de onderzoekers die aanwezig is geweest bij het veldwerk.

Bij kwantitatief onderzoek verwachten we dat de opdrachtnemer in staat is om de gangbare statistische toetsen, zoals significantietoetsen, (multivariate) correlatieanalyse en clusteranalyse toe te passen en bij open antwoorden: een zorgvuldige analyse van de antwoorden op de open vragen, al dan niet via textmining. We verwachten dat de opdrachtnemer opmerkt wanneer er

meer nodig is dan alleen 'rechte' tabellen en proactief deze extra analyse toepast (bijvoorbeeld een extra kruistabel maken om de 'rechte' tabellen beter te kunnen duiden).

Het afstemmen van rapportage kent doorgaans twee correctierondes. Soms is de afstemming binnen enkele dagen rond, soms gaat er langere tijd overheen. We verwachten van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning.

Om meerwaarde te geven aan de onderzoeksresultaten, kan het van belang zijn om de onderzoeksresultaten verder te concretiseren tijdens een gesprek met de interne opdrachtgever, een presentatie en/of een workshop. We verwachten dat de opdrachtnemer in staat is om verschillende werkvormen toe te passen om conclusies te vertalen naar adviezen en vervolgacties. Bij een dergelijk gesprek, presentaties en/of workshop verwachten we dat degene die verantwoordelijk is voor de analyse en rapportage zelf aanwezig is.

Projectorganisatie

UWV opereert in een complexe, dynamische en veeleisende omgeving. De onderzoeksbehoefte is vaak complex, de onderzoekstrajecten zijn uitdagend en de kwaliteitsstandaarden zijn hoog.

Dit stelt eisen aan de projectorganisatie van de opdrachtnemer. Wat we in ieder geval verwachten van de raamcontractant:

- De raamcontractant zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersoon voor het raamcontract.
- De vaste contactpersoon is een senior onderzoeker met minimaal vijf jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek voor non-profit organisaties.
- De vaste contactpersoon heeft de beschikking over een kwalitatief hoogwaardig team dat in staat is nadere opdrachten, al dan niet gelijktijdig, op de vereiste wijze uit te voeren.
- Bij elke opdracht uit de raamovereenkomst is achtervang aanwezig, zodat bij ziekte of anderszins onverwachte afwezigheid de continuïteit van de opdracht gegarandeerd is.
- Verder dient de raamcontractant te beschikken over protocollen voor projectmanagement en kwaliteitsborging en een structurele wijze van evaluatie van projecten en samenwerking. Zij past deze protocollen toe bij elke opdracht die volgt uit de raamovereenkomst.

Evaluatie en overleg

Onderdeel van de raamovereenkomst is dat de raamcontractant eens per half jaar een evaluatiedocument opstelt met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract.

Deze analyse bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Overzicht van lopend en afgeronde opdrachten, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar kwalitatief en kwantitatief onderzoek;
- Overzicht van klanttevredenheidscijfers (over de vragenlijst bij kwantitatief onderzoek) van alle onderzoeken inclusief responsoverzicht;
- Een overzicht van de gefactureerde bedragen;
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en verdere verbeteracties.

Daarnaast vindt eens per jaar een tactisch overleg plaats met de contractmanager van UWV Inkoop en de betreffende marktonderzoeker(s) van Klantexpertise. We verwachten dat de raamcontractant een verslag opstelt van dit overleg. Tenslotte verwachten we dat de raamcontractant minimaal één keer per jaar de onderzoekers van UWV tijdens een inspiratiesessie informeert over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden, -instrumenten of casussen. De raamcontractant brengt voor het opstellen van het evaluatiedocument, het tactisch overleg en de inspiratiebijeenkomst geen kosten in rekening.

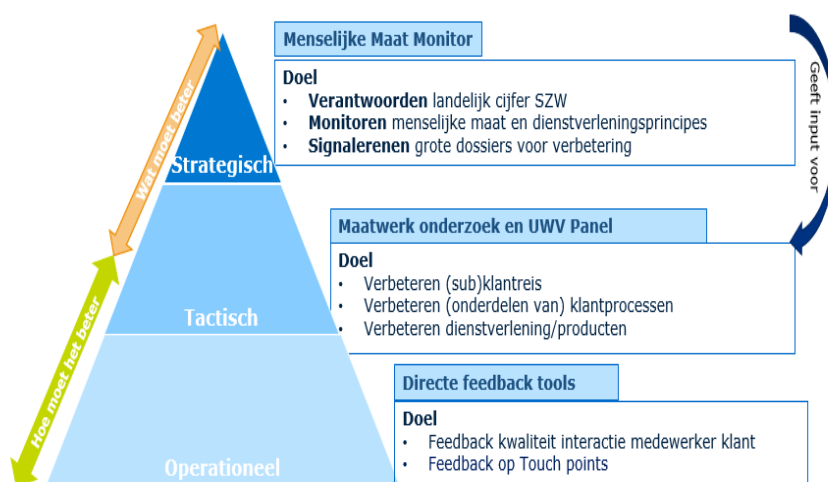
2.1.2 DE EINDGEBRUIKER(S)

De contracteigenaar van de Opdracht is K&S. Echter de eindgebruikers van deze overeenkomsten zijn alle divisies van UWV. De divisie Klant & Service is het eerste aanspreekpunt voor de klant. De kernactiviteiten van K&S zijn het informeren van klanten, het beantwoorden van vragen, het realiseren van online dienstverlening, het oplossen van individuele problemen van klanten en het adviseren aan de Raad van Bestuur en de divisiedirecties hoe de dienstverlening aan klanten beter kan en moet. Binnen K&S houdt de afdeling Klantexpertise zich bezig met kennis over mensen, gedrag, cultuur, klanttevredenheid, de werking van verschillende dienstverleningskanalen, klantprocessen, interne/externe ontwikkelingen en onderzoeken. Klantexpertise (KE) vergaart en brengt, vanuit het perspectief van de klant, deze kennis samen binnen de integrale klantreizen van UWV. Op proactieve wijze bouwt Klantexpertise kennis en inzicht op over onze klanten en op basis hiervan adviseert KE de Raad van Bestuur en reisleiders over impact op en verbetermogelijkheden in de UWV dienstverlening. Goede dienstverlening begint immers met kennis. In totaal werken er zo'n 40 mensen bij klantexpertise.

Daarnaast is het ook mogelijk voor andere divisies binnen UWV om gebruik te maken van de uit deze aanbesteding komende raamovereenkomsten. De aanbesteding is voor volledig UWV.

Onderzoekslandschap K&S Klantexpertise

De afdeling K&S Klantexpertise is onder meer verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de klantbeleving. De marktonderzoekers kunnen hiervoor – afhankelijk van de vraagstelling – verschillende onderzoeksinstrumenten inzetten. De Menselijke Maat Monitor (geen onderdeel van deze aanbesteding en Maatwerk onderzoek (huidige aanbesteding) zijn onderdeel van het onderzoekslandschap van K&S Klantexpertise. In het onderzoekslandschap maken we onderscheid tussen inzichten op de verschillende management niveaus.



De Menselijke Maat Monitor dient een strategisch doel en geeft in grote lijnen inzicht in wat er in dienstverlening beter moet om de klantbeleving te verbeteren. Het Maatwerk onderzoek geeft meer op tactisch niveau inzicht wat er verbeterd kan worden. Waar mogelijk doet het al een aanzet tot het hoe. De onderzoeksvraagstelling is specifiek en vaak betreft het een specifieke doelgroep, proces of product.

2.1.3 WAT MAAKT GEEN ONDERDEEL UIT VAN DE OPDRACHT?

Extern onderzoek aangaande de Menselijke Maat Monitor is buiten scope. Hier loopt een separaat aanbestedingstraject voor. Naast de Menselijke Maat Monitor en Maatwerk onderzoek, hebben we nog twee andere onderzoekstools: het UWV Panel en direct feedback. Beide maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

2.1.4 CPV CODES

Bij deze Aanbesteding gaat het om diensten met de volgende CPV-codes:

- 79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten
- 79342310-9 Diensten voor klantonderzoek
- 74130000-9 Markt- en opinieonderzoek en aanverwante diensten

2.1.5 DE OPDRACHT IS NIET IN PERCELEN INGEDEELD

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld, dit is niet passend omdat de dienstverlening steeds verschillende (kleine) opdrachten omvat. Er zijn verschillende type onderzoek die gedaan worden waarbij het inefficiënt, disproportioneel, onrechtmatig en onlogisch zou zijn om de opdrachten verder op te splitsen. De Opdracht is een logisch geheel en voegen we niet onnodig samen, omdat de scope van verschillende opdrachten kleiner kan zijn is het interessant voor grote en kleine spelers en derhalve ook MKB.

2.2 HOE GROOT IS DE OPDRACHT?

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland. De geschatte waarde van de Opdracht is afhankelijk van de ingediende offertes en uiteindelijke minicompetities maar naar schatting een bedrag tussen de €300.000 en €1.200.000, exclusief btw voor de duur van de Raamovereenkomsten van 4 jaar, dit is inclusief eventuele verlengingsmogelijkheden. Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV.

Let op: de gegevens over de omvang van de Opdracht zijn een indicatie en u kunt hier geen rechten aan ontleen.

2.3 DE RAAMOVEREENKOMSTEN

De Raamovereenkomsten gaan naar verwachting in op 22-07-2022 met een looptijd 4 jaar. UWV kan, na het verstrijken van het 1^e contractjaar de raamovereenkomst tussentijds beëindigen met een opzegtermijn van 3 maanden.

2.3.1 WACHTKAMERCONSTRUCTIE

Er zijn situaties waarin UWV het contract met de opdrachtnemer mogelijk wilt beëindigen. Bijvoorbeeld in geval van wanprestatie of faillissement. In deze aanbesteding, deze raamovereenkomsten, wenst UWV te werken met een 'wachtkamerconstructie'. Dit betekent dat naast de raamovereenkomst met de winnaar en de nummer 2 van de aanbesteding UWV ook een schaduwraamovereenkomst onder opschortende voorwaarde met de nummer 3 aangaat. Hiermee stelt UWV zeker dat de nummer 3 in rangorde de uitvoering van de opdracht bij beëindiging van de initiële raamovereenkomst met de nummer 1 of 2 overneemt.

2.4 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten/goederen zijn opgenomen in Bijlage 4 - Programma van Eisen.

2.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN (MVOI)

UWV wil een positieve impact op mens, milieu en maatschappij hebben. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren op 3 thema's.

1. Mens

Door maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI) is er in onze Aanbesteding altijd aandacht voor social return. Zo leveren we met onze inkopen ook sociale waarde aan de samenleving. Leveranciers verplichten zich bijvoorbeeld om banen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of anderszins maatschappelijke waarde toe te voegen. Met de gedragscode voor leveranciers bevorderen we eerlijk zakendoen en goede arbeidsomstandigheden in de hele keten.



2. Milieu

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op het reduceren van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

3. Maatschappij

UWV staat midden in de samenleving. De pijler maatschappij wordt geconcretiseerd door onze maatschappelijke initiatieven en de manier waarop we daarover communiceren. UWV is gecertificeerd op niveau 4 van de MVO Prestatieladder, het één na hoogste niveau.

UWV streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde op bovenstaande thema's. Maatschappelijk verantwoord inkopen binnen en buiten de grenzen van Nederland, middels onze partners. MVOI houdt in dat middels inkoop, een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheids gelden zorgvuldig worden uitgegeven.

UWV MVO-gedragscode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragscode voor leveranciers (Bijlage 5) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV MVO-gedragscode maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Raamovereenkomsten. De MVO Gedragscode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Raamovereenkomsten met u sluiten. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV MVO-gedragscode naleeft.

3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

Om alleen Inschrijvers toe te laten voor gunning van de Opdracht die geschikt zijn om deze Opdracht uit te voeren, heeft UWV eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) gesteld. Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, Bijlage 1) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel óf niet op u van toepassing zijn én of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

In deel III van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding. De Uitsluitingsgronden zijn opgedeeld in drie verschillende gronden:

- Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
- Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten.

Het UEA dient u in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw Inschrijving in te dienen. Hoe u inschrijft met het UEA, leest u in hoofdstuk 6.

Indien een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij uw Inschrijving ongeldig verklaren

Het is mogelijk dat we afzien van uitsluiting van verdere deelname aan deze Aanbesteding, alleen in onderstaande gevallen:

- als uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (artikel 2.86a Aanbestedingswet 2012);
- als u heeft aangetoond voldoende maatregelen hebben genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (zie artikel 2.87a Aanbestedingswet 2012);
- bij dwingende redenen van algemeen belang (art.2:88 Aanbestedingswet 2012);
- als uitsluiting naar ons oordeel niet proportioneel is gezien de verstreken tijd sinds veroordeling en het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 Aanbestedingswet 2012).

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. In hoofdstuk 6 leggen wij uit hoe u inschrijft, wanneer u beroep doet op een Derde en/of Combinatie. Indien u als combinatie inschrijft, zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele opdracht.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of hij geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Geschiktheidseisen kunnen eisen zijn aan uw technische en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid en financiële en economische draagkracht.

Hieronder staan de Geschiktheidseisen die gelden voor de Aanbesteding. Als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, dan is uw Inschrijving ongeldig. We sluiten u dan uit voor verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische en beroepsbekwaamheid

Ervaring

Beschrijvend document Extern maatwerk klantonderzoek UWV



Als Geschiktheidseis beschikt u over ervaring (kerncompetentie(s)) die wij belangrijk en noodzakelijk vinden om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Kerncompetenties

Uit referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

1. Uitvoering kwantitatief onderzoek
2. Uitvoering kwalitatief onderzoek

In Bijlage 2 - Referentieverklaring staat per kerncompetentie een omschrijving van de kerncompetentie en wat we van u verwachten

Lever maximaal 2 referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties. U overlegt maximaal één (1) referentieopdracht per kerncompetentie. Het is ook mogelijk en toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties te gebruiken. U dient hiervoor Bijlage 2 Referentieverklaring te gebruiken.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal (drie) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van de Inschrijving van deze Aanbesteding), zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. Als een referentieopdracht nog loopt? Dan mag u alleen de resultaten inbrengen, die u al behaald heeft in de afgelopen 3 jaar.

Wij mogen navraag doen bij referenten

We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met referenten die u heeft opgegeven. We toetsen dan of u voldoet aan de Geschiktheidseis van ervaring, door de kerncompetentie(s) die u heeft opgegeven. U verleent dan alle medewerking. Zijn er onjuistheden geconstateerd in uw opgave van de Referentieverklaring, dan kunnen we besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en sluiten we u uit van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

U bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, of in het nationale beroeps- of handelsregister van het land waarin uw onderneming is gevestigd.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Het uittreksel KvK mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U laat het UEA ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister.

Kiest u ervoor om het UEA bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een recent bewijs van inschrijving van de onderneming in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in.

Opgave van technische organen voor kwaliteitscontrole

De Inschrijver beschikt over technici of technische organen voor kwaliteitscontroles

Beschrijvend document Extern maatwerk klantonderzoek UWV



Het gaat om kwaliteitscontroles op het gebied van marktonderzoek en informatiebeveiliging. Hierbij dient u te beschikken over een geldige certificatie voor de volgende ISO normen: ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 27001 (informatiebeveiliging) danwel dient aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

Met de rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart u te voldoen aan bovengenoemde. Alleen bij potentiële winnaar zal UWV bewijsmiddelen van desbetreffende certificaten opvragen.

4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

In dit hoofdstuk leest u wat wij belangrijk vinden binnen deze opdracht. Hiervoor hebben we gunningscriteria opgesteld en leest u welke maximale scores u met uw Inschrijving kunt halen.

4.1 GUNNINGSCRITERIA BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van het Gunningscriteria beste prijs-kwaliteitverhouding. In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'.

Beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'

Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. Deze methode werkt als volgt: de Sub-Gunningscriteria zijn voorzien van een maximaal te behalen score. UWV beoordeelt per Inschrijving de Sub-Gunningscriteria en kent een score toe, zoals omschreven in paragraaf 5.2 (beoordeling kwaliteit) en 5.3 (beoordeling prijs). Per Inschrijver tellen we de (gewogen) scores bij elkaar op. De 2 Inschrijvingen met de hoogste som van de gewogen scores hebben de beste prijs-kwaliteitverhouding aangeboden.

In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.2 BESTE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING: SUB-GUNNINGSCRITERIA

De uitwerking van het Gunningscriterium is in deze paragraaf verder te lezen. In het onderstaand overzicht leest u de Sub-Gunningscriteria die bij de Aanbesteding gelden. Per Sub-Gunningscriterium leest u ook hoeveel punten u maximaal kunt scoren.

Gunningscriteria Beste prijs-kwaliteitverhouding		
	<i>Sub-Gunningscriteria</i>	<i>Maximaal te behalen score</i>
KWALITEIT		
1	Fictieve casus	420
1.1	Passend plan van aanpak	160
1.2	Onderzoekkwaliteit	160
1.3	Samenwerking	60
1.4	Creativiteit	40
2	Rapportage	300
2.1	Analysevaardigheid	160
2.2	Leesbaarheid en toepasbaarheid	140
3	Visie	120
3.1	Innovatie	40
3.2	Relevantie en toepasbaarheid	40
3.3	Toepassing	400
<i>Subtotaal Kwaliteit</i>		840
PRIJS		
1.1	Prijsopgave kwalitatief onderzoek	80
1.2	Prijsopgave kwantitatief onderzoek	80
<i>Subtotaal Prijs</i>		160
TOTAAL SCORE PRIJS-KWALITEITVERHOUDING		1000

4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1: Fictieve casus

Inschrijver toont, specifiek zijn analytische vaardigheden aan, op basis van een probleemschets van UWV in staat te zijn een onderzoeksvoorstel te ontwikkelen voor een maatwerk onderzoek. De hieronder geschetste casus t.b.v. dit sub-gunningscriterium is fictief. In een werkelijke situatie ontvangt u meer informatie en specificaties. Om u voldoende vrijheid te geven om te laten zien hoe u het onderzoek zou willen uitwerken, mag u de verdere specificaties voor de casus zelf invullen.

Vraagstelling

Maak een onderbouwd voorstel voor de opzet en uitvoering van het onderzoek op basis van de informatie zoals geschetst in dit subgunningscriterium. Hierbij wordt u gevraagd minimaal in te gaan op:

- Uw visie op de manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken en eventuele aanscherpingen die u zou willen aanbrengen, bijvoorbeeld in de onderzoeksvragen.
- De methodiek(en) die u voorstelt om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen.
- De (sub)doelgroep(en) die u in het onderzoek betreft: op basis van welke kenmerken stelt u de steekproef samen en hoeveel respondenten u uitnodigt voor het onderzoek.
- De oplevering: wat levert u op en hoe ziet dat eruit.
- De samenwerking met UWV, zowel met de projectleider als met de verantwoordelijke divisies (interne klant) gedurende het onderzoek.
- De planning van het onderzoek, wie doet wat wanneer. Wanneer u een (re)actie van UWV verwacht, neem dan drie werkdagen als uitgangspunt.

Fictieve casus:

De strategie van UWV voor de periode 2021-2025 heet: Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening. Onderdeel daarvan is verbetering van de dienstverlening, met meer aandacht voor de menselijke maat. Dat wil zeggen: de mens en zijn situatie staan centraal en vormen het uitgangspunt.

Mensen die tijdelijk of geen werk hebben, kunnen bij UWV een uitkering aanvragen. Deze aanvraag wordt binnen UWV afgehandeld door de divisie Uitkeren. De medewerkers in deze divisie bepalen de hoogte en de duur van de WW-uitkering, kennen de aanvraag toe of wijzen het af en verzorgen de uitbetaling van de uitkering. Tegelijkertijd begeleidt UWV de werkloze klant naar werk. Dat wordt verzorgd door de divisie Werkbedrijf. Klanten schrijven zich op werk.nl in als werkzoekende en kunnen gebruik maken van allerlei (digitale) faciliteiten die hen ondersteunen bij het zoeken naar werk. Ook niet uitkeringsgerechtigden kunnen gebruik maken van werk.nl.

Van alle WW aanvragen, wordt ongeveer 5 procent afgewezen. Er is echter nog niet zoveel bekend van deze groep. Wie zijn het? In hoeverre ervaren zij de menselijke maat in de dienstverlening? Hadden zij de afwijzing verwacht? Er is een verzoek bij Klantexpertise binnen gekomen om marktonderzoek onder deze groep uit te voeren. Zodat enerzijds inzichtelijk wordt óf het nodig is om de dienstverlening voor deze groep te verbeteren en anderzijds hóe de dienstverlening dan verbeterd kan worden.

LET OP: uitgangspunten voor de casus:

*UWV stelt u ten behoeve van uitvoering van het onderzoek de namen, e-mailadressen en telefoonnummers van de doelgroep ter beschikking.

*Er is een maximaal budget van € 50.000,- ex. btw beschikbaar, exclusief btw. Prijs is geen onderdeel van dit subgunningscriterium, echter u dient **wel een overzicht te geven hoe u deze €50.000 denkt te gebruiken**. Hierin vragen wij derhalve (hoeft niet in detail) een uitwerking op hoofdlijnen waar u welk deel van het budget aan uit zult geven. Dit doet UWV om te kijken of



hetgeen u schetst naar inzicht van UWV realistisch is ten opzichte wat u aanbiedt. De reden dat wij hier een budget noemen, is om tot een goed vergelijk te kunnen komen (om te voorkomen dat de uitwerkingen van de casus in omvang sterk uiteenlopen).

Vorm

Een voorstel in maximaal 4.000 woorden (exclusief eventuele illustraties) in Word of Powerpoint.

Subgunningscriteria

Uw onderzoeksvoorstel wordt beoordeeld op:

- De wijze waarop en de mate waarin u aantoont de casus te begrijpen en deze weet te vertalen naar een passend en uitvoerbaar plan van aanpak met relevante eindresultaten. Dat wil zeggen: het is een coherent plan van aanpak, waarbij de verschillende onderdelen goed aansluiten op de door u afgebakende onderzoeksvragen en probleemverkenning en het is relevant voor het verbeteren van de dienstverlening van UWV.
- De onderzoekskwaliteit: welke onderzoeksmethoden en analyses u inzet en uw beargumentering hiervoor en welke maatregelen u neemt om de kwaliteit van het onderzoek te verhogen. Dat wil zeggen: uw plan van aanpak levert kwalitatief hoogwaardige antwoorden op de onderzoeksvragen en is realistisch, gelet op de doelgroep van het onderzoek.
- De wijze waarop de samenwerking tussen u en UWV in deze casus vorm krijgt. Dat wil zeggen: het is helder en realistisch wat u van UWV verwacht, gelet op het feit dat UWV een grote publieke organisatie is.
- In hoeverre u met creatieve/innovatieve oplossingen komt. Dat wil zeggen: het plan van aanpak is vindingrijk ten aanzien van de gangbare oplossingen binnen klanttevredenheidsonderzoek.

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: Analyse en rapportage

Inschrijver toont op basis van een bestaand voorbeeld aan in staat te zijn een kwalitatief hoogwaardig rapport te schrijven.

Vraagstelling

Graag zien wij twee rapportages die u recentelijk (max twee jaar geleden) heeft opgesteld voor een opdrachtgever: één rapportage die betrekking heeft op een kwalitatief onderzoek, één rapportage die betrekking heeft op een kwantitatief onderzoek. Een rapportage waarbij beide geïntegreerd zijn (kwalitatief en kwantitatief onderzoek) mag ook, dan hoeft u maar één rapportage bij te voegen. Het hoeven niet de rapportages te zijn van de onderzoeken die u als referentie heeft opgegeven (maar dit mag uiteraard wel).

De rapportages worden uitsluitend gebruikt om uw manier van rapporteren te kunnen beoordelen. De rapportages worden uiteraard vertrouwelijk behandeld. Alleen de medewerkers van de gunningscommissie krijgen de rapportages te zien. Als uw opdrachtgever dat wenst, dan is het toegestaan de rapportage te anonimiseren.

Mocht u eventueel onderdelen van de rapportages willen toelichten, dan kunt u een toelichting toevoegen (maximaal 500 woorden).

Subgunningscriteria

De rapportages worden beoordeeld op:

- De weergave van de resultaten en de vertaling van resultaten naar conclusies en visie/aanbevelingen. Dat wil zeggen: de resultaten zijn op een objectieve wijze vertaald naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen. De conclusies en aanbevelingen overstijgen de resultaten, maar vloeien wel logisch voort uit de resultaten.

- De leesbaarheid en toegankelijkheid voor lezers zonder onderzoeksachtergrond. Dat wil zeggen: de structuur is helder, de teksten toegankelijk geschreven en de visualisaties zijn ondersteunend.

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 3: Visie op marktonderzoek in de publieke sector

Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante visie te hebben op het verbeteren van bestaande kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden en het ontwikkelen van nieuwe onderzoeksmethoden en -technieken die in de publieke sector ingezet kunnen worden.

Vraagstelling

Beschrijf zo concreet mogelijk uw visie op de toekomst van kwantitatief en kwalitatief onderzoek binnen de publieke sector en onderbouw deze visie.

Ga in uw visie in op:

- Welke ontwikkelingen en toekomstige uitdagingen er zijn als het gaat om kwantitatief en kwalitatief marktonderzoek in de publieke sector en hoe u hierop inspeelt.
- Welke vernieuwingen u momenteel of in de nabije toekomst kan inzetten. Beargumenteer de meerwaarde van deze vernieuwingen voor UWV.
- Hoe u UWV op de hoogte houdt van nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen en hoe ervoor zorgt dat deze vernieuwingen ook toegepast worden in de onderzoeken voor UWV.

Vorm

Een visie in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties).

Subgunningscriteria

Uw visie wordt beoordeeld op:

- **Innovatie:** mate waarin inschrijver aantoont vindingrijk en innovatief te zijn om zo ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardig onderzoek te borgen. Dat wil zeggen: innovatieve methoden en technieken die inschrijver kan inzetten om onderzoek toekomstbestendig te maken of om meerwaarde te kunnen bieden boven de gangbare methoden en technieken.
- **Relevantie en toepasbaarheid:** de mate waarin de visie in de praktijk (tijdens de looptijd van de raamovereenkomst) relevant en toepasbaar is voor UWV. Dat wil zeggen: in hoeverre de innovatieve methoden en technieken aansluiten op de behoeften van een grote publieke organisatie als UWV en in hoeverre ze al toegepast kunnen worden op korte termijn.
- **Toepassing:** de wijze waarop inschrijver UWV op de hoogte houdt van de nieuwste ontwikkelingen en deze waar relevant ook daadwerkelijk toepast. Dat wil zeggen: in hoeverre inschrijver UWV proactief informeert en stimuleert om innovatieve methoden en technieken toe te passen.

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM PRIJS

UWV vraagt van Inschrijvers om een tweetal richtlijnrijzen op te geven. Op deze twee prijzen wordt u in deze aanbesteding beoordeeld maar deze prijzen gelden in de uitvoering ook als richtlijnrijzen. Als u in de uitvoering van opdrachten afwijkt van deze richtlijnrijzen mag UWV marktconformiteit toetsen en uw voorstel weigeren. Hierover zal UWV altijd in gesprek gaan met betreffende Opdrachtnemer(s).

De prijsopgave dient uit de volgende 2 onderdelen te bestaan:

1. Prijsopgave voor kwalitatief onderzoek;

Wij vragen u om het plafondtarief te geven voor 10 individuele face-to-face interviews onder klanten van UWV. Hierbij gelden de volgende specificaties:

- Inschrijver organiseert drie keer een online overleg (kick-off, tussentijds en debrief).
- De gespreksgids en rapportage kennen twee correctierondes.
- UWV levert e-mailadressen en telefoonnummers aan op basis waarvan afspraken met de klanten gemaakt kunnen worden, het bestand bevat ruim voldoende klanten voor 10 interviews.
- De interviews worden online gehouden, de hosting wordt verzorgd door de inschrijver.
- De interviews duren één uur.
- De interviews vinden verspreid over twee dagen plaats.
- UWV medewerkers kunnen meekijken en gedurende de dag op vaststaande momenten overleggen met de interviewers.
- Het onderzoek wordt uitgevoerd door twee interviewers.
- Respondenten krijgen een vergoeding van €35,-.
- De oplevering betreft een Powerpointrapportage van circa 30 slides.

2. Prijsopgave voor kwantitatief onderzoek (plafondtarieven);

Inschrijver geeft plafondtarieven voor een online onderzoek onder klanten van UWV. Hierbij gelden de volgende specificaties:

- Inschrijver organiseert drie keer een online overleg (kick-off, tussentijds en debrief).
- Inschrijver stelt de vragenlijst op en stemt deze af met UWV (2 correctierondes).
- Inschrijver verzorgt de uitnodiging van respondenten per e-mail.
- Veldwerk duurt twee weken, start met een softlaunch, daarna fulllaunch en na een week herinneringsmail.
- UWV levert steekproef met 8.000 e-mailadressen.
- Netto respons is ongeveer n=1.000.
- De vragenlijst bevat 20 gesloten en 3 open vragen (invultijd circa 8 minuten).
- De open vragen hoeven niet gecodeerd te worden.
- De analyse beperkt zich tot beschrijvende statistiek, met één uitsplitsing.
- De oplevering betreft een Powerpointrapportage van circa 30 slides en kent twee correctierondes.
- Verder bestaat de oplevering uit een tabellenset waarbij de gegevens op 3 kenmerken worden uitgesplitst, een listing van de letterlijke open antwoorden, een opgeschoond SPSS bestand en een onderzoeksverantwoording.

LET OP! Geef in TenderNed een hypothetische prijs op

In TenderNed is een verplicht veld waarin u een prijs moet opgeven. Vul hier bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze hypothetische prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde prijsopgaveformulier.

Gebruik Bijlage 6 - Prijsopgaveformulier om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving

De prijs moet voldoen aan alle Eisen die u in het Beschrijvend document en Bijlage(n) terugvindt.

Vult u 0 in of geen waarde of een negatieve waarde op het prijsopgaveformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

5 HOE BEOORDELEN WE UW INSCHRIJVING?

In dit hoofdstuk leest u op welke manier we uw Inschrijving beoordelen.

5.1 BEOORDELING

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet.

Indien uw Inschrijving hier niet aan voldoet, dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats indien dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen uit het Programma van Eisen zijn dus zogenaamde knock-out eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in de Programma van Eisen (Bijlage 4).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk

Alleen als uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten personen die de deskundigheid hebben die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

Ontvangen we maar één Inschrijving voor de sluitingsdatum? Dan beoordelen we uw Inschrijving niet inhoudelijk

We kunnen dan besluiten om de aanbesteding in te trekken. Als we besluiten om niet in te trekken, toetsen we uw Inschrijving alleen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. We beoordelen uw Inschrijving niet inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria.

5.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

Ieder kwalitatief onderdeel binnen deze aanbesteding waar punten op te scoren is zal beoordeeld worden aan de hand van onderstaande maatstaf.

Beoordeling - Waardering	Weefactor - % t.o.v. maximale score	Omschrijving
Uitstekend	100%	Inschrijver scoort uitstekend indien zijn antwoord alle gevraagde aspecten bevat, de beantwoording bovendien duidelijk, begrijpelijk, realistisch en overtuigend is en Inschrijver daarnaast middels zijn antwoord extra waarde toevoegt voor UWV. Onder toegevoegde waarde verstaat UWV: "meer leveren dan wat het PvE en de gestelde criteria en uitgangspunten beschreven in dit beschrijvend document". De beantwoording van Inschrijver is volledig naar wens van UWV en geeft UWV zelfs nieuwe inzichten.

Goed	90%	Inschrijver scoort goed indien zijn antwoord alle gevraagde aspecten bevat en de beantwoording bovendien duidelijk, begrijpelijk, realistisch en overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is volledig naar wens van UWV.
Ruim voldoende	70%	Inschrijver scoort ruim voldoende indien zijn antwoord alle gevraagde aspecten bevat maar de beschrijving merendeels, niet geheel duidelijk, begrijpelijk, realistisch of overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is slechts deels naar wens van UWV.
Voldoende	55%	Inschrijver scoort voldoende indien zijn antwoord niet alle gevraagde aspecten bevat en de beschrijving merendeels, maar niet geheel duidelijk, begrijpelijk, realistisch of overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is slechts deels naar wens van UWV.
Onvoldoende	0%	Inschrijver scoort onvoldoende indien zijn antwoord merendeels niet de gevraagde aspecten bevat en/of de beschrijving onduidelijk, onbegrijpelijk, onrealistisch of niet overtuigend is. De beantwoording van Inschrijver is niet naar wens van UWV.

Bij de beoordeling van de kwalitatieve Sub-Gunningscriteria wordt in het algemeen gelet op de volgende elementen:

- Duidelijk wordt mee bedoeld: concreet, specifiek én ondubbelzinnig;
- Begrijpelijk wordt mee bedoeld: leesbaarheid én eenduidigheid;
- Realistisch wordt mee bedoeld: relevant én passend bij UWV;
- Overtuigend wordt mee bedoeld: van uw professionaliteit, flexibiliteit én deskundigheid.

5.3 BEOORDELING OP PRIJS

Voor het beoordelen en toekennen van een score (punten), worden de opgegeven prijzen van de Inschrijvers worden met elkaar vergeleken. Hierbij wordt los gekeken naar de twee gevraagde prijzen. De prijzen die gegeven worden op kwalitatief onderzoek worden tegen elkaar afgezet en de prijzen die gegeven worden voor kwantitatief onderzoek. De Inschrijver met de laagste prijzen, scoort de maximale score van het Sub-Gunningscriterium Prijs.

De overige Inschrijvers ontvangen punten, afhankelijk van het afwijkingspercentage ten opzichte van de laagste prijs. Hoe hoger de prijs, hoe hoger het afwijkingspercentage is en hoe lager de puntenscore.

Punten worden volgens onderstaande staffel toegekend:

Punten	% afwijking van Inschrijver met laagste prijs door Inschrijver
80	= 0%
60	1%-10%
40	11%-20%
20	21%-30%

0	31%-of meer%
---	--------------

Rekenvoorbeeld:

De laagst aangeboden prijs door Inschrijver A is € 10.000,- en scoort daarmee de maximaal te behalen 8 punten. Inschrijver B heeft een prijs van € 11.000,00.

De berekening is dan als volgt:

€ 10.000,00 = 100%

€ 11.000,00 x 100% / € 10.000,00 = 110%. Dit is een afwijking van 10% van de laagste Inschrijving en conform tabel hierboven heeft de Inschrijver met een prijs van € 11.000,00 een afwijking van 1%-10% van de laagste Inschrijving.

5.3.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme frustreert (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat UWV voor ogen heeft met de beoordeling van het Sub-Gunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan kunnen wij u verzoeken om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

5.4 PRESENTATIE

LET OP!

Na het ontvangen van de offertes zal UWV de ontvangen (schriftelijke) offertes beoordelen op kwaliteit en prijs. Op basis hiervan zal er een ranking ontstaan van de inschrijvingen. De leveranciers van deze top 5 wordt gevraagd om bij UWV hun offerte/inschrijving te komen presenteren. Hierbij is het doel om uw offerte toe te lichten en is het mogelijk voor UWV om verduidelijkingsvragen te stellen. Het is niet het doel om nieuwe of aanvullende zaken te presenteren. UWV zal aan de hand van deze presentaties opnieuw kijken naar uw score op kwalitatieve sub-gunningscriteria en middels consensus waar nodig score nog **naar boven** bijstellen. Bijstellen van score naar beneden aan de hand van deze presentatie is niet mogelijk.

Presentaties vinden plaats op 23 en 27 juni. In de planning zijn duidelijke tijdsloten te zien. Inschrijvers dienen rekening te houden met alle drie deze tijdsloten omdat ze mogelijk uitgenodigd kunnen worden. Presentaties vinden fysiek plaats bij UWV op het hoofdkantoor.

Op 20 juni zal bekend gemaakt worden wie mag komen presenteren bij UWV. Inschrijvers dienen derhalve altijd rekening te houden met de mogelijkheid om te komen presenteren. Bereid u dus tijdig voor en begin niet pas op 20 juni.



U krijgt bij UWV een uur tijdslot om langs te komen. Hiervan is het de bedoeling dat u max 40 minuten in beslag neemt met presenteren zodat er 20 minuten de mogelijkheid is om vragen te stellen.

5.5 EINDBEOORDELING

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

Deze score is de optelsom van alle scores op de Sub-Gunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Sub-Gunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Sub-Gunningscriterium bij elkaar opgeteld wél af op hele getallen.

Bij gelijke scores gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op twee cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het aspect van het Sub-Gunningscriterium 'Uitwerken analyseplan en rapportage' waarvoor de hoogste score geldt. Zijn de scores op dit aspect ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvingen.

6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

In dit hoofdstuk leest u de procedure van de Aanbesteding. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. De voornaamste redenen hiervoor zijn de omvang van de opdrachtwaarde, de aard van de dienstverlening en de wens om zo veel mogelijk concurrentie te creëren.

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERNED

UWV maakt uitsluitend gebruik van het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl) voor het elektronisch aanbesteden. Dit betekent dat u zich alleen kunt inschrijven op een Aanbesteding via TenderNed. Hoe u zich kunt inschrijven leest u in paragraaf 7.2.

Meer informatie voor Ondernemers over deelnemen aan een Aanbesteding van de overheid staat op de website www.ondernemersplein.nl/ondernemen/bedrijf-organiseren/stappenplan-deelnemen-aan-een-aanbesteding-van-de-overheid

6.3 CONTACTPERSOON

Uw contactpersonen zijn Fiona Bos en Inge van der Meij, Inkoopadviseurs

U communiceert alleen met de contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van UWV of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

Deze Aanbesteding start op de datum waarop we deze gepubliceerd hebben in TenderNed (zie de planning).

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunt u geen rechten ontleen. Een toelichting op de onderdelen van de planning leest u in de navolgende paragrafen.

Tabel Tijdplanning Aanbestedingsprocedure

Fase	Activiteit	Uiterste datum en tijdstip
Inschrijving	Publicatie aankondiging Opdracht	06-05-2022
	Uiterlijke termijn voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in en/of bezwaren tegen de Aanbestedingsdocumenten	27-05-2022 11:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen)	03-06-2022
	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	13-06-2022

Beschrijvend document Extern maatwerk klantonderzoek UWV

		11:00 uur
Beoordeling	Openen van digitale kluis	13-06-2022
	Bekendmaking bij top 3 dat ze moeten presenteren en op welk tijdstip ze worden verwacht	20-06-2022
Presentaties	Tijdsloten 1. 10.00 tot 11.00 2. 13.00 tot 14.00 3. 14.30 tot 15.40 4. 10.00 tot 11.00 5. 11.30 tot 12.30	23-06-2022 23-06-2022 23-06-2022 27-06-2022 27-06-2022
Consensus		28-06-2022
Gunning	Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	01-07-2022
	Einde standstill periode (opschortende termijn)	20 kalenderdagen na Gunningsbeslissing
	Verificatie UEA en opvragen eventuele bewijsmiddelen	Na 01-07-2022
	Ingangsdatum Raamovereenkomst	22-07-2022
	Publiceren aankondiging van gegunde Opdracht	September 2022

6.5 VRAGEN EN TEKSTSUGGESTIES

Het kan zijn dat iets in het Beschrijvend document voor u onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Stel uw vragen dan altijd via TenderNed. In TenderNed vindt u onder het tabblad 'Voor ondernemingen' een uitleg over de werkwijze voor het stellen van vragen.

Dien al uw vragen en suggesties in voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip

Zo zorgt u ervoor dat u tijdig antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Potentiële Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw Onderneming gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen

Alle Potentiële Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. Alle vragen en antwoorden zijn geanonimiseerd. De Nota van Inlichtingen is openbaar en u ontvangt deze in TenderNed.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd en niet voor de andere Potentiële Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

6.6 TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN, ONJUISTHEDEN EN BEZWAREN

Meld tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren zo snel mogelijk

U meldt de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u heeft zo snel mogelijk. U moet dit in elk geval melden vóór de datum en het tijdstip waarop de schriftelijk gestelde vragen uiterlijk moeten zijn ingediend (zie hiervoor paragraaf 6.5). U kunt deze melden op de wijze zoals beschreven in paragraaf 6.6. Geeft u de melding niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden, onduidelijkheden, onjuistheden en bezwaren die u niet heeft gesignaleerd of wel heeft gesignaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk doen we ons best om tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

De Nota van Inlichtingen gaat altijd voor

Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7 INDIENEN VAN UW INSCHRIJVING

Dient u uiterlijk uw Inschrijving in op 13 juni 2022 om 11:00 uur

U kunt zich alleen aanmelden via TenderNed. Bent u te laat of dient u uw Inschrijving niet in via TenderNed? Dan geldt uw Inschrijving niet. Hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.8 OPENEN INSCHRIJVINGEN

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.4 opgenomen datum bij UWV.

6.9 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

Op de in de planning opgenomen streefdatum maken wij bekend via TenderNed welke Inschrijver(s) we de Opdracht gunnen

In die Gunningsbeslissing leest u:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- uw score op de kwalitatieve Sub-Gunningscriteria en de onderbouwing daarvan, wanneer u niet de maximale score heeft behaald;
- de score per Sub-Gunningscriterium van de Inschrijver(s) aan wie we de Opdracht gunnen en kenmerken en de relevante voordelen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver(s) gunnen;
- een omschrijving van de opschortende termijn, de standstill periode. Dat is de termijn waarin u kunt aangeven het niet eens te zijn met de Gunningsbeslissing.

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat u in principe de Opdracht krijgt. U kunt echter aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontlenen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding in geval wij niet tot gunning overgaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. Pas als de Raamovereenkomsten met u is ondertekend heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Soms maken wij bepaalde gegevens niet bekend bij de Gunningsbeslissing.

We maken gegevens niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

6.10 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Bij de bekendmaking van de Gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht voorlopig hebben gegund. Ook met de Inschrijver waarmee we een wachtkamerraamovereenkomst sluiten, levert de bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat. Indien hier aanleiding voor is controleren we soms de gegevens al voordat we de Gunningsbeslissing bekend maken.

De Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

- uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Het uittreksel mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden;
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag de Gedragsverklaring op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: www.justis.nl/producten/gva/. De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes maanden.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- ISO 20252 en 27001 certificaat, danwel aantoning dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie de bewijsstukken die op hem van toepassing zijn aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren.

De aan te leveren bewijsstukken verzendt u via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u dan eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.11 OPSCHORTENDE TERMIJN EN BEZWAREN

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in. Dit is een standstill periode en duurt 20 kalenderdagen. In deze termijn heeft u de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de Gunningsbeslissing. De opschortende termijn geldt als een fatale termijn. Na de opschortende termijn kunt u niet meer aangeven het niet eens te zijn met de



Gunningsbeslissing, omdat uw rechten dan zijn vervallen. Wij zijn dan vrij een Raamovereenkomst te sluiten. U leest meer over de opschortende termijn in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012.

Bent u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing?

Dan kunt u dit binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing schriftelijk en gemotiveerd kenbaar maken in de berichtenmodule van TenderNed. Wij reageren hier zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd op via de berichtenmodule in TenderNed.

Bent u het vervolgens niet eens met die reactie en bent u het nog steeds oneens met de Gunningsbeslissing dan kunt u besluiten tot een kort geding. U dient een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Dit dient u te doen binnen 15 kalenderdagen na dagtekening van de beantwoording van UWV.

Als u niet binnen 7 kalenderdagen kenbaar heeft gemaakt dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing, dan dient u binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Als u een kort geding aanhangig maakt, dan zendt u een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon via de berichtenmodule in TenderNed.

Wij sluiten in beginsel geen Raamovereenkomst voordat de rechter uitspraak in het kort geding heeft gedaan. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Raamovereenkomst te sluiten.

Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt, informeren wij alle Inschrijvers.

6.12 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Dus ook nadat we de Gunningsbeslissing hebben verstuurd aan een Inschrijver, maar voordat de Raamovereenkomst is ondertekend, kunnen wij besluiten om de Aanbesteding helemaal stop te zetten, of de Opdracht niet te gunnen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed.

7 HOE SCHRIJFT U IN?

7.1 AANBIEDINGSBRIEF

Bij het indienen van uw Inschrijving kunt u altijd een aanbiedingsbrief toevoegen. De aanbiedingsbrief is vormvrij en wordt niet meegenomen in de beoordeling van uw Inschrijving. De aanbiedingsbrief met referentie naar deze Aanbesteding kunt u uploaden bij 'Overige Documenten'.

7.2 INDIENEN INSCHRIJVING IN TENDERNED

Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

Als Ondernemer bent u zelf verantwoordelijk om op de hoogte te zijn van de werking van TenderNed om een Inschrijving te kunnen doen op deze Aanbesteding, binnen de daarvoor gestelde termijnen. Op de website, onder het kopje 'Voor ondernemingen' en 'Over TenderNed', staat informatie over de werking van het aanbestedingsplatform. Als u vragen heeft over de werking van TenderNed of er zijn technische problemen (bijv. u bent niet in staat om in te loggen of uw Inschrijving in te dienen), kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed.

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen nog op TenderNed inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en is het niet mogelijk om deel te nemen aan elektronische Aanbestedingen via TenderNed. Het is daarom belangrijk tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel aan te schaffen bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Dit koppelt u vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden en Bijlagen tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de Servicedesk van TenderNed niet altijd meteen uw technische probleem kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende

- Begin op tijd met uploaden! Het duurt soms erg lang voordat alles geüpload is.
- Upload alle Bijlagen onder de kop 'Voeg overige documenten toe'.
- Zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- Zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de Inschrijvingsdeadline uitstellen

Als er zich een (vermoedelijke) storing voordoet, neemt u allereerst contact op met de Servicedesk van TenderNed (op werkdagen van 8:30-18:00 uur). Indien er een storing is, neemt u direct contact op met de contactpersoon van UWV. UWV is niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

7.3 FORMELE EISEN AAN DE INSCHRIJVING

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan, in paragraaf 7.4 vindt u alle verplicht aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- het UEA wordt rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 kalenderdagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken uw gegevens alleen openbaar als dat verplicht is bij wet, moet van de rechter, of als u ons daar schriftelijk toestemming voor geeft.

7.4 INSCHRIJVEN MET HET UEA

Het UEA is een Nederlandstalig in te vullen pdf-bestand

U vindt het UEA als Bijlage 1 – UEA bij dit Beschrijvend document. In heel Europa wordt gewerkt met het UEA. Hiermee wordt het voor u makkelijker om in te schrijven. Het UEA geldt als een tijdelijk bewijs dat u geschikt bent als uitvoerder van de Opdracht. U hoeft daardoor niet meteen het volledige bewijs in te leveren. Dit scheelt voor u veel regeldruk. Meer informatie over het UEA kunt u vinden op de site van [PIANOo](#).

Het UEA bestaat uit verschillende onderdelen

In **Deel II** vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In **deel III** leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Vul het UEA altijd in met Acrobat Reader

Gebruikt u een ander programma? Dat kan ervoor zorgen dat u het UEA niet op de juiste manier te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat u het UEA niet goed invult en uw Inschrijving ongeldig is en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Let op! Het UEA is standaard ingevuld. Controleer, met name **deel III a, b en c**, of deze standaard juist is voor uw Onderneming. Pas, indien nodig, het UEA aan raamovereenkomstig uw Onderneming.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, voor elke betrokken Ondernemer. Het UEA kunt u meerdere malen gebruiken voor een Combinatie partner(s) óf Derde(n).

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht

Door het aanvinken van 'Ja' in **onderdeel a** in **Deel IV** van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn

Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in **Deel III** van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.

Print het UEA, onderteken het, scan het en upload het in TenderNed

Uw UEA is alleen geldig als het ondertekend is door iemand die daarvoor rechtsgeldige bevoegdheid heeft.

Gaat er iets mis bij het werken met het UEA? Dan kunnen wij u één herkansing geven

Dit doen we omdat het UEA voor u nieuw kan zijn en we snappen dat het daardoor soms mis kan gaan. We geven deze herkansing alleen als duidelijk is dat u niet bewust informatie heeft achtergehouden of onjuist heeft ingevuld.

7.5 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE OF MET GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de Ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- vanwege risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote opdrachtgever;
- zij maken individueel geen kans (MKB).

UWV mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals opgenomen in Bijlage 1 – UEA in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle Ondernemers van het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen. Dit wordt bijgevoegd bij de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder 'Wijze van deelneming' in het UEA geven zij alle namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij zij ook opgeven welke Ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV optreedt.

De penvoerder is de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband (Combinatie) verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding, waarvoor alle individuele Ondernemers aan het samenwerkingsverband (Combinatie) naar UWV volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding en Raamovereenkomst met UWV. Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elke Ondernemer van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;

2. dat zij ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Raamovereenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van het Inschrijving mag zonder toestemming van UWV de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient in **Deel IIC** van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat Inschrijver kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat hij bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Indien u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

U mag maar op één manier inschrijven

U mag slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

De volgende twee situaties zijn niet toegestaan:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;

In de situatie dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van hetzelfde concern een Inschrijving indienen, adviseren wij u om bij uw Inschrijving dit kenbaar aan ons te maken. Als wij twijfels hebben over uw onafhankelijkheid, dan onderzoeken wij of uw Inschrijving volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld. Er mag geen sprake zijn van bedreiging van transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Tijdens dit onderzoek benoemt u welke maatregelen u hiervoor heeft genomen en toont u daarmee aan dat uw Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. U dient hier volledige medewerking aan te geven.

Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht

Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Raamovereenkomst alsnog een ander betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.6 HOOFDELIJK AANSPRAKELIJKHEID



Indien door Inschrijver een beroep wordt gedaan op een vennootschap, die onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern (zoals moeder-, dochter- en zustervennootschappen), dient de vennootschap in het kader van de financiële en economische geschiktheid hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden.

8 VOORWAARDEN

Als wij de Opdracht aan u gunnen, sluiten we met u een Raamovereenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1 RAAMOVEREENKOMST, WACHTKAMEROVEREENKOMST EN ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Raamovereenkomst

De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten maart 2021 zijn onderdeel van de Raamovereenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Raamovereenkomst en concept wachtkamerraamovereenkomst inclusief Bijlagen en de hiervoor genoemde Formele eisen inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen. Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Raamovereenkomst.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Raamovereenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Sub-Gunningcriteria en uw prijs zijn inbegrepen en hier onderdeel van zijn.

Wij sluiten naast u een raamovereenkomst met meerdere Ondernemers

We leggen de rechten en plichten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever per Overeenkomst vast. Opdrachtverstrekking vindt plaats op basis van Minicompetitie.

De raamovereenkomst wordt gesloten met twee partijen. Vervolgens wordt voor elke opdracht een minicompetitie uitgezet onder deze twee raamcontractanten. We gaan er in principe vanuit dat beide raamcontractanten deelnemen aan de minicompetitie. Mocht een raamcontractant van tevoren inschatten dat zij de opdracht niet naar de gewenste kwaliteitsnormen kan uitvoeren (en dus geen offerte zal uitbrengen), dient zij Klantexpertise hierover zo spoedig mogelijk te informeren, uiterlijk binnen twee werkdagen.

De stappen van de minicompetitie zijn als volgt:

1. De raamcontractant ontvangt een schriftelijke briefing. Hierin staat een omschrijving van het vraagstuk en de opdracht. Ook worden de beoordelingscriteria genoemd. De beoordelingscriteria kunnen verschillen per opdracht. Vaak is het prijs-kwaliteit, waarbij meestal kwaliteit doorslaggevend is, soms prijs. Het kan ook voorkomen dat de opdracht een specifiek gunningscriterium behoeft, zoals flexibiliteit of uitwerking van de steekproef. Dit staat dan expliciet vermeld.
2. Indien de raamcontractant dat wenst, kan deze contact opnemen met de marktonderzoeker van Klantexpertise voor een mondelinge toelichting op de briefing en voor het stellen van eventuele vragen. Tijdens een briefingsgesprek kan de raamcontractant vragen stellen aan de marktonderzoeker van Klantexpertise. Mocht hierbij nieuwe informatie naar boven, dan ziet de marktonderzoeker erop toe dat deze informatie bij beide raamcontractanten terecht komt.
3. De raamcontractant stelt de offerte op en stuurt deze naar UWV. De offerte omvat minimaal een plan van aanpak, planning en de kosten. De termijn voor het indienen van de offerte is meestal (minimaal) vijf werkdagen geteld vanaf de schriftelijke briefing. Een enkele keer kan het voorkomen dat er spoed is, dan wordt om een kortere doorlooptijd gevraagd. Waar mogelijk kondigen we geplande aanvragen al van tevoren aan.
4. De offertes worden door het beoordelingsteam van UWV beoordeeld aan de hand van de in de offerteaanvraag genoemde beoordelingscriteria. Het beoordelingsteam bestaat

doorgaans uit twee marktonderzoekers van Klantexpertise en een vertegenwoordiging van de interne opdrachtgever.

5. De opdracht wordt gegund en met de winnende partij worden nadere afspraken gemaakt over de uitvoering van de opdracht. De raamcontractant die de opdracht niet gegund krijgt, ontvangt een (schriftelijke) motivatie van het besluit.

UWV heeft de mogelijkheid om bij herhalingsopdrachten ervoor te kiezen geen minicompetitie uit te zetten. Een herhalingsopdracht is een opdracht die:

- Een onderzoeksvraag heeft die voortborduurt op inhoudelijke kennis verkregen uit een eerdere opdracht (en die niet zonder meer is over te dragen);
- Een analyse vraag die bestaat uit een vergelijking met of aanvulling op de eerder verkregen onderzoeksresultaten van de eerdere opdracht;
- Een vergelijkbare specifieke onderzoeksmethodiek vereist als bij de eerdere opdracht (bijvoorbeeld een innovatie die nog niet gemeengoed is).

Daarbij kan onderscheid worden aangebracht tussen een voorziene herhalingsopdracht en een onvoorziene herhalingsopdracht. Bij een voorziene herhalingsopdracht zullen we al bij de offerteaanvraag vragen om de herhalingsopdracht(en) als een optie mee te nemen. Bij een onvoorziene herhalingsopdracht kan, indien voldaan is aan bovenstaande definitie van een herhalingsopdracht, alleen een offerte worden aangevraagd bij de raamcontractant die de eerdere opdracht heeft uitgevoerd.

Wij sluiten met u (een) Beveiligings-en Verwerkersovereenkomst (BVO)

Dit doen wij omdat bij de diensten in het kader van de Raamovereenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze raamovereenkomst leggen wij vast:

- welke gegevens verwerkt worden;
- waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen;
- en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

U leest hier meer over in Bijlage 8 concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst.

Wij sluiten met de Inschrijver die de derde plaats haalt een wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Raamovereenkomst met een gegunde partij, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de "wachtkamer" zit in het geval Opdrachtgever daartoe een verzoek doet. U leest hier meer over in Bijlage 9 concept wachtkamerovereenkomst.

Zou een beëindiging van de Raamovereenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen 2 jaar na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de Ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding Inschrijving heeft ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Raamovereenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd (qua looptijd stapt de wachtkamerkandidaat in waar de eerder gegunde partij er uit stapt).

9 KLACHTENREGELING

Bij het behandelen van uw klacht passen we de Handreiking klachtenafhandeling toe. U leest daar meer over op [de website van het expertisecentrum aanbesteden](#). U kunt alleen een klacht indienen als u belang heeft bij deze Aanbesteding.

Waar kunt u een klacht over indienen?

Uw klacht heeft betrekking op één of meer aspecten van deze Aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van UWV in het algemeen.

Indienen van een klacht en de behandeling van de klacht

Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat u een klacht heeft. U formuleert uw klacht in directe bewoordingen, daarnaast bevat uw klacht de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de Aanbesteding met het kenmerk.

De ontvangst van de klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd en wij nemen zo spoedig mogelijk een besluit over uw klacht. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke en kundige functionaris(sen) die niet betrokken is (zijn) of wordt (worden) bij de Aanbesteding.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is tijdens de Nota van Inlichtingen ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Als u een klacht indient, beoordelen we of we overgaan tot opschorten van de Aanbesteding

We beoordelen na ontvangst van de klacht, of we de Aanbesteding opschorten. Als we overgaan tot het opschorten van de Aanbesteding dan communiceren we dit in TenderNed met alle (Potentiële) Inschrijvers.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, of als we het nalaten om binnen een redelijke termijn op uw klacht te reageren, dan kunt u uw klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

BEGRIPPENLIJST

In dit Beschrijvend document en de Raamovereenkomsten komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die UWV publiceert, opstelt of vermeldt ter omschrijving of nadere bepaling van (onderdelen van) de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012, waarin de regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2016/241).
<u>Beschrijvend document</u>	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Beveiliging- en verwerkersraamovereenkomst</u>	Een schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document of in de bijbehorende documenten op TenderNed.
<u>Combinant</u>	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie en na gunning hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de opdracht..
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u>	Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. Deze zijn opgenomen in paragraaf 7.3.
<u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	De gunning van de Opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die Ondernemer de Raamovereenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> ▪ onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.

<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Raamovereenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.