



Beschrijvend document

Europese openbare aanbesteding
met kenmerk IUC22-621

*Belevingsonderzoek Belastingdienst (Fiscale Monitor),
Toeslagen (NNTB) en Douane (Douane Monitor)*

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoop Uitvoeringscentrum Belastingdienst

Datum: 23 augustus 2022

Inhoud

Begripsbepalingen	3
Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding	5
1.1. Aanbestedende dienst	5
1.2. Doel aanbesteding	5
1.3. Sancties Rusland	6
1.4. Leeswijzer	6
2. De Opdracht	7
2.1. Achtergrond van de Opdracht.....	7
2.2. Scope van de Opdracht	7
2.3. Omvang van de Opdracht	9
2.4. Opdrachtverstrekking	10
2.5. Wijzigingen en opties	10
2.6. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	11
2.7. Specificatie van de opdracht.....	11
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
3.1. Overzicht bewijsstukken inzake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	12
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	13
3.3. Uitsluitingsgronden	13
3.4. Geschiktheidseisen	14
3.5. Bewijsstukken	17
4. Beoordeling van de gunningscriteria	18
4.1. Gunningsmethodiek	18
4.2. Wensen	19
4.3. Beoordeling kwaliteit.....	22
4.4. Beoordeling prijs	23
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	24
5.1. Wijze van inschrijven	24
5.2. Vormvereisten.....	26
5.3. TenderNed	26
6. Procedure	27
6.1. Wettelijk kader	27
6.2. Planning	27
6.3. Nota van inlichtingen.....	27
6.4. Opening van de inschrijvingen.....	28
6.5. Beoordeling inschrijvingen	28
6.6. Gelijke eindscore	28
6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming.....	29
6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding	29
6.9. Niet gunnen	30

Begripsbepalingen

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de raamovereenkomst in bijlage 2 zijn de volgende definities en begrippen van toepassing. Indien het begrip of de definitie in enkelvoud is gegeven wordt ook het meervoud daaronder verstaan en omgekeerd, tenzij anders is aangegeven, of uit de context blijkt dat het tegendeel het geval is.

Begrip	Betekenis
Beschrijvend document	Dit document, inclusief bijlagen en Nota van Inlichtingen.
Inschrijver	Een ondernemer of een combinatie van ondernemers die een Inschrijving heeft ingediend voor deze aanbesteding. Tenzij uit de bewoordingen van de Aanbestedingsdocumenten of de relevante context anders blijkt, omvat dit begrip zowel Inschrijver(s) als potentiële Inschrijvers.
Inschrijving	Het document c.q. de documenten waarmee de Inschrijver meedingt naar de Opdracht die wordt aanbesteed.
Nota van Inlichtingen (NvI)	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.
Opdracht	De overheidsopdracht zoals omschreven in hoofdstuk 2 waarvoor een Inschrijver zich via deze Europese aanbesteding kan inschrijven.
Opdrachtgever	De drie Opdrachtgevers waarvoor deze aanbesteding specifiek wordt uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> - DG Belastingdienst; - DG Toeslagen; - DG Douane.
Opdrachtnemer	Inschrijver aan wie de raamovereenkomst is gegund en met wie Opdrachtgever de nadere overeenkomst(en) zal sluiten.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het krachtens de Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016 vastgestelde standaard document voor aanbestedingsprocedures.

In dit Beschrijvend document zijn bovenstaande begrippen steeds met een hoofdletter geschreven.

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
<i>Een overzicht van de bijlagen die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van dit Beschrijvend document.</i>	
Bijlage 1	Specificatie van de Opdracht
Bijlage 2	Concept raamovereenkomst inclusief bijlagen: <ul style="list-style-type: none"> - 2a ARVODI-2018 - 2b Concept Verwerkersovereenkomst - 2c Concept Nadere Overeenkomst - 2d Geheimhoudingsverklaring
Bijlage 3	Werkzaamheden, methode en steekproef
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 6	Handreiking basisfactuur Rijk
Bijlage 7	Format stellen van vragen Nota van Inlichtingen (<i>Indienen in Word-format</i>)

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij Inschrijving	
<i>Een overzicht van de documenten die door Inschrijver bij Inschrijving moeten worden ingediend.</i>	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage B	Referentieformulier
Bijlage C	Prijzenblad (<i>Indienen in Excel-format</i>)
Bijlage D1	Antwoord op wens 1 (<i>Indienen in Word-format</i>)
Bijlage D2	Antwoord op wens 2 (<i>Indienen in Word-format</i>)
Bijlage D3	Antwoord op wens 3 (<i>Indienen in Word-format</i>)

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende Inschrijver)	
<i>Een overzicht van de documenten die door de winnende Inschrijver moeten worden ingediend tijdens de verificatiefase.</i>	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragverklaring Aanbesteden (GVA), zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen <i>Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.</i>
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen <i>Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.</i>
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/ <i>Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.</i>
<i>Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.</i>	
<i>- indien van toepassing - bijlage E Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch</i>	
<i>- indien van toepassing - bijlage F Verklaring inzake onderaanneming</i>	
Bewijs verzekering conform UE 5 in bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht)	
Kopie certificaat ISO 20252:2019 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	
Kopie certificaat ISO 27001:2017 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document "Belevingsonderzoek Belastingdienst, Douane en Toeslagen". De aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om een raamovereenkomst te sluiten. De aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst is het Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst), de dienst die namens de Belastingdienst, Douane en Toeslagen aanbestedingen uitvoert. Deze aanbesteding wordt door het IUC Belastingdienst uitgevoerd voor de Belastingdienst, Douane en Toeslagen.

Het kabinet besloot in januari 2020 om de organisatieonderdelen Toeslagen en Douane te ontvlechten en zelfstandig te positioneren naast de Belastingdienst, waardoor er sprake is van drie DG's. De organisaties Douane, Toeslagen en Belastingdienst hebben eigen taken, eigen doelgroepen en eigen opgaves. Voorheen lagen deze taken allemaal binnen één Belastingdienst.

- Het [DG Belastingdienst](#) voert de belastingwetgeving uit. De belastingdienst zorgt voor de heffing en inning van belastingen.
- Het [DG Douane](#) houdt toezicht op het EU-grensoverschrijdende goederenverkeer en controleert daarbij op de naleving van fiscale en niet-fiscale wet- en regelgeving en faciliteert daarbij het bonafide bedrijfsleven. Douanerechten en nationale belastingen (accijnzen en verbruiksbelasting bij invoer) worden zoveel mogelijk tijdig, juist en volledig geheven en geïnd.
- Het [DG Toeslagen](#) maakt vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar. Dat doet het DG Toeslagen door het uitkeren van toeslagen die voor veel mensen onmisbaar zijn om de kosten te kunnen betalen van de zorgverzekering, de zorg voor kinderen en ruimte om te wonen.

Voor meer informatie zie <https://over-ons.belastingdienst.nl/> en <https://www.overdedouane.nl/> en <https://www.overtoeslagen.nl/>.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD).

Voor meer informatie zie <https://over-ons.belastingdienst.nl/zakendoen-met-de-belastingdienst/>.

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is te komen tot één raamovereenkomst met één Opdrachtnemer. De raamovereenkomst wordt gesloten op het gebied van dienstverlening zoals omschreven in hoofdstuk 2, voor een periode van twee (2) jaar met twee (2) opties tot verlenging van één (1) jaar. De maximale looptijd van de raamovereenkomst is dus vier (4) jaar. Hierna eindigt de raamovereenkomst van rechtswege.

De intentie is om de raamovereenkomst op 1 januari 2023 van kracht te laten worden. De raamovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

Als gevolg van de ontvlechting hebben de Opdrachtgevers de behoefte om per DG de nadere opdrachtverstrekking op detailniveau in te regelen. Om deze reden heeft de aanbestedende dienst besloten centraal één raamovereenkomst te sluiten met de overkoepelende contractafspraken en zal per DG (DG Belastingdienst, DG Douane, DG Toeslagen) een nadere overeenkomst (bijlage 2c) met de Opdrachtnemer gesloten worden ten behoeve van de uit te voeren Opdracht(en) per DG. Door de mogelijkheid om per DG nadere overeenkomsten te sluiten kunnen per DG nadere uitvoeringsafspraken worden vastgelegd en blijft de administratie gescheiden. Hoe deze nadere overeenkomsten tot stand komen is beschreven in paragraaf 2.4. van dit Beschrijvend document.

1.3. Sancties Rusland

Als gevolg van de oorlog in Oekraïne heeft de Europese Unie verschillende sancties ingesteld tegen Rusland. De sancties hebben mogelijk gevolgen voor ondernemers die zakendoen met dit land en met uit dit land afkomstige personen.

Van Inschrijvers wordt verwacht dat zij zich in voldoende mate op de hoogte hebben gesteld van de geldende sancties die de Europese Unie heeft ingesteld tegen Rusland en hier ook naar handelen.

Inschrijvingen die in strijd zijn met de (alsdan) geldende sancties worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

Voor genoemde EU-sancties hebben een voortdurende werking en zijn ook na gunning van toepassing op de Raamovereenkomsten die uit deze aanbesteding voortvloeien.

Actuele informatie over de sancties tegen Rusland kunt u vinden op de volgende webpagina:

<https://www.rvo.nl/onderwerpen/landen-en-gebieden/rusland/sancties#sancties-die-alle-sectoren-kunnen-raken>.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 gaat in op de beschrijving van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 omschrijft welke eisen aan inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 4 omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk 5 gaat in op de wijze van inschrijven.
- Hoofdstuk 6 omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden ook bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het Beschrijvend document. Op pagina 4 treft u het complete overzicht aan van bijlagen. Daar vindt u ook alle door u in te dienen documenten.

2. De Opdracht

In dit hoofdstuk is de Opdracht omschreven. Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

2.1. Achtergrond van de Opdracht

Sinds 1994 voert de Belastingdienst de Fiscale Monitor uit. De Fiscale Monitor is hiermee de langst lopende monitor binnen de organisatie. De Fiscale Monitor is een vorm van externe monitoring waarbij jaarlijks wordt gemeten hoe belastingplichtige burgers, bedrijven en toeslagontvangers (en hun vertegenwoordigers) de manier waarop de Belastingdienst de wet- en regelgeving uitvoert, ervaren en waarderen. Doordat de Fiscale Monitor jaarlijks op een vergelijkbare wijze wordt afgenomen bij de verschillende doelgroepen zijn de bevindingen goed vergelijkbaar in de tijd.

De inzichten worden gebruikt om:

1. Verantwoording af te leggen over een aantal specifieke onderwerpen aan politiek en maatschappij middels aanlevering van gegevens voor beheers- en jaarverslag.
2. Te leren door de tevredenheid te meten over bestaande processen, producten en diensten.
3. Te sturen door input te leveren voor het verbeteren van processen, producten en diensten.

In de Fiscale Monitor worden zeven doelgroepen bevraagd, namelijk belastingplichtige burgers, ondernemers in het MKB, fiscaal dienstverleners, toeslagenontvangers, maatschappelijk dienstverleners, bedrijven die te maken hebben met Douane en (sinds 2021) grote ondernemingen. Deze zeven doelgroepen zijn nader toegelicht in paragraaf 2.2. van dit Beschrijvend document.

Onderwerpen die onderdeel zijn van de Fiscale Monitor betreffen tevredenheid over de dienstverlening, in algemene zin, maar ook specifiek met betrekking tot processen (bijv. aangifteproces), producten (bijv. waardering vooraf ingevulde aangifte) en diensten (bijv. tevredenheid over de belasting- of douanetelefoon). Op een algemener niveau wordt het imago van de Belastingdienst gemeten. Daarnaast zijn de nieuwe kengetallen en prestatie-indicatoren van de Belastingdienst ondergebracht in de Fiscale Monitor. Deze kengetallen en prestatie-indicatoren worden tevens uitgevraagd bij de twee Toeslagen doelgroepen.

De kengetallen en prestatie-indicatoren zijn in 2020 herijkt om beter aan te sluiten bij de uitvoerings- en toezichtstrategie van de Belastingdienst. Er zijn twee nieuwe kengetallen en vier prestatie-indicatoren benoemd waarmee de ervaring en houding van belastingplichtigen op een aantal onderwerpen wordt geïnventariseerd. De twee kengetallen betreffen belastingmoraal en vertrouwen. De vier prestatie-indicatoren zijn: adequate behandeling, informeren, gemak en corrigerend optreden. Deze nieuwe indicatoren zijn, als onderdeel van de Fiscale Monitor, in 2021 voor het eerst gemeten bij de doelgroepen belastingplichtige burgers, toeslagontvangers, MKB ondernemingen, grote ondernemingen en fiscaal dienstverleners.

De Douane hanteert sinds 2018 nieuwe prestatie-indicatoren. Een van deze prestatie-indicatoren is 'waardering bedrijfsleven'. Voor de meting van deze indicator worden vooral resultaten uit de Fiscale Monitor gebruikt.

Bij de ontvlechting van Belastingdienst, Toeslagen en Douane past ook een andere naam voor de Fiscale Monitor. Voor de Belastingdienst blijft de naam Fiscale Monitor gelden. Douane zal de naam Douane Monitor gaan hanteren en Toeslagen beraadt zich nog op een naam, omdat er al een (ander) instrument bestaat met de naam Toeslagen Monitor. De naam van de monitor van Toeslagen zal daarom als volgt worden genoemd in de aanbestedingsstukken: Naam Monitor nntb (nog nader te bepalen) DG Toeslagen. In het huidige document spreken we over het *Belevingsonderzoek Belastingdienst, Toeslagen en Douane*, en verkort 'het onderzoek'.

2.2. Scope van de Opdracht

De Opdracht betreft het uitvoeren van het veldwerk voor het onderzoek, inclusief alle daarvoor benodigde werkzaamheden en het opleveren van databestanden, tabellenoverzichten en tekstrapportages conform opgegeven specificaties.

Bevindingen van het onderzoek worden gerapporteerd op internet¹ en zijn publiekelijk toegankelijk. Een selectie van resultaten, zoals oordeel over het algemeen functioneren van de Opdrachtgevers en het imago van de Opdrachtgevers, worden in enkele figuren met een summier toelichting vermeld. Er is tevens een tekstrapportage opgenomen met daarin de bevindingen op hoofdlijnen. Ook zijn de uitkomsten van het onderzoek voor de verschillende doelgroepen in tabelformat te downloaden. Hiervoor dienen de onderzoeksresultaten in vooraf gedefinieerde Excel-tabellen (en eventueel een ander gangbaar format) door Opdrachtnemer aangeleverd te worden. De onderzoeksdata, die niet publiekelijk toegankelijk zijn, worden door Opdrachtnemer aangeleverd in een gangbaar format, zoals SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

De Opdracht heeft betrekking op het uitvoeren van het onderzoek onder de volgende doelgroepen:

1. Particulieren

Deze doelgroep bestaat uit particulieren die in de afgelopen 12 maanden een belastingaangifte hebben gedaan (zelf of laten doen). Om deze doelgroep te benaderen wordt gebruik gemaakt van een onderzoekspanel². Representativiteit en inclusiviteit zijn hierbij belangrijk. Denk daarbij naast socio-demografische achtergrondkenmerken ook aan (zo goed mogelijke) vertegenwoordiging van minder-digitaal vaardigen, laaggeletterden en mogelijk andere doelgroepen die extra aandacht behoeven in de werving.

Voor deze doelgroep geldt dat jaarlijks een tweede meting zal worden gehouden.

2. Toeslagontvangers

Deze doelgroep is te omschrijven als de groep mensen die kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag, huurtoeslag en/of kindgebonden budget ontvangt. Om deze doelgroep te benaderen wordt gebruik gemaakt van een onderzoekspanel. Ook voor deze doelgroep gelden de hierboven genoemde aspecten met betrekking tot representativiteit en inclusiviteit.

3. Ondernemers MKB

Deze doelgroep is te omschrijven als MKB-ondernemingen die door de Belastingdienst als zodanig zijn gekenmerkt. Dat houdt in dat men met één of meer van de volgende belastingverplichtingen heeft te maken: vennootschapsbelasting (vpb), inkomstenbelasting uit winst (IB winst), omzetbelasting (OB of BTW), loonheffing (LH). Binnen de onderneming wordt de functionaris in het onderzoek betrokken, die contactpersoon is op het gebied van belastingzaken. Dit is in principe degene die verantwoordelijk is voor de contacten met de Belastingdienst en bevoegd is op fiscaal gebied beslissingen te nemen. Onderscheid tussen kleinere en grotere MKB-ondernemingen wordt gemaakt op basis van aantal werkzame personen. Om deze doelgroep te benaderen trekt de Belastingdienst een steekproef en levert die aan de Opdrachtnemer uit. Ondernemingen in de steekproef worden door de Opdrachtnemer uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

Voor deze doelgroep geldt dat jaarlijks een tweede meting zal worden gehouden.

4. Grote ondernemingen

De doelgroep Grote Ondernemingen bestaat uit zo'n 10.000 organisaties, waaronder multinationals, overheidsinstellingen en overige publieke organisaties. Deze doelgroep kenmerkt zich door een grote heterogeniteit en een diverse en complexe (fiscale) problematiek. Vanwege deze diversiteit is de doelgroep Grote Ondernemingen op basis van omvang van de organisatie in verschillende groepen onderverdeeld die verschillen in de vorm van de klantbehandeling die wordt toegepast. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij organisaties die behoren tot de categorie middelgroot en groot³. Om deze doelgroep te benaderen trekt de Belastingdienst een steekproef en levert die aan de Opdrachtnemer uit. Ondernemingen in de steekproef worden door de Opdrachtnemer uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

¹ <https://over-ons.belastingdienst.nl/organisatie/hoe-ziet-nederland-de-belastingdienst/>. Vanuit www.fiscalemonitor.nl wordt ook doorgeleid naar deze pagina.

² Een onderzoekspanel bestaat uit een database met (potentiële) respondenten. Van deze respondenten zijn verschillende achtergrondkenmerken bekend, zoals de leeftijd en het opleidingsniveau. Respondenten die behoren tot de doelpopulatie worden uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête.

³ Binnen deze groepen vinden nog een aantal uitsluitingen plaats die in dit document niet nader worden omschreven.

5. Bedrijven die met de Douane te maken hebben

Bedrijven die met de Douane te maken hebben zijn ondernemingen die voorkomen in de verschillende aangifte- en vergunningensystemen van de Douane, waaronder accijnsklanten, expediteurs en overige bedrijven. Binnen de onderneming wordt die functionaris in het onderzoek betrokken die contactpersoon is op het gebied van douanezaken. Dit is in principe degene die verantwoordelijk is voor de contacten met de Douane en bevoegd is op dit gebied beslissingen te nemen (iemand met een managementfunctie). Om deze doelgroep te benaderen wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit de aangifte- en klantsystemen van de Douane. Respondenten die behoren tot de doelpopulatie worden door de Opdrachtnemer uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

6. Fiscaal dienstverleners

De populatie is te omschrijven als commerciële fiscale dienstverleners die (op basis van specifieke kenmerken) voorkomen in de bestanden van de Belastingdienst. Binnen elk kantoor wordt een fiscaal dienstverlener ondervraagd die (mede-) verantwoordelijk is voor het afhandelen van belastingzaken voor cliënten en/of voor het contact met de Belastingdienst namens cliënten. Onderscheid tussen kleine en grote fiscaal dienstverleners wordt gemaakt op basis van aantal werkzame personen. Om deze doelgroep te benaderen trekt de Belastingdienst een steekproef. Ondernemingen in de steekproef worden door de Opdrachtnemer uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

7. Maatschappelijk dienstverleners

De Belastingdienst onderhoudt in het kader van zijn Help de helper-beleid relaties met een breed spectrum van maatschappelijk dienstverleners: organisaties in het maatschappelijk middenveld die burgers helpen met het zaken doen met de Belastingdienst, zowel voor belastingen als toeslagen. Voorbeelden van deze organisaties zijn Belastingwinkels, sociaal raadslieden, gemeentelijke loketten, welzijnsorganisaties en – specifiek voor toeslagen kinderopvanginstellingen en verhuurderorganisaties. Tot nu toe worden maatschappelijk dienstverleners alleen bevroegd over hulp die zij verlenen bij toeslagen. In de toekomst worden zij mogelijk ook bevroegd over hulp bij belastingen of betalingsproblematiek. Om deze doelgroep te benaderen wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit de relatiebeheer systemen van Toeslagen en de Belastingdienst. Zowel DG Toeslagen als DG Belastingdienst onderhouden een bestand met contactpersonen die ten behoeve van het onderzoek kunnen worden geïntegreerd, zodat de doelgroep in zijn volledigheid kan worden benaderd en er geen onwenselijke overlap ontstaat. Respondenten worden door de Opdrachtnemer uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek.

Een uitgebreide beschrijving van de opzet en uitvoering van het onderzoek en de werkzaamheden van Opdrachtnemer is opgenomen in bijlage 3. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is het mogelijk dat er wijzigingen optreden in de (samenstelling van de) in het onderzoek betrokken doelgroepen, naar gelang de taken van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Gezien het belang van het kunnen volgen van ontwikkelingen in de tijd (monitoren) zal dit echter zoveel mogelijk beperkt worden. Ook kunnen er jaarlijks andere kleine wijzigingen worden doorgevoerd in bijvoorbeeld de vragenlijst (maximaal 10% van de vragen), de gewenste rapportage, tabellen of bestandsindeling. Hierover vindt jaarlijks afstemming plaats tussen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer en betreft aanvullende werkzaamheden bovenop de "basis dienstverlening".

2.3. Omvang van de Opdracht

De omvang van deze Opdracht is, op basis van historische cijfers, voor de duur geraamd op: €350.000,00 inclusief btw / €289.256,20 exclusief btw.

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Ook brengt de aard van een raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal bestellingen/nadere opdrachten onzeker is. Wel geldt een maximale waarde van het aantal af te nemen metingen onder de raamovereenkomst. Wanneer die maximale waarde is of wordt bereikt is de raamovereenkomst *in principe*⁴ uitgeput en kan deze opgezegd

⁴ De woorden *in principe* worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van het maximale aantal er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan

worden door Opdrachtgever. De opzegtermijn is dan één (1) maand, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor Opdrachtnemer.

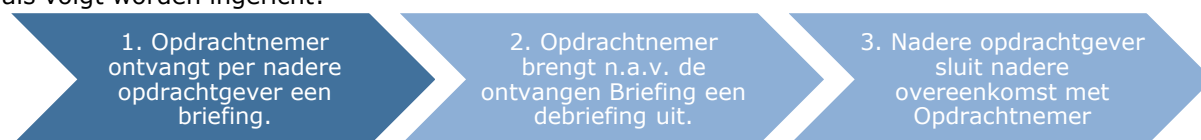
De maximale waarde van de Opdracht is berekend over de maximale duur van de raamovereenkomst inclusief opties tot verlenging en bedraagt €410.000,00 inclusief btw / €338.842,98 exclusief btw.

2.4. Opdrachtverstrekking

De aanbestedende dienst is voornemens een raamovereenkomst te sluiten met één dienstverlener. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is de aanbestedende dienst gerechtigd per DG (nadere opdrachtgever) een nadere overeenkomst te sluiten voor de uitvoering van het onderzoek. Het sluiten van een raamovereenkomst leidt dan ook niet tot een bepaalde (minimale) omzet/afnameverplichting. De op de raamovereenkomst gebaseerde nadere overeenkomsten worden per DG (nadere opdrachtgever) gegund.

2.4.1. Werkwijze sluiten nadere overeenkomsten onder de raamovereenkomst

De werkwijze voor het sluiten van nadere overeenkomsten onder de raamovereenkomst zal grofweg als volgt worden ingericht:



1. Briefing

Jaarlijks, voorafgaand aan uitvoering van het onderzoek, ontvangt Opdrachtnemer een briefing van nadere opdrachtgever (per DG) waarin de nadere uitvoeringsafspraken staan en Opdrachtnemer wordt gevraagd een debriefing uit te brengen onder de voorwaarden van de raamovereenkomst.

In deze briefing komen onder andere de volgende onderwerpen aan bod: achtergrond, doelgroep en aanpak van het onderzoek voor het betreffende jaar, veldwerkmethode, vragenlijst, analyse en rapportage en tot slot de planning.

2. Debriefing

Naar aanleiding van de briefing brengt Opdrachtnemer zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen twee (2) weken, een debriefing uit onder de voorwaarden van de raamovereenkomst. Deze terugkoppeling op de briefing van nadere opdrachtgever bevat een omschrijving van de werkzaamheden, een (aangepaste) planning, en een kostenoverzicht.

3. nadere overeenkomst

Indien de nadere opdrachtgever akkoord gaat met de debriefing van Opdrachtnemer wordt de nadere overeenkomst, gebaseerd op de raamovereenkomst, gesloten. De concept nadere overeenkomst is als bijlage 2c toegevoegd.

2.5. Wijzigingen en opties

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- De prijzen kunnen jaarlijks opnieuw herzien worden op basis van de indexeringsclausule als opgenomen in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.
- Als gevolg van nieuwe ontwikkelingen, wijzigingen in de regelgeving, wijzigingen in de kwaliteitsbehoefte en/of het beleid van Opdrachtgever kan de Opdracht als volgt worden gewijzigd:
 - Wijzigingen in de (samenstelling van de) in het onderzoek betrokken doelgroepen, naar gelang de taken van de Belastingdienst, Toeslagen en Douane. Gezien het belang van het kunnen volgen van ontwikkelingen in de tijd (monitoren) zal dit echter zoveel mogelijk beperkt worden en zal de algemene aard van de Opdracht niet veranderen.

op één of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163 a tot en met 2.163 g Aanbestedingswet 2012.

- o Jaarlijks kleine wijzigingen in de vragenlijst (maximaal 10% van de vragen), de gewenste rapportage, tabellen of bestandindeling. Hierover vindt jaarlijks afstemming plaats tussen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer en betreffen aanvullende werkzaamheden bovenop de "basis dienstverlening" en zullen de algemene aard van de Opdracht niet veranderen.

De aard van bovengenoemde wijzigingen of herzieningen dient relateerbaar te zijn aan de diensten die verband houden met het onderzoek. Wijzigingen als hier genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012 en worden afgenomen onder de voorwaarden van de raamovereenkomst.

2.6. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

De Opdracht wordt als één geheel aanbesteed, er is geen sprake van een perceelindeling omdat de Aanbestedende dienst dit niet passend acht. Naar het oordeel van Opdrachtgever is er geen sprake van een (onnodige) samenvoeging. De Opdracht wordt in zijn geheel aanbesteed, omdat:

- Het gunnen aan één opdrachtnemer ten goede komt aan een doelmatige uitvoering van deze Opdracht waarbij de uitvoering van de werkzaamheden qua kwaliteit, kosten en planning conform de gestelde eisen beter kan worden uitgevoerd.
- Doordat één Opdrachtnemer als eindverantwoordelijke zal fungeren, is het project beter beheersbaar en wordt de administratielast beperkt.
- Er is sprake van logisch samenhangende en onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen, waarbij het voor Opdrachtgever onwenselijk is scherpe afbakening te definiëren.
- Bij het onderzoek en de op te leveren resultaten eenduidigheid belangrijk is.
- Een opdeling in percelen zal leiden tot extra risico's voor elk van de partijen mede als gevolg van communicatieschakels tussen verschillende opdrachtnemers onderling en Opdrachtgever.

Indien Inschrijver zich op het standpunt stelt dat er sprake is van een samenvoeging van opdrachten, heeft Opdrachtgever, alvorens samenvoeging plaats vindt, acht geslagen op de aspecten van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012:

- De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf: voorafgaande aan deze aanbesteding heeft de aanbestedende dienst marktonderzoek gedaan. Uit het marktonderzoek is gebleken dat meerdere aanbestedende diensten kiezen voor een integrale benadering en dat er voldoende bedrijven in de markt zijn die de gevraagde werkzaamheden in zijn geheel kunnen uitvoeren, al dan niet door in combinatie in te schrijven of gebruik te maken van onderaannemers. Een groot deel van deze bedrijven behoren tot het midden- en kleinbedrijf waardoor toegang tot de Opdracht voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf voldoende is geborgd.
- De organisatorische risico's van de samenvoeging van de Opdracht voor Opdrachtgever en de ondernemer(s): de organisatorische gevolgen van de samenvoeging van de Opdracht c.q. de integrale benadering voor Opdrachtgever en de ondernemer zijn positief. Er is sprake van één integrale planning per DG en het is voor beide partijen duidelijk wie verantwoordelijk is.
- De mate van samenhang van de Opdrachten: het gaat om een logisch samenhang van met elkaar verbonden diensten: het uitvoeren van het veldwerk voor het belevingsonderzoek ten behoeve van DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane. Er is samenhang tussen de opdrachten. Naar het oordeel van de aanbestedende dienst bestaan de Werkzaamheden uit logisch samenhangende en onlosmakelijk met elkaar verbonden onderdelen. Gezien de samenhang en de gewenste werkzaamheden wordt een perceelindeling niet doelmatig en/of werkbaar geacht.

2.7. Specificatie van de opdracht

De op deze Opdracht van toepassing zijnde eisen staan vermeld in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht. De specificaties van de Opdracht met betrekking tot de werkzaamheden, methode en steekproef zijn uitgebreid beschreven in bijlage 3.

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen de aanbestedende dienst aan Inschrijvers stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

3.1. Overzicht bewijsstukken inzake uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst hanteert uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In overzicht gaat het om de volgende bewijsstukken:

Bewijsstukken - Uitsluitingsgronden					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkingsverband, §5.1.2	Entiteiten, §5.1.3 Ad 1
3.1	Bijlage A – UEA rechtsgeldig ondertekend	Inschrijving	X	X ieder lid	X
3.5	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.5	Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.1	Controle non failliet en non surséance	Eigen onderzoek aanbestedende dienst	X	X ieder lid	X
Bewijsstukken – Geschiktheidseisen					
Par.	Wat	Wanneer	Wie		
			Zelfstandige Inschrijver	Samenwerkingsverband §5.1.2	Entiteiten par 5.1.3 Ad 1
4.3.1 + 3.5	Inschrijving in het nationale beroeps –en handelsregister	Bij verificatie	X	X ieder lid	X
3.4.3	Bijlage B - Referentieformulier	Inschrijving	X	X gezamenlijk of één lid	
3.5	<i>-indien van toepassing- Bijlage E - Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch</i>	Bij verificatie	X	X ieder lid	X indien beroep op entiteit
3.4.4	Informatiebeveiligings systeem (ISO 27001)	Bij verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst		
3.4.5	Kwaliteitsborgings-systeem (ISO 20252)	Bij verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst		
Toelichting op tabel: X= verplicht invullen/indienen					
<i>Wanneer X staat bij "inschrijving" betekent dat u deze bewijsstukken moet inleveren bij de inschrijving.</i>					
<i>Wanneer X staat bij "Bij verificatie" betekent dat deze bewijsstukken pas dienen te worden verstrekt zodra Opdrachtgever daar om verzoekt. Opdrachtgever zal dat doen bij de mededeling van de gunningsbeslissing. Dit verzoek zal alleen worden gedaan aan de Inschrijver(s) aan wie Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen.</i>					

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage A verklaart de zelfstandige Inschrijver, het samenwerkingsverband (combinatie) of de hoofdaannemer én entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen. **Met het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere inschrijvingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.**

Het UEA dient afhankelijk van de hoedanigheid van de Inschrijver op de volgende onderdelen te worden ingevuld:

Hoedanigheid van de inschrijver:	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
- Als zelfstandige Inschrijver of - Als hoofdaannemer of - Als lid van het samenwerkingsverband als bedoeld in paragraaf 5.1.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deel II A, B, C en D ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel IV ▪ Deel VI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte uitsluitingsgronden ▪ facultatieve uitsluitingsgronden ▪ geschiktheidseisen ▪ ondertekening
Als entiteit als bedoeld in paragraaf 5.1.3 onder Ad 1.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deel II A en B ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel VI 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte uitsluitingsgronden ▪ facultatieve uitsluitingsgronden ▪ ondertekening

De beoordeling van het ingevulde en ondertekende UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken. De bewijsstukken dienen niet eerder dan bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, te worden ingediend.

3.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een Inschrijver die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als door de aanbestedende dienst aangevinkt bij de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning. Tenzij in het UEA naar het oordeel van de aanbestedende dienst grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende Inschrijver desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van artikel 2.86a, 2.87a en 2.88 Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage A verklaart Inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

- Deelneming aan een criminele organisatie;
- Corruptie;
- Fraude;
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- Kinderarbeid en andere vorm van mensenhandel;
- Betaling van belastingen of sociale premies.

Let op! In deel III A en B van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in deze delen beantwoord te worden.

3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage A verklaart Inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door de aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende uitsluitingsgronden:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Let op! In deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in dit deel beantwoord te worden.

3.4. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan de technische bekwaamheid, en/of beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid.

3.4.1. Beroeps-en handelsregister

Met het indienen van het UEA in bijlage A verklaart Inschrijver met zijn onderneming ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

3.4.2. Bedrijfs- beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Deze eis is opgenomen als uitvoeringseis in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht.

3.4.3. Kerncompetenties

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van Inschrijver middels kerncompetenties.

Voor de beschrijving van de ervaring dient Inschrijver het Referentieformulier als opgenomen in bijlage B te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met beide kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig uit het ingevulde Referentieformulier welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1: Enquête-onderzoek

Uit de (*maximaal drie**) referentie(s) moet blijken dat Inschrijver in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving (sinds oktober 2019) aantoonbare ervaring heeft met:

1. het uitvoeren van enquête-onderzoek in opdracht van een opdrachtgever in het publieke domein en / of de financiële sector;
2. het gelijktijdig uitvoeren van online enquête-onderzoek onder meerdere doelgroepen, waarbij
 - a. de verschillende doelgroepen deels dezelfde en deels doelgroep-specifieke vragen krijgen voorgelegd om te beantwoorden;
 - b. het enquête-onderzoek is uitgevoerd onder minimaal 1.500 personen en/of bedrijven
 - c. een deel van de doelgroepen ondernemingen betreffen (business to business enquête), die op verschillende wijzen worden benaderd; deels via brief en deels via email na telefonische screening

- d. het onderzoek is uitgevoerd onder respondenten die financieel of fiscaal eindverantwoordelijk zijn binnen hun organisatie.
3. Opdrachten, zoals beschreven in het publieke domein en / of de financiële sector waarbij de minimale omvang van de referentieopdracht € 43.000,- (exclusief btw) per jaar bedroeg.

**Indien de vereiste ervaring van kerncompetentie 1: 'Enquête-onderzoek' is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten), mag Inschrijver dit met 1, 2 of maximaal 3, referenties aantonen. Inschrijver dient dan per opdrachtgever (referent) het formulier (bijlage B) in te vullen met daarbij een duidelijke beschrijving op welk punt van de vereiste ervaring van de bovengenoemde kerncompetentie 'Enquête-onderzoek' de referentieopdracht betrekking heeft. Hier is door de aanbestedende dienst voor gekozen om het MKB meer kansen te geven.*

Kerncompetentie 2: Werven en onderhouden onderzoekspanel

Uit de referentie moet blijken dat Inschrijver in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijving (sinds oktober 2019) aantoonbare ervaring heeft met:

- het werven en onderhouden van een onderzoekspanel dat een grote populatie (>1 miljoen) vertegenwoordigt.

3.4.4. Informatiebeveiliging

Het systeem van informatiebeveiliging van Inschrijver dient te voldoen aan het gestelde in ISO 27001:2017 of gelijkwaardig. Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoert (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan het gestelde in het meeste recente ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat.

Inschrijver dient gedurende de gehele contractperiode te beschikken over een goed ingericht informatiebeveiligingsmanagement systeem dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt getoetst op opzet en werking. Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een geldig ISO 27001:2017 certificaat in relatie tot de door aanbestedende dienst gevraagde diensten, inclusief de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid (statement of applicability) of een hieraan gelijkwaardige certificering die betrekking heeft op het informatiebeveiligingsmanagementsysteem van Inschrijver. Dit certificaat is afgegeven door een daartoe geautoriseerde onafhankelijke instantie, die daartoe is erkend door een nationale accreditatie instelling.

Het voldoen aan deze geschiktheidseis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende beveiligingscertificaat ISO 27001:2017⁵ met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet 2012, of;
2. een gelijkwaardig gecertificeerd managementsysteem voor informatiebeveiliging, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 27001:2017 norm. Inschrijver dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet 2012, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 27001:2017 systeem. Hierbij moet ten minste worden gekeken naar de volgende maatregelen:
 - het definiëren en actief uitdragen van een informatiebeveiligingsbeleid;
 - het organiseren van informatiebeveiliging;
 - het waarborgen van geschikt personeel;
 - het beheer van bedrijfsmiddelen;
 - toegangsbeveiliging;
 - cryptografie;
 - het organiseren en fysieke beveiliging;
 - het inrichten van beveiligde bedrijfsvoering;
 - het opzetten en uitvoeren van een communicatiebeleid op het gebied van informatiebeveiliging;
 - het opnemen van eisen die gesteld worden aan informatiesystemen in de gehele levenscyclus;

⁵ Voor ISO 27001:2017 mag ook worden gelezen ISO 27001:2015 of ISO 27001:2013.

- het adequaat beveiligen van bedrijfsmiddelen voor leveranciers;
- het beheer van informatiebeveiligingsincidenten;
- het definiëren van beleid en passende maatregelen omtrent informatiebeveiligingscontinuïteit;
- de naleving van al het bovenstaande.

In geval van afwijkingen, dient door Inschrijver te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is, of;

3. een eigen beveiligingssysteem dat vergelijkbaar is aan 27001:2017. Inschrijver dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een *beschrijving*⁶ van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde 27001:2017 systeem. In geval van afwijkingen dient door Inschrijver te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij de hierboven benoemde gelijkwaardigheid bij 2 en 3 naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet wordt aangetoond, wordt door Inschrijver niet voldaan aan deze geschiktheidseis.

3.4.5. Kwaliteitsborging

Het systeem van kwaliteitsborging van Inschrijver dient te voldoen aan het gestelde in de norm voor markt- en opinieonderzoek. Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden uitvoert (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of een andere entiteit), beschikt over een kwaliteitssysteem dat voldoet aan het gestelde in het meeste recente ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat.

Inschrijver dient gedurende de gehele contractperiode te beschikken over een goed ingericht kwaliteitssysteem dat periodiek door een onafhankelijke derde wordt getoetst op opzet en werking. Inschrijver dient hiertoe te beschikken over een geldig ISO 20252:2019 certificaat in relatie tot de door aanbestedende dienst gevraagde diensten, inclusief de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid (statement of applicability) of een hieraan gelijkwaardige certificering die betrekking heeft op het kwaliteitssysteem van Inschrijver. Dit certificaat is afgegeven door een daartoe geautoriseerde onafhankelijke instantie, die daartoe is erkend door een nationale accreditatie instelling.

Het voldoen aan deze geschiktheidseis dient te worden aangetoond door:

1. Het overleggen van het meest recente, geldende certificaat ISO 20252:2019⁷ met vermelding van het jaar van invoering en expiratie, afgegeven door een gecertificeerde instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet 2012, of;
2. een gelijkwaardig gecertificeerd, gebaseerd op een andere norm dan de ISO 20252:2019 norm. Inschrijver dient, naast het geldende certificaat van de certificerende instantie als bedoeld in artikel 2.96 van de Aanbestedingswet 2012, ook onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het kwaliteitssysteem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 20252:2019. Hierbij moet ten minste worden gekeken naar de volgende onderwerpen:
 - het kwaliteitsmanagementsysteem;
 - welke eisen worden gesteld aan toeleveranciers en hoe periodiek intern het kwaliteitssysteem geëvalueerd en beoordeeld wordt;
 - uitvoerende aspecten met betrekking tot onderzoek;
 - steekproefmethoden en het gebruik van access panels;
 - o het kwaliteitsmanagementsysteem van het panel;
 - o het werven van en omgaan met panelleden;
 - o structuur en omvang van panels;
 - o het beheer van panels;
 - o het gebruik van panels
 - o rapportage van onderzoeksresultaten.
 - datacollectie;
 - online-onderzoek met self-completion vragenlijsten;
 - datamanagement en dataprocessing;

⁶ De *beschrijving* kan bijvoorbeeld in de vorm van een kwaliteitseisen inzake marktonderzoek protocol worden gedaan waarvoor aanvullend het bepaalde in paragraaf 3.4.6 Beschrijvend document geldt.

⁷ Voor ISO 20252:2019 mag kan ook worden volstaan met ISO 20252:2012 in combinatie met ISO 26362:2009

- rapportering.

In geval van afwijkingen, dient door Inschrijver te worden toegelicht waarom het desalniettemin gelijkwaardig is, of;

3. een eigen kwaliteitssysteem dat vergelijkbaar is aan ISO 20252:2019. Inschrijver dient naast een verklaring dat zij beschikt over een gelijkwaardig kwaliteitssysteem, een *beschrijving*⁸ van het kwaliteitssysteem te geven met daarbij welke punten en in welke mate het systeem overeenkomt en/of afwijkt van het van toepassing zijnde ISO 20252:2019 systeem. In geval van afwijkingen dient door Inschrijver te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is.

Indien bij de hierboven benoemde gelijkwaardigheid bij 2 en 3 naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet wordt aangetoond, wordt door Inschrijver niet voldaan aan deze geschiktheidseis.

3.4.6. Eisen omtrent gelijkwaardig

In het volgende geval zien wij een beschrijving, bijvoorbeeld in de vorm van een kwaliteitshandboek als gelijkwaardig:

- wanneer de aandachtspunten in de beschrijving overeenkomen met de eisen van het desbetreffende ISO certificaat;
- wanneer er iedere drie (3) jaar een organisatiebrede interne of externe audit plaatsvindt om na te gaan op welke punten de onderneming afwijkt van hetgeen in het handboek als werkwijze is vastgesteld met daaruit voortvloeiende verbeterpunten;
- wanneer er ieder jaar een interne of externe vervolgaudit plaatsvindt waarin de in de grootschalige audit naar voren gekomen verbeterpunten, worden getoetst op verbetering.

3.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij Inschrijving dienen bij verificatie na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst binnen **tien kalenderdagen** te worden verstrekt. Een overzicht van alle bewijsstukken is opgenomen direct na de inhoudsopgave van dit Beschrijvend document.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de gunningsbeslissing worden gedaan en alleen aan degene(n) aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

⁸ De *beschrijving* kan bijvoorbeeld in de vorm van een informatiebeveiligingsprotocol worden gedaan waarvoor aanvullend het bepaalde in paragraaf 3.4.6 Beschrijvend document geldt.

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding.

De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

Gewogen puntenmethode

Bij de gewogen puntenmethode wordt de score, ook voor de prijs, uitgedrukt in punten, waarna de gewogen punten bij elkaar worden geteld:

$$\text{Totaal Score} = \text{Score Kwaliteit} + \text{Score Prijs}$$

De gewogen puntenmethode is een absolute gunningsmethodiek. Dat wil zeggen dat een inschrijving niet wordt vergeleken met andere inschrijvingen en zijn scores die een inschrijving krijgt niet afhankelijk van anderen.

Weging onderdelen gunningscriterium

In de onderhavige aanbesteding wegen de onderdelen prijs en kwaliteit als vermeld in de onderstaande tabel, mee in de bepaling van het gunningscriterium beste prijs – kwaliteitverhouding.

Ten aanzien van het gunningscriterium kwaliteit kunnen maximaal 900 punten gescoord worden. Op het gunningscriterium prijs kunnen maximaal 100 punten gescoord worden. De maximale totaal score is 1.000 punten.

In de tabel hieronder is ook per wens aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is:

	Maximaal aantal punten
Gunningscriterium kwaliteit	900 punten
Wens 1 – Plan van aanpak	500 punten
Wens 2 – Kennis en ervaring in te zetten team	250 punten
Wens 3 – Samenwerking met Opdrachtgever	150 punten
Gunningscriterium prijs	
Prijs	100 punten
Totaalscore kwaliteit en prijs	<u>1.000 punten</u>

De wensen zijn beschreven in paragraaf 4.2. en de scores voor kwaliteit worden per wens gegeven op basis van de scoretabel in paragraaf 4.3.

De score voor prijs wordt op de volgende manier berekend. Voor het onderdeel prijs zijn **maximaal 100 punten** te behalen. Dit maximaal aantal punten is te behalen als de aangeboden prijs (AP) op of onder de 'ondergrensprijs' valt. Wanneer inschrijver inschrijft tegen de 'bovengrensprijs', scoort inschrijver 0 punten.

De prijspunten worden naar rato verdeeld tussen de ondergrensprijs en de bovengrensprijs:

Ondergrensprijs:	€ 65.000,00	100 punten
Bovengrensprijs:	€ 85.000,00	0 punten

De genoemde onder- en bovengrensprijs is exclusief btw en tevens de **maximale prijs** waarmee mag worden ingeschreven.

Inschrijvingen met een hogere prijs dan de maximale prijs, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

De volgende prijsformule wordt gebruikt:

$$SP = 100 - ((AP - \text{€ } 65.000,00) / \text{€ } 20.000,00) \times 100$$

AP = aangeboden prijs

De AP omvat de som van:

1. Algemene kosten (jaarlijks start- en evaluatiegesprek met drie DG's).
2. Uitvoering Fiscale Monitor ten behoeve van DG Belastingdienst.
3. Uitvoering Monitor naam nntb ten behoeve van DG Toeslagen.
4. Uitvoering Douane Monitor ten behoeve van DG Douane.

Hieronder wordt door middel van een rekenvoorbeeld uitgelegd hoe de prijsformule werkt:

- Inschrijver A schrijft in met een (fictieve) prijs van € 69.825,75 exclusief btw en krijgt daarvoor 75,87 punten:

$$\text{➤ } 100 - ((\text{€ } 69.825,75 - \text{€ } 65.000,00) / \text{€ } 20.000,00) \times 100 = 75,87 \text{ punten}$$

- Inschrijver B schrijft in met een (fictieve) prijs van € 80.525,50 exclusief btw en krijgt daarvoor 22,37 punten:

$$\text{➤ } 100 - ((\text{€ } 80.525,50 - \text{€ } 65.000,00) / \text{€ } 20.000,00) \times 100 = 22,37 \text{ punten}$$

- Inschrijver C schrijft in met een (fictieve) prijs van € 73.594,23 exclusief btw en krijgt daarvoor 57,03 punten:

$$\text{➤ } 100 - ((\text{€ } 73.594,23 - \text{€ } 65.000,00) / \text{€ } 20.000,00) \times 100 = 57,03 \text{ punten}$$

4.2. Wensen

Voor de uitwerking van de wensen gelden de volgende voorwaarden:

- Hetgeen Inschrijver aanbiedt als antwoord op de wensen wordt geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen in het Prijzenblad (bijlage C) en maakt derhalve onderdeel uit van het integrale aanbod van Inschrijver.
- Voor de uitwerking van de wensen dient Inschrijver gebruik te maken van bijlagen D1, D2 en D3 – Antwoord op wens 1/2/3.
- Indien een uitwerking langer is dan het toegestane aantal woorden (exclusief eventuele toelichtende illustraties en screenshots) wordt de uitwerking enkel voor het toegestane aantal woorden beoordeeld, waarna de overige woorden buiten de beoordeling worden gehouden.
 - Let wel: Tekst die niet direct gerelateerd is aan de bijgevoegde illustraties en tekst op screenshots worden meegeteld in het maximaal aantal woorden.
- De uitwerking van de wensen dient separaat, per wens (standalone), uitgewerkt te worden. Dat betekent dat in de uitwerking van de ene wens niet mag worden verwezen naar (delen uit) de uitwerking van andere wensen.

Inschrijver dient ten minste 60% van het maximaal aantal punten per wens te scoren. Indien Inschrijver minder dan 60% van het maximaal aantal te scoren punten heeft behaald op één van de wensen, is de Inschrijving ongeldig en neemt Inschrijver verder geen deel aan deze aanbesteding. Pas als Inschrijver ten minste 60% van het maximum aantal punten per wens heeft gescoord, wordt de Inschrijving beoordeeld op de prijs.

Bij de beantwoording van de onderstaande drie (3) wensen dient minimaal in te worden gegaan op de doelstelling, de daarbij horende aspecten en te worden voldaan aan de gestelde randvoorwaarden.

Omschrijving wens	Maximaal te behalen score
<i>Wens 1: Plan van aanpak</i>	500 punten
<p>Doelstelling Opdrachtgever vindt het belangrijk dat het onderzoek van hoge kwaliteit is. Dat houdt in dat er voldoende controle is op de kwaliteit van de dienstverlening, representativiteit en kwaliteit van het veldwerk en tevens de kwaliteit van de gegevensbestanden en daaruit voortvloeiende rapportages.</p> <p>Wat wordt er van de Inschrijver gevraagd? Inschrijver dient in het plan van aanpak minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit veldwerkinstrumentarium: Zowel voor het veldwerk dat Inschrijver in eigen beheer uitvoert, als voor eventueel veldwerk dat Inschrijver bij een derde partij inkoop. Inschrijver geeft hierbij minimaal een beschrijving van: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>het burgerpanel</u> (omvang, hoe is het panel geworven, hoe wordt het vernieuwd, hoe waarborgt Inschrijver de respondentbelasting?); 2. <u>hoe de kwaliteit van telefonisch veldwerk wordt geborgd</u> (telefonisch veldwerk bestaat uit telefonische screening van respondenten waarvoor Opdrachtgever een (steekproef) bestand aanlevert. Het gaat om bereiken van de geschikte functionaris en verifiëren/opvragen van het email-adres. Ook wordt een deel van de MKB-ondernemingen die per brief worden uitgenodigd nagebeld om de respons te verhogen). • Respons: Welke respons verhogende maatregelen kunnen toegepast worden bij burgers en bedrijven om representativiteit te borgen? • Kwaliteit data: Op welke wijze wordt de data gecontroleerd en eventueel geschoond? Denk aan controle op basis van invultijd, straightligning en volgens het 4-ogen principe. • Rapportage: Hoe worden kwaliteit, volledigheid en duidelijkheid van tabellen- en tekstrapportages geborgd (rekening houdend met bestaande gegevens uit eerdere metingen)? De voorgestelde vorm van tekstrapportage kunt u aantonen middels een voorbeeldrapportage. • Planning en aanpak: Een beschrijving van de fasering van de voorgestelde aanpak en de activiteiten die door Inschrijver ondernomen zullen worden bij het uitvoeren van een meting van het onderzoek. Welke tussen- en eindproducten worden door Inschrijver opgeleverd? • Risicobeheersing: Welke risico's en afhankelijkheden ziet Inschrijver op het gebied van planning/fasering, de partijen waarmee Inschrijver samenwerkt om dit onderzoek uit te voeren, en overige zaken die van invloed kunnen zijn op het verloop van het onderzoek? <p>Randvoorwaarden Het plan van aanpak mag uit maximaal 3.300 woorden bestaan. Inschrijver dient voor het plan van aanpak gebruik te maken van bijlage D1 – Antwoord op wens 1, en de ingevulde bijlage in Word-format te uploaden in de digitale kluis van TenderNed bij het indienen van de Inschrijving. De voorgestelde tekstrapportage levert Inschrijver als bijlage bij het plan van aanpak aan.</p> <hr/> <p>Beoordelingskader De beoordelaars beoordelen integraal en geven een beoordelingscijfer zoals vermeld staat in de scoretabel (vanaf pagina 24 van dit Beschrijvend document) op basis van de hierin genoemde algemene beoordelingsaspecten. Specifiek voor wens 1 geldt daarnaast dat naar mate de uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit op de bovengenoemde doelstelling van de Opdrachtgever uw Inschrijving hoger scoort. Ook wordt de score bepaald op basis van:</p>	<p><i>De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle onderdelen van de wens even zwaar meewegen.</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> - de mate waarin de voorgestelde aanpak blijkt geeft van een gedegen aanpak met daarbij aandacht voor onderzoek van kwalitatief hoog niveau; - de wijze waarop de kwaliteit en representativiteit van het veldwerkinstrumentarium dat Inschrijver tot zijn beschikking heeft wordt gewaarborgd; - de mate waarin de kwaliteit van de verzamelde data wordt geborgd; de wijze waarop kwalitatief hoogwaardige rapportages en advies worden geborgd; - de mate waarin Inschrijver inzicht heeft in de risico's en bijbehorende beheersmaatregelen. 	
Wens 2: Kennis en ervaring in te zetten team	
<p style="text-align: right;">250 punten</p> <p>Doelstelling Inschrijver is in staat om structureel een kwalitatief hoogstaand en efficiënt team in te zetten, dat in een goede samenwerking met Opdrachtgever uitvoering geeft aan de Opdracht. Uw antwoord bevat een beschrijving van de organisatie (het onderzoeksbureau) en de mensen die betrokken zullen zijn bij het onderzoek.</p> <p>Wat wordt er van de Inschrijver gevraagd? Inschrijver dient minimaal de volgende onderdelen op te nemen in de uitwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De samenstelling van het projectteam, waarbij Inschrijver beschrijft waarom dit team voldoende deskundigheid en ervaring heeft en geschikt is om invulling te geven aan deze Opdracht. Inschrijver licht toe welke rol ieder teamlid heeft, waarbij Inschrijver rekening houdt met eisen zoals gesteld in de Specificatie van de Opdracht (bijlage 1). Inschrijver geeft ook aan hoe kwaliteit van het projectteam gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wordt geëvalueerd en gewaarborgd. • De projectleider en eventuele vervanging van de projectleider, met toelichting waarom projectleider voldoende ervaring heeft dit project te trekken. Beschrijf de inzet, taken en verantwoordelijkheden van de (vervangende) projectleider. • Het up-to-date houden van de kennis en vaardigheden van het in te zetten team middels scholing e.d. • De CV's van de teamleden, waaruit voldoende (meerjarige) en voor het onderzoek relevante ervaring blijkt. <p>Randvoorwaarden De uitwerking ten aanzien van wens 2 mag uit maximaal 1.650 woorden bestaan. Inschrijver dient voor de uitwerking ten aanzien van wens 2 gebruik te maken van bijlage D2 – Antwoord op wens 2, en de bijlage in Word-format te uploaden in de digitale kluis van TenderNed bij het indienen van de Inschrijving.</p> <p>Beoordelingskader De beoordelaars beoordelen integraal en geven een beoordelingscijfer zoals vermeld staat in de scoretabel op basis van de hierin genoemde algemene beoordelingsaspecten (vanaf pagina 24 van dit Beschrijvend document). Specifiek voor wens 2 geldt daarnaast dat naar mate de uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit op de bovengenoemde doelstelling van de Opdrachtgever uw Inschrijving hoger scoort. Ook wordt de score bepaald op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de mate waarin aangetoond is dat het beoogde team de specifieke deskundigheid heeft om de Opdracht uit te voeren; - de mate waarin het team aantoonbare relevante werkervaring heeft met uitvoeren van dergelijk onderzoek; - in hoeverre aannemelijk is gemaakt dat de projectleider (en eventueel vervangend projectleider) voldoende kennis en ervaring heeft om dit traject te trekken; - de mate waarin u continuïteit van de bezetting en kwaliteit van het projectteam kunt borgen. 	<p><i>De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle onderdelen van de wens even zwaar meewegen.</i></p>
Wens 3: Samenwerking met Opdrachtgever	
<p>Doelstelling Op 11 januari 2020 besloot de minister van Financiën om Toeslagen en Douane een zelfstandige positie binnen het ministerie van Financiën te geven als directoraat-</p>	<p><i>De wens wordt integraal</i></p>

generaal (DG). Hierdoor heeft Inschrijver tijdens de uitvoering van de Opdracht te maken met drie Opdrachtgevers: DG Belastingdienst, DG Toeslagen en DG Douane. Inschrijver dient in staat te zijn deze samenwerking efficiënt in te richten.

Wat wordt er van de Inschrijver gevraagd?

Inschrijver dient minimaal de volgende onderdelen op te nemen in de uitwerking:

- De drie DG's stemmen zelfstandig af met de Opdrachtnemer over de werkzaamheden. Hoe ziet Inschrijver de samenwerking met de verschillende DG's voor zich? Inschrijver geeft hierbij ook expliciet aan welke inzet en activiteiten van de Opdrachtgevers wordt verwacht.
- Hoe richt Inschrijver de overlegstructuur met Opdrachtgever in en hoeveel uren zet Inschrijver daarvoor in? In ieder geval worden jaarlijks een startgesprek voorafgaand aan de jaarlijkse meting en een evaluatiegesprek na afronding van de meting door Opdrachtgever voorzien, waarbij de drie DG's allen vertegenwoordigd zijn.
- Hoe borgt Inschrijver dat de dienstverlening op een adequate manier kan starten per januari 2023 en hoe borgt Inschrijver dat een transitie naar een eventueel volgende opdrachtnemer aan het einde van de raamovereenkomst soepel zal verlopen?

Randvoorwaarden

De uitwerking ten aanzien van wens 3 mag uit **maximaal 1.100 woorden** bestaan. Inschrijver dient voor de uitwerking ten aanzien van wens 3 gebruik te maken van bijlage D3 – Antwoord op wens 3, en de bijlage in Word-format te uploaden in de digitale kluis van TenderNed bij het indienen van de Inschrijving.

Beoordelingskader

De beoordelaars beoordelen integraal en geven een beoordelingscijfer zoals vermeld staat in de scoretabel (pagina 24 van dit Beschrijvend document) op basis van de hierin genoemde algemene beoordelingsaspecten. Specifiek voor wens 3 geldt dat naar mate de uitwerking van de genoemde elementen meer aansluit op de bovengenoemde doelstelling van de Opdrachtgever uw Inschrijving hoger scoort. Ook wordt de score bepaald op basis van:

- de mate waarin de samenwerking met Opdrachtgevers en de wijze waarop de onderlinge afhankelijkheden en verwachtingen (inzet en activiteiten) helder zijn beschreven;
- de mate waarin Opdrachtgevers worden ontzorgd;
- de mate waarin de overlegstructuur efficiënt is ingericht.

*beoordeeld.
Dat wil
zeggen dat
alle
onderdelen
van de
wens even
zwaar
meewegen.*

4.3. Beoordeling kwaliteit

Score Kwaliteit (maximaal 900 punten)

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriterium op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt bepaald.

Bij de beoordeling van de wensen, van het onderdeel kwaliteit, worden scores toegekend op een schaal van 0 tot en met 10, volgens onderstaande schaalverdeling:

Score	Betekenis	Geldigheid inschrijving	Wens 1	Wens 2	Wens 3
0	Slecht	Inschrijving ongeldig	0	0	0
3	Matig	Inschrijving ongeldig	150	75	45
6	Voldoende	Inschrijving geldig	300	150	90
8	Goed	Inschrijving geldig	400	200	120
10	Uitstekend	Inschrijving geldig	500	250	150

Een deskundig beoordelingsteam voert de beoordeling uit:

- Kennisadviseur Belastingdienst Cd I&S;
- Senior adviseur/ coördinerend adviseur dienstverlening DG Douane;

- Senior adviseur burgerperspectief DG Toeslagen;
- Onderzoeksoördinator DG Toeslagen;
- Kennisadviseur Belastingdienst Cd I&S.

Het beoordelingsteam toetst de mate waarin de beantwoording van de Inschrijver voldoet aan het gevraagde in de wensen. Bij de beoordeling geldt dat de uitwerking zo concreet en eenduidig mogelijk moet zijn. Tevens dient de uitwerking zo relevant en realistisch mogelijk te zijn (in relatie tot de onderhavige Opdracht). Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde wordt dit met meer punten gewaardeerd conform onderstaande scoretabel. Ieder lid van het beoordelingsteam zal allereerst de ontvangen inschrijvingen individueel beoordelen aan de hand van de opgestelde wensen. Vervolgens zal het beoordelingsteam gezamenlijk de individuele scores bespreken. Het doel van deze gezamenlijk te bespreken is om te komen tot een eenduidige score per wens voor het onderdeel kwaliteit.

De volgende scores kunnen worden gegeven:

Scoretabel		
Cijfer	Beoordeling	Motivering
0	Slecht	Aan de wens is in zijn geheel niet tegemoet gekomen en/of de uitwerking is zeer summier en/of de uitwerking is zeer onduidelijk en/of de uitwerking sluit niet aan op de betreffende wens. Het geheel is daardoor ook niet realistisch en/of logisch samenhangend en/of relevant voor de Opdracht en/of duidelijk.
3	Matig	Aan de wens is (groten)deels niet tegemoet gekomen en/of de uitwerking is onduidelijk en/of de uitwerking sluit (groten)deels niet aan op de betreffende wens. Het geheel is daardoor weinig realistisch en/of logisch samenhangend en/of relevant voor de Opdracht en/of duidelijk.
6	Voldoende	Aan de wens is grotendeels tegemoet gekomen. De uitwerking is voldoende duidelijk én het antwoord sluit grotendeels aan op de betreffende wens. Het geheel is in voldoende mate realistisch én logisch samenhangend én relevant én duidelijk.
8	Goed	Aan de wens is volledig tegemoet gekomen. De uitwerking is duidelijk én goed onderbouwd én sluit volledig aan op de betreffende wens. Het geheel is realistisch én logisch samenhangend én relevant én duidelijk.
10	Uitstekend	Aan de wens is uitstekend en volledig tegemoet gekomen. De uitwerking is (zeer) duidelijk én is uitstekend onderbouwd. Én de uitwerking sluit (zeer) goed aan op de betreffende wens. Het geheel is (zeer) realistisch én logisch samenhangend én relevant én duidelijk. Bovendien biedt de uitwerking meerwaarde en/of vernieuwende elementen bovenop hetgeen door de aanbestedende dienst is uitgevraagd.

De input op de wensen wordt onderdeel van de raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt.

4.4. Beoordeling prijs

Score Prijs (maximaal 100 punten)

Voor de prijs verzoekt de aanbestedende dienst Inschrijver om bijlage C Prijzenblad volledig in te vullen. De aangeboden prijs (AP) dient als input voor de prijsformule. De AP en Score Prijs (SP) worden afgerond op twee (2) cijfers achter de komma.

De prijsformule uit paragraaf 4.1 wordt gebruikt om de Score Prijs te berekenen.

Zie ook bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht) voor de eisen ten aanzien van de prijsstelling.

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

Een Inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een ondernemer mag maximaal bij één Inschrijving per perceel betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- zelfstandige Inschrijver;
- een deelnemer aan het samenwerkingsverband (lid van de combinatie);
- hoofdaannemer; of
- als onderaannemer

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in combinatie inschrijven en voor dezelfde aanbesteding inschrijven als onderaannemer van een andere Inschrijver. Schrijft een onderneming wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een combinatie in op hetzelfde perceel? Dan legt de aanbestedende dienst alle Inschrijvingen die op deze onderneming betrekking hebben, terzijde.

Indien de aanbestedende dienst constateert dat een Inschrijver zich heeft ingeschreven in strijd met het hiervoor genoemde dan geldt het bepaalde in paragraaf 5.2.

5.1.1. Zelfstandig

Een Inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht zelfstandig zorg en is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Er worden geen onderaannemers ingezet en de Opdracht wordt uitgevoerd zonder medewerking van andere ondernemers.

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

Een samenwerkingsverband is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één Inschrijving doen. Als u inschrijft in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de Inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elk lid een eigen ingevuld en ondertekend UEA is ingediend. Let ook op dat u 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in deel II, onderdeel A van het UEA.
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de aanbestedende dienst communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een lid van het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven, zie paragraaf 5.1.
- Door de aanbestedende dienst worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers.
- De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw Inschrijving.
- Door een Inschrijving in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband:
 - o dat de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is;
 - o dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en;
 - o dat de leden afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de raamovereenkomst.

5.1.3. Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van Opdrachtgever. Met de onderaannemers heeft Opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de raamovereenkomst. Indien een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

1. Entiteiten op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen; en
2. Onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen.

Ad 1. De Inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid of financieel economische draagkracht (zie hoofdstuk 3) op een derde partij (een andere entiteit). Die derde partij is een andere rechtspersoon of een andere natuurlijk persoon dan de Inschrijver. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van Inschrijver bij deel IIC.

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de Inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De Inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage A) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door Opdrachtgever, dient Inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage E) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat Inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Ad 2. De Inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige Opdracht zonder dat hij deze onderaannemer nodig heeft om aan de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) te voldoen.

Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage A) in te dienen. De Inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en bij verificatie, na verzoek daartoe door Opdrachtgever, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage F) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat Inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

Indien Inschrijver nog niet weet of hij voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer wenst in te zetten hoeft deel II D van het UEA niet ingevuld te worden. Indien Inschrijver geen onderaannemer inzet dan dient deel II D van het UEA met 'nee' te worden beantwoord.

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

Indien een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere maatschappijen binnen de groep een inschrijving doen in een van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van Opdrachtgever – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving:

- zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld;
- de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd;
- de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende Inschrijvers.

5.2. Vormvereisten

De Inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de Inschrijving worden de volgende vormvereisten gesteld:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel "Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving" aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de Inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor de beantwoording van de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal woorden. Dit maximum houdt in:
 - o verwijzingen naar hyperlinkjes en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - o alle woorden boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw Inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw Inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt Opdrachtgever de gestanddoeningstermijn met 45 dagen.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de Inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

Een Inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer niet aan de vormvereisten is voldaan, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout; overigens geheel ter beoordeling van de aanbestedende dienst. Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de aanbestedende dienst het recht om de Inschrijvers te vragen dit te herstellen.

5.3. TenderNed

De aanbesteding wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed (www.tenderned.nl).

Dit betekent dat Inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed mogen worden ingediend. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed.

De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed.

Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer cq. Inschrijver.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

Hieronder wordt de planning van deze aanbesteding weergegeven. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De hieronder beschreven planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van Inschrijving aan te houden.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing.

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van aankondiging	23 augustus 2022
Publicatie zichtbaar op TenderNed	25 augustus 2022
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen	14 september 2022, vóór 12:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen op TenderNed	21 september 2022
Uiterste datum van inschrijving	6 oktober 2022, vóór 12:00 uur
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	3 november 2022
Verificatiefase	t/m 14 november 2022
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	t/m 23 november 2022
Ondertekening van de raamovereenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	24 november 2022
Ingangsdatum raamovereenkomst	1 januari 2023

6.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële Inschrijvers worden verzocht om dit Beschrijvend document zorgvuldig door te lezen. Mocht er vragen zijn over het Beschrijvend document of de contractvoorwaarden dan dienen deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in paragraaf 6.2 **via het indienen van bijlage 7 Format stellen van vragen Nota van Inlichtingen** bij de aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Vragen kunnen gaan over onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden in dit document.

De termijn van paragraaf 6.2 wordt gehanteerd om de aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden. Ook wordt de termijn van paragraaf 6.2 gebruikt om een eventuele klacht of bezwaar te toetsen en de potentiële Inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die bij de aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De Nota van inlichtingen zal conform de planning in paragraaf 6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle gestelde vragen en gegeven antwoorden in de Nota van inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie.

Als de Nota van inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegenspreken, dan wordt uitgegaan 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 gemaakte Nota van inlichtingen staat.

Indien u van mening bent dat de reactie van de aanbestedende dienst in de Nota van Inlichtingen niet correct is dan dient **direct**, in ieder geval vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving een klacht ingediend te worden op de wijze als beschreven in paragraaf 6.8.

Afgezien van het voorgaande, bestaat het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten. In dat geval wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule in TenderNed te sturen.

6.4. Opening van de inschrijvingen

De digitale kluis in TenderNed wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijfstermijn geopend door twee inkopers van de aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat welke ondernemingen een Inschrijving hebben ingediend.

Opdrachtgever adviseert u uw Inschrijving tijdig in te dienen en niet tot het laatste moment te wachten om eventuele problemen bij het tijdig indienen van de Inschrijving te voorkomen.

6.5. Beoordeling inschrijvingen

Voor dat het beoordelingsteam uw Inschrijving inhoudelijk beoordeelt, beoordelen de inkoopdeskundigen eerst of uw Inschrijving aan de vormvereisten voldoet, geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u als inschrijver aan de geschiktheidseisen voldoet.

Indien uw Inschrijving vervolgens aan de Specificatie van de Opdracht bijlage 1 voldoet, beoordelen wij uw Inschrijving ten slotte op de gunningscriteria.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de Inschrijvingen is een deskundig beoordelingsteam samengesteld. Zie ook paragraaf 4.3. van dit Beschrijvend document.

Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per Inschrijver bekend gemaakt aan het beoordelingsteam

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer Inschrijvers exact dezelfde EMVI-score hebben behaald en om die reden voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op wens 1 – Plan van aanpak. Indien dan nog twee of meer Inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op wens 2 – Kennis en ervaring in te zetten team . Als dan nog steeds twee of meer Inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op wens 3 – Samenwerking met Opdrachtgever

Indien ook dan nog twee of meer Inschrijvers hierop dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de Inschrijver met de laagste prijs.

Wanneer ook hierop twee of meer Inschrijvers voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van de oorspronkelijk gelijk scorende Inschrijvers de raamovereenkomst wordt gegund. De betreffende Inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende Inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke Inschrijver de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding, worden alle Inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning middels de mededeling van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de gunningsbeslissing via TenderNed.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

De genoemde termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

De aanbestedende dienst zal alle Inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Er is pas sprake van definitieve gunning als de raamovereenkomst door beide partijen is ondertekend.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van Opdrachtgever. Dit meldpunt is onderdeel van Opdrachtgever. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding.

Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA).

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. Opdrachtgever zal de aanbesteding niet opschorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een digitaal schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van Opdrachtgever, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie wordt opgetreden.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van Opdrachtgever in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van Opdrachtgever, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van Opdrachtgever in het algemeen.

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website:

[Welkom bij Commissie van Aanbestedingsexperts | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a. De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat Opdrachtgever er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en Opdrachtgever aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer Opdrachtgever na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Opdrachtgever corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij Opdrachtgever aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer Opdrachtgever na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of Opdrachtgever voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Opdrachtgever wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als Opdrachtgever aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als Opdrachtgever nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door de aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

6.9. Niet gunnen

De aanbestedende dienst heeft het recht de Opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. De aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de Aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. De aanbestedende dienst zal echter wel in een dergelijk geval met inachtneming van voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit beoordelen in hoeverre Inschrijvers voor vergoeding van inschrijfkosten in aanmerking komen.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.