
Nota van inlichtingen Normeringonderzoek

Aanbesteding: Normeringonderzoek
Aanbestedende Dienst: UWV
Referentie: SZE.2023.288

Toelichting:

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Prijs in Tendernd

Vraag:

In Tendernd wordt gevraagd om de prijs en BTW in cijfers en letters in te vullen, Klopt onze aanname dat we hier '0' en 'nul' mogen invullen omdat het prijzenblad wordt beoordeeld?

Antwoord:

Uw aanname klopt, zie Beschrijvend Document §5.3.1:
Geef in TenderNed een hypothetische prijs op
In TenderNed is een verplicht veld waarin u een prijs moet opgeven. Vul hier bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze hypothetische prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde prijsopgaveformulier.

Percelen:	P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op:	11 aug. 2023
Label:	Inhoud

Ref.nr.	Onderwerp:
2	Tarieven

Vraag:

Ten opzichte van de uitvraag vier jaar geleden van de nu lopende raamovereenkomst zijn de grenzen van de tarieven niet veranderd. Het bodemtarief is zelf verlaagd. Ten eerste doet dit geen recht aan de prijsontwikkelingen de afgelopen 4 jaar en ten tweede doet het geen recht aan de benodigde kwaliteit van de medewerkers die deze onderzoeken dienen uit te voeren. Als door de tarieven medewerkers moeten worden ingezet met te weinig ervaring dan zal dit ook zijn weerslag hebben in de kwaliteit van de resultaten. Wij vragen u de grenzen van de tarieven te heroverwegen om te komen tot een voorstel dat recht doet aan de huidige prijzen en de gevraagde kwaliteit.

Antwoord:

Wij gaan niet akkoord met uw voorstel om de volgende redenen:
- De bodem- en plafond tarieven zijn opnieuw geëvalueerd en vastgesteld op basis van marktverkenning. Hierop zijn de uiteindelijk bodem- en

plafondtarieven op gebaseerd;

- Alle Inschrijvers hebben te maken met dezelfde marktomstandigheden. Als het bodemtarief in de praktijk scherp is zal er vanzelfsprekend door alle partijen lager worden gescoord op prijs;
- Als het bodemtarief voor u niet haalbaar is dan staat het u vrij om een hogere prijs in te dienen tot de plafondtarieven;
- Indexatie is meegenomen in de Raamovereenkomst (bijlage 7 in artikel 4.3).
- UWV streeft naar een efficiënt gebruik van belastinggeld, dat is niet alleen een financiële verantwoordelijkheid, maar ook een morele verplichting. Het is de plicht van UWV om ervoor te zorgen dat elke uitgave zorgvuldig wordt overwogen en rechtvaardig wordt geacht in het licht van het algemeen belang. Dit betekent dat UWV kritisch moet nadenken over elk project en elke aanbesteding om ervoor te zorgen dat de geselecteerde aanbieder niet alleen kwaliteit levert, maar ook binnen redelijke financiële grenzen blijft.

Verder is het argument dat er ingeleverd wordt op de kwaliteit is niet relevant: er zijn immers kwaliteitseisen met betrekking tot personeel gesteld in het Programma Van Eisen.

Percelen: P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op: 11 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Prijzenblad

Vraag:

Op het prijzenblad kunnen slechts voor twee functies tarieven worden aangegeven. Dit doet geen recht aan de complexiteit van de gebruikte teams voor normtijdenonderzoeken. Is het mogelijk drie functionieniveaus te hanteren?

Antwoord:

UWV gaat akkoord met uw voorstel en heeft het Prijzenblad en Beschrijvend Document hierop aangepast. Zie de 2.0 versies.

Percelen: P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op: 11 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Beoordeling Subgunningscriterium 1 en 2

Vraag:

De punten toegekend aan subgunningscriterium 1 en 2 zijn niet in

verhouding tot het aantal pagina's dat kan worden besteedt aan de beantwoording van het subgunningscriterium. Waarom is dit verschil nodig? Kan dit worden rechtgetrokken?

Antwoord:

Naar aanleiding van uw vraag passen wij het aantal pagina's aan als volgt:

sub-gunningscriterium 1: 6 pagina's

sub-gunningscriterium 2: 2 pagina's

Percelen: P1 Normeringonderzoek

Beantwoord op: 11 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Subgunningscriterium 2 'innovatie';

Vraag:

Hoe ziet u de uitwerking van subgunningscriterium 2 'innovatie'? Welke rol zal dit spelen in de uitvoering van de normeringsonderzoeken gedurende de looptijd van de overeenkomst?

Antwoord:

Hoe UWV de uitwerking ziet van subgunningscriterium 2 is beschreven in §5.2.2:

“In 2021 heeft UWV de strategie “Meer ruimte voor de menselijke maat” geïntroduceerd. Deze strategie houdt in dat we, als één UWV, gaan samenwerken aan een drempelloze dienstverlening (middels klantreizen) en met de menselijke maat als uitgangspunt.

Meer menselijke maat in de dienstverlening van UWV vraagt ook een ontwikkeling van (voornamelijk) productiesturing naar meer sturing vanuit de menselijke maat, waarbij de waarde die een cliënt toekent aan de dienstverlening van UWV centraal staat. Die waarde uit zich in de mate waarin een cliënt zich door UWV gezien, gehoord en geholpen voelt.

De mate waarin innovatie een rol gaat spelen in de looptijd van de overeenkomst is afhankelijk van de inschrijving van Inschrijver.

Percelen: P1 Normeringonderzoek

Beantwoord op: 11 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Subgunningscriterium 3.1

Vraag:

Subgunningscriterium 3.1 geeft alleen punten voor kennis en ervaring specifiek voor MMO.

- a. De aanpak zoals weergegeven in Bijlage 1 van de uitvraag is opgezet aan de hand van de CTS-methodiek (een aantal genoemde stappen zijn namelijk niet relevant voor MMO: bijvoorbeeld de resultaten in fase 3 voor de verklaringen van niet uniforme processen en uitbijters kunnen niet goed worden ingevuld met MMO). Waarom wordt dan toch gevraagd om kennis en ervaring met MMO?
- b. Waarom worden er geen punten toegekend aan kennis en ervaring met CTS?
- c. Bent u bereidt op basis hiervan de vraag om kennis en ervaring met MMO te schrappen?
- d. Zo niet, bent u bereidt dan ook punten toe te kennen aan ervaring met CTS?

Antwoord:

De ervaring met CTS is noodzakelijk voor de dienstverlening daarom heeft UWV ervaring met CTS uitgevraagd via de referentieverklaring. Ervaring met MMO heeft voor UWV toegevoegde waarde vandaar de mogelijkheid om hier punten op Kwaliteit te scoren.

Percelen: P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op: 11 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

5.2.1 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 1: PLAN VAN AANPAK, blz. 17.

Vraag:

“Omschrijf op welke wijze u komt tot een onderzoeksopzet van een Normeringonderzoek dat de doelstelling van een dergelijk onderzoek realiseert.”

- a. Het is ons door de formulering niet helemaal duidelijk waar om wordt gevraagd bij ‘Opzet & planning onderzoek’. Hebben wij goed begrepen dat bij 1.1 Opzet & planning normeringsonderzoek wordt gevraagd om de onderzoeksopzet van een middelgroot normeringsonderzoek?
- b. In bijlage 1 is al een uitgebreide aanpak beschreven voor de normeringsonderzoeken. Klopt het dat bij de uitwerking van dit subgunningscriterium niet de hele aanpak moet worden opgeschreven, maar alleen waar aanvullingen of afwijkingen van bijlage 1 nodig zijn? Dit mede in het licht van het beperkt aantal pagina's voor de offerte.

Antwoord:

- a. Ja uw aanname klopt

b. Alleen uw aanpak zoals in de uitgevraagde aspecten beschreven staan dient u te beschrijven.

Percelen: P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op: 11 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Subgunningscriterium 1

Vraag:

U vraagt 6 verschillende aspecten uit te werken in maximaal 4 A4. Wij achten dit aantal pagina's te beperkt om een kwalitatief afdoende beantwoording te geven. Zeker aangezien ook om verdere visuele uitwerking wordt gevraagd. Dit kost relatief veel ruimte. Worden figuren meegenomen in het aantal pagina's of is het aantal pagina's te vergroten naar 5 om voldoende ruimte te krijgen?

Antwoord:

Zie ons antwoord op vraag 4: UWV heeft het aantal pagina's voor subgunningscriterium 1 verhoogd naar 6 (exclusief praktijkvoorbeelden).

Percelen: P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op: 11 aug. 2023
Label: Inhoud

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Beoordeling gunningscriterium 1.1 Opzet & planning
Normeringonderzoek

Vraag:

Voor de maximale punten wordt onder andere aangegeven dat alle punten in woord, cijfers en visueel duidelijk en transparant worden. Kunt u toelichten wat u verwacht ten aanzien van de weergave in cijfers en visueel? Wat voor cijfers worden bedoeld? Wat voor visuele uitwerkingen worden bedoeld?

Antwoord:

Zoals aangegeven gaat het om de uitwerking van een middelgroot normeringonderzoek. Optioneel geeft UWV u bij de uitwerking de vrijheid om cijfers en/of visualisatie toe te voegen. De vorm is vrij als deze maar duidelijk en transparant is en het aantal aangegeven pagina's niet overschrijdt en conform instructie zoals beschreven in §5.2 is.

Percelen: P1 Normeringonderzoek
Beantwoord op: 11 aug. 2023

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

5.2.1 Sub-Gunningscriterium 1

Vraag:

In 5.2.1 Sub-Gunningscriterium 1 staat het volgende: "Geef tevens met (door UWV eenvoudig verifieerbare) praktijkvoorbeelden aan dat uw aanpak in de praktijk succesvol is en geef aan waarom deze naar verwachting ook bij UWV zal leiden tot een optimale dienstverlening. Het beoordelingsteam kijkt bij de beoordeling naar de mate waarin u heeft aangetoond dat uw aanpak in de praktijk succesvol is en naar verwachting ook bij UWV zal leiden tot een optimale dienstverlening." De formulering en context impliceren dat een aanpak succesvol is als deze heeft geleid tot een optimale dienstverlening. Klopt deze interpretatie? Zo niet, kunnen jullie specifieker aangeven wat jullie bedoelen met "succesvol"? Daarnaast is het niet duidelijk wat jullie bedoelen met optimale dienstverlening. Doelen jullie hiermee op optimale dienstverlening richting de klanten of iets anders (bijvoorbeeld optimale processen)?

Antwoord:

Ja, uw interpretatie klopt, alleen wel specifiek zoals beschreven in de tekst hieronder.

Naar aanleiding van uw tweede vraag heeft UWV heeft de formulering als volgt aangepast en aangevuld (zie Beschrijvend Document versie 2.0): Geef tevens met (door UWV eenvoudig verifieerbare) praktijkvoorbeelden aan dat uw aanpak in de praktijk succesvol is en geef aan waarom deze naar verwachting ook bij UWV zal leiden tot een optimale dienstverlening door Inschrijver. Het beoordelingsteam kijkt bij de beoordeling naar de mate waarin u heeft aangetoond dat uw aanpak in de praktijk succesvol is en naar verwachting ook bij UWV zal leiden tot een optimale dienstverlening door Inschrijver.

Percelen: P1 Normeringonderzoek

Beantwoord op: 11 aug. 2023

Label: Inhoud