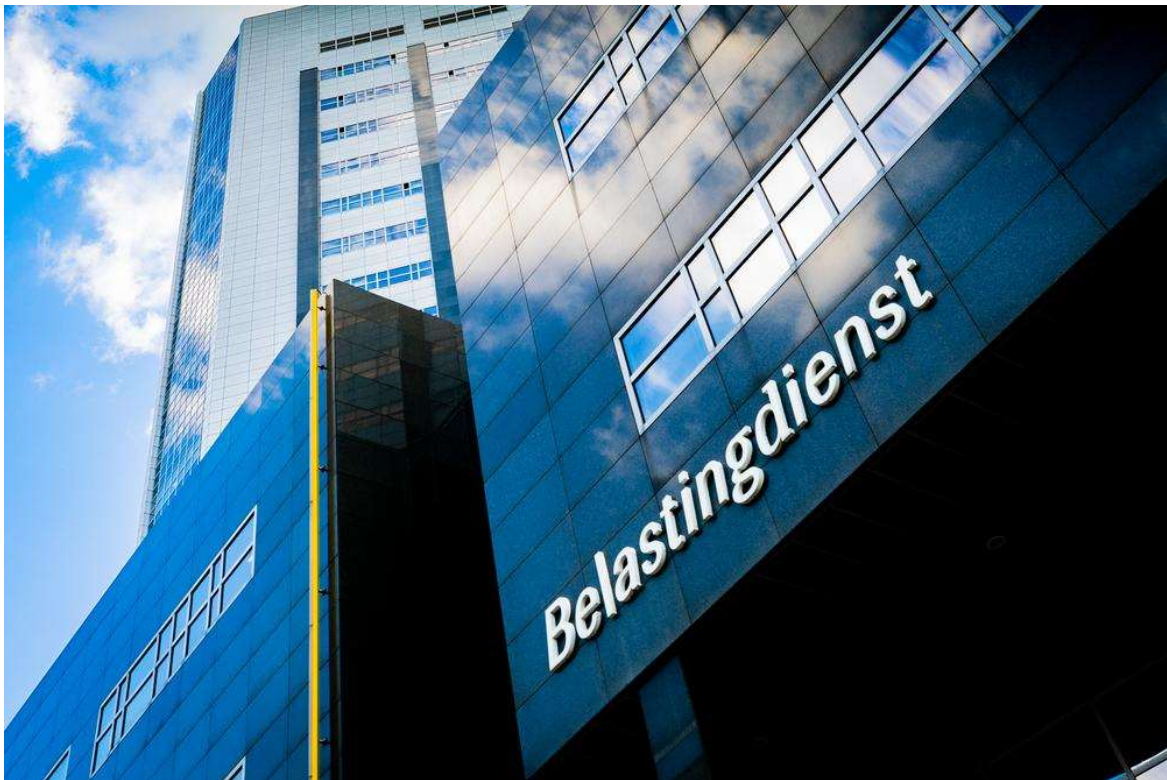




Belastingdienst

Selectieleidraad

Niet openbare aanbesteding
Leer- en Ontwikkelprogramma Samen Gastvrij
(IUC23-726)



Aanbestedende dienst(en):

- Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Datum: 22 maart 2024 - Aangepast bij NvI 2 d.d. 16-april-2024

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	3
1. Inleiding	4
1.1. Aanbestedende dienst	4
1.2. Doel aanbesteding	5
1.3. Aanbesteding via TenderNed	6
1.4. Leeswijzer	6
2. Opdrachtbeschrijving	7
2.1. Beschrijving van de opdracht	7
2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	10
2.3. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	10
2.4. Sancties Rusland	12
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	13
3.1. Uitsluitingsgronden	13
3.1.1. Verplichte uitsluitingsgronden.....	13
3.1.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden.....	13
3.2. Geschiktheidseisen	13
3.2.1. Beroeps-en handelsregister	13
3.2.2. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties).....	14
3.3. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	15
3.3.1. UEA-tool TenderNed	15
3.3.1.1. UEA-tool in het kort.....	15
3.3.2. Geïntegreerde UEA wizard TenderNed.....	15
3.3.2.1. Geïntegreerde UEA wizard in het kort	15
3.4. Verificatie	16
3.5. Bewijsstukken	16
3.6. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	17
3.1. Verificatie.....	18
4. Beoordeling en selectie	19
4.1. Selectiecriteria	19
4.2. Beoordeling.....	20
5. Wijze van aanmelden en vormvereisten	21
5.1. Wijze van Aanmelden.....	21
5.1.1. Zelfstandig	21
5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie).....	21
5.1.3. Hoofdaannemer	22
5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep	22
5.2. Vormvereisten.....	23
5.3. TenderNed	24
6. Procedure.....	25
6.1. Wettelijk kader	25
6.2. Planning	25
6.3. Nota van inlichtingen.....	25
6.4. Opening van de Verzoeken tot deelneming.....	26
6.5. Beoordeling aanmeldingen	26
6.6. Gelijke eindscore	26
6.7. Selectiebeslissing en rechtsbescherming	26
6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding	27
6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?	27
6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling	27
6.9. Niet selecteren of gunnen	28
7. Begrippenlijst	29

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Bijlage 1.1 - Selectiecriteria – beoordeling Bijlage 1.2 - Antwoordformulier Selectiecriteria
Bijlage 2	Raamovereenkomst, inclusief - A. ARVODI 2018 (<i>wordt niet afzonderlijk gepubliceerd</i>) - B. artikel BPG
Bijlage 3	Business etiquette
Bijlage 4	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 5	Format stellen vragen Nota van inlichtingen

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij aanmelding	
Bijlage 6	Verklaring ivm sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend uploaden bij aanmelden in TenderNed-omgeving
Bijlage 7	Referentieformulier
Bijlage	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend (online in te vullen)

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende Gegadigde(n))	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de aanmelding	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva//gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de aanmelding	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de aanmelding	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/ Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.
<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>	
Bijlage 8	Verklaring beschikbaarheid middelen
Bijlage 9	Verklaring inzake onderaanneming

1. Inleiding

Voor u ligt de Selectieleidraad "Leer- en Ontwikkelprogramma Samen Gastvrij". De Aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen om een Europese aanbesteding te doorlopen volgens de niet openbare procedure om op deze wijze te komen tot een Raamovereenkomst voor de uitvoering van o.a. onderzoek, team- en persoonlijk ontwikkelingsadvies en benodigde interventies.

De Belastingdienst zoekt een partner die, resultaatgericht, kan ondersteunen door onder andere het uitvoeren van tevredenheidsonderzoek(en), scans om de huidige situatie in kaart te brengen en het uitvoeren van benodigde interventies om tot het gewenste resultaat te komen. Het resultaat van het geheel is teamontwikkeling; samen werken aan gastvrijheid is werken aan het team. Inmiddels wordt gastvrijheid gebruikt als kapstok om interne samenwerking binnen teams te ontwikkelen. Gastvrijheid is daarmee niet alleen een waarde horende bij de dienstverlening naar klanten, maar ook horende bij interne organisatieontwikkeling. Gastvrijheid als onderdeel van gewenst leiderschap.

De niet-openbare procedure is een aanbestedingsprocedure in twee rondes. In deze eerste ronde kan iedere geïnteresseerde ondernemer zich als Gegadigde aanmelden. De Aanbestedende dienst laat maximaal 5 Gegadigden door naar de tweede ronde - de eigenlijke Inschrijving. Selectie geschiedt op basis van het Verzoek tot deelneming, gunning geschiedt op basis van de Inschrijving.

De Aanbestedende dienst nodigt u uit om een Verzoek tot deelneming in te dienen voor deze Aanbesteding. In deze Selectieleidraad leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën. Het Ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor het financieel-economisch beleid in Nederland, het beheer van de overheidsfinanciën en het beleid met betrekking tot de financiële markten. Het Ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de Miljoenennota, en bewaakt de begrotingsuitgaven.

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. Jaarlijks verwerkt de Belastingdienst de verschillende aangiften van 6 miljoen particulieren en 1,1 miljoen ondernemers. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg. Andere belangrijke taken zijn:

- Het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude.
- Het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen.
- Toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van de Shared Service Organisatie, Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (SSO CFD) en is de dienst die namens de Belastingdienst aanbestedingen uitvoert.

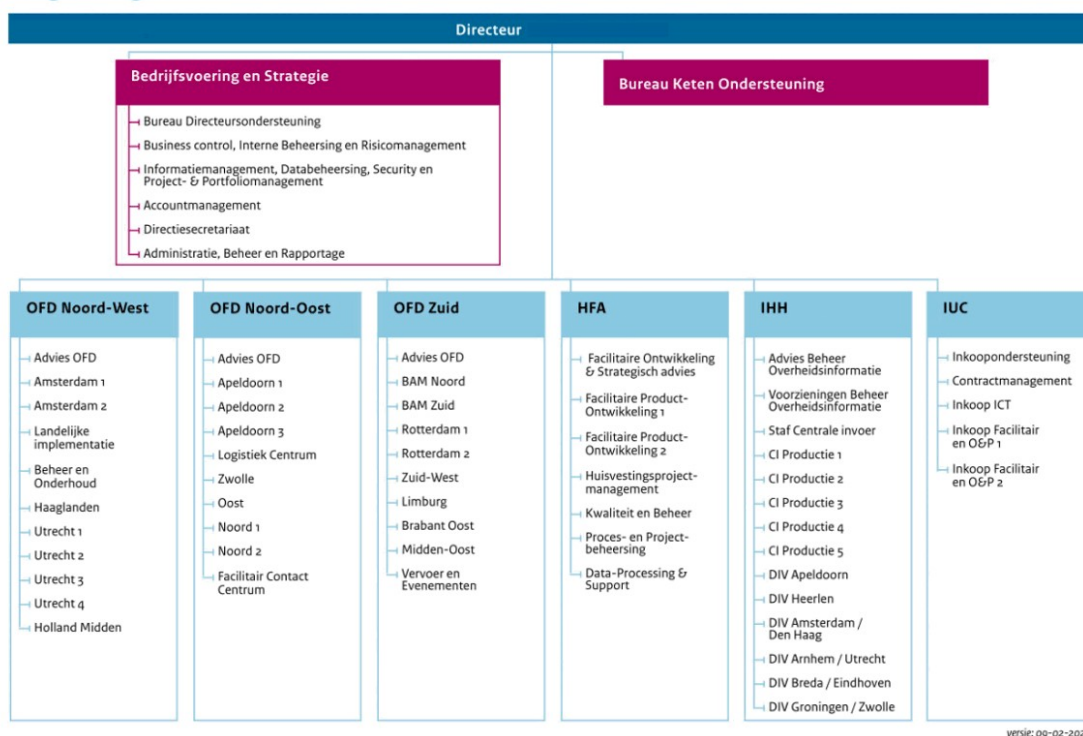
Voor meer informatie zie <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/organogram/directoraat-generaal-belastingdienst> en www.belastingdienst.nl.

Directie Centrum voor Facilitaire Dienstverlening

Het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD) is één van de vier concern-dienstverleners binnen de rijksoverheid die alle facilitaire producten en diensten verzorgen voor de kantoorhuisvesting van de rijksoverheid. CFD faciliteert ongeveer 100 gebouwen in Nederland en ongeveer 40.000 werkplekken. Veel van de dienstverlening is gebonden aan standaarden die rijksbreed zijn afgesproken. CFD ziet de gebruikers van de deze gebouwen als zelfbewuste klanten

die eigen behoeften en verwachtingen hebben. Daarom zet CFD, binnen de afgesproken standaarden, het thema gastvrijheid in om te zorgen dat de gast zich welkom, begrepen en geholpen voelt. Gastvrijheid wordt ingezet in de persoonlijke interactie met gasten, maar ook bij de inrichting van processen, het serviceniveau van het product en de (fysieke) plaats waar producten en diensten worden aangeboden. Het programma Samen Gastvrij loopt sinds 2020. Tot nu toe is vooral geïnvesteerd in persoonlijke vaardigheden van operationele medewerkers en hun teams. CFD zoekt een partner om dit programma voort te zetten.

Organogram SSO CFD



versie: 09-02-2023

Overige gebruikers

De Raamovereenkomst kan, naast CFD, gebruikt worden door alle andere onderdelen van de Belastingdienst. Mogelijk maken de directoraten-generaal Douane en Toeslagen op termijn gebruik van de Raamovereenkomst. Zie voor meer informatie ook de toelichting in paragraaf 2.1 van deze Selectieleidraad.

Second tier supply

Daarnaast kunnen andere (keten)partners zoals bijvoorbeeld een cateraar, schoonmaakbedrijf etc. in het kader van ketensamenwerking, onder dezelfde voorwaarden en tarieven een Raamovereenkomst met Opdrachtnemer sluiten (vorm van "second tier supply").

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met een (1) dienstverlener op het gebied van onderzoek, team- en persoonlijk ontwikkelingsadvies en benodigde interventies voor een periode van 2 jaar (24 maanden) met opties tot verlenging tot maximaal 24 maanden (bijvoorbeeld 2x 12 maanden), waarbij de totale duur van de Raamovereenkomst maximaal 48 maanden is. De intentie is om de Raamovereenkomst op 1 januari 2025 van kracht te laten worden.

1.3. Aanbesteding via TenderNed

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

Dit betekent dat Verzoeken tot deelneming alleen via TenderNed mogelijk zijn. 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 rekening en risico van de ondernemer.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de omschrijving van de opdracht.
- Hoofdstuk drie beschrijft welke eisen aan Gegadigden zijn gesteld om te bepalen of een Gegadigde geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Onderscheid wordt gemaakt tussen Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk vier beschrijft de selectiecriteria, selectiemethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van indienen van een Verzoek tot deelneming en Vormvereisten.
- Hoofdstuk zes beschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.

Als onderdeel van deze Selectieleidraad worden ook diverse Bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.

2. Opdrachtbeschrijving

Hieronder leest u de omschrijving van de opdracht. Let op: de gegevens die de omvang van de opdracht aangeven, zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontlenen.

2.1. Beschrijving van de opdracht

Achtergrond en omvang

Gastvrijheid is een belangrijke doelstelling en opgenomen in het middellange termijnplan van het Centrum voor Facilitaire Dienstverlening (CFD) van onder andere de Belastingdienst en andere rijksoverheden. Hiervoor is het "Leer- en Ontwikkelprogramma Samen Gastvrij" opgezet, waarin teams en medewerkers met klant- en gastcontact op een hoger niveau worden gebracht. De doelstelling is dat wij binnen het rijk dé concern-dienstverlener willen zijn waar de elke gast zich welkom, geholpen en begrepen voelt.

In 2020 begon CFD het leer- en ontwikkelprogramma Samen Gastvrij. In de eerste jaren is de basis gelegd bij de operationele medewerkers van de 21 serviceteams (zie organogram in paragraaf 1.1). Met de teams is er een visie op gastvrijheid ontwikkeld met als fundament van het programma onze vier kernwaarden:

1. We **werken samen en verbinden** ons aan het organisatiebelang.
2. We tonen **eigenaarschap**.
3. We voelen ons veilig om onszelf **uit te spreken** en de ander **aan te aanspreken**.
4. We zijn **klant- en resultaatgericht**.

Per kernwaarde zijn er gastvrije gedragingen geformuleerd die de basis zijn voor de verandering. Er is bewust gekozen voor deze volgorde, zodat er eerst gewerkt kan worden aan de samenwerking en een veilige basis in het team. Als deze basis er is, kan men zich in het team uitspreken en elkaar aanspreken. Dit zorgt voor het doorbreken van patronen en daarmee voor stapjes 'cultuurverandering'. Met als resultaat dat het team kan werken aan klant- en resultaatgerichtheid. Kortom: van binnen naar buiten. Alles om de gast centraal te zetten en gastvrijheid te laten komen tot in de haarvaten van onze gastvrije vakmensen.

Inmiddels zijn alle medewerkers uit de serviceteams getraind in de basis-kernwaarden die samenhangen met houding en gedrag. De teams hebben een teamplan opgesteld en hebben zelf twee sessies gekozen waar zij behoefte aan hebben. Er was na de basis ruimte voor maatwerk. Om deze beweging verder te brengen, onderscheiden we verschillende rollen binnen de serviceteams, denk aan leidinggevendenden, supervisors en ambassadeurs. Het is van belang elke rol te ondersteunen en te stimuleren. Hiervoor worden diverse sessies georganiseerd.

Het thema wordt wisselend opgepakt door de serviceteams. Zoals dat bij een beweging gaat, is een deel actief aan het meedoen en is de vonk overgeslagen. Bij sommigen ontstaat nieuwsgierigheid en ontstaat er een vlammetje. Anderen zijn nog niet aangestoken en doen nog niet mee. Voorlopers en achterblijvers zijn er op individueel niveau en op teamniveau. Een ontwikkeling heeft tijd nodig en daarom blijven we elkaar inspireren. Daarnaast zijn er producten ontwikkeld die duurzaam gebruikt kunnen worden. Dit zijn: gastvrijheidskalenders, gastvrijheidsspel, visieboekje, podcasts en een platform voor de ambassadeurs om elkaar te inspireren.

Het resultaat van het geheel is teamontwikkeling; samen werken aan gastvrijheid is werken aan het team. Inmiddels wordt gastvrijheid gebruikt als kapstok om interne samenwerking binnen teams te ontwikkelen. Gastvrijheid is daarmee niet alleen een waarde horende bij de dienstverlening naar klanten, maar ook horende bij interne organisatieontwikkeling. Gastvrijheid als onderdeel van gewenst leiderschap.

Verdere toelichting behoefte

Het programma zet zich voort met nieuwe trainingen, leerinterventies en met klantonderzoeken. Daarvoor zal een raamovereenkomst worden gesloten met een partner die de gewenste organisatie-ontwikkeling ondersteunt en mede-vormgeeft. De Belastingdienst zoekt een partner die

op meerdere niveaus verschillende producten en diensten ontwikkelt. Gedacht wordt aan trainingen, workshops, advies over inrichting van fysieke werkomgeving en over inrichting van werkprocessen. Tevens is er behoefte aan diagnose-scans om mensen, producten en omgeving op de merites van gastvrijheid te kunnen beoordelen. Daarmee kan de gewenste organisatie-ontwikkeling worden uitgestippeld. Bijvoorbeeld op niveau van een team, maar ook op niveau van een pand. Naast deze strategische / tactische adviezen zal er ook behoefte zijn aan communicatiemiddelen zoals boekjes, posters, kaarten met stellingen of vragen, in digitale of materiële vorm.

Om een beeld te geven van de aantallen volgt hieronder een opsomming van de sessies die in 2023 hebben plaatsgevonden.

Interventies 2023 (ter indicatie):

- 21 serviceteams: 6 trainingen per team – 126 trainingen
- 2 trajecten voor andere teams: 10 trainingen
- Nieuwe medewerker sessies: 6 trainingen
- Ambassadeurs sessies: 8 sessies deze hebben we zelf verzorgd
- Supervisor sessies: 3 trainingen
- Teamleiders sessie: 1 training
- Afdelingshoofden sessies: 3 trainingen
- Communicatie workshop: 1 training
- Inspiratiesessies: 3 voor heel CFD op inschrijving

Totaal 161 sessies.

Voorbeelden van eerder gemaakte communicatie-middelen:

- Visieboekje/werkboekje Samen Gastvrij
- Poster met gedragingen en theorie
- Poster met gastvrije afspraken
- Gastvrijheidskalender
- Spel gastvrije mindsetters: complimentenkaarten, vraagkaarten en stellingkaarten

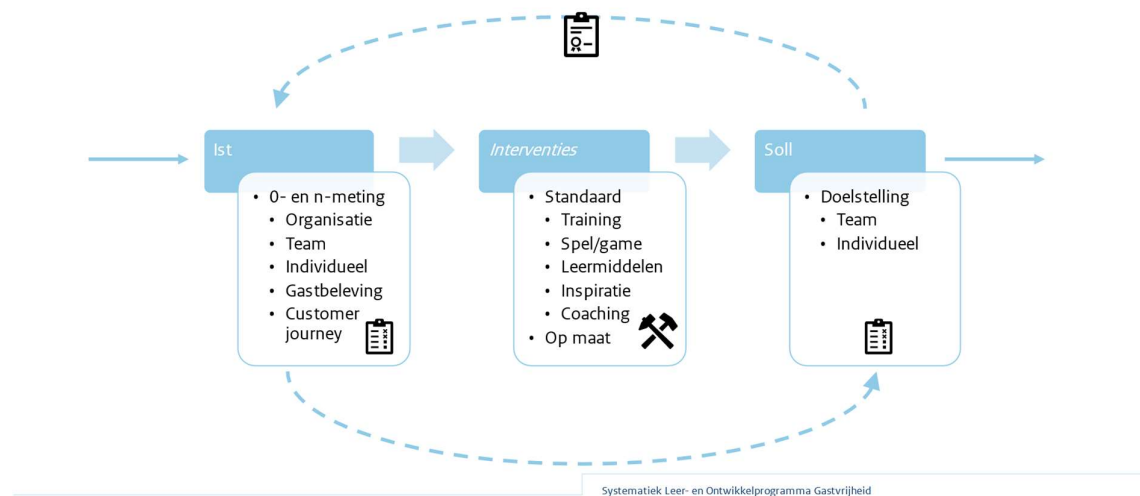
Gewenste situatie

Om aan bovenstaande verder handen en voeten aan te geven zoekt de Belastingdienst een partner die op strategisch niveau de gewenste ontwikkeling stimuleert en die op tactisch niveau diverse interventies en middelen ontwikkelt. De interventies en middelen brengen huidige situaties in kaart en zetten mensen in beweging om te werken aan zichzelf, aan hun producten, hun processen en uiteindelijk hun gebouwen. Gezien de ontwikkeling tot nu toe zal de operationele facilitaire dienstverlening de eerste doelgroep zijn van de voortzetting van het programma. Daarna zullen andere onderdelen van CFD en partners volgen.

Wat er nodig is aan interventies in de toekomst zal in overleg worden bepaald op basis van de ist- en soll- situatie per team/individu en voor de verschillende rollen in de beweging. Zie ter illustratie onderstaand schema.



Systematiek



Op basis van bovenstaande systematiek wenst aanbestedende dienst via een gestructureerde aanpak de ist- en soll situatie in kaart te brengen, de juiste (type en aantal) interventies in te zetten, adviezen of producten te verkrijgen en de toekomstige opdrachtnemer meer resultaatverantwoordelijkheid te geven voor het bereiken van de beoogde doelstelling (soll). Dit betekent concreet dat Opdrachtgever de doelstelling formuleert (soll) en Opdrachtnemer aan de hand van een 0-meting (ist) de juiste interventies en middelen inzet/voorstelt die tot de doelstelling leiden.

Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan dat Opdrachtgever losse interventies inzet vanuit een catalogus aan interventies. Hierbij ligt de verantwoordelijkheid voor het te bereiken resultaat bij Opdrachtgever.

Naast bovenstaande systematiek kan Opdrachtnemer gevraagd worden tevredenheidsonderzoeken uit te voeren, al dan niet met behulp van een onderaannemer.

Omvang van de opdracht

De aanbestedende dienst houdt rekening met een spend van 1,93 miljoen euro excl. BTW voor het programma van (alleen) CFD.

Verwacht wordt dat het grootste deel hiervan besteed zal worden aan diensten, zoals het ontwikkelen en geven van trainingen en andere interventies. Het budget zal ook worden besteed aan het ontwikkelen en uitvoeren van klantonderzoeken naar gastvrijheidsbeleving en het ontwikkelen van leveringen zoals leermiddelen.

De verwachte besteding van het budget is beoogd in de jaren 2025 t/m 2028. Naar verwachting zullen, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, andere bedrijfsonderdelen aanhaken waar budget ten tijde van publicatie nog niet is gealloceerd. Om deze bedrijfsonderdelen in hetzelfde programma mee te kunnen laten gaan is de geschatte maximumwaarde van de Raamovereenkomst gesteld op 6 miljoen euro excl. BTW. In de Gunningsleidraad (volgende fase) kan een herzieningsclausule worden opgenomen waarmee ruimte geschapen wordt toekomstige diensten onder de raamovereenkomst af te nemen.

Aangezien het budget elk jaar opnieuw wordt vastgesteld, is er een kans dat het budget voor één of meerdere jaren door CFD niet of beperkt wordt toegekend. De beoogde omzet per jaar kan daarmee gemiddeld lager uitvallen over de looptijd van de Raamovereenkomst.

De toekomstig Opdrachtnemer wordt verzocht om, onder gelijke of betere voorwaarden, bereid te zijn om identieke afspraken te maken met overige (facilitaire) partners van Opdrachtgever (zoals bijvoorbeeld een cateraar of schoonmaakbedrijf). Deze vorm van "second tier supply" heeft als doel om medewerkers van deze partners mee te laten lopen in de gecontracteerde systematiek/interventies en daarmee een uniforme gastvrijheidsbeleving mogelijk te maken. Opdrachtgever is hierbij geen contractpartner tussen Opdrachtnemer en de desbetreffende partner.

Verwacht wordt dat het grootste deel hiervan besteed zal worden aan diensten, zoals het ontwikkelen en geven van trainingen en andere interventies. Het budget zal ook worden besteed aan het ontwikkelen en uitvoeren van klantonderzoeken naar gastvrijheidsbeleving en het ontwikkelen van leveringen zoals leermiddelen.

2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

Bij deze aanbesteding wordt geen perceelindeling toegepast, de motivering van dit besluit is hieronder weergegeven volgens de structuur van artikel 1.5 van de Aanbestedingswet. Van invloed op het besluit is 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 hoewel in mindere mate kleinbedrijf. Verder de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer. De mate van samenhang van de opdrachten. Ter toelichting:

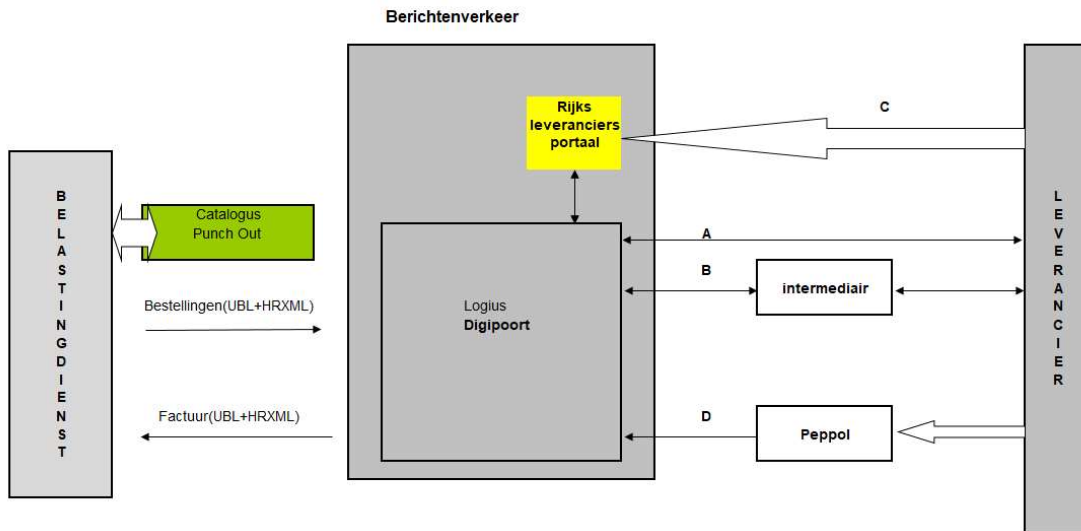
Aanbesteder wenst één 'spin in het web' (als aannemer/single point of contact) te contracteren die integraal verantwoordelijk is voor het voorzien in de totale dienstverlening. De Opdracht kent veel elementen die zeer nauw, in sommige gevallen onlosmakelijk, met elkaar zijn verbonden. Door de Opdracht in één perceel aan te besteden wordt de integraliteit bij de uitvoering van de Opdracht bewaakt en kan de noodzakelijke optimale afstemming van de verschillende onderdelen op alle niveaus worden gerealiseerd. Zonder deze integraliteit en afstemming wordt het risico van uitvoering van de Opdracht, zowel in de bestaande operatie als in financieel opzicht voor de Aanbesteder minder beheersbaar en mist wellicht een goede aansluiting tussen de verschillende dienstonderdelen en de gewenste resultaatverantwoordelijkheid.

Vanwege de scope inclusief optionele uitbreiding staat het gegadigden/inschrijvers vrij om samenwerking te zoeken bij aanmelding en/of met een onderaannemer te werken.

2.3. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Opdrachtnemers zijn verplicht elektronisch te factureren (e-facturatie). Hieronder leest u hierop een toelichting. In de bijlagen bij het Programma van eisen (fase 2) staan de eisen opgenomen met betrekking tot e-facturatie.

E-factureren is vastgelegd in de EU-Richtlijn Elektronische facturering bij overheidsopdrachten ([2014/55/EU](#)). De Rijksoverheid werkt sinds 1 januari 2017 bij nieuwe overeenkomsten met e-facturering.



Manieren van e-factureren

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een e-factuur willen sturen, kunnen dat op verschillende manieren doen:

- via het leveranciersportaal(C);
- via Peppol(D);
- via Digiport(A en B);

Welke manier het beste bij u past, is afhankelijk van uw situatie. Meer informatie kunt u vinden op de website van [de helpdesk e-factureren](#). Heeft u vragen over e-factureren aan de Rijksoverheid? Neem dan [contact](#) op met de helpdesk e-factureren. De wijze waarop e-facturatie plaats zal vinden wordt na gunning in overleg bepaald.

Leveranciersportaal

Het leveranciersportaal is het digitale e-facturatieportaal van de Rijksoverheid. Verstuur u maar heel af en toe facturen aan de Rijksoverheid? Dan kunt u dat doen via het Leveranciersportaal. Meer informatie over het leveranciersportaal vindt u [hier](#).

Peppol

U wilt vaker e-facturen versturen. Niet alleen aan de (Rijks)overheid, maar ook aan andere klanten. Dat kan met de meeste boekhoudprogramma's. Verschillende serviceproviders kunnen u hier meer over vertellen. [Hier](#) vindt u een overzicht van de serviceproviders.

Steeds meer boekhoudprogramma's kunnen een e-factuur versturen. Voor e-factureren aan de Rijksoverheid gelden echter andere eisen dan voor e-factureren aan (bijvoorbeeld) gemeenten en bedrijven. Belangrijk hierbij is dat het gaat om een UBL (XML)-factuur en NIET om een PDF-factuur. Vraag bij uw boekhoudprogramma naar de mogelijkheden om via een UBL (XML) te kunnen e-factureren. [Hier](#) vindt u welke gegevens een e-factuur aan de Rijksoverheid bevat.

DigiPoort

Wilt u naast e-facturen ook andere informatie digitaal uitwisselen met de Rijksoverheid, bijvoorbeeld orders? Of is dat vastgelegd in een contract of op een andere manier afgesproken? Dat kan met Digiport.

Als u een eigen inkoopstelsel hebt, kunt u dat aansluiten op [Digiport](#). Digiport is een 'elektronisch postkantoor' waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.

Manieren van elektronisch bestellen

Ondernemers die goederen of diensten aan de Rijksoverheid leveren en een elektronische bestelling willen ontvangen van de Opdrachtgever, kunnen dat op verschillende manieren afspreken:

- via het leveranciersportaal(C);

- via Digipoort(A en B);

De wijze waarop elektronisch bestellen plaats zal vinden wordt na gunning in overleg bepaald.

2.4. Sancties Rusland

De aanbestedende dienst wijst Gegadigden op de "Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken," kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576.¹

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de overeenkomst als onderaannemer of (toe)leverancier.

De aanbestedende dienst verlangt van Gegadigde dat daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, bijlage 6, bij de aanmelding toevoegt. Als Gegadigde een Russische partij is, of indien blijkt dat Gegadigde een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de aanmelding ter zijde gelegd en wordt Gegadigde uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft opdrachtgever de keuze de aanmelding al dan niet terzijde te leggen.

Voor meer informatie verwijst de aanbestedende dienst Gegadigde naar de inhoud van de Circulaire, zoals benoemd in de eerste alinea. Ook kan Gegadigde voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van RVO, waar ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd is. Zie: [Sanctieloket Rusland \(rvo.nl\)](https://www.rvo.nl/sanctieloket-rusland).

Het sanctiepakket is onderhevig aan wijzigingen. Het kan dan ook zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de overeenkomst en daarmee van invloed is op de uit te voeren opdracht.

¹ <https://www.piano.nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan Gegadigden stellen om te bepalen of een Gegadigde geschikt is om de Opdracht uit te voeren. We hanteren Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

3.1. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een Gegadigde 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 Gegadigde desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Gegadigde dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

3.1.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA verklaart Gegadigde 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.

3.1.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA verklaart Gegadigde 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.

3.2. Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn eisen aan uw financiële en economische draagkracht (niet toegepast), en/of technische bekwaamheid, en/of beroepsbekwaamheid en/of beroepsbevoegdheid.

3.2.1. Beroeps-en handelsregister

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

3.2.2. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

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

Voor de beschrijving van de ervaring dient Gegadigde het Referentieformulier als opgenomen in bijlage 7 te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de aanmelding te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient Gegadigde per opdrachtgever het formulier in te vullen.

Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

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

Kerncompetentie 1

Het ontwikkelen en uitvoeren van een leer-ontwikkel programma op het gebied van gastvrijheid in een organisatie met minimaal 2500 medewerkers.

Het programma moet minimaal bestaan uit:

Het stellen van een diagnose, ontwerpen/ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van een verandering op het gebied van gastvrijheid.

Kerncompetentie 2

Het geven van strategisch/tactisch advies (organisatieontwikkeling en/of verandermanagement) over in te zetten interventies (trainingen, leermiddelen, diagnose-scans etc.).

Kerncompetentie 3

Het door heel Nederland op minimaal 3 locaties in 3 afzonderlijke gemeentes tegelijk kunnen organiseren en uitvoeren van interventies op het gebied van gastvrijheid.

Ter toelichting:

Van de uiteindelijke opdrachtnemer zal worden verwacht dat deze een landelijke dekking biedt.

Kerncompetentie 4

Het uitvoeren van minimaal 100 interventies per jaar.

Met de referentie toont de Gegadigde aan over de benodigde kerncompetentie(s) te beschikken voor de uitvoering van de aanbestede opdracht. Dat betekent dat de Gegadigde blijk geeft van ervaring op essentiële punten van de aanbestede opdracht. Een ondernemer (een Gegadigde of andere natuurlijke of rechtspersoon) kan zich technische bekwaamheid slechts toerekenen indien de ondernemer de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust daadwerkelijk zelf heeft verricht.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder uw tussenkomst contact op te nemen met de Opdrachtgever(s) van de door u ingediende referentie(s), dan wel inzage te verlangen in contractdocumenten betreffende de referentieopdracht(en).

3.3. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is een eigen verklaring over: de financiële toestand, bekwaamheden en geschiktheid van een ondernemer voor een aanbestedingsprocedure. De ondernemer hoeft nog geen bewijsmiddelen aan te leveren, wat de administratieve lasten verlicht. Het UEA is verplicht voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen. Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de zelfstandige Gegadigde, het samenwerkingsverband (combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Interactieve pdf UEA vervalt

De interactieve pdf versie van het UEA is per 31 maart 2024 niet meer beschikbaar. Dit geldt ook voor de Engelse versie. PIANOo adviseert aanbestedende diensten zo snel mogelijk over te stappen naar de nieuwe UEA-tool in TenderNed (beschikbaar sinds 7 februari 2024) en geen gebruik meer te maken van de pdf versie. Om die reden maakt de Belastingdienst in deze aanbesteding dan ook geen gebruik van de (eerdere) pdf versies van het UEA. Dit kan problemen veroorzaken in aanbestedingsprocedures.

3.3.1. UEA-tool TenderNed

Met de nieuwe UEA-tool in TenderNed kan de aanbestedende dienst een UEA aanmaken voor aanbestedingen zowel onder als boven het Europese drempelbedrag. Ook speciale-sectorbedrijven kunnen de tool gebruiken. De tool wordt alleen gebruikt door de aanbestedende diensten. Vervolgens vullen de ondernemers c.q. Gegadigden de hieruit gegenereerde pdf in. De tool vervangt de interactieve UEA pdf, die vanaf 31 maart 2024 niet meer beschikbaar is.

3.3.1.1. UEA-tool in het kort

- De tool is direct beschikbaar zonder inloggen
- Een TenderNed-account is niet nodig
- De tool is gebruiksvriendelijk en voldoet aan de toegankelijkheidseisen
- Aanbestedende diensten kunnen makkelijk en snel een UEA aanmaken
- Aanbestedende diensten voegen de gegenereerde pdf toe aan de aanbestedingsstukken.
- De UEA-tool is alleen in het Nederlands beschikbaar.

Let op: omdat er in de nieuwe tool geen gegevens opgeslagen worden, is het niet mogelijk het UEA tussentijds op te slaan en later aan te passen.

3.3.2. Geïntegreerde UEA wizard TenderNed

Verloopt de aanbesteding volledig via TenderNed: om die reden wordt mogelijk gebruik gemaakt van de [geïntegreerde UEA-wizard](#). De wizard is geschikt voor aanbestedingen boven én onder het drempelbedrag en beschikbaar via het dashboard in TenderNed. Het UEA wordt als pdf- en XML-bestand geplaatst bij je aanbestedingsdocumenten en kan nog gewijzigd worden voor publicatie. U zult in de TenderNed-omgeving vernemen welke variant van het UEA-formulier voor de Gegadigde is voorgeschreven te gebruiken.

3.3.2.1. Geïntegreerde UEA wizard in het kort

- Standaardvelden (naam organisatie, naam aanbesteding en korte beschrijving van aanbesteding) worden automatisch overgenomen uit TenderNed. (de velden zijn nog wel bewerkbaar in het UEA).
- Het UEA kan enkel in het Nederlands opgesteld worden.
- TenderNed genereert bij het opslaan van het UEA zowel een XML-bestand als een pdf-bestand, die automatisch aan de te publiceren aanbestedingsdocumenten kunnen worden toegevoegd. Het XML-bestand wordt automatisch geladen als de aanbestedende dienst het geïntegreerde UEA in TenderNed weer opent. Het pdf-bestand is bedoeld als leesbaar voorbeeld voor de gebruiker.

- De onderneming opent het betreffende UEA via de UEA-module, vult het in en voegt het bestand via de module toe aan de aanmelding. Ook hiervan genereert TenderNed automatisch een XML- en pdf-bestand.

Met het rechtsgeldig ondertekenen c.q. indienen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere aanmeldingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.

Een uitzondering geldt voor bijlage 6 Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland. Deze bijlage dient rechtsgeldig ondertekend te zijn.

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

Hoedanigheid van de gegadigde:	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
<ul style="list-style-type: none"> - Als zelfstandige gegadigde, 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.

3.4. Verificatie

Na het bekend maken van de selectiebeslissing controleren we de gegevens in het UEA, van de Gegadigde(n) die is/zijn geselecteerd. Deze Gegadigde(n) wordt gevraagd om binnen vijf kalenderdagen na het verzoek de bovengenoemde bewijsstukken te overleggen.

Indien de Aanbestedende dienst voornemens is een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie) te selecteren, dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Wanneer een beroep op een onderaannemer wordt gedaan om aan Geschiktheidseisen te voldoen moet ook de betreffende onderaannemer deze bewijsstukken aanleveren.

De selectiebeslissing kan worden gewijzigd als de gegevens niet kloppen of de bewijsstukken te laat worden ingeleverd. In een dergelijke situatie kan de Aanbestedende dienst niet beoordelen of de Gegadigde die is geselecteerd, geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Aanbestedende dienst behoudt zich dan het recht voor om al dan niet een nieuwe selectiebeslissing te versturen.

3.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij aanmelding dienen bij verificatie na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst binnen vijf (**5**) kalenderdagen te worden verstrekt.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de selectiebeslissing worden gedaan en alleen aan degene(n) van welke Gegadigden de aanbestedende dienst voornemens is aan fase 2 deel te laten nemen.

Let op 1: Het aanvragen van een gedragsverklaring en een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Wij adviseren u dan ook deze aanvraag, indien nodig, te doen

gedurende de aanbestedingsperiode. Op die manier kunt u wanneer de Aanbestedende dienst deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn aanleveren.

Let op 2: Indien u aanmeldt als een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie), dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Wanneer een beroep op een onderaannemer wordt gedaan om aan Geschiktheidseisen te voldoen moet de ook betreffende onderaannemer deze bewijsstukken aanleveren.

3.6. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

We hanteren uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In overzicht gaat het om het volgende bewijsstukken:

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij aanmelding als:		
			Zelfstandige Gegadigde	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.3	UEA-formulier (online via Tendered)	Aanmelding	Gegadigde	Ieder lid afzonderlijk	Gegadigde en Derde
Pagina 3	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Verificatie	Gegadigde	Ieder lid afzonderlijk	Gegadigde en Derde
Pagina 3	Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	Verificatie	Gegadigde	Ieder lid afzonderlijk	Gegadigde en Derde

In het kader van de verificatie van het UEA voert de Aanbestedende dienst, aanvullend op bovenstaande tabel, ook een eigen controle uit op non failliet en non surséance³. Dit gebeurt alleen bij de Gegadigde(n) die voor gunning in aanmerking komt/komen. In geval van een samenwerkingsverband wordt dit uitgevoerd bij ieder lid van het samenwerkingsverband. En in geval een Gegadigde een beroep doet op een of meer entiteiten worden ook de betreffende entiteiten onderzocht.

Tabel 2. In te dienen **Bewijsstukken** in het kader van de **Geschiktheidseisen**

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij aanmelding als:		
			Zelfstandige Gegadigde	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.2.2	Bijlage 7 Referentie-formulier	Aanmelding	Gegadigde	Gezamenlijk of één lid	Gegadigde
3.2.1	Inschrijving in het nationale beroeps – en handelsregister	Verificatie	Gegadigde	Ieder lid afzonderlijk	Gegadigde en Derde
5.1.3	Bijlage 9 Verklaring onderaanneming	Verificatie	Gegadigde	Gezamenlijk of één lid	
5.1.3	Bijlage 8 Verklaring beschikbaarheid	Verificatie	Gegadigde	Ieder lid	Gegadigde en

² zie ook pagina 5 en pagina 6 van dit Beschrijvend Document.

³ De controle non failliet en non surséance vindt plaats tijdens de verificatiefase door een check te doen in het centrale insolventieregister op <https://www.rechtspraak.nl/>.

	middelen van entiteit (derde), rechtsgeldig ondertekend; <i>onderdeel technisch</i>				Derde
--	--	--	--	--	-------

Toelichting op bovenstaande tabellen:

Als er in de kolom 'Wanneer' staat: Aanmelding, dan betekent dit dat u dit bewijsstuk moet indienen (uploaden in TenderNed) met uw aanmelding.

Als er in de kolom 'Wanneer' staat: Verificatie, dan betekent dit dat dit bewijsstuk pas hoeft te worden verstrekt zodra de Aanbestedende dienst daar om verzoekt. Dat is in beginsel pas in de verificatiefase en alleen bij de geselecteerde Gegadigde(n).

3.7. Verificatie

Na het bekend maken van de selectiebeslissing controleren we de gegevens in het UEA, van de Gegadigde(n) die is/zijn geselecteerd. Deze Gegadigde(n) wordt gevraagd om binnen vijf kalenderdagen na het verzoek de bovengenoemde bewijsstukken te overleggen.

Indien we voornemens zijn een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie) te selecteren, dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Wanneer een beroep op een onderaannemer wordt gedaan om aan Geschiktheidseisen te voldoen moet ook de betreffende onderaannemer deze bewijsstukken aanleveren.

De selectiebeslissing kan worden gewijzigd als de gegevens niet kloppen of de bewijsstukken te laat worden ingeleverd. In een dergelijke situatie kunnen we niet beoordelen of de Gegadigde die is geselecteerd, geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Aanbestedende dienst behoudt zich dan het recht voor om al dan niet een nieuwe selectiebeslissing te versturen.

4. Beoordeling en selectie

In de tweede fase van deze aanbesteding zal deze Opdracht worden gegund aan de inschrijver/gedagigde 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 Gunningsleidraad over de gunningsmethodiek.

In de eerste fase geldt het volgende:

De Gedagigde op wie geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en die voldoet aan de Geschiktheidseisen, komt voor selectie in aanmerking. Er worden maximaal 5 Gedagigden geselecteerd voor de tweede fase van deze Aanbesteding.

Indien er meer dan 5 Gedagigden zijn op wie geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en die voldoen aan de Geschiktheidseisen, dan worden die Gedagigden beoordeeld op grond van onderstaande Selectiecriteria.

4.1. Selectiecriteria

Selectiecriteria	
<p>In de bijlagen 1.1 en 1.2 treft u een overzicht van elementen van uw ervaring als onderneming(en) op basis waarvan de nadere selectie zal plaatsvinden.</p> <p>Bijlage 1.1 licht toe welke subcriteria er gehanteerd worden om de nadere selectie zoals in §4.2 van de Selectieleidraad uit te voeren. Met behulp van de bijlage 1.2 kunt u aangeven over welke aan de gestelde ervaring u in meer of mindere mate voldoet / beschikt.</p> <p><i>NB.</i> Bij verificatie controleert de aanbestedende dienst de door u verstrekte informatie door bij u de onderbouwing op te vragen. Bij verificatie controleert de aanbestedende dienst de door u verstrekte informatie door bij u de onderbouwing op te vragen. Deze is vormvrij maar dient overzichtelijk en overtuigend te zijn. Eventueel kan de Belastingdienst navraag doen bij door u opgegeven referenties. Indien dan blijkt dat u niet aan de gestelde ervaringseisen voldoet en/of u dat niet kunt aantonen en/of de verstrekte informatie onjuist blijkt te zijn komt u alsnog niet voor (definitieve) selectie in aanmerking. Het verstrekken van onjuiste informatie wordt gezien als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 lid 1 onder h Aanbestedingswet 2012.</p>	
Selectiecriteria: ervaring met/in	Maximaal aantal punten
Aantal interventies en ontwikkelprogramma's	25
Publieke sector	15
Inzetten kwalitatieve en/of kwantitatieve onderzoeken	20
(Aantal) Organisaties van een bepaalde omvang	35
Inzet Innovatie en technologie	25
Kwaliteit en continue verbetering	20
Totaal	140 punten

4.2. Beoordeling

Indien meer dan 5 geldige aanvragen ontvangen die voldoen aan de Uitsluitingsgronden (3.1) en Geschiktheidseisen (3.2) worden op basis van bovenstaand Selectiecriteria de Verzoeken tot deelneming beoordeeld.

De in bijlage 1.1 opgenomen beoordelingsaspecten zullen door meerdere beoordelaars worden beoordeeld teneinde de objectiviteit te waarborgen. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Mochten aspecten waar een inhoudelijke (waarde)oordeel over gegeven dient te worden onvoldoende duidelijk zijn, dan kan er een toelichtende vraag gesteld worden.

Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt vastgesteld.

5. Wijze van aanmelden en vormvereisten

5.1. Wijze van Aanmelden

Een Gegadigde kan zich aanmelden 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 aanmelding per perceel betrokken zijn in de hoedanigheid van:

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

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in combinatie aanmelden en voor dezelfde aanbesteding aanmelden als onderaannemer van een andere Gegadigde. 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 aanmeldingen die op deze onderneming betrekking hebben, terzijde.

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

5.1.1. Zelfstandig

Een Gegadigde kan zich zelfstandig aanmelden. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig aanmeldt 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 aanmelding doen. Als u zich aanmeldt in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de aanmelding 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.
- Het lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) dat de aanmelding indient voor het gehele samenwerkingsverband, zorgt tevens dat van elk lid een eigen ingevulde en ondertekende Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland is ingediend.
- 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 aanmelding.
- Door een aanmelding in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband:

- o dat de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is;
- o dat de in de aanmelding 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 aanmelding 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 gegadigde (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 gegadigde. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van gegadigde 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 gegadigde 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 gegadigde moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient gegadigde een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage 8) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat gegadigde (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 gegadigde (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 in te dienen. De gegadigde dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage 9) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat gegadigde (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 gegadigde 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 gegadigde 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 gegadigde 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 aanmelding doen in een

van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van de aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de aanmelding:

- zelfstandig en onafhankelijk van de andere gegadigde (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 gegadigden worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende gegadigden.

Deze melding is vormvrij. U kunt deze melding bijvoorbeeld opnemen in uw aanbiedingsbrief.

5.2. Vormvereisten

De aanmelding moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de aanmelding 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 aanmelding" aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de aanmelding moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in deze Selectieleidraad en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis TenderNed** voor het indienen van uw aanmelding, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw aanmelding 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 aanmelding.
- 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 verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een gegadigde die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de gegadigde de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving tot 45 dagen na de uitspraak in kort geding.
- Alle communicatie rondom en over de aanmelding en 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 aanmelding en inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door aan te melden gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

Een aanmelding 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 gegadigden 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 aanmeldingen en 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. gegadigde.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

De planning van de deze aanbesteding treft u op de TenderNed-omgeving aan. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De op TenderNed opgenomen planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van Verzoek tot deelneming aan te houden. Aanpassing worden via TenderNed bekend gemaakt.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing. Gedurende de wintertijd is dit Central European Time (CET, UTC+1). Gedurende de zomertijd is dit Central European Summer Time (CEST, UTC+2).

6.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële gegadigden 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 5 Format 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 gegadigde(n) 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 (laatste) 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 Gegadigden 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 aanmelding 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 Verzoeken tot deelneming

De digitale kluis wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de indientermijn geopend door twee medewerkers van de Aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat hoeveel Gegadigden een Verzoek tot deelneming hebben ingediend.

6.5. Beoordeling aanmeldingen

Voordat de beoordelingscommissie uw aanmelding inhoudelijk beoordeelt, beoordelen de inkoopdeskundigen eerst of uw aanmelding aan de vormvereisten voldoet, geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u als gegadigde aan de geschiktheidseisen voldoet.

Voor de beoordeling van de Verzoeken tot deelneming is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld bestaande uit medewerkers van de Aanbestedende dienst, waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd waaronder materie-, juridische- en inkoopdeskundigheid. Aanvullende informatie over de beoordelingscommissie wordt niet verstrekt.

Werkwijze beoordelingscommissie

Als er meer dan 5 gegadigden zijn wordt er op de selectiecriteria beoordeeld. De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelings sessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en indien van toepassing bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend.

Pas nadat de beoordeling gereed is, eindscore per gegadigde bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer er twee of meer Gegadigden op een gedeelde laatste plaats in de ranking staan en daardoor meer dan 5 partijen voor selectie in aanmerking (zouden) komen bepaalt het lot wie op de laatste plaats wordt geselecteerd. De betreffende Gegadigden 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 Gegadigden zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Selectiebeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke Gegadigden geselecteerd worden, worden alle Gegadigden gelijktijdig op de hoogte gebracht van de selectiebeslissing. U ontvangt de selectiebeslissing via TenderNed.

Indien een Gegadigde bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 10e Kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de selectiebeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

De genoemde termijn van 10 Kalenderdagen is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Gegadigde niet uiterlijk op de 10te Kalenderdag na verzending van de mededeling van de selectiebeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Gegadigde 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 Gegadigden op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding

Door het indienen van een Verzoek tot deelneming, doen Gegadigden uitdrukkelijk en onomkeerbaar afstand van hun recht tot het instellen van derdenverzet tegen of het instellen van een kort geding naar aanleiding van de uitspraak in de oorspronkelijke voorlopige voorziening.

Voorlopige en definitieve gunningsbeslissing

Nadat de bewijsmiddelen, zoals worden opgevraagd in de mededeling van voorlopige gunning bij de winnende gegadigde(n), door de aanbestedende dienst akkoord zijn bevonden, en er geen bezwaar is ingediend tegen de voorlopige gunningsbeslissing, is de Opdracht voor definitieve gunning gereed.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om niet tot definitieve gunning over te gaan. Indien de aanbestedende dienst besluit om tot definitieve gunning over te gaan zal zij de winnende gegadigde(n) een mededeling van de definitieve gunning toezenden via TenderNed.

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. 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. De aanbestedende dienst zal een gedegen afweging maken om de aanbestedingsprocedure al dan niet op te schorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) gegadigde 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 schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de aanbestedende dienst, 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 de aanbestedende dienst 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 de aanbestedende dienst, 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 de aanbestedende dienst.

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 de aanbestedende dienst 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 de aanbestedende dienst 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 de aanbestedende dienst 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 de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) Gegadigden 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 de aanbestedende dienst 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 de aanbestedende dienst 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 de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst 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 selecteren of gunnen

De aanbestedende dienst heeft het recht de Selectiefase niet af te ronden c.q. 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 Gegadigden 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.

7. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de format-Raamovereenkomst in bijlage 2 geleden de volgende begrippen.

In deze Selectieleidraad en de daarbij behorende Bijlagen worden begrippen en afkortingen gebruikt. In onderstaande tabel wordt aangegeven wat met de begrippen en afkortingen wordt verstaan.

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	IUC Belastingdienst
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in de Selectieleidraad.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband aanmelden op de aanbesteding. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is afzonderlijk verantwoordelijk voor de hele opdracht Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
Deelnemende organisatie	Organisatie(s), zoals opgenomen in de Bijlage bij de Selectieleidraad, die deelneemt/deelnemen aan deze aanbesteding.
Eisen	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Aanmelding/Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Gegadigde	Een ondernemer die heeft verzocht om een uitnodiging, of is uitgenodigd, om deel te nemen aan deze niet-openbare procedure.
Geschiktheidseisen	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de opdracht uit te voeren.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de gunningsbeslissing (fase 2).
Selectieleidraad	Het document op basis waarvan de Gegadigde een Aanmelding indient in het kader van de Europese aanbesteding. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
Kalenderdag	Aaneengesloten periode van 24 uren gerekend vanaf 0.00 uur tot en met 24.00 uur
Nadere overeenkomst	Een afzonderlijke Overeenkomst die in aanvulling op afwijking van de bepalingen van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gesloten.
Nota(^s) van inlichtingen	Nadere inlichtingen op de Selectieleidraad welke integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden of elke andere opdrachtgever ten behoeve waarvan deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Opdrachtnemer	De partij met wie deze Raamovereenkomst en/of Nadere overeenkomst(en) wordt aangegaan.
Raamovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht zijn vastgelegd.

Begrip	Betekenis
Selectie criterium	Een criterium dat de basis vormt voor de selectiebeslissing indien er te veel Verzoeken tot deelneming voldoen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.
UEA	Door u bij uw Verzoek tot deelneming in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens de digitale omgeving in Tenders als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en van toepassing verklaarde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Verzoek tot deelneming	Een door Gegadigde op basis van de Aanbestedingsstukken in deze aanbesteding ingediend document.
Vormvereisten	Vormvereisten waar het verzoek tot deelneming aan moet voldoen.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.