



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Beschrijvend document

Openbare Europese aanbesteding

Kwalitatief onderzoek

Ten behoeve van Justis

Kenmerk : JUS-KTOKWALITA-23
Datum : 1-5-2024
Versienummer : 1.0

INLEIDING

Hartelijk dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding 'Kwalitatief onderzoek'. In dit Beschrijvend document vindt u alle informatie, zoals de procedure, eisen en voorwaarden, die u nodig heeft voor het inschrijven op deze Opdracht.

Aanbesteder en de Opdracht

Het Inkoop Uitvoeringscentrum DJI (IUC DJI) zoekt namens Justis, hierna Aanbestedende dienst genoemd, een partner die zorgt voor het samen met Justis opzetten en uitvoeren van Kwalitatief klantonderzoek.

Leeswijzer

Wij vragen u zich te verdiepen in dit Beschrijvend document inclusief alle bijlagen en formulieren. Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Wie zijn wij?
- Wat willen wij?
- Waar moet u aan voldoen?
- Wat biedt u ons?
- Hoe schrijft u in?

Uw contactpersoon

Robin Huël, adviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI begeleidt deze aanbesteding en is uw contactpersoon. Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met Robin Huël via de berichtenmodule in TenderNed.

Met vriendelijke groet,
Het projectteam 'Kwalitatief onderzoek'

Inhoud

1. DEELNEMER	7
1.1 JUSTIS	7
1.2 AFDELING CENTRAAL ORGAAN VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG (COVOG)	7
1.2.1 Verklaring omtrent het Gedrag (VOG)	7
1.2.2 Gedragsverklaring aanbesteding	8
1.3 AFDELING VERLENING EN TOETSING (V&T)	8
1.3.1 Naamswijziging	8
1.3.2 Wet Particuliere Beveiliging en Recherchebureaus (WPBR)	8
1.3.3 Toetsing buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA)	8
1.3.4 Wet Wapens en Munitie (WWM)	8
1.3.5 Bevoegdheden voor bijzondere opsporingsdienst (BOD)	8
1.4 AFDELING LANDELIJK BUREAU BIBOB	8
1.4.1 Advies en voorlichting Bibob	8
1.5 AFDELING TRACK	8
1.5.1 Garantstellingsregeling curatoren (GSR)	9
2. DE OPDRACHTBESCHRIJVING	10
2.1 DE ACHTERGROND VAN DE OPDRACHT	10
2.1.1 Toelichting huidige situatie	10
2.2 DE OPDRACHT	11
2.2.1 De scope van de aanbesteding	11
2.2.2 Buiten de scope van de aanbesteding	11
2.2.3 De geraamde en maximale waarde	11
2.2.4 Voorbehoud	12
2.2.5 Het Programma van Eisen	12
2.2.6 De opdrachtvoorwaarden	12
2.3 SAMENVOEGING	12
3. DE OVEREENKOMST	13
3.1 INKOOPVOORWAARDEN	13
3.2 DUUR OVEREENKOMST	13
3.3 DE VERWERKERSOVEREENKOMST	13
4. EISEN AAN DE INSCHRIJVER	14
4.1 INVULLING FORMULIEREN EN RECHTSGELDIGE ONDERTEKENING	14
4.2 INSCHRIJVINGSVORMEN	14
4.3 DE UITSLUITINGSGRONDEN	14
4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	14
4.3.2 Inschrijfformulier en akkoordverklaring	15
4.4 DE GESCHIKTHEIDSEISEN	15
4.4.1 Beroepsbevoegdheid	15
4.4.2 Financiële en economische draagkracht	15
4.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid	16
4.4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem	16
5. DE GUNNINGSCRITERIA	17
5.1 GUNNINGSMETHODIEK	17
5.1.1 Subgunningscriterium kwaliteit	17
5.1.2 Subgunningscriterium prijs	17
5.2 DE UITKOMST	18
5.2.1 De totaalscore	18
5.2.2 Gelijke uitkomst	18

6. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	19
6.1 AANBESTEDEN EN COMMUNICATIE VIA TENDER NED	19
6.2 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	19
6.3 DE INFORMATIEFASE	19
6.3.1 <i>Vragen stellen en de Nota van Inlichtingen</i>	19
6.3.2 <i>Melden (vermeende) tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden</i>	20
6.4 DE INSCHRIJVINGSFASE	20
6.4.1 <i>Gestanddoeningstermijn</i>	20
6.4.2 <i>Voertaal</i>	20
6.4.3 <i>Overige inschrijvingsvoorwaarden</i>	20
6.4.4 <i>Sluitingstermijn inschrijven</i>	20
6.4.5 <i>Openen Inschrijvingen</i>	20
6.5 DE BEOORDELINGSFASE	20
6.5.1 <i>Stap 1: Beoordeling op volledigheid en geldigheid</i>	20
6.5.2 <i>Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen</i>	21
6.5.3 <i>Stap 3: Inhoudelijke beoordeling Inschrijvingen</i>	21
6.6 DE GUNNINGSFASE	21
6.6.1 <i>Voornemen tot gunning</i>	21
6.6.2 <i>Standstill-termijn</i>	21
6.6.3 <i>Verificatie</i>	21
6.6.4 <i>Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst</i>	21
6.7 OVERIGE (JURIDISCHE) PROCEDURELE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN	21
6.7.1 <i>Artikel 2.81 AW</i>	21
6.7.2 <i>Sanctiepakket Rusland</i>	21
6.7.3 <i>Stoppen van de aanbesteding</i>	22
6.7.4 <i>Uitbesteding</i>	22
6.7.5 <i>Tenderkostenvergoeding</i>	22
6.7.6 <i>Klachtenprocedure</i>	22

Overzicht bijlagen en formulieren

Bijlagen

Alle bijlagen zijn genummerd.

1. Programma van Eisen
2. Programma van Wensen
3. Checklist Inschrijving
4. Uitleg inschrijvingsvormen en invulling bijlagen
5. Concept Overeenkomst
6. Inkoopvoorwaarden ARVODI-2018
7. Concept Verwerkersovereenkomst
8. Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid
9. Gedragscode en integriteit Rijk
10. Verklaring van geheimhouding
11. Aanvraagformulier VOG
12. BIO
13. Factsheet Justis maatwerk
14. Verslag marktconsultatie

Formulieren

Alle formulieren die ingevuld ingediend moeten worden zijn geletterd.

- A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- B. Inschrijvingsformulier en akkoordverklaring
- C. Specificatie referentieopdracht
- D. Prijzenblad

Definities

In aanvulling op/in afwijking van de Aanbestedingswet 2012 en ARVODI-2018 gelden de volgende begrippen. Deze begrippen zijn in het document aangeduid met een hoofdletter.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden, meer specifiek de deelnemer in hoofdstuk 1 van dit Beschrijvend document, Justis.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012 zoals gewijzigd in Stb. 30 juni 2016, 241. Ook wel Aw 2012 of Aw genoemd.
Beschrijvend document	Dit document.
Inschrijving	De offerte en/of geheel aan documenten zoals ingediend door een inschrijver in het kader van deze aanbesteding.
Iteratief	Bij een iteratieve aanpak ga je stapje voor stapje verder en gebruik je voortschrijdend inzicht in de volgende fase.
Kwalitatief onderzoek	Met kwalitatief onderzoek verzamel en analyseer je kleine hoeveelheden beschrijvende, subjectieve informatie (tekst, video, audio) in plaats van cijfers. Je onderzoekt meningen, gezichtspunten en eigenschappen in plaats van harde cijfers die je kunt presenteren in een grafiek of een diagram
Kwantitatief onderzoek	Bij kwantitatief onderzoek verzamel en analyseer je numerieke data. Aan de hand van dit type onderzoek kun je voorspellingen doen, causale relaties achterhalen en resultaten generaliseren naar grotere populaties.
Nota(s) van Inlichtingen	Het/de document(en) met door potentiële inschrijvers gestelde vragen over de aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsstukken en door de Aanbestedende dienst geanonimiseerde antwoorden op deze vragen.
Ontwerpend onderzoek	Ontwerpend onderzoek is een innovatieve onderzoeksaanpak waarbij je zo vroeg mogelijk in het onderzoeksproces 1 of meer ontwerpen (prototypes) maakt, test en aanpast bij de gebruiker. Tijdens een ontwerpend onderzoekstraject kun je het prototype steeds verder - iteratief - aanscherpen, aan de hand van de inzichten die je ophaalt bij gebruiker en stakeholders. Het ontwerp kun je zien als een hulpmiddel om gestructureerd te denken en te handelen en zo inzichten te verzamelen.
Opdracht	Het op basis van de Overeenkomst uitvoeren van de diensten, zoals beschreven in dit Beschrijvend document.
Raamovereenkomst	De verbintenis die als resultaat van deze aanbesteding met één Opdrachtnemer wordt afgesloten voor dit onderwerp, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Programma van Eisen	De eisen die door Aanbestedende dienst aan de (uitvoering van de) Opdracht zijn gesteld.
Programma van Wensen	De kwalitatieve criteria/wensen die door Aanbestedende dienst aan de Opdracht worden gesteld. Inschrijver wordt hierop beoordeeld.
Usabilitymethodieken	Opdrachtnemer is in staat om eyetracking onderzoek in te zetten, of andere methoden voor gebruikersonderzoek, zowel bij offline als online onderzoek.
Validerend onderzoek	Bij validerend onderzoek test je een bestaand ontwerp of prototype bij de gebruiker met de vraag: werkt dit zoals we het bedoelen.
Verkenkend onderzoek	Verkenkend, of exploratief onderzoek wordt uitgevoerd om een probleem te onderzoeken dat niet duidelijk is afgebakend, te weinig is onderzocht of waarover weinig informatie bestaat. Het gaat bij dit onderzoek niet om het verzamelen van definitieve resultaten maar inzichten die de basis kunnen vormen voor verder onderzoek.
Verwerkersovereenkomst	Een aparte overeenkomst waarin afspraken staan over de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer.

WIE ZIJN WIJ?

1. Deelnemer

In dit hoofdstuk is de organisatie omschreven die deelneemt aan deze aanbesteding. Een deelnemer is een organisatie (onderdeel) van de Aanbestedende dienst die gebruik gaat maken van de Overeenkomst.

1.1 Justis

Screeningsautoriteit Justis beoordeelt de betrouwbaarheid van personen en organisaties ter bevordering van een veilige en rechtvaardige samenleving.

Als overheidsorganisatie screent Justis op terreinen waarvan de politiek en samenleving vinden dat betrouwbaarheid belangrijk is en waar Justis toegang heeft tot unieke informatie die alleen voor de overheid beschikbaar is. Daar waar het bedrijfsleven screent, wil Justis dat dit betrouwbaar gebeurt en daarom screent ze deze organisaties ook.

Justis draagt bij aan de rechtsstaat, aangezien de rechtsstaat alleen goed kan functioneren als de betrouwbaarheid en veiligheid zijn gewaarborgd. Bij het screenen van personen en organisaties stelt Justis de principes van de rechtsstaat centraal. Onafhankelijk en met oog voor privacy weegt Justis, vanuit een wettelijke basis, de belangen van het individu af tegen de belangen van de samenleving.

Justis ziet zichzelf als een ambitieuze uitvoeringsorganisatie die haar taken zorgvuldig en betrouwbaar uitvoert en daarnaast gericht is op mogelijkheden om te verbeteren. Justis werkt vanuit het perspectief van de burger en vanuit het bewustzijn dat haar beslissingen diep kunnen ingrijpen in de levens van mensen. Meer informatie over Justis kunt u vinden via www.justis.nl.

Ambities

Justis screent integer en met oog voor de samenleving en besteedt veel aandacht aan de kwaliteit van zijn producten, zoals de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en het Bibob-advies. Daartoe investeert Justis niet alleen in zijn medewerkers, maar ook in moderne informatie- en communicatietechnologie en in samenwerking met ketenpartners. Die investering in kwaliteit heeft er onder meer toe geleid dat Justis is gecertificeerd conform de ISO-9001 normering.

Excellente dienstverlening

Justis streeft daarnaast naar excellente dienstverlening: de behoeften van de klant (intern en extern) in kaart hebben, en hier zo goed en efficiënt mogelijk aan tegemoet komen. Om dat waar te kunnen (blijven) maken, voert Justis regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit. De uitkomsten van deze onderzoeken leiden altijd tot concrete verbetertrajecten.

Het klantcontactcentrum van Justis beantwoordt klantvragen over alle producten van Justis. Maandelijks gaat het om circa 12.000 – 14.000 telefoongesprekken en 2.000 – 2.500 vragen via de mail van burgers, bedrijven, professionals en ketenpartners. Het klantcontactcentrum monitort de kwaliteit van de dienstverlening en deelt signalen met de organisatie, om zo de dienstverlening te kunnen verbeteren.

1.2 Afdeling Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG)

1.2.1 Verklaring omtrent het Gedrag (VOG)

De afdeling COVOG screent burgers en bedrijven die een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) nodig hebben. De VOG maakt het mogelijk om aan derden een integriteitsverklaring te kunnen overleggen. Voor een nieuwe baan is bijvoorbeeld vaak een VOG nodig. In sommige branches is dit zelfs wettelijk verplicht. Justis beoordeelt op basis van een screeningsprofiel of er strafbare feiten zijn die een belemmering vormen voor de functie of het doel waarvoor de VOG is aangevraagd. Sommige strafbare feiten vormen een bezwaar voor de ene baan of stage, maar voor de andere niet. Een snelheidsovertreding kan bijvoorbeeld relevant zijn als de aanvrager taxichauffeur wil worden, maar niet voor de functie van baliemedewerker bij een bank.

Justis weegt hierbij zorgvuldig verschillende belangen af, zoals wat weegt zwaarder: het belang van de aanvrager bij het krijgen van de VOG of het risico voor de samenleving als de VOG wordt afgegeven?

Tot slot beslist Justis namens de minister voor Rechtsbescherming of de aanvrager een VOG krijgt.

1.2.2 *Gedragsverklaring aanbesteding*

Veel overheidsopdrachten moeten worden aanbesteed op grond van Europese aanbestedingsregels. Een aanbestedende dienst kan van de inschrijver een gedragsverklaring aanbesteden vragen, een GVA. Deze toont aan dat er geen bezwaren zijn voor een natuurlijk persoon of rechtspersoon om zich in te schrijven voor een overheidsopdracht, speciale-sectoropdracht, concessieovereenkomst voor openbare werken of prijsvraag. Justis verstrekt de GVA namens de minister van Justitie en Veiligheid.

1.3 **Afdeling Verlening en Toetsing (V&T)**

1.3.1 *Naamswijziging*

Als iemand een andere achternaam krijgt, noemen we dat geslachtsnaamswijziging. Voor zo'n wijziging bestaan wettelijke regels. Een aanvraag voor een wijziging van een achternaam wordt door Justis afgehandeld. De voorwaarden voor wijziging van een achternaam staan in het Besluit geslachtsnaamswijziging. Justis toetst en beslist namens de minister voor Rechtsbescherming of de achternaam mag worden gewijzigd.

1.3.2 *Wet Particuliere Beveiliging en Recherchebureaus (WPBR)*

Particuliere beveiligingsorganisaties bewaken de veiligheid van personen en spullen en bewaken de orde en rust op terreinen en in gebouwen. Recherchebureaus doen onderzoek in opdracht van particulieren en bedrijven. Justis screent de leidinggevenden van beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Justis beoordeelt of de uniformen van de beveiligers aan de regels voldoen en Justis verleent de vergunning voor particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

1.3.3 *Toetsing buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA)*

Een BOA is een ambtenaar met een specifieke opsporingsbevoegdheid. BOA's mogen verdachten aanhouden, iemands identiteit controleren, processen verbaal opmaken en boetes uitschrijven. Justis kijkt aan de hand van meegestuurde bewijzen van bekwaamheid en de Verklaring Omtrent het Gedrag NP of VOG politiegegevens of de BOA bekwaam en betrouwbaar is. Justis besluit hierover namens de minister van Justitie en Veiligheid.

1.3.4 *Wet Wapens en Munitie (WWM)*

In Nederland mag je geen wapen hebben. Er zijn uitzonderingen op dit wapenverbod. Iemand kan bijvoorbeeld een ontheffing krijgen voor een wapen om historische veldslagen na te spelen. Een ontheffing kan alleen gegeven worden als er aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Justis toetst of een ontheffing gegeven kan worden.

1.3.5 *Bevoegdheden voor bijzondere opsporingsdienst (BOD)*

Een BOD is verantwoordelijk voor de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde op een specifiek beleidsterrein. Bijvoorbeeld om fraude en witwassen, mensenhandel, illegale dierenhandel en milieucriminaliteit te bestrijden. Dit doet een BOD in opdracht van het Functioneel Parket, onderdeel van het Openbaar Ministerie. Justis kan opsporingsambtenaren van de BOD'en opsporingsbevoegdheden toekennen. Door medewerkers van een bijzondere opsporingsdienst opsporingsbevoegdheden te geven, helpt Justis criminele activiteiten op het spoor te komen.

1.4 **Afdeling Landelijk Bureau Bibob**

1.4.1 *Advies en voorlichting Bibob*

De Wet Bibob is een (preventief) bestuursrechtelijk instrument. Als er een ernstig gevaar dreigt dat bijvoorbeeld een vergunning wordt misbruikt, kan de bevoegde overheidsinstantie de aanvraag weigeren of de afgegeven vergunning intrekken. Zo wordt voorkomen dat de overheid criminele activiteiten faciliteert en wordt bovendien de concurrentiepositie van bonafide ondernemers beschermd. Om de mate van gevaar te bepalen, kan de overheidsinstantie een advies aanvragen bij het Landelijk Bureau Bibob (LBB) van Justis. Overheden kunnen het Landelijk Bureau Bibob vragen onderzoek te doen en een advies te verlenen over de vraag of er een risico is op crimineel misbruik. Daarnaast geeft het LBB voorlichting over (de toepassing van) de Wet Bibob.

1.5 **Afdeling TRACK**

Controle op rechtspersonen (COR)

Justis (afdeling TRACK) voert de Wet controle op rechtspersonen uit. Het doel van deze wet is het voorkomen en bestrijden van misbruik door bedrijven (rechtspersonen dus B.V.'s, N.V.'s,

stichtingen, verenigingen en coöperaties). Denk aan bedrijven die meewerken aan – of worden gebruikt voor – fraude, witwassen, drugshandel of milieucriminaliteit.

Justis toetst hiervoor doorlopend de integriteit van een rechtspersoon en die van bestuurders en andere betrokken personen en bedrijven. Het netwerk rondom de rechtspersoon wordt inzichtelijk gemaakt en er wordt onderzocht of er een risico bestaat op misbruik van de rechtspersoon. Is dit het geval, dan geeft Justis een risicomelding en/of netwerktekening af aan de daarvoor aangewezen partners. Door de regelmatige toetsing op misbruik van rechtspersonen en het verstrekken van risicosignalen wordt financieel-economische criminaliteit aangepakt.

1.5.1 Garantstellingsregeling curatoren (GSR)

Met de garantstellingsregeling curatoren helpen we curatoren bij hun onderzoek naar onbehoorlijk bestuur bij faillissementen. Zo komen we op voor de rechten van schuldeisers.

WAT WILLEN WIJ?

2. De opdrachtbeschrijving

Justis stelt bij het screenen de mens centraal en wil daarom de klant betrekken bij het verbeteren van de dienstverlening. Sinds 2019 verbetert Justis Iteratief de dienstverlening, op basis van doorlopend Kwantitatief en ad-hoc Kwalitatief klantonderzoek. Justis ziet de waarde van Kwalitatief klantonderzoek en wil bestaande klantsignalen hiermee structureel aanvullen.

Justis zoekt een Opdrachtnemer die op basis van de onderzoeksvraag een passend type onderzoek in kan zetten. Justis wil onder meer de volgende methoden in kunnen zetten:

- Verkennend onderzoek (diepte interviews, focusgroepen, in context onderzoek);
- Validerend onderzoek (UX-testing, prototype en concept testing, expert review en testen van brieven of andere contactpunten).

Bovendien wil Justis dat het onderzoeksbureau in staat is om 'ontwerpende onderzoeksmethoden' in te zetten. Dat betekent dat het bureau in staat is om de input van klanten en stakeholders te gebruiken voor het volgende:

- Ideeën en prototypes creëren en Iteratief testen bij de klant (in designsprints of kortere co-creatiesessies);
- Persona's, klantreizen, serviceblueprints of delen ervan in kaart brengen.

Het kan bij ontwerpende onderzoeksmethoden gaan om ondersteunend onderzoek bij verbetervoorstellen voor één van de 7 reeds door Justis in kaart gebrachte klantreizen of om het in kaart brengen van een gehele klantreis, zie ook paragraaf 2.1.1. voor een toelichting op de huidige situatie. Hierbij kan Justis op zoek zijn naar de klantervaring van een specifieke doelgroep of specifiek contactpunt. Bijvoorbeeld: usability onderzoek van een onderdeel van de digitale dienstverlening, waarbij Justis minder digitaal vaardigen of laaggeletterden expliciet meeneemt in het onderzoek.

De ene keer wil Justis misschien op basis van bestaande inzichten met het bureau snel en Iteratief een prototype kunnen ontwikkelen en testen. Een andere keer zal het nodig zijn om exploratief behoeften in kaart te brengen en op basis daarvan concepten te ontwikkelen. Ook kan het voorkomen dat Justis zelf al prototypes, brieven of communicatiemiddelen heeft ontwikkeld die Justis met de hulp van het onderzoeksbureau laagdrempelig wil kunnen testen bij een specifieke doelgroep.

Justis verwacht via deze Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor Kwalitatief onderzoek meer effectiviteit en efficiëntie te bereiken. Een vaste onderzoekspartij zal Justis steeds beter kennen en ook steeds beter in staat zijn om verbanden te leggen tussen de uitkomsten van de verschillende onderzoeken.

2.1 De achtergrond van de Opdracht

2.1.1 Toelichting huidige situatie

In 2019 is Justis gestart met het doorlopend kwantitatief meten van de klanttevredenheid. Daarnaast heeft Justis meerdere kwalitatieve onderzoeken laten uitvoeren. Justis bracht op basis van tientallen diepte-interviews klantreizen in kaart voor 7 belangrijke producten. Voor een aantal van deze klantreizen liet Justis aanvullend kwalitatief gebruikersonderzoek uitvoeren. Deze eerder gedane onderzoeken kunnen worden ingezien en gebruikt worden door Opdrachtnemer. Justis bracht de volgende klantreizen eerder in kaart:

- Ik wil een VOG aanvragen;
- Ik wil mijn naam wijzigen of die van mijn kind;
- Ik wil een WPBR vergunning (beveiliging en recherche);
- Ik wil een BOA aanvraag doen;
- Ik wil een ontheffing Wet wapens en munitie;

- Ik wil een Bibob aanvraag doen;
- Ik wil als curator garantstelling van de overheid.

Klantreizen die nog niet in kaart zijn gebracht zijn 'overkoepelende' en interne klantreizen zoals:

- Ik wil als klant van Justis een klacht indienen;
- Ik heb als medewerker een verbetervoorstel.

De komende jaren werkt Justis aan het in beeld brengen van het totale klantreisframework en micro- en macrojourneys.

Justis is eind 2023 van start gegaan met een tijdelijk service verbeter team ter verbetering van de dienstverlening. Dit team gaat er de komende twee jaar voor zorgen dat de organisatie grip krijgt op de klantsignalen per klantreis. Op basis van de signalen zet het team verbeteringen in gang. Het gaat hierbij om signalen vanuit verschillende bronnen: tevredenheidsmetingen, feedbackmetingen, klachten en interne signalen. Bij het ontwerpen van verbeteringen werkt het team nauw samen met de inhoudelijk eigenaren van het product.

Opdrachtnemer zal het Kwalitatief, Ontwerpend onderzoek in samenwerking met dit (tijdelijke) team doen. Justis wil een duurzaam vervolg geven aan dit service verbeter team, bijvoorbeeld door een nieuwe afdeling op te zetten. Zo wil Justis ervoor zorgen dat ook in de toekomst klantsignalen en onderzoeksinzichten effectief kunnen worden vertaald naar concrete, gevalideerde oplossingen, als onderdeel van de klantreis of het klantreisframework.

2.2 De Opdracht

2.2.1 De scope van de aanbesteding

Binnen de scope van deze opdracht vallen alle **Kwalitatieve** klantonderzoeken - inclusief Iteratief, Ontwerpend onderzoek in de vorm van ontwikkelde en geteste prototypes en het analyseren en interpreteren van kwantitatieve gegevens ter ondersteuning van kwalitatieve onderzoeksmethoden.

Justis wil jaarlijks 1 tot 2 keer diepgaand Kwalitatief onderzoek laten doen om klantreizen te verbeteren en 2 tot 4 keer gebruikerstests uitvoeren van bestaande middelen of prototypes.

Het onderzoek dient om klantreizen te 'herijken' ofwel Iteratief te verbeteren of om de dienstverlening over alle klantreizen heen te verbeteren, bijvoorbeeld als het gaat om een service design-ingreep die meerdere klantreizen verbetert.

De klantreizen VOG en naamswijziging zorgen voor veel klantcontact en klachten. Voornamelijk voor deze 2 klantreizen wil Justis de komende tijd deze onderzoeken, verbeteringen ontwikkelen en testen. Daarnaast wil Justis de overige, hierboven opgesomde klantreizen in paragraaf 2.1.1. verbeteren.

Een volledig onderzoekstraject bestaat uit de volgende fasen:

1. Voorbereiding;
2. Uitvoering;
3. Oplevering en rapportage.

2.2.2 Buiten de scope van de aanbesteding

Buiten de scope van deze aanbesteding valt het doen van Kwantitatief onderzoek.

2.2.3 De geraamde en maximale waarde

De geraamde waarde voor deze Opdracht en daarmee de af te sluiten Overeenkomst is vastgesteld op een bedrag van €640.000,-.

De maximale afname voor deze Opdracht is vastgesteld op 150% van de geraamde waarde, dit is een bedrag van €960.000,-. Voor deze maximale afname van 150% is gekozen omdat vooraf niet te bepalen is wat de exacte afname gaat zijn en om eventuele prijsstijgingen op te vangen. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van één

maand indien de maximale omvang is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking wordt overschreden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

2.2.4 Voorbehoud

Bij de voorbereiding van deze aanbesteding is alles in het werk gesteld om zo veel mogelijk informatie te verzamelen over de verwachte omvang van de Opdracht. Ondanks dat geldt dat de genoemde aantallen indicatief zijn en uitgaan van een geprognosticeerde omvang. De Aanbestedende dienst kan niet exact voorspellen hoe de organisatie(s) zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelt. Organisatorische, maatschappelijke en/of politieke ontwikkelingen kunnen invloed hebben op de omvang van deze Opdracht. De daadwerkelijke afname kan in werkelijkheid dus lager of hoger zijn dan de geraamde waarde, maar nooit meer dan de maximale waarde van €960.000,-. Er geldt dan ook geen afnameverplichting, afnamegarantie of omzetgarantie. Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname door Deelnemers kan afwijken van de geprognosticeerde omvang. U kunt geen rechten ontleen aan genoemde aantallen. Aanbestedende dienst verwacht daarom een flexibele opstelling voor de uitvoering van de Opdracht.

2.2.5 Het Programma van Eisen

In bijlage 1 'Programma van Eisen' staan de eisen van de (uitvoering van de) Opdracht. Met het ondertekenen van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' accepteert u het gehele Programma van Eisen.

2.2.6 De opdrachtvoorwaarden

Social return

Het rijk wil personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt weer aan het werk te krijgen. Onze Opdrachtnemers zijn hierbij belangrijke partners. Wij vragen u dan ook een deel van de opdrachtwaarde aan deze initiatieven te besteden. Binnen deze aanbesteding wordt hier invulling aan gegeven door middel van een aantal eisen, deze zijn terug te vinden in bijlage 1 'Programma van Eisen' in paragraaf 8.1.

2.3 Samenvoeging

Samenvoeging

De Aanbestedende dienst heeft weloverwogen besloten om de Opdracht als één geheel in de markt te zetten. Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is er geen sprake van samenvoeging van Opdrachten maar van één Opdracht. Het betreft één soort dienstverlening, namelijk het uitvoeren van kwalitatieve onderzoeken. De dienstverlening is geschikt voor het MKB.

3. De Overeenkomst

Op de uitvoering van de diensten is de toegevoegde Concept Raamovereenkomst, eventueel gewijzigd in de Nota van Inlichtingen, van toepassing. Zie hiervoor bijlage 5 'Concept Raamovereenkomst'. Het betreft een raamovereenkomst, waarbij het doel niet de uitvoering van een opdracht is, maar de vastlegging van de voorwaarden voor de gedurende een bepaalde periode toekomstige te plaatsen opdrachten door middel van een aanvraag.

3.1 Inkoopvoorwaarden

Op de bijgevoegde Concept Raamovereenkomst zijn de rijksbreed vastgestelde ARVODI-2018 inkoopvoorwaarden van toepassing, voor zover daar niet in de Overeenkomst van wordt afgeweken. De inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 6 'ARVODI-2018' toegevoegd. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtnemer zijn uitgesloten.

3.2 Duur Overeenkomst

De Overeenkomst heeft een looptijd van 4 jaren en de beoogde startdatum is 1 september 2024. De Overeenkomst heeft geen verlengingsopties.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing, een klacht wordt ingediend en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft de Aanbestedende dienst het recht de Overeenkomst op een later tijdstip te starten.

3.3 De Verwerkersovereenkomst

De Verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de Overeenkomst. De inschrijver waarmee de Aanbestedende dienst een Overeenkomst afsluit, dient bijlage 7 'Concept Verwerkersovereenkomst' voor gunning in te vullen en te ondertekenen. Door ondertekening van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' gaat u akkoord met de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen afspraken over de verwerking van persoonsgegevens. Maakt de Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de Opdracht gebruik van een of meerdere onderaannemers die (een gedeelte van) de persoonsgegevens verwerken dan sluiten ook zij met de Aanbestedende dienst een eenzelfde Verwerkersovereenkomst.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

4. Eisen aan de inschrijver

In dit hoofdstuk zijn de voorwaarden opgenomen waar een inschrijver aan moet voldoen: de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen. Ook is opgesomd welke inschrijfvormen er zijn om te kunnen voldoen aan de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

4.1 Invulling formulieren en rechtsgeldige ondertekening

In dit hoofdstuk is onder andere uitgewerkt welke formulieren u dient in te vullen en te overleggen. In bijlage 4 'Uitleg inschrijvingsvorm en invulling bijlagen' staat meer uitleg.

Indien er gevraagd wordt om rechtsgeldige ondertekening, dan houdt dit het volgende in: de Inschrijving is ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van inschrijver. Dit is de natuurlijke persoon die als bevoegd geregistreerd staat in het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Dit kan ook een gezamenlijke bevoegdheid zijn. Let op dat in dit geval beide personen de Inschrijving ondertekenen. Vindt ondertekening plaats door een niet bevoegd geregistreerd persoon, dan voegt u bij uw Inschrijving (een kopie van) de volmacht toe. Deze volmacht is ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger (met ondertekeningsbevoegdheid) conform het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Naast een originele handgeschreven, ingescande handtekening is ook een de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek toegestaan. De Inschrijving is alleen geldig als deze is ondertekend door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van inschrijver.

4.2 Inschrijvingsvormen

Om aan al het gestelde in deze aanbesteding te kunnen voldoen, kunt u op basis van verschillende inschrijvingsvormen/handelsrelaties een Inschrijving indienen:

- Zelfstandig, zonder onderaanneming;
- Zelfstandig, met onderaanneming;
- Samenwerkingsverband, zonder onderaanneming;
- Samenwerkingsverband, met onderaanneming.

U kunt zich voor de Opdracht slechts eenmaal inschrijven: óf zelfstandig, óf als onderdeel van een samenwerkingsverband. Als onderaannemer is het overigens wel toegestaan om aan meerdere inschrijvingen deel te nemen.

Mocht u inschrijven op basis van een van voornoemde inschrijvingsvormen, dan kunt u gebruik maken van bijlage 4 'Uitleg inschrijvingsvorm en invulling bijlagen'. In dit document is uitgewerkt hoe én met welke bijlagen u zich in dit geval kan inschrijven voor deze Opdracht.

4.3 De uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden zijn bedoeld om niet-integere bedrijven uit te sluiten. Hiervoor gebruiken we twee formulieren: formulier A 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring'. Hieronder is uitgelegd wat er van u verwacht wordt.

4.3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna UEA genoemd) wordt gebruikt voor de verificatie van de uitsluitingsgronden. U dient formulier A in te vullen en bij Inschrijving in te dienen. U verklaart daardoor dat de betreffende uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn.

Het invullen van het UEA

U dient in het UEA antwoord te geven op alle gestelde vragen. Het onjuist of onvolledig invullen of het niet indienen van het UEA kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan desondanks een inschrijver toch toelaten tot deze procedure, indien de inschrijver, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, zijn betrouwbaarheid voldoende kan aantonen. U hoeft het UEA niet te ondertekenen. De ondertekening van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' geldt als ondertekening van het UEA.

Schrijft u als samenwerkingsverband in? Of doet u beroep op een derde om te voldoen aan een geschiktheidseis? Dan moeten de andere leden van het samenwerkingsverband (dus niet de

penvoerder) en/of de derde(n) het UEA wel rechtsgeldig ondertekenen. Zie voor meer informatie: Hoe vul ik het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in? | TenderNed

Direct contact bij eventuele wijzigingen

Indien na Inschrijving of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wijzigingen zijn waardoor er toch uitsluitingsgronden op u of uw organisatie van toepassing zijn, meldt u dit dan direct aan de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de inschrijver of de Opdrachtnemer alsnog uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding of aan de uitvoering van de Opdracht / Overeenkomst, tenzij er sprake is van een bagatel. Reeds gemaakte afspraken kunnen worden geannuleerd zonder rechtsgevolgen voor de Aanbestedende dienst. Dit geldt ook wanneer u inschrijft in een samenwerkingsverband of u maakt gebruik van een derde of onderaannemer. Tot slot mag de Aanbestedende dienst vervanging van een onderaannemer verlangen.

Te overleggen bewijsstukken

Indien de Opdracht wordt gegund, dient inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan te kunnen tonen dat de gevraagde uitsluitingsgronden daadwerkelijk niet van toepassing zijn op zichzelf. Bij verificatie dient u op verzoek de volgende bewijsstukken te overleggen:

- Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar gerekend vanaf de uiterste inschrijftermijn, te verkrijgen bij Justis);
- Verklaring belastingdienst (niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de uiterste inschrijftermijn, te verkrijgen bij de Belastingdienst).

De aanvraag van de gedragsverklaring neemt ongeveer acht weken en de verklaring belastingdienst ongeveer twee weken in beslag. Vraag deze verklaringen dus tijdig aan.

4.3.2 Inschrijfformulier en akkoordverklaring

Formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' wordt gebruikt om in meer detail inzage te krijgen in de wijze waarop u op deze Opdracht inschrijft, bijvoorbeeld met welke handelsrelatie(s). Daarom dient u bij Inschrijving formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen en toe te voegen bij uw Inschrijving. Daarnaast dient dit formulier rechtsgeldig ondertekent te zijn waardoor u laat zien dat u akkoord gaat met al het gestelde in deze aanbesteding. De ondertekening van formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' geldt als ondertekening van uw gehele Inschrijving.

4.4 De geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om te toetsen of u daadwerkelijk geschikt bent om de Opdracht uit te voeren. In het UEA worden deze ook wel selectiecriteria genoemd. Als u niet voldoet aan (een van) de geschiktheidseisen, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Om te voldoen aan de geschiktheidseisen kunt u een beroep doen op (een) derde(n). Indien de Opdracht wordt gegund, dient inschrijver aan de hand van bewijsmiddelen aan te kunnen tonen dat de derde(n) voldoe(t)(n) aan de betreffende geschiktheidseis(en).

4.4.1 Beroepsbevoegdheid

U verklaart door het invullen van het UEA (formulier A) dat u bent ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar u bent gevestigd. De Aanbestedende dienst verifieert dit op basis van een uittreksel uit het handelsregister. Indien u als Inschrijver gevestigd bent in het buitenland, dient u via bewijs aan te tonen dat wordt voldaan aan bovenvermelde geschiktheidseis. Dit kan bijvoorbeeld door het aanleveren van een kopie van het uittreksel van het land waar u bent gevestigd.

4.4.2 Financiële en economische draagkracht

U verklaart, indien u controleplichtig bent voor de jaarrekening, door het invullen van het UEA, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Zie voor meer informatie [criteria controleplichtig](#). Als de Opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie de accountantsverklaring als bewijsstuk te overleggen. Mocht u gebruik maken van een geconsolideerde jaarrekening van uw moedermaatschappij of concern, dan doet u een beroep op de financiële draagkracht van uw moedermaatschappij of het concern.

Bent u niet controleplichtig voor de jaarrekening, dan verklaart u door het invullen van het UEA het volgende: De financiële en economische draagkracht van uw onderneming is zodanig, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht niet in gevaar komt. Als

de Opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie een beoordelings- of samenstellingsverklaring als bewijsstuk te overleggen.

4.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Door het invullen van het UEA verklaart u te beschikken over de gevraagde kerncompetenties.

Inschrijver dient te beschikken over de volgende kerncompetenties:	
1.	Ervaring met minimaal 1 Kwalitatief en/of Ontwerpend onderzoek per jaar, aan meerdere Opdrachtgevers met een waarde van minimaal €10.000,- per onderzoek, inclusief BTW, binnen de publieke sector in de afgelopen 3 jaren.

U toont aan dat u over deze kerncompetentie beschikt door middel van minimaal drie en maximaal zes onderzoeken in de afgelopen 3 jaren, waarbij minimaal één onderzoek per jaar, dient te zijn uitgevoerd, gerekend vanaf de datum van Inschrijving. De kerncompetentie mag zowel zijn uitgevoerd binnen een en dezelfde opdracht als in verschillende opdrachten. Een referentie mag dan ook meerdere malen worden opgevoerd om te voldoen aan meerdere kerncompetenties. Hiervoor dient u het ingevulde en ondertekende formulier C 'Specificatie referentieopdracht' bij de Inschrijving te voegen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, ter verificatie, contact op te nemen met de in het formulier genoemde contactpersoon/instantie van de ingediende referent.

4.4.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

- U verklaart in het UEA dat kwaliteitsbewaking binnen de organisatie is toegepast en verankerd met: een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001, of;
- een gelijkwaardig certificaat, gecertificeerd door conformiteitsbeoordeling-instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering, of;
- volgens een gelijkwaardig intern (schriftelijk) kwaliteitsmanagementsysteem, met de navolgende kenmerken: organisatiebrede verankering, organisatiebrede uitvoering, interne controlecyclus, periodieke onafhankelijke audits inclusief motivatie waarom u aantoonbaar niet de mogelijkheid heeft gehad om over een certificaat te beschikken.

Eventueel vraagt de Aanbestedende dienst u de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan ISO 9001 te onderbouwen.

5. De gunningscriteria

In dit hoofdstuk zijn de gunningscriteria (de wensen en de prijs) en de gunningsmethodiek (wijze van beoordelen) uitgewerkt. De Opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1 Gunningsmethodiek

De gunningsmethodiek van deze aanbesteding is de gewogen factor methode. Bij de gewogen factor methode zijn er een tweetal sub gunningscriteria, namelijk kwaliteit en prijs. De verdeling van de subgunningscriteria is in onderstaande tabel uitgewerkt. Op basis van deze verdeling worden de geldige Inschrijvingen beoordeeld.

Economisch Meest Voordelige Inschrijving o.b.v. beste prijs-kwaliteitsverhouding middels de gewogen factor methode			Max. aantal te behalen punten
Subgunningscriterium kwaliteit	Wens 1	Casus 1	25
	Wens 2	Casus 2	25
	Wens 3	Casus 3	20
Subgunningscriterium prijs			30
Maximaal aantal te behalen punten			100

5.1.1 Subgunningscriterium kwaliteit

Het maximaal aantal te behalen punten voor het gunningscriterium kwaliteit is 70 punten.

De kwalitatieve wensen zijn inhoudelijk verder uitgewerkt in het Programma van Wensen (zie bijlage 2). Verder staat in deze bijlage omschreven hoe u de wensen moet beantwoorden en op welke manier de uitwerking van de wensen worden beoordeeld (beoordelingsmethodiek).

5.1.2 Subgunningscriterium prijs

Het maximaal aantal te behalen punten voor het subgunningscriterium prijs is 30 punten. U dient nauwlettend de invulinstructies zoals opgenomen in formulier D 'Prijzenblad' op te volgen. U mag hier enkel het Prijzenblad voor gebruiken.

De score voor het subgunningscriterium prijs wordt op de volgende wijze bepaald. U dient alle gevraagde uurtarieven voor de verschillende profielen in te vullen, middels de aangegeven bandbreedte die geldt per profiel. Zie eisnr. 52 in bijlage 1 'Programma van Eisen' voor de gevraagde werkervaring per type profiel. De bandbreedte tarieven in de kolom worden gevormd door minimum en maximum tarieven. De bandbreedte en het maximaal aantal te behalen punten per profiel staat hieronder in de tabel weergegeven:

Type profiel	Bandbreedte tarieven	Maximaal aantal te behalen punten
Junior adviseur	€50,00 - €85,00	5
Medior adviseur	€85,01 - €110,00	10
Senior adviseur	€110,01 - €180,00	15

De formule die wordt gebruikt voor het berekenen van de score is:

$$\text{Aantal punten} = ((-\text{maximaal aantal te behalen punten} / (\text{max. tarief} - \text{min. Tarief})) * (\text{aangeboden tarief} - \text{max. tarief}))$$

Het "-" teken betekent "minus".

Het aantal behaalde punten wordt afgerond op 2 decimalen.

Voorbeeldberekening

Indien een junior adviseur wordt aangeboden voor een uurtarief van €60,- dan wordt het aantal te behalen punten als volgt berekend;
 $(-5 / (85 - 50)) * (60 - 85) = 3,57$ punten.

5.2 De uitkomst

5.2.1 De totaalscore

De totaalscore wordt bepaald door de behaalde punten voor het subgunningscriterium kwaliteit en subgunningscriterium prijs bij elkaar op te tellen. De inschrijver met de hoogste score heeft de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding behaald. Aan deze inschrijver zal de Opdracht voorlopig worden gegund.

5.2.2 Gelijke uitkomst

In geval de situatie zich voordoet waarbij twee of meer Inschrijvingen met exact dezelfde eindscore op de eerste plaats zijn geëindigd, zal de gunningsbeslissing op basis van de meeste punten op kwaliteit bepalend zijn. Mocht dit alsnog niet bepalend zijn, dan is de inschrijving met gelijke eindscores op basis van de laagste inschrijfprijs bepalend. Mocht dit alsnog niet bepalend zijn dan is de hoogte van het aantal behaalde punten per opvolgend kwaliteitsonderdeel bepalend. De inschrijver met de hoogste score op wens 1 zal op de eerste plaats eindigen, enzovoorts met de hoogste score op wens 2, enzovoorts voor de eventuele andere wensen. Mocht dit alsnog niet bepalend zijn, dan wordt de gunningsbeslissing van de inschrijvers met gelijke eindscores op basis van loting bepaald.

HOE SCHRIJFT U IN?

6. De aanbestedingsprocedure

In dit hoofdstuk is beschreven hoe u inschrijft en uit welke fases de aanbestedingsprocedure bestaat.

6.1 Aanbesteden en communicatie via TenderNed

De aanbestedingsprocedure is digitaal via het online aanbestedingsplatform TenderNed. De communicatie en het indienen van de Inschrijving vindt enkel plaats via dit platform. Met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst of via andere kanalen communiceren over deze aanbesteding, is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van deelname.

6.2 De planning van de aanbestedingsprocedure

Hieronder staat de planning van de aanbestedingsprocedure. **De vetgedrukte data en tijdstippen zijn fatale momenten.** De Aanbestedende dienst heeft altijd het recht om de planning te wijzigen. De laatst vastgestelde data staan vermeld in TenderNed, deze data zijn altijd leidend.

Planningstabel aanbestedingsprocedure

Omschrijving	Datum
Verzending publicatie naar TenderNed	1 mei 2024
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen	17 mei 2024 – 12:00 uur
Uiterste datum waarop de ingediende vragen schriftelijk worden beantwoord (Nota van Inlichtingen)	29 mei 2024
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen 1	5 juni 2024 – 12:00 uur
Uiterste datum waarop de ingediende vragen schriftelijk worden beantwoord (Nota van Inlichtingen)	12 juni 2024
Uiterste inlevertermijn Inschrijving digitaal	26 juni 2024 – 12:00 uur
Opening Inschrijvingen	26 juni 2024 – 12:01 uur
Mededeling gunningsbeslissing	24 juli 2024
Verificatiegesprek	6 augustus 2024
Definitieve gunning	14 augustus 2024
Ingangsdatum Overeenkomst	1 september 2024

6.3 De informatiefase

6.3.1 Vragen stellen en de Nota van Inlichtingen

U kunt vragen stellen, voorstellen doen of opmerkingen geven over deze aanbesteding. Wij vragen u hiervoor de vragenmodule van TenderNed te gebruiken. Zie hiervoor [deze handleiding](#). Wij kunnen uw vragen alleen beantwoorden als de vragen op deze manier en tijdig zijn ingediend. Indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan door Aanbestedende dienst niet worden gegarandeerd dat deze vragen worden beantwoord.

De tweede gelegenheid tot het stellen van vragen is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vervolgvragen: vragen die betrekking hebben op beantwoording van vragen uit de meest recente Nota van Inlichtingen. Indien het geen vervolgvragen betreffen of indien er vragen na de gestelde termijn worden ingediend, kan door de Aanbestedende dienst niet worden gegarandeerd dat deze vragen worden beantwoord.

De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen schriftelijk en geanonimiseerd. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn opgenomen of individueel schriftelijk zijn beantwoord.

Naar aanleiding van vragen vanuit de Nota('s) van Inlichtingen kan de Aanbestedende dienst wijzigingen in de aanbestedingsstukken aanbrengen. De Nota('s) van Inlichtingen maken integraal

deel uit van de aanbestedingsstukken, wijzigingen die voortvloeien uit de Nota van Inlichtingen worden verwerkt in de aanbestedingsstukken. Als er meerdere Nota's van inlichtingen zijn met tegenstrijdigheden, dan prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van inlichtingen.

6.3.2 *Melden (vermeende) tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden*

Dit Beschrijvend document en de bijbehorende bijlagen zijn met grote zorg samengesteld. Mocht u van mening zijn dat informatie of een bepaling in de aanbestedingsstukken onjuist, tegenstrijdig, onvolkomen, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient u de contactpersoon hierop direct en tijdig te attenderen – dat wil zeggen voor de uiterste termijn van het indienen van Inschrijvingen. Dit kunt u doen via de berichtenmodule van TenderNed.

6.4 De inschrijvingsfase

6.4.1 *Gestanddoeningstermijn*

U doet uw Inschrijving gestand gedurende minimaal 90 kalenderdagen na de laatste dag van de inschrijftermijn. Op verzoek dient u deze termijn te verlengen met 90 kalenderdagen. Aan dit verzoek kan geen aanspraak op gunning worden ontleend. Bij verlenging van de termijn vindt geen prijsindexering plaats. Indien tijdens de aanbesteding een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving automatisch verlengd tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de rechter inzake het kort geding.

6.4.2 *Voertaal*

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht is Nederlands. Alle documenten van de Inschrijving moeten in het Nederlands zijn opgesteld. Bijlagen met toelichtende technische informatie dienen bij voorkeur in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Indien dit niet mogelijk is, is een Engelstalige versie toereikend. In dit geval kan de Aanbestedende dienst, eventueel op kosten van inschrijver, om een Nederlandse vertaling verzoeken.

6.4.3 *Overige inschrijvingsvoorwaarden*

Om voor gunning in aanmerking te komen, gelden de volgende voorwaarden:

- Inschrijvers onthouden zich van gedragingen die in strijd zijn met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht (waaronder met artikel 6 Mededingingswet c.q. artikel 101 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie), te weten overleg voorafgaande aan of tijdens de aanbesteding waarbij de in te dienen prijzen en/of voorwaarden van Inschrijving en/of werkverrichting wordt afgestemd.
- Het is niet toegestaan een voorwaardelijke Inschrijving in te dienen.
- Deze Opdracht is één geheel. Inschrijven op delen van de Opdracht is niet mogelijk.

6.4.4 *Sluitingstermijn inschrijven*

Uw Inschrijving is op tijd. De specifieke datum en tijd staan op TenderNed. Na deze datum en tijd wordt uw Inschrijving niet meer in behandeling genomen. Er zijn hiervoor geen uitzonderingen, ook niet als de Inschrijving niet op tijd is buiten uw schuld om, bijvoorbeeld door een slechte netwerkverbinding. Wij adviseren u dan ook ruim op tijd uw Inschrijving te uploaden in TenderNed. Is er vlak voor het verstrijken van de inschrijftermijn sprake van een storing bij TenderNed, meldt dit dan direct bij TenderNed én via een e-mail IENEA@dji.minjus.nl. Verder dient u zo spoedig als mogelijk uw Inschrijving tijdig versleuteld te versturen. Zie voor een uitwerking hiervan art. 2.109a Aw. De informatie van TenderNed over de storing is bepalend voor de beslissing van de Aanbestedende dienst om de inschrijftermijn eventueel te verlengen.

6.4.5 *Openen Inschrijvingen*

De Aanbestedende dienst heeft pas toegang tot de digitale kluis ná het sluiten van de inschrijftermijn. Bij het openen van de digitale kluis met de ontvangen Inschrijvingen zijn geen vertegenwoordigers van inschrijvers aanwezig.

6.5 De beoordelingsfase

In de beoordelingsfase worden diverse stappen doorlopen met als doel de Opdracht te gunnen. Voor alle stappen geldt: u dient elke stap succesvol te doorlopen om voor gunning in aanmerking te kunnen komen. Indien een stap niet succesvol wordt doorlopen, kan uw Inschrijving terzijde worden gelegd, tenzij het IUC DJI van mening is dat het geconstateerde gebrek in de Inschrijving voor herstel vatbaar is. Gedurende de beoordeling kan verduidelijking worden gevraagd.

6.5.1 *Stap 1: Beoordeling op volledigheid en geldigheid*

De ontvangen Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op de formele eisen:

- Tijdige indiening van uw Inschrijving via TenderNed;

- Inschrijving volledig en conform het gestelde in de aanbestedingsstukken;
- Inschrijving rechtsgeldig ondertekend.

6.5.2 *Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen*

Tijdens de tweede stap toetst de Aanbestedende dienst of er een uitsluitingsgrond van toepassing is en/of de inschrijver aan de minimumeisen met betrekking tot de geschiktheid voldoet en of een inschrijver aan het Programma van Eisen voldoet. Dit doet zij aan de hand van de door inschrijver ingevulde formulieren.

6.5.3 *Stap 3: Inhoudelijke beoordeling Inschrijvingen*

Bij de derde en laatste stap worden de wensen beoordeeld via het 'consensusmodel'. Hiervoor is een beoordelingsteam samengesteld. Dit beoordelingsteam bestaat uit vertegenwoordigers met verschillende expertises. Elk lid van dit beoordelingsteam beoordeelt elke Inschrijving individueel. Vervolgens komt het beoordelingsteam samen in een plenaire sessie om de individuele beoordelingen en scores te bespreken. Vervolgens komt het beoordelingsteam tot een consensus van de score op elke wens.

6.6 De gunningsfase

6.6.1 *Voornemen tot gunning*

De inschrijver die als hoogste eindigt na de beoordeling van de prijs en kwaliteit (de wensen) ontvangt het voornemen tot gunning. Het voornemen van het gunnen van de Opdracht wordt gelijktijdig bekend gemaakt aan alle inschrijvers. De afgewezen inschrijvers worden op de hoogte gesteld van de naam van de voorgenomen winnende inschrijver, de gronden waarop het voornemen tot gunning is gebaseerd, de behaalde scores en de kenmerken en voordelen van de winnende Inschrijving. De voorgenomen winnende inschrijver kan aan de gunningsbeslissing geen recht ontlenen. Het aanbod is nog niet definitief geaccepteerd.

6.6.2 *Standstill-termijn*

Het IUC DJI neemt een standstill-termijn in acht van 20 kalenderdagen. Deze start op de dag ná de datum van verzending van het voornemen tot gunning. Iedere inschrijver die het niet eens is met het voornemen tot gunning, kan binnen 20 kalenderdagen een kort geding bij de voorzieningenrechter in Den Haag aanhangig maken door betekening van een dagvaarding. Na deze 20 kalenderdagen vervalt het recht om een kort geding aanhangig te maken.

6.6.3 *Verificatie*

Nadat het IUC DJI het voornemen tot gunning van de Opdracht bekend heeft gemaakt, start de 'verificatiefase'. In deze fase dient de gegunde inschrijver de gevraagde bewijsmiddelen te overleggen.

Aanvullend vindt er een verificatiegesprek plaats op de datum zoals vermeld in de planning van de aanbesteding. Het doel van het verificatiegesprek is om met zekerheid vast te stellen dat de voorgenomen winnende inschrijver in staat en bereid is om de Opdracht uit te voeren conform de Aanbestedingsstukken en de gedane Inschrijving.

6.6.4 *Definitieve gunning en ondertekening Overeenkomst*

Na het succesvol doorlopen van bovenstaande stappen, wordt er definitief gegund. Bijgevoegde concept Overeenkomst wordt definitief gemaakt en door beide partijen rechtsgeldig ondertekend.

6.7 Overige (juridische) procedurele bepalingen en voorwaarden

6.7.1 *Artikel 2.81 AW*

Op de uitvoering van de Opdracht is Artikel 2.81 Aw 2012, lid 1 van toepassing. In geval er vragen zijn met betrekking tot deze verplichtingen dan kunt u terecht bij de Belastingdienst via www.belastingdienst.nl, de milieubescherming / het ministerie van Infrastructuur en Milieu via www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm en www.rvo.nl. Voor informatie over arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunt u terecht bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid via www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw en het UWV via www.uwv.nl/werkgevers.

6.7.2 *Sanctiepakket Rusland*

De Aanbestedende dienst wijst u op de 'circulaire sanctiepakket Rusland' van 22 juli 2022 met kenmerk CE-MC / 22156112. Deze is opgesteld naar aanleiding van de Verordening EU 2022/576. Deze sanctie heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen. Conform deze Verordening en circulaire mogen er geen opdrachten meer gegund worden aan Russische partijen.

U dient in formulier 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' (formulier B) de benodigde informatie te verstrekken. Indien u (1) een Russische partij bent of (2) een Russische partij als onderaannemer inzet of (3) gebruik maakt van een Russische (toe)leverancier die voor meer dan 10% deelneemt in de Overeenkomst, dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. U wordt uitgesloten van verdere deelname, tenzij een van de uitzonderingen zoals opgenomen in de circulaire aantoonbaar van toepassing is.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de inhoud van de circulaire. Ook kunt u voor meer informatie terecht bij het Sanctieloket Rusland van de RVO. Daar is ook de Sanctielijst Rusland gepubliceerd. Zie hiervoor Sanctieloket Rusland (rvo.nl). Het kan zijn dat dit sanctiepakket wijzigt tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Overeenkomst en dat dit gevolgen heeft op de uit te voeren Opdracht.

6.7.3 *Stoppen van de aanbesteding*

De Aanbestedende dienst heeft het recht om, schriftelijk en met opgaaf van redenen, de aanbesteding geheel of gedeeltelijk in te trekken, te staken en gestaakt te houden, af te zien van (definitieve) gunning en/of af te zien van het aangaan van de beoogde Overeenkomst.

6.7.4 *Uitbesteding*

De Aanbestedende dienst heeft het recht om in bijzondere situaties onderdelen van deze Opdracht uit te besteden. Dit aan een derde als onderdeel van een integraal project, aan een publiek-private samenwerking, middels een Design, Build, Finance, & Maintain contract of via een vergelijkbare constructie of indien een dergelijke benadering naar het oordeel van de Aanbestedende dienst wenselijk is. De betreffende dienstverlening valt in dergelijke situaties buiten de werking van de Overeenkomst en de partij kan geen aanspraak maken op de dienstverlening dan wel enige vergoeding waaronder gedeelde omzet en/of winst of anderszins.

6.7.5 *Tenderkostenvergoeding*

De Aanbestedende dienst is van mening dat de activiteiten die u moet verrichten in het kader van het uitbrengen van een Inschrijving niet van dien aard zijn dat hiervoor een inschrijfkostenvergoeding dient te worden verstrekt. De Aanbestedende dienst keert daarom in deze aanbesteding geen inschrijfkostenvergoeding uit.

6.7.6 *Klachtenprocedure*

Klachten over de inhoud van deze aanbesteding of over de handelwijze van de Aanbestedende dienst in deze aanbesteding kunnen via de Nota van Inlichtingen naar voren worden gebracht. Als de Aanbestedende dienst deze klacht niet honoreert dan kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Klachten kunt u per post of e-mail indienen. Geef in uw klacht duidelijk aan:

- de datum waarop u de klacht verstuurt;
- naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager;
- naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager;
- titel en TenderNed-nummer van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij de Aanbestedende dienst voor de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- de inhoud van de klacht met motivatie;
- een suggestie waarmee voor u de klacht verholpen kan worden.

U stuurt de klacht naar:

Klachtenmeldpunt Europees Aanbesteden Justitie en Veiligheid
Afdeling strategische inkoop
Turfmarkt 147
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Mail: klachtenmeldpunt.ea@minjenv.nl

Het Klachtenmeldpunt onderzoekt uw klacht en informeert de Aanbestedende dienst hierover. De klacht kan in dit advies gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond worden verklaard. De Aanbestedende dienst beslist vervolgens over de klacht en informeert de klager. Indien nodig neemt de Aanbestedende dienst eventueel preventieve of corrigerende maatregelen.

Als u geen beslissing van de Aanbestedende dienst ontvangt of de klager is het niet eens met het oordeel, dan kan de klacht ook worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Zie ook www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.