



Aanbestedingsdocument

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor de uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO

Publicatiedatum : 19 september 2024
Referentie: IUC 202404057

Inhoudsopgave

Begripsbepalingen.....	5
Bijzondere Begripsbepalingen.....	6
1. Inleiding	7
Aanbestedende dienst en IUC-EZ	7
1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding.....	7
1.3 Tijdspad.....	7
2. Opdrachtschrijving	9
2.1 Inleiding en doelstelling	9
2.1.1 Aanleiding.....	9
2.1.2 Doelstellingen van de Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)	9
2.1.3 Doelgroep	9
2.2 Beschrijving van de opdracht	9
2.2.1 Kwantitatief onderzoek.....	10
2.2.2 KTO Algemeen vragenlijst	11
2.2.3 KTO Internationaal vragenlijst.....	12
2.2.4 Datacollectie	12
2.2.5 Rapporteren over de resultaten	13
2.2.6 Advisering over kwantitatieve Klanttevredenheidsonderzoeken	13
2.2.7 Kwalitatief onderzoek.....	13
2.2.8 Aantallen.....	14
2.2.9 Toekomstige ontwikkelingen KTO	14
2.3 Percelen.....	14
2.4 Buiten de scope van de opdracht.....	14
2.5 Looptijd van de Overeenkomst	14
2.6 Omvang van de opdracht	15
3. Eisen ten aanzien van de opdracht.....	16
3.1 Algemene eisen met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst	16
3.2 Eisen met betrekking tot in te zetten personeel.....	16
3.4 Eisen met betrekking tot data en rapportages van kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoeken.....	17
3.5 Eisen met betrekking tot technische en functionele specificaties van het dashboard ..	18
3.6 Eisen met betrekking tot kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoeken.....	19
3.7 Eisen met betrekking tot advisering.....	19
3.8 Eisen met betrekking tot overleg.....	19
3.9 Eisen met betrekking tot gegevensbescherming	19
3.10 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven	20
3.11 Eisen met betrekking tot indexeren	22
3.12 Eisen met betrekking tot belastingen.....	22

3.13	Eisen met betrekking tot de facturatie	23
3.14	Eisen met betrekking tot Diversiteit en Inclusie	24
3.15	Eisen met betrekking tot social return	24
4.	Eisen aan Inschrijver.....	25
4.1	Inleiding	25
4.2	Uitsluitingsgronden	25
4.3	Geschiktheidseisen.....	25
4.3.1	Financiële en economische draagkracht	26
4.3.2	Referentiegegevens (technische bekwaamheid)	26
4.3.3	Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid).....	27
4.3.4	Informatiebeveiliging (technische bekwaamheid).....	28
5	Wensen en beoordeling	30
5.1	Inleiding	30
5.2	Wensen ten aanzien van de kwaliteit.....	30
5.2.1	Wensen ten aanzien van het plan van aanpak m.b.t. de projectorganisatie	30
5.2.2	Wensen ten aanzien van rapportage en analyse	31
5.2.3	Wensen ten aanzien van visie op klantonderzoek in de publieke sector	32
5.3	Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw.....	33
5.4	Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen.....	33
5.4.1	Beoordeling van kwalitatieve wensen	33
5.4.2	Presentatie	34
5.5	Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven.....	34
6	Beoordeling Inschrijving.....	36
6.1	Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving	36
6.2	Beoordelen eisen van de opdracht.....	36
6.3	Beoordelen wensen van de opdracht	36
6.4	Bepaling definitieve totale eindscore.....	36
6.5	Beoordelen bewijsmiddelen	37
7	Procedure Inschrijving.....	38
7.1	Akkoordverklaring	38
7.2	Planning.....	38
7.3	Procedure algemeen.....	38
7.3.1	Communicatie.....	38
7.3.2	eHerkenning	38
7.3.3	Vragen en inlichtingen.....	38
7.3.4	Gestanddoeningstermijn en Inschrijving	39
7.3.5	Varianten.....	39
7.3.6	Kosten van de Inschrijving	39
7.3.7	Stopzetten aanbesteding.....	39
7.3.8	Rangorde documenten	39
7.3.9	Informatie over verplichtingen Inschrijver	39

7.3.10	Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers	40
7.3.11	Tegenstrijdigheden of bezwaren	40
7.3.12	Klachtenregeling	40
7.3.13	Beslechting van geschillen.....	40
7.3.14	Indiening van de Inschrijving	40
7.3.15	Vorm en inhoud van de Inschrijving	41
7.3.16	Rechtsgeldige ondertekening.....	41
7.3.17	Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen	41
7.3.18	Eén Inschrijving	42
7.3.19	Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging	42
7.3.20	Communicatie en taal	43
7.3.21	Algemene voorwaarden.....	43
7.3.22	Contractvoorwaarden.....	43
7.3.23	Toelichting op en verificatie van de Inschrijving.....	43
7.3.24	Mededeling gunningsbeslissing	43
7.4	Nadere gunning onder de Overeenkomst.....	44
7.4.1	Opdrachten binnen Overeenkomst.....	44
8	Bijlagen	45

Begripsbepalingen

Aanbestedende dienst	De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken.
Aanbestedingsdocument	Dit document, inclusief bijlagen.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012
Algemene Rijksvoorwaarden	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018).
Economisch meest voordelige Inschrijving	De Inschrijving die op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding de hoogste definitieve totale eindscore heeft behaald.
Geschiktheidseisen	De eisen waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Inschrijver	De geïnteresseerde(n) die een Inschrijving heeft/hebben ingediend of van plan is/zijn een Inschrijving in te dienen. Waar in dit document "u" wordt gebruikt, wordt hier Inschrijver mee bedoeld.
Inschrijving	Een door een Inschrijver ingediende offerte op dit Aanbestedingsdocument.
IUC-EZ	Het Inkoop Uitvoering Centrum van Economische Zaken, ondergebracht bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO.nl), onderdeel van het ministerie van Economische Zaken, is procesbegeleider voor deze aanbesteding.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin de gestelde vragen met antwoorden geanonimiseerd zijn opgenomen. Hieronder vallen ook de vragen en antwoorden die verstuurd zijn via TenderNed.
Opdrachtgever	De Staat der Nederlanden, vertegenwoordigd door de minister van Economische Zaken, die ten behoeve van de Aanbestedende dienst met Leverancier de Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Overeenkomst sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen overheidsopdrachten (Nadere overeenkomsten) zijn vastgelegd.
Nadere opdrachten	De opdrachten die op grond van de raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgestemd.

Uitsluitingsgrond	Een omstandigheid die de (persoon van de) Inschrijver zelf betreft en die leidt tot uitsluiting van zijn deelname aan de aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Een verklaring waarin de Inschrijver verklaart aan de in de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' gestelde eisen te voldoen door middel van het invullen en ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.
Verwerkersovereenkomst	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten overeenkomst die toeziet op de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer

Bijzondere Begripsbepalingen

Dienstverleningsinstrumenten	Regelingen, opdrachten, instrumenten, platformen, handhaving, vergunningen, vraagbeantwoording, handelsmissies en netwerk etc. die door RVO worden uitgevoerd.
Klant	Iedere persoon of organisatie die vrijwillig of verplicht gebruik maakt van de dienstverlening van RVO.
Klanttevredenheidsonderzoek	Onderzoek om inzicht te verkrijgen in de (ervaren) dienstverlening en in mogelijkheden om deze dienstverlening te verbeteren – zowel van individuele Dienstverleningsinstrumenten als RVO-overkoepelend.
Meethuis	Het Meethuis is een verzameling van de gewenste klantbeleving, de klantbeloften, perceptie- en operationele data en klantbeleving KPI's samen om data-gedreven klantgericht te kunnen werken.

1. Inleiding

Het voor u liggende Aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese aanbesteding volgens de openbare procedure met betrekking tot Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO).

U wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving in te dienen voor de uitvoering van meerdere verschillende Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's), inclusief rapportages en verdiepende analyses van de resultaten en advisering over verschillende onderwerpen rondom Klanttevredenheidsonderzoek.

Aanbestedende dienst en IUC-EZ

Deze Europese aanbesteding wordt uitgevoerd in opdracht van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO). Het Inkoop Uitvoering Centrum van het ministerie van Economische Zaken (IUC-EZ) treedt tijdens deze aanbesteding op als procesbegeleider.

De Rijksoverheid zet zich in voor een uitstekend ondernemersklimaat. Ministeries stippelen daar beleid voor uit. De taak om dit beleid uit te voeren ligt bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Ondernemend Nederland kan bij RVO terecht met vragen op het gebied van duurzaam, agrarisch, innovatief en internationaal ondernemen. RVO ambieert een excellente dienstverlener te zijn met maatschappelijk impact. De specialisten van RVO maken zich dag in dag uit sterk om ondernemende Nederlanders en beleidsmedewerkers vooruit te helpen. RVO biedt voorlichting, advies, financiering, stelt regelingen op, voert ze uit en zorgt dat wetten en regels worden nageleefd. RVO is onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en heeft vestigingen in: Assen, Den Haag, Groningen, Roermond, Utrecht en Zwolle.

1.2 Aanleiding voor deze aanbesteding

RVO wil een excellente publieke dienstverlener zijn met zichtbare maatschappelijke impact. Deze impact kunnen we alleen samen met onze klanten maken. Klantgericht werken is daarbij van groot belang. Dit betekent dat RVO toewerkt naar de beste ervaring voor haar klanten.

Klanttevredenheidsonderzoek om de ervaren dienstverlening te monitoren en te kunnen verbeteren dient daarbij een standaardonderdeel te worden voor ieder Dienstverleningsinstrument. Onder Dienstverleningsinstrument wordt verstaan: regelingen, opdrachten, instrumenten, platformen, handhaving, vergunningen, vraagbeantwoording, handelsmissies en netwerk etc. die door RVO worden uitgevoerd.

. Het Klanttevredenheidsonderzoek is een belangrijke indicator voor hoe de dienstverlening ervaren wordt en de uitkomsten van het KTO bieden inzicht in verbeteringsmogelijkheden voor de klantbeleving. Dit betekent dat RVO een blijvende en groeiende behoefte heeft aan het uitvoeren van KTO's.

RVO wil de uitvoering van de KTO's blijven uitbesteden aan een externe partij. De huidige overeenkomst voor de uitvoering van Klanttevredenheidsonderzoeken loopt 9 maart 2025 af. Gezien de omvang van de opdracht dient de behoefte als een Europese aanbesteding in de markt gezet worden.

1.3 Tijdsplan

Voor deze aanbesteding is onderstaand termijnschema van toepassing.

19 september 2024	Publiceren aankondiging van opdracht, start inschrijftermijn
30 september 2024 voor 13:00 uur	Sluiting 1 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument en de Overeenkomst (inclusief algemene voorwaarden en bijlagen) en voor het doen van tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Overeenkomst (inclusief algemene voorwaarden)
9 oktober 2024	Verzenden 1 ^e Nota van Inlichtingen
16 oktober 2024 voor 13:00 uur	Sluiting 2 ^e vragenronde: uiterste moment voor het stellen van vragen door Inschrijver over dit Aanbestedingsdocument en de Overeenkomst (inclusief algemene voorwaarden en bijlagen) en voor het doen van

	tekstvoorstellen door Inschrijver op de concept Overeenkomst (inclusief algemene voorwaarden)
24 oktober 2024	Verzenden 2e Nota van Inlichtingen
6 november 2024 voor 13:00 uur	Uiterste datum en tijdstip van ontvangst van Inschrijvingen
20 en 21 november 2024	Beoordelen Inschrijvingen
26 en/of 27 november 2024	Presentaties van Inschrijver(s)
28 november 2024 – 17 december 2024	Definitieve beoordeling inschrijvingen
18 december 2024	Verzenden mededeling gunningsbeslissing
13 januari 2025	Uiterste datum voor het stellen van vragen en/of het vragen om een voorlopige voorziening inzake de mededeling gunningsbeslissing
13 januari 2025	Uiterste datum voor het door de winnende Inschrijver aanleveren van de door de Aanbestedende dienst gevraagde bewijsmiddelen
14 januari 2025	Verzenden definitieve gunning
20 januari 2025 tot en met 31 maart 2025	Implementatieperiode, startdatum van overeenkomst
1 april 2025	Startdatum eerste datacollectieronde (na afronding implementatie)

De Aanbestedende dienst kan, indien omstandigheden naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daartoe aanleiding geven, de genoemde termijn(en) wijzigen. In dat geval wordt/worden de nieuwe termijn(en) tijdig digitaal kenbaar gemaakt.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Inleiding en doelstelling

Het doel van de aanbesteding is om een partij te contracteren die zowel de KTO's Algemeen als de KTO's Internationaal voor Opdrachtgever kan uitvoeren.

2.1.1 Aanleiding

Aanbestedende dienst wil een excellente publieke dienstverlener met zichtbare maatschappelijke impact zijn. Vanaf 2025 wordt bij Opdrachtgever gewerkt vanuit 3 transities waaronder 20 maatschappelijke opgaven vallen (zie bijlage A - Kompas voor een duurzame toekomst). Deze opgaven worden vertaald naar concrete opdrachten voor RVO. Iedere opdracht bevat één of meer Dienstverleningsinstrumenten waar een klant gebruik van kan of moet maken. Er zijn grofweg vier aanleidingen voor klanten om in aanraking te komen met RVO:

1. financiën (zoals het aanvragen van een subsidie);
2. kennis/voorlichting (zoals vragenbeantwoording of meer informatie over RVO gerelateerde onderwerpen);
3. netwerk/samenwerking (zoals samenwerkingsprogramma's of een netwerk veelal gerelateerd aan ondernemen en innovatie);
4. verplichting (zoals registraties of vergunningen).

Ter illustratie; tot de Klimaat en Energietransitie behoort de maatschappelijke opgave Verduurzamen mobiliteit. Binnen deze opgave is er de Subsidieregeling Schoon en Emissieloos Bouwmateriaal Innovatie. De aanleiding voor de Klant om met de Opdrachtgever in aanraking te komen is dan het aanvragen van een subsidie binnen het betreffende Dienstverleningsinstrument.

2.1.2 Doelstellingen van de Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)

Bij het uitvoeren van KTO's zijn de volgende doelstellingen van toepassing:

1. Inzicht krijgen in de ervaren dienstverlening van Klanten op het niveau van:
 - a) Dienstverleningsinstrumenten;
 - b) Type dienstverlening;
 - c) Opgave¹;
 - d) Transitie¹;
 - e) RVO breed;
2. Inzicht krijgen in het waarom van de (on)tevredenheid van Klanten over de dienstverlening;
3. Inzicht krijgen in hoe de dienstverlening van Opdrachtgever eventueel verbeterd kan worden;

Aanvullend voor KTO internationaal:

4. Inzicht krijgen in de te verwachten effecten van Dienstverleningsinstrumenten.

2.1.3 Doelgroep

Voor alle KTO's geldt dat de doelgroep klanten zijn die onlangs een dienst hebben afgenomen bij Opdrachtgever. Dit kan bijvoorbeeld zijn: advies hebben ingewonnen, een subsidie hebben aangevraagd, deelname aan een netwerk of een handelsmissie of een (verplichte) melding hebben gemaakt in een registratiesysteem. De doelgroep van Opdrachtgever bestaat veelal uit ondernemers. Afhankelijk van het type Dienstverleningsinstrument kunnen ook decentrale overheden, kennisinstellingen en/of particulieren worden bevraagd in een KTO.

2.2 Beschrijving van de opdracht

De opdracht bestaat uit het uitvoeren van kwantitatieve en kwalitatieve Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's). Voor de KTO's wordt onderscheid gemaakt in KTO Algemeen en KTO Internationaal. Voor deze KTO's worden verschillende vragenlijsten gebruikt en kennen ieder een eigen proces.

¹ Zie bijlage A Kompas voor een Duurzame Toekomst p 8.

Voor KTO Algemeen wordt zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Het betreft grotendeels (90%) kwantitatief onderzoek waarbij gewerkt wordt met een mastervragenlijst. De overige 10% betreft kwalitatief onderzoek in de vorm van interviews. Dit wordt ingezet voor Dienstverleningsinstrumenten die verdieping in de ervaringen, wensen en behoeften omtrent klanttevredenheid behoeven en/of waar onvoldoende aantallen zijn voor kwantitatief onderzoek.

Voor KTO Internationaal wordt kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar tweedelijnscontact, handelsbevordering en missies. Er wordt gebruik gemaakt van een mastervragenlijst (een andere dan bij KTO Algemeen). De vragen in die lijst zijn grotendeels gericht op het meten van de klanttevredenheid en om inzicht te verkrijgen in de te verwachten effecten van het Dienstverleningsinstrument. Daarnaast worden er aanvullende vragen gesteld om de resultaten en effecten van het betreffende Dienstverleningsinstrument tegelijkertijd met de klanttevredenheid te meten. Dit wordt gecombineerd, zodat Klanten niet onnodig vaak bevraagd worden in verschillende onderzoeken.

Klanttevredenheidsonderzoek wordt (naar verwachting) een vast onderdeel in de uitvoering van de dienstverlening van Opdrachtgever. Dit kent een gefaseerde invoering, wat betekent dat het aantal uit te voeren KTO's gedurende de looptijd van de aan te besteden Overeenkomst mogelijk zal toenemen.

2.2.1 Kwantitatief onderzoek

Onder kwantitatief KTO wordt verstaan een onderzoek per Dienstverleningsinstrument, ongeacht het aantal datacollectiemomenten. De datacollectie vindt plaats per Dienstverleningsinstrument.

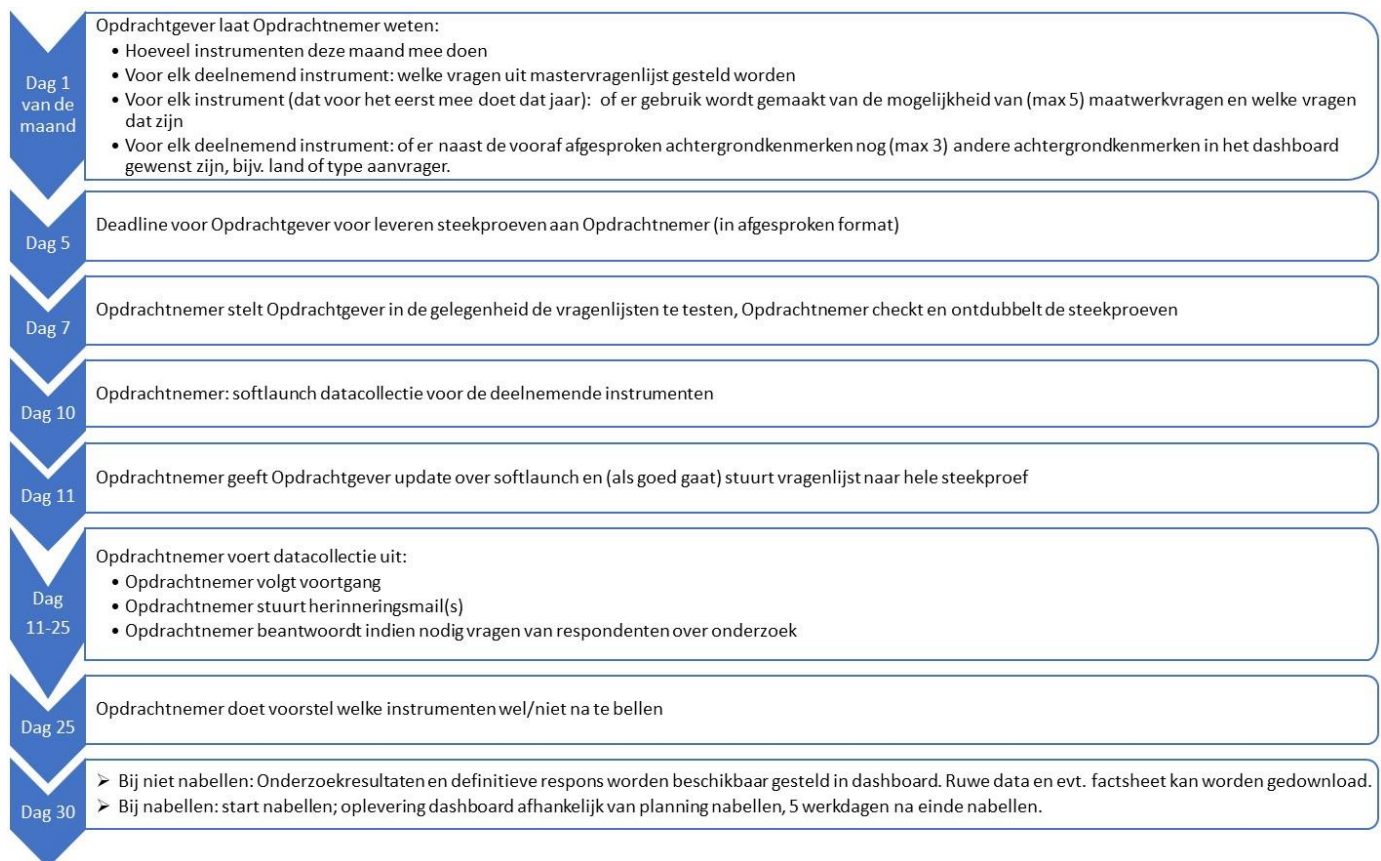
Onderstaande aantallen zijn indicatief en kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

- Aantallen: ± 50 verschillende Dienstverleningsinstrumenten per jaar;
- Huidige responspercentage per Dienstverleningsinstrument wisselt sterkt, en loopt uiteen van 3 tot 50 procent;
- Het aantal respondenten varieert per Dienstverleningsinstrument, waarbij aantallen rond de 50 respondenten regelmatig voorkomen dan grote aantallen respondenten van bijvoorbeeld 1000;
- Netto respons: ± 10.500 ingevulde vragenlijsten per jaar.

Om het onderzoek te kunnen laten aansluiten bij het moment van dienstverlening, wenst Opdrachtgever vanaf de start van de Overeenkomst te werken met 12 datacollectiemomenten per contractjaar. Per Dienstverleningsinstrument wordt bepaald hoeveel datacollectiemomenten worden ingezet. Wat het startmoment is, kan per Dienstverleningsinstrument verschillen. Afhankelijk van wat een logisch moment is in de dienstverlening (bijvoorbeeld na sluiting van een subsidieronde) zal voor het ene instrument worden besloten om in januari de datacollectie te doen, voor het andere in maart, voor het derde in september. Ook de frequentie kan per Dienstverleningsinstrument verschillen: voor het ene instrument zal slechts één keer per jaar data worden verzameld, voor het andere instrument bijvoorbeeld twee keer per jaar en voor een aantal instrumenten waar sprake is van doorlopende dienstverlening worden deze in alle 12 de datacollectiemomenten meegenomen.

Het kwantitatief onderzoek bestaat uit twee mastervragenlijsten, één voor KTO Algemeen en één voor KTO Internationaal. De vragenlijsten worden door Opdrachtgever aangeleverd aan Opdrachtnemer. De vragen zijn gericht op het meten van de klanttevredenheid. Specifiek bij KTO Internationaal kan ook naar het effect van het Dienstverleningsinstrument worden gevraagd. De vragenlijsten zijn meestal in het Nederlands, maar kunnen ook in het Engels zijn.

Hieronder is een schematische weergave van het maandelijkse proces van het uitvoeren van het KTO opgenomen. Het proces van het KTO Algemeen en het proces van het KTO Internationaal staan los van elkaar (andere timing, iets andere activiteiten, andere contactpersonen), maar beide zien er ongeveer als volgt uit:



Naast deze werkzaamheden gaat Opdrachtgever uit van:

- minimaal tweewekelijks overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit gaat over het proces en alle Dienstverleningsinstrumenten vallend onder KTO Algemeen.
- minimaal eens per drie maanden overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst, dit gaat over alle Dienstverleningsinstrumenten en het proces vallend onder KTO Internationaal.

2.2.2 KTO Algemeen vragenlijst

Er vindt op dit moment een herijking plaats van de mastervragenlijst van het KTO Algemeen, om dit te laten aansluiten bij het Kompas voor Duurzame Toekomst (zie Bijlage A), zodat het KTO aansluit bij het ontwikkelde Meethuis van Opdrachtgever. Na het sluiten van de Overeenkomst zal de definitieve mastervragenlijst KTO Algemeen worden gedeeld met Opdrachtnemer (Zie bijlage E voor de huidige vragenlijst voor een KTO over een subsidieaanvraag).

Voor de vragenlijst zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De vragen moeten aansluiten bij de drivers van klantbeleving, de constructen en de klantbeloften zoals vastgesteld in het Meethuis (Zie bijlage B).
- De vraagstelling kan tekstueel gedifferentieerd worden, zodat deze aansluit bij de vier typen dienstverlening die Opdrachtgever biedt (zie 2.1.1). Ter illustratie: een driver uit het Meethuis is 'begrijpelijkheid resultaat', het resultaat is in dit geval afhankelijk van het type dienstverlening. Dit kan dan zijn het advies of het besluit over de aanvraag.
- De mastervragenlijst kent 20-25 vaste vragen en 5 maatwerkvragen.
- De maatwerkvragen zijn op het niveau van een Dienstverleningsinstrument. Deze kunnen één keer per jaar per Dienstverleningsinstrument toegevoegd/aangepast worden. Het kan zijn dat dezelfde maatwerkvraag voor meerdere Dienstverleningsinstrumenten gebruikt wordt.
- Het is nog onzeker hoeveel Dienstverleningsinstrumenten gebruik zullen maken van maatwerkvragen. De verwachting is nu dat ongeveer 30% van de Dienstverleningsinstrumenten maatwerkvragen willen toevoegen. Bij maatwerkvragen kan

gedacht worden aan bijvoorbeeld een doelgroep specifieke vraag of over een specifieke fase in de klantreis. De maatwerkvragen zullen volgens een vast format geformuleerd worden en zullen overeenkomen met de gebruikte typen vragen in de mastervragenlijst.

Voor ieder datacollectiemoment deelt Opdrachtgever met Opdrachtnemer:

- Welke Dienstverleningsinstrumenten dit datacollectiemoment meedoen;
- Voor elk Dienstverleningsinstrument welke vragen uit de mastervragenlijst gesteld moeten worden.

2.2.3 KTO Internationaal vragenlijst

Voor KTO Internationaal werkt Opdrachtgever met een andere mastervragenlijst dan bij KTO Algemeen (zie bijlage D). De mastervragenlijst is gebaseerd op de indicatoren genoemd in een Beleidsnotitie van Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking uit 2022. Hierin staan de beleidsdoelen waarlangs het instrumentarium getoetst wordt. Opdrachtgever vraagt voor deze Dienstverleningsinstrumenten ook naar verwachte resultaten en effecten van een instrument tegelijk met de klanttevredenheid, zodat klanten niet onnodig vaak bevraagd worden in verschillende onderzoeken.

Voor de vragenlijst zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De mastervragenlijst bestaat uit 11 vaste vragen en maximaal 5 maatwerkvragen die doorlopend gebruikt worden. Per Dienstverleningsinstrument wordt een selectie gemaakt uit deze mastervragenlijst.
- De maatwerkvragen zijn op het niveau van een Dienstverleningsinstrument. Het kan zijn dat dezelfde maatwerkvraag voor meerdere Dienstverleningsinstrumenten gebruikt wordt. De maatwerkvragen zullen volgens een vast format geformuleerd worden en overeenkomen met de gebruikte typen vragen in de mastervragenlijst.
- De vragenlijst per Dienstverleningsinstrument wordt jaarlijks vastgelegd en niet meer tussentijds worden gewijzigd.
- De verwachting is dat jaarlijks 10 Dienstverleningsinstrumenten meedoen. Voor de meeste hiervan geldt een vast aantal datacollectiemomenten per instrument – bijvoorbeeld 12 of 4. Voor een instrument als missies, waarbij het gaat om een event, wordt per datacollectiemoment nagegaan of deze hebben plaatsgevonden en daarom meedoen.
- Voor KTO Internationaal wordt in mindere mate een toename verwacht van het aantal deelnemende Dienstverleningsinstrumenten gedurende de looptijd van de aan te besteden Overeenkomst.

Voor ieder datacollectiemoment deelt Opdrachtgever met Opdrachtnemer:

- Welke Dienstverleningsinstrumenten aan dit datacollectiemoment meedoen;
- Voor elk Dienstverleningsinstrument welke vragen uit de mastervragenlijst gesteld moeten worden.

2.2.4 Datacollectie

De steekproef van de klanten (en contactgegevens die hierbij horen) wordt uitgevoerd door Opdrachtgever en aangeleverd in een nog nader af te stemmen vast format voor KTO Algemeen en voor KTO Internationaal. Het is vanwege de privacyregels noodzakelijk dat deze contactgegevens op een beveiligde manier met Opdrachtnemer gedeeld kunnen worden. Opdrachtgever heeft naast de algemene achtergrondgegevens ten behoeve van analysedoeleinden in de steekproef de mogelijkheid om op verzoek aanvullende variabelen op te nemen per Dienstverleningsinstrument. Dit bijvoorbeeld om een onderscheid te kunnen maken tussen het type aanvragers (bedrijf of intermediair) of het land waar de dienstverlening plaatsvindt.

Opdrachtnemer dient ontdubbeling binnen en tussen Dienstverleningsinstrumenten te verzorgen om overvraging van klanten te voorkomen. Het gaat om het inzicht hebben en houden in wie wanneer uitgenodigd is voor welk KTO.

Voordat de KTO's worden uitgezet dient Opdrachtgever de mogelijkheid te hebben om de vragenlijsten online te testen.

De onlinevragenlijsten worden op dit moment uitgezet via een link in een uitnodigingsmail. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om de afzender aan te passen naar een RVO e-mailadres, zodat Klanten zien dat de vragenlijst vanuit Opdrachtgever komt. Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om het uitzetten van een KTO te stroomlijnen met het interne proces. Dit kan door deelname aan een KTO mogelijk te maken via een hyperlink (die Opdrachtnemer aanlevert) geplaatst in andere kanalen, zoals het RVO-portaal, nieuwsbrieven of een updatemail vanuit Opdrachtgever na afloop van een missie.

Tijdens de datacollectiemomenten waarin de vragenlijsten uitstaan onder Klanten dient Opdrachtnemer contact te houden met Opdrachtgever over de ontwikkeling rondom de respons.

Vervolgens kan ook telefonische enquêtering plaatsvinden met dezelfde vragen, bijvoorbeeld bij een achterblijvende en onvoldoende respons. Bij het nabellen dienen de gesprekken te kunnen worden opgenomen en op verzoek van Opdrachtgever gedeeld te worden met Opdrachtgever.

2.2.5 Rapporteren over de resultaten

Per Dienstverleningsinstrument bepaalt Opdrachtgever de rapportagevorm. In ieder geval dient per Dienstverleningsinstrument, per ronde van datacollectie de ruwe data gedeeld te worden met Opdrachtgever en (met inachtneming van de privacy) zoveel mogelijk aangevuld te worden met de vooraf geleverde algemene achtergrondgegevens ten behoeve van analysedoeleinden en de gegevens van Klanten die daar expliciet toestemming voor hebben gegeven. Opdrachtgever is eigenaar van deze anonieme ruwe data en kan daarmee te allen tijde zelf analyses uitvoeren op deze data.

Rapportage vindt in ieder geval plaats in de vorm van een resultatendashboard en middels CSV-bestanden. Voor elk deelnemend instrument is na elke ronde van datacollectie een resultatendashboard en Excelbestand beschikbaar. Opdrachtgever dient te allen tijde hiertoe toegang te hebben waarbij het mogelijk is om een rapportage vanuit het dashboard te exporteren in verschillende rapportagevormen. Rapportage kan bestaan uit tabellen en grafieken in Excel, PowerPoint, PDF, grafisch vormgegeven factsheets etc.

Daarnaast dient voor elk Dienstverleningsinstrument jaarlijks eenmaal een duidingsrapportage opgevraagd te kunnen worden, zoals Inschrijver dient uit te werken in gunningscriterium 2. Per Dienstverleningsinstrument kunnen in overleg aanvullende of afwijkende afspraken worden gemaakt over de termijn en wijze van rapporteren.

2.2.6 Advisering over kwantitatieve Klanttevredenheidsonderzoeken

Naast de uitvoering van de onderzoeken is advisering ook onderdeel van de opdracht. Advisering bijvoorbeeld over de vragenlijst, het verhogen van de respons, over de interpretatie van de resultaten of over het zo goed mogelijk rapporteren en presenteren van de resultaten in de organisatie. Op deze manier wil Opdrachtgever een zo groot mogelijke impact maken met het KTO. Bovendien kunnen er aanvullende verzoeken worden gedaan voor verdiepende analyses, het houden van workshops en/of presentaties. In deze gevallen gelden de vooraf opgestelde uurtarieven voor maatwerkonderzoek.

2.2.7 Kwalitatief onderzoek

Vragenlijstonderzoek (kwantitatief onderzoek) is niet voor ieder Dienstverleningsinstrument passend, terwijl Opdrachtgever wel voor elk instrument een KTO wil kunnen laten uitvoeren. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een klein aantal klanten van het instrument of van een wens om verdieping die niet uitgevraagd kan worden met een vragenlijst. Kwalitatief onderzoek in de vorm van interviews is dan passender. Deze onderzoeken betreffen eveneens de ervaren dienstverlening. In samenwerking met medewerkers van de Dienstverleningsinstrumenten voor de inhoudelijke expertise over het betreffende instrument wordt een kwalitatief onderzoek opgezet met (bij een homogene doelgroep) 6 interviews met Klanten. Interviews zullen voornamelijk in het Nederlands plaatsvinden, maar in enkele gevallen ook in het Engels. Opdrachtgever levert in principe de contactgegevens aan van Klanten die hebben aangegeven bereid te zijn deel te nemen aan het onderzoek. Indien hiervan wordt afgeweken, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer. Aan de hand van een gespreksleidraad worden de behoeften, ervaringen en beleving van Klanten ten aanzien van de dienstverlening besproken. Per kwalitatief KTO wordt een rapportage opgeleverd met resultaten, inzichten en conclusies.

Het is ook mogelijk dat een andere vorm van kwalitatief onderzoek wordt toegepast, in dat geval is er sprake van een maatwerk onderzoek.

2.2.8 Aantallen

Onderstaande aantallen zijn indicatief en kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

- Aantallen: ± 6 verschillende KTO's per jaar (bij KTO Algemeen)
- Op dit moment vindt er geen kwalitatief Klanttevredenheidsonderzoek plaats bij KTO Internationaal. Dit kan wijzigen tijdens de looptijd van de nieuwe overeen te komen raamovereenkomst.

2.2.9 Toekomstige ontwikkelingen KTO

Het Meethuis van Opdrachtgever is in ontwikkeling. Opdrachtgever werkt aan het koppelen van relevante operationele data (bijvoorbeeld doorlooptijden van aanvragen) aan de constructen (Eerlijkheid, Gemak, Effectiviteit en Behulpzaamheid) in het Meethuis (zie bijlage B). Ook vindt er een pilot klantsignaalmanagement plaats, waarin onderzocht wordt hoe de diverse klantsignalen bij elkaar gebracht en gebruikt kunnen worden om de dienstverlening van Opdrachtgever te verbeteren. Dit betekent dat als er op termijn meer en betere data bij elkaar gebracht wordt, de inhoud van het KTO kan wijzigen. Dit is in lijn met de geschetste ontwikkelingen in de Marktconsultatie (d.d. 26 juni 2024, zie bijlage F), waarbij de combinatie tussen objectieve data en korte vragenlijsten en kwalitatief onderzoek als ontwikkeling genoemd werden. Opdrachtgever wil daarom de mogelijkheid hebben om naast de beschreven opdrachtomschrijving een pilot te kunnen uitvoeren waarin bijvoorbeeld ingezet wordt op een mogelijke trigger based, continue meting op het moment dat de dienst wordt afgenomen met een kleiner aantal vragen die een aanvulling zijn op de dan beschikbare operationele data. Bij Gunningscriterium 3 kan Inschrijver aangeven welke ontwikkelingen en visie zij heeft op klantonderzoek in de publieke sector.

Voor het uitvoeren van een of meerdere pilots die inspelen op de genoemde ontwikkelingen en visie is een budget van maximaal € 100.000,- excl. btw vastgesteld. Opdrachtgever kan de pilot(s) bij Opdrachtnemer afroepen middels een opdrachtomschrijving. Opdrachtnemer dient vervolgens een of meerdere offertes in te dienen voor de uitvoering van de pilot. De kosten voor alle pilots gezamenlijk bedragen maximaal € 100.000,- excl. btw.

2.3 Percelen

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen, omdat de opdracht uit onderling sterk samenhangende onderdelen bestaat met een grote onderlinge afhankelijkheid. Het uitgangspunt voor de verschillende KTO's bij zowel Internationaal als Algemeen is hetzelfde, verschil zit alleen in de vragen die gesteld kunnen worden én de wijze waarop daarover wordt gerapporteerd. Splitsing van de verschillende KTO's bij leveranciers zou verwarrend werken voor klanten. Hierbij is één leverancier en één aanspreekpunt de meest passende oplossing. De werkzaamheden (vragenlijsten, rapportages en effectmeting) vereisen consistentie en dienen daardoor uitgevoerd te worden door dezelfde experts. Daarnaast kunnen de uit te voeren KTO's zowel kwantitatief als kwalitatief zijn. Met de resultaten van een kwantitatief KTO kan er met de verkregen data een gerichter kwalitatief KTO worden uitgezet. Het zou onlogisch zijn om dit door een andere partij te laten uitvoeren. Daarnaast vindt kwalitatief onderzoek plaats voor regelingen/instrumenten waar kwantitatief onderzoek niet mogelijk of passend is. Aangezien de uitgangspunten verder hetzelfde zijn, is het wisselen van leverancier voor dergelijk onderzoek niet logisch. De opdracht kan derhalve niet anders worden gezien dan als een geheel waarbij de clustering van werkzaamheden niet voor de hand ligt.

2.4 Buiten de scope van de opdracht

Buiten de scope van deze opdracht vallen klanttevredenheidsonderzoeken die specifiek gericht zijn op alleen klantcontacten, zoals telefonie, website en e-mailcontact. Daarnaast vallen ook beleidsevaluaties buiten de scope. Dit zijn econometrische onderzoeken die als doelstelling hebben het inzichtelijk maken van de doelmatigheid en doeltreffendheid van beleid.

2.5 Looptijd van de Overeenkomst

De Aanbestedende dienst is voornemens over te gaan tot het sluiten van een raamovereenkomst met een looptijd van twee (2) jaar en 10 weken met, éénzijdig door de Opdrachtgever uit te

oefenen, optie tot verlenging van maximaal twee (2) maal maximaal één (1) jaar. De verlenging vindt stilzwijgend plaats. Indien Opdrachtgever geen gebruik wenst maken van de optie tot verlenging dan zal Opdrachtgever dit uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de dan geldende looptijd bekend maken middels een schrijven. De looptijd van Raamovereenkomst is derhalve langer dan 4 jaar. Dit heeft te maken met het feit dat er voorafgaand aan de operationele startdatum er een implementatieperiode noodzakelijk is om de opdracht goed uit te kunnen voeren.

De beoogde startdatum van de Overeenkomst is 20 januari 2025 met een initiële looptijd tot en met 31 maart 2027 en een maximale looptijd tot en met 31 maart 2029. De operationele startdatum van de Overeenkomst is 1 april 2025.

Bij (een dreigende) overschrijding van de maximale waarde heeft de Aanbestede dienst, het recht de Overeenkomst eenzijdig op te zeggen zonder Leverancier hiervoor schadeloos te stellen, in welke vorm dan ook. Zie verder hierover het gestelde in de (concept) Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst wenst met één (1) Inschrijver een Overeenkomst te sluiten.

2.6 Omvang van de opdracht

De geraamde opdrachtwaarde van de Overeenkomst (inclusief optie jaren) is:

KTO Algemeen & Internationaal (inclusief implementatie)	€ 1.320.000,- exclusief btw
Uitvoeren Pilot(s)	€ 100.000,- exclusief btw
Totale geraamde opdrachtwaarde	€ 1.420.000,- exclusief btw

De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de uitgaven van de afgelopen jaren. Daarnaast verwacht Opdrachtgever op het gebied van KTO's een toename in het aantal uit te voeren KTO's ten opzichte van de huidige situatie. Ook is ten behoeve van de raming van de maximale opdrachtwaarde rekening gehouden met eventueel gestegen kosten voor het uitvoeren van KTO's.

Voor het berekenen van de maximale opdrachtwaarde wordt derhalve rekening gehouden met een marge van 30% boven de geraamde opdrachtwaarde. De maximale opdrachtwaarde van de raamovereenkomst bedraagt € 1.846.000,- excl. btw en excl. prijsindexering.

De geraamde en maximale opdrachtwaarde zijn een indicatie waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke afname aanmerkelijk lager kan liggen dan hierboven aangegeven.

Er is bij het opstellen van dit Aanbestedingsdocument gehandeld met de actuele kennis en inzichten van het moment van opstellen.

Prijsindexerings-clausule

De maximale opdrachtwaarde van de Overeenkomst wordt opgehoogd indien Opdrachtnemer gebruik maakt van het recht om te indexeren. De maximale opdrachtwaarde wordt met hetzelfde percentage opgehoogd als met het percentage in de goedgekeurde indexeringsaanvraag. Zie eis 3.11 in hoofdstuk 3 voor meer informatie.

3. Eisen ten aanzien van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen die de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn neergelegd en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven, incl. evt. overeengekomen indexeringen, gestand zult doen. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent dat uw Inschrijving niet verder wordt beoordeeld en dat uw Inschrijving terzijde wordt gelegd.

3.1 Algemene eisen met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst	
3.1.1	Opdrachtnemer beschikt over de (research) tools en de knowhow om zowel kwantitatieve als kwalitatieve KTO's uit te voeren.
3.1.2	Opdrachtnemer dient op verschillende momenten en in verschillende frequenties, inclusief continue meting, de KTO's uit te kunnen voeren.
3.1.3	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om op te schalen als gedurende de uitvoeringsperiode van de Overeenkomst het aantal Dienstverleningsinstrumenten waarvoor een KTO uitgevoerd wordt, toeneemt (zie staffel in bijlage 2).
3.1.4	Opdrachtnemer dient de KTO's, zowel kwantitatief als kwalitatief, in het Nederlands (B1 niveau) en het Engels (B1 niveau) uit te kunnen voeren.
3.1.5	Opdrachtnemer is in staat om structureel een projectteam in te zetten, dat in een goede samenwerking met Opdrachtgever uitvoering geeft aan de opdracht. Opdrachtnemer wijst per onderdeel (KTO Algemeen en KTO Internationaal) één (1) persoon aan die zal optreden als contactpersoon en vast aanspreekpunt richting Opdrachtgever.

3.2 Eisen met betrekking tot in te zetten personeel	
3.2.1	De vaste contactpersoon/aanspreekpunt richting Opdrachtgever is iemand met minimaal drie jaar werkervaring op het gebied van klanttevredenheidsonderzoek onder ondernemers/B2B.
3.2.2	Bij afwezigheid (incidenteel) van de vaste contactpersoon worden de werkzaamheden overgenomen door andere medewerkers van uw organisatie met een vergelijkbaar profiel (zie eis 3.2.1).

3.3	Eisen met betrekking tot het uitvoeren van kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoeken
3.3.1	Opdrachtgever is eigenaar van de klantgegevens. Opdrachtnemer mag de klantgegevens alleen gebruiken ten behoeve van Opdrachtgever.
3.3.2	Opdrachtnemer dient klantgegevens op een beveiligde manier te ontvangen en te verwerken, bijvoorbeeld via een beveiligde link. Aanlevering dient in ieder geval plaats te kunnen vinden middels CSV-bestanden.
3.3.3	De KTO's dienen op de volgende wijze verspreid te kunnen worden door Opdrachtnemer: • Het versturen van een vragenlijst via e-mail, of; • Het uitzetten van de KTO's via een door Opdrachtnemer aangemaakte weblink of QR-code die door Opdrachtgever geplaatst kan worden in kanalen zoals het RVO-portaal of nieuwsbrieven van Opdrachtgever.
3.3.4	Opdrachtnemer dient meerdere KTO's in te kunnen richten en zo te programmeren dat deze geschikt zijn voor de gangbare browsers (Chrome, Safari, Edge, Firefox) en de gangbare devices (computer, mobiele telefoon, tablet) zonder enig verlies van functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid.
3.3.5	Opdrachtgever dient de mogelijkheid te hebben om de vragenlijst vooraf te testen.
3.3.6	Opdrachtnemer dient klantbestanden over de Dienstverleningsinstrumenten heen, en binnen de Dienstverleningsinstrumenten, te kunnen ontdubbelen, zodat een Klant niet meerdere keren per jaar wordt uitgenodigd voor deelname aan een KTO. Ontdubbelen zal voornamelijk plaatsvinden op basis van het e-mailadres of het telefoonnummer. Per KTO kunnen voorwaarden voor het ontdubbelen worden vastgesteld.
3.3.7	Klanten dienen de mogelijkheid te hebben om aan te geven dat zij niet meer benaderd willen worden om deel te nemen aan KTO's. Dit moet minimaal mogelijk zijn in de uitnodiging voor een KTO. Opdrachtnemer stelt hiertoe een database op, beheert deze database en zorgt dat deze Klanten ook niet meer benaderd worden.
3.3.8	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever maatwerkvragen/antwoordopties in te kunnen passen in een mastervragenlijst en Opdrachtgever te adviseren over het optimaliseren van de vragenlijsten.
3.3.9	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de afzender van de e-mails aan te passen naar een RVO e-mailadres, zodat klanten zien dat het KTO vanuit RVO komt.
3.3.10	Opdrachtnemer is in staat de uitnodiging in de e-mail te personaliseren op basis van de aangeleverde klantgegevens.
3.3.11	Alle componenten ten behoeve van de datacollectie dienen inzichtelijk te zijn. Beschikbaar moeten zijn: vragenlijsten, verzonden uitnodigingen en herinneringsmail.
3.3.12	Opdrachtnemer dient op verschillende momenten in een datacollectieperiode kwaliteitscontroles uit te voeren (bijvoorbeeld bij softlaunch, tijdens datacollectie, naderhand) en hier verslag van te doen aan Opdrachtgever.
3.3.13	Opdrachtnemer is in staat om tijdens de datacollectieperiode de respons aantallen te delen met Opdrachtgever.
3.3.14	Opdrachtnemer dient indien nodig de KTO's telefonisch plaats te laten vinden, dit betreft met name het nabellen bij achterblijvende respons.
3.3.15	Opdrachtnemer dient voor kwaliteits- en leerdoeleinden telefonische enquêtes op te kunnen nemen en deze opnames te delen met Opdrachtgever. Voorafgaand aan het telefonisch gesprek moet worden medegedeeld dat het gesprek wordt opgenomen.

3.4	Eisen met betrekking tot data en rapportages van kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoeken
3.4.1	Opdrachtnemer gebruikt de data uitsluitend conform het doel van de Overeenkomst en op een wijze zoals wordt overeengekomen in de separaat te sluiten Verwerkersovereenkomst (zie bijlage 3a).
3.4.2	Opdrachtgever is eigenaar van alle (onbewerkte) data. Opdrachtnemer dient de data uit de KTO's overzichtelijk te beheren en deze op verzoek van Opdrachtgever, binnen 7 kalenderdagen, via een beveiligde link te delen met Opdrachtgever. Dit betreft zowel het aanleveren van RVO-brede data als data per Dienstverleningsinstrument, opgave of transitie. Na afloop van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer alle data over aan Opdrachtgever. Zie ook de Verwerkersovereenkomst (zie bijlage 3a).

3.4.3	Opdrachtnemer dient de ruwe data, met inachtneming van de AVG, zo veel mogelijk aan te vullen met de vooraf geleverde algemene achtergrondgegevens ten behoeve van analysedoeleinden en de gegevens van Klanten die daartoe expliciet toestemming voor hebben gegeven.
3.4.4	Per KTO kunnen aanvullende of afwijkende afspraken worden gemaakt over de termijn en wijze van rapporteren. Dit kan ook betekenen dat Opdrachtgever klantinformatie uit andere bronnen van Opdrachtgever (zoals klantcontactonderzoek of klantreizen) toe wil voegen aan de rapportage.
3.4.5	Opdrachtnemer dient een dashboard in te richten voor zowel de mastervragenlijst van KTO Algemeen als die van KTO Internationaal. In het dashboard dienen: - overzichtelijk de verschillende resultaten per Dienstverleningsinstrument te worden weergegeven, inclusief de tekstdata van open vragen; - de resultaten gefilterd te kunnen worden op periode en op verschillende niveaus, zoals per opgave of per transitie, type dienstverlening of totaal; - de resultaten per instrument en op de verschillende niveaus geëxporteerd te kunnen worden in verschillende rapportagevormen, zoals PowerPoint en Excel.
3.4.6	Opdrachtnemer verklaart eigenaar en beheerder te zijn van het dashboard en/of over de benodigde licenties hiervoor te beschikken tijdens de gehele looptijd van de Overeenkomst.
3.4.7	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat het dashboard beschikbaar is voor maximaal 50 medewerkers van Opdrachtgever, met ieder een eigen login.
3.4.8	Opdrachtnemer is in staat om op basis van de data op verzoek van Opdrachtgever verdiepende analyses te doen, zoals bijvoorbeeld tekstanalyses op open antwoorden, key-driver/relative weight analyses en deze op te nemen in rapportages.

3.5	Eisen met betrekking tot technische en functionele specificaties van het dashboard
3.5.1	Opdrachtnemer dient een uptime van het dashboard te garanderen van minimaal 98% tijdens kantooruren (kantooruren = van maandag tot en met vrijdag van 7:00 uur tot en met 18:00 uur). Opdrachtnemer dient een uptime van de Dashboard te garanderen van minimaal 90% buiten kantooruren.
3.5.2	Als er storing is, dan mag er geen data-verlies optreden.
3.5.3	De doorlooptijd van het aanmaken van een nieuw gebruikersaccount is maximaal 5 werkdagen.
3.5.4	Gebruikersrechten dienen, op verzoek van Opdrachtgever, zodanig te worden ingericht dat de weergegeven informatie is afgestemd op geautoriseerde gebruikers. In het dashboard zijn meerdere rollen te onderscheiden met verschillende autorisaties. Denk hierbij aan: - Centrale coördinatoren: medewerkers van Opdrachtgever die betrokken zijn bij het uitvoeren van de KTO's die alle resultaten kunnen inzien, analyses kunnen uitvoeren, resultaten kunnen rapporteren. - Viewers: medewerkers van een Dienstverleningsinstrument die de resultaten van het betreffende instrument kunnen inzien.
3.5.5	Indien de data in het dashboard niet realtime is, dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na het afronden van de datacollectieperiode de data te uploaden in het dashboard en stuurt naar Opdrachtgever een e-mailnotificatie dat de data-upload succesvol is uitgevoerd.
3.5.6	Opdrachtnemer dient na afloop per datacollectiemoment per Dienstverleningsinstrument een responsoverzicht te geven (minimaal exporteerbaar in .xls).
3.5.7	Het dashboard moet aan te passen zijn aan kleine nieuwe gebruikerswensen.
3.5.8	Opdrachtnemer dient een instructie beschikbaar te stellen over het gebruik van het dashboard.

3.6 Eisen met betrekking tot kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoeken	
3.6.1	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om een kwalitatief KTO te kunnen aanbieden voor Dienstverleningsinstrumenten die verdieping behoeven of die onvoldoende aantallen klanten hebben voor kwantitatief onderzoek (al dan niet in combinatie met een vragenlijstonderzoek).
3.6.2	Opdrachtnemer dient in ieder geval de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit te kunnen voeren: - Individuele diepte-interviews (offline, telefonisch en online), dit is de standaard werkwijze; - Focusgroepen (offline en online), dit is maatwerk; - Co-creatie sessies (offline en online), dit is maatwerk.
3.6.3	Opdrachtnemer dient bij online kwalitatief onderzoek Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden om mee te kunnen kijken tijdens de datacollectie.
3.6.4	Opdrachtnemer garandeert dat het kwalitatieve onderzoek uitgevoerd wordt door minimaal twee onderzoekers met ervaring met onderzoek naar ervaren dienstverlening en klanttevredenheid onder ondernemers.
3.6.5	Opdrachtnemer dient op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten te kunnen vertalen naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen.
3.6.6	De rapportage van een kwalitatief KTO dient te worden geschreven door minimaal één van de onderzoekers die volledig betrokken is geweest bij de uitvoering van de interviews. Rapporten dienen voordat ze naar Opdrachtgever gestuurd worden, altijd eerst tegen gelezen te worden door een onderzoeker met meer dan 3 jaar werkervaring in kwalitatief onderzoek.

3.7 Eisen met betrekking tot advisering	
3.7.1	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever adviezen te geven over het geheel rondom KTO's. Denk hierbij aan advisering over onderzoeksvormen, de vragenlijst, het verhogen van de respons, de interpretatie van onderzoeksresultaten en advisering over hoe met de KTO's een zo groot mogelijke impact kan worden gemaakt.
3.7.2	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever workshops te geven over de resultaten van een KTO en breder over klanttevredenheid en het verbeteren van de dienstverlening van Opdrachtgever. Dit met als doel om de impact van KTO's te verhogen en de dienstverlening van Opdrachtgever te verbeteren.

3.8 Eisen met betrekking tot overleg	
3.8.1	Opdrachtnemer dient minimaal wekelijks met Opdrachtgever in contact te kunnen zijn over de verschillende KTO's. Contact kan via de mail, telefonisch, videobellen en indien nodig op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden.
3.8.2	Opdrachtnemer dient eenmaal per contractjaar een rapportage aan de Opdrachtgever te leveren (eigen format) met betrekking tot het betreffende contractjaar met daarin een analyse van de dienstverlening binnen de Overeenkomst. De volgende aspecten dienen aan bod te komen: • Percentage Social Return; • (Plan van aanpak inzake) Diversiteit en Inclusie; • De voorstellen die hij biedt ter verbetering van zijn dienstverlening aan Opdrachtgever.

3.9 Eisen met betrekking tot gegevensbescherming	
3.9.1	Opdrachtnemer voldoet in de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3.9.2	Ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy gelden de volgende eisen: • Eisen leverancier EZ Cloudbeleid (zie bijlage G) (ISO 27017) of een vergelijkbaar certificaat en de volledige lifecycle van de cloud toepassing valt binnen de scope van deze certificering. • Statement of Applicability (Verklaring van Toepasselijkheid) • ISO Certificering 27018 – Privacybescherming of een vergelijkbaar certificaat • Privacyverklaring

3.9.3	Verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer dient plaats te vinden binnen de EU/EER (Europese Economische Ruimte).
3.9.4	Wijzigingen die betrekking hebben op de volgende punten dienen tijdig aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd: - wijziging van technische-/organisatorische middelen die betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens; - aanstelling nieuwe subverwerkers.
3.9.5	Opdrachtnemer dient beveiligingsincidenten relevant aan de dienstverlening voor Opdrachtgever binnen 4 uur na constatering rechtstreeks te melden aan het Security Office van Opdrachtgever, zie bijlage 3a Verwerkersovereenkomst.
3.9.6	Opdrachtnemer dient geconstateerde beveiligingsproblemen t.a.v. de door hem geleverde public-Cloud toepassing op te lossen. Hiertoe meldt Opdrachtnemer binnen 48 uur na constatering aan Opdrachtgever de termijn waarin de oplossing gerealiseerd wordt.
3.9.7	Alleen medewerkers van de Opdrachtnemer die in het kader van de uitoefening van hun werkzaamheden toegang nodig hebben tot de persoonsgegevens, mogen daadwerkelijk toegang krijgen tot de e-mailadressen en de overige persoonsgegevens.

3.10 Eisen met betrekking tot de prijzen/tarieven	
3.10.1	Inschrijver dient, door middel van het invullen van de bijlage 2 'Prijzen/tarieven' inzicht in de voor deze opdracht te hanteren prijzen en tarieven exclusief btw te geven.
3.10.2	De opgegeven tarieven in het Tarievenblad (bijlage 2) gelden gedurende de gehele looptijd, met uitzondering van het bepaalde in eis 3.11 met betrekking tot indexering.
3.10.3	In bijlage 2 'tarievenblad' zijn de volgende kostensoorten opgenomen: 1. Kwantitatief onderzoek 1.1 Kwantitatieve KTO met 12 mogelijke datacollectiemomenten per contractjaar, 0 tot en met 75 Dienstverleningsinstrumenten tezamen; 1.2 Kwantitatieve KTO met 12 mogelijke datacollectiemomenten per contractjaar, 0 tot en met 150 Dienstverleningsinstrumenten tezamen; 1.3 Kwantitatieve KTO met 12 mogelijke datacollectiemomenten per contractjaar, 0 tot en met 500 Dienstverleningsinstrumenten tezamen; 1.4 Duidingsrapportages van een Dienstverleningsinstrument; 1.5 Netto respondent voor telefonische datacollectie. 2. Kwalitatief onderzoek 2.1 6 respondenten; 2.2 Extra respondent bij kwalitatief onderzoek. 3. Eenmalige kosten 3.1 Implementatie. 4. Uurtarieven maatwerk onderzoek (vast) - o Junior onderzoeker; - o Medior onderzoeker; - o Senior onderzoeker/projectleider. Onder de genoemde kostensoorten vallen de diensten zoals beschreven in onderstaande eisen 3.10.4, 3.10.5, 3.10.6, 3.10.7, 3.10.8, 3.10.9.
3.10.4	U dient een prijs voor kwantitatieve KTO's op te geven zoals benoemd in het tarievenblad (bijlage 2).

Bij de kwantitatieve KTO's geldt een maximum van 100.000 netto respondenten per 12 maanden. Opdrachtgever gaat uit van 12 mogelijke datacollectiemomenten per jaar. Daarnaast hanteert Opdrachtgever een staffel van het aantal Dienstverleningsinstrumenten wat tezamen wordt meegenomen in het KTO onderzoek. De staffel is als volgt: - 0 tot en met 75 Dienstverleningsinstrumenten tezamen; - 0 tot en met 150 Dienstverleningsinstrumenten tezamen; - 0 tot en met 500 Dienstverleningsinstrumenten tezamen. U dient per trede in de staffel een tarief op te geven. De prijs voor het kwantitatief KTO met 12 mogelijke datacollectiemomenten per jaar is inclusief de volgende diensten: - De werkzaamheden zoals beschreven onder eisen 3.3.1 t/m 3.3.14, 3.4.1 t/m 3.4.8, 3.5.1 t/m 3.5.8 en in paragraaf 2.2.1; - Licentiekosten voor gebruik van het dashboard; - De andere werkzaamheden zoals Opdrachtnemer heeft beschreven in reactie op het gunningscriterium 5.2.1
3.10.5 U dient een prijs voor duidingsrapportages van een Dienstverleningsinstrument op te geven zoals benoemd in het tarievenblad (bijlage 2). Het opstellen van de Duidingsrapportages in inclusief de volgende diensten: • Analyse en rapportage zoals Opdrachtnemer heeft beantwoord op het gunningscriterium 5.2.2.
3.10.6 U dient een prijs voor een 'netto respondent telefonische datacollectie' op te geven zoals benoemd in het tarievenblad (bijlage 2). De prijs is per netto respondent, oftewel een daadwerkelijk ingevulde vragenlijst, indien de vragenlijsten telefonisch worden afgenomen. De prijs per netto respondent is inclusief de volgende diensten: • De werkzaamheden zoals beschreven bij eis 3.3.13 en 3.3.14; • Interview van 10 minuten; • Verwerking van antwoorden; • Opnemen van resultaten in rapportage en het resultatendashboard. Indien Opdrachtnemer 15 contactpogingen heeft ondernomen op verschillende dagen en verschillende momenten van de dag, met dezelfde respondent zonder reactie, mag ook de prijs voor 1 netto respondent in rekening worden gebracht.
3.10.7 U dient een prijs voor kwalitatieve onderzoeken op te geven zoals benoemd in het tarievenblad (bijlage 2). De prijs is per kwalitatief KTO, uitgaande van 6 respondenten. Daarnaast dient u een prijs op te geven per extra te interviewen respondent. De prijs voor kwalitatief onderzoek is inclusief de volgende diensten: • De werkzaamheden zoals beschreven in eisen 3.6.1 t/m 3.6.6; • Projectmanagement en overleg met Opdrachtgever; • Online sessies met KTO-team van Opdrachtgever en het te onderzoeken Dienstverleningsinstrument: in ieder geval kennismaking, startbijeenkomst, inhoudelijke sessie voor gespreksleidraad en bespreking resultaten rapport; • Opzet onderzoek, opstellen gespreksleidraad; • Benaderen van respondenten a.d.h.v. door Opdrachtgever aangeleverde contactgegevens van Klanten die hebben aangegeven bereid te zijn deel te nemen aan het onderzoek) en inplannen interviews; • Uitvoering online of telefonische interviews (incl. notulen en uitwerken) en debrief; • Analyse en rapportage; • Andere werkzaamheden die opdrachtnemer heeft beschreven in de beantwoording op gunningscriterium 5.2.1 De meerprijs per extra respondent is inclusief bovenstaande diensten.
3.10.8 U dient een prijs voor de eenmalige kosten op te geven zoals benoemd in het tarievenblad (bijlage 2). De eenmalige kosten bestaan uit de implementatiekosten. De implementatiekosten bevatten in ieder geval de volgende diensten: • Kick-off op locatie RVO; • Het programmeren van de twee mastervragenlijsten (algemeen en internationaal), rekening houdend met de mogelijkheid voor instrumenten om maximaal vijf maatwerkvragen per jaar toe te voegen;

• Het inrichten van de steekproefprocedure, inclusief de mogelijkheid tot ontdebellen; • Het inrichten van het datacollectiesysteem, op een wijze dat elke maand voor een flexibel aantal instrumenten de datacollectie uitgevoerd kan worden; • Het inrichten van een dashboard, rekening houdend met de mogelijkheid van maatwerkvragen; • Andere werkzaamheden die Opdrachtnemer heeft beschreven in de beantwoording op gunningscriterium 5.2.1.
3.10.9 De uurtarieven die gehanteerd mogen worden tijdens het uitvoeren van maatwerk onderzoek en/of bij het uitvoeren van een pilot zijn door Aanbestedende dienst vastgesteld. Deze zijn onderverdeeld in de volgende categorieën, waarbij bijbehorende tarieven gelden: - Junior onderzoeker: € 90,- excl. btw; - Medior onderzoeker: € 120,- excl. btw - Senior onderzoeker/projectleider: € 140,- excl. btw
3.10.10 De prijzen/de tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de overlegkosten, kosten voor privacy/gegevensbescherming, de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, reis- en verblijfkosten.
3.10.11 Inschrijver offreert geen 0-prijzen/tarieven of negatieve prijzen/tarieven, ook niet op onderdelen. Indien u een 0 of geen waarde invult, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan deze Aanbesteding. Indien u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie opgeeft waar niet om is gevraagd, dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.
3.10.12 Indien Aanbestedende dienst twijfelt aan de marktconformiteit van een tarief is zij gerechtigd dit te toetsen. Inschrijver mag niet manipulatief inschrijven, waaronder in deze context wordt verstaan dat Inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven een Inschrijving indient die bij voorbaat niet kan worden nagekomen dan wel het tarievenblad frustreert waarmee niet de beste prijs-kwaliteit verhouding kan worden vastgesteld. Indien Inschrijver deze bepaling overtreedt zal Inschrijver, indien uit nader onderzoek naar de prijsstelling blijkt dat inderdaad sprake is van hetgeen beschreven in deze eis, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

3.11 Eisen met betrekking tot indexeren

De overeengekomen tarieven zijn in ieder geval vast tot 1 april 2026.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand **januari**, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende contractjaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl.

De prijzen en tarieven kunnen worden geïndexeerd overeenkomstig de CBS Dienstenprijsindex, 732 'Markt- en opinieonderzoek' (2021 = 100). Hierbij wordt telkens het kwartaalcijfer van de meest recent beschikbare maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven. Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd. En de nieuwe tarieven en prijzen zullen per 1 april van dat jaar geëffectueerd worden.

3.12 Eisen met betrekking tot belastingen

3.12.1 Inschrijver vrijwaart de Aanbestedende dienst voor eventuele aanspraken van een belastingdienst voor elke heffing, belasting en een bijdrage die gelijk te stellen is met een heffing of belasting, zowel in Nederland als buiten Nederland.

3.12.2	Inschrijver offreert de prijzen en tarieven in het prijzenblad bijlage 2 als volgt: • het bedrag exclusief Nederlandse btw en eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU; • het btw-bedrag in Nederland en de eventueel verschuldigde omzetbelasting buiten de EU en; • het bedrag inclusief Nederlandse btw/inclusief verschuldigde omzetbelasting buiten de EU.
3.12.3	Indien Inschrijver aangeeft dat er geen btw in rekening hoeft te worden gebracht, dan gaat Inschrijver ermee akkoord dat Inschrijver de bewijsmiddelen ten aanzien van de redenen die hieraan ten grondslag ligt, aan de Aanbestedende dienst overlegt, binnen vijftien kalenderdagen na diens verzoek hiertoe.
3.12.4	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake de Nederlandse btw en/of buitenlandse omzetbelasting indien Opdrachtnemer deze ten onrechte niet of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-voldoening in Nederland en buiten de EU ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de voldoening van btw aan de Nederlandse belastingdienst over deze in Nederland verrichte dienst(en).
3.12.5	Inschrijver staat ervoor in dat de door Inschrijver geoffreerde bedragen inclusief alle heffingen, belastingen (incl. bedragen die gelijk te stellen zijn met heffingen of belastingen) zijn, onder welke naam dan ook en waar ook ter wereld geheven.

3.13 Eisen met betrekking tot de facturatie	
3.13.1	Opdrachtnemer factureert per kwartaal voor KTO's achteraf de volgende kosten: - Een kwart van de jaarlijkse laagste staffel van kwantitatieve KTO (oftewel een kwart van de prijs voor 0 t/m 75 Dienstverleningsinstrument per jaar, zie bijlage 2 Tarievenblad); - Daadwerkelijk gemaakte kosten van dat kwartaal anders dan kwantitatief onderzoek (bijvoorbeeld de kosten voor kwalitatief onderzoek, uurtarieven maatwerk onderzoek (vast), duidingsrapportage(s), netto respondent(en) telefonisch werk etc.); In het laatste kwartaal van een contractjaar wordt er bekeken voor hoeveel Dienstverleningsinstrumenten kwantitatieve KTO's zijn uitgevoerd. Op basis hiervan zal bepaald worden welke staffel van toepassing is. Indien blijkt dat het afgenomen aantal Dienstverleningsinstrumenten van kwantitatieve KTO's in een hogere staffel valt, worden de kosten van deze hogere staffel voor dat contractjaar verrekend. De dienstverlening voor KTO Algemeen en KTO Internationaal dient apart gefactureerd te worden. Implementatiekosten mogen bij ingangsdatum van de Overeenkomst, na afronding van de implementatie, gefactureerd worden.
3.13.2	Opdrachtnemer dient bij de factuur een overzicht te voegen van: • de daadwerkelijk uitgevoerde KTO's • de methode (kwantitatief vs. kwalitatief) die gebruikt is per uitgevoerde KTO • eventuele overige kosten, zie eis 3.13.1.

3.13.3 Voor de facturering aan Opdrachtgever geldt dat Opdrachtnemer verplicht is tot e-factureren. Actuele informatie over e-factureren aan de Rijksoverheid staat in de Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid: Informatie voor leveranciers | Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl). Hier kunt u ook informatie vinden over de zogeheten Basis Factuur Rijk, die leverancier gebruikt voor facturatie aan Opdrachtgever. Evenals informatie over de verschillende kanalen om een e-factuur te versturen.

- Factuurportaal van de Rijksoverheid;
- E-factureren vanuit uw (boekhoud)softwarepakket via Peppol;
- E-factureren via een dienstverlener.

3.14 Eisen met betrekking tot Diversiteit en Inclusie

Opdrachtnemer overlegt 12 maanden na gunning van de Opdracht een Plan van Aanpak (PvA) waarin uitleg wordt gegeven over hoe Opdrachtnemer omgaat met het thema Diversiteit & inclusie. In het Plan van Aanpak dient invulling gegeven te worden aan tenminste:

- Hoe heeft het thema een plek gekregen binnen de uitvoering van de Opdracht?
- Wat zijn de ambities van Opdrachtnemer ten aanzien van dit thema binnen de Opdracht?

Het PvA dient door Opdrachtgever goedgekeurd te worden.

3.15 Eisen met betrekking tot social return

Social return sluit aan bij het overheidsbeleid om mensen die niet of moeilijk aan het werk of werkervaring komen, werkervaringsplekken of stageplekken te bieden en te laten werken naar vermogen. Voorbeelden hiervan zijn langdurig werklozen, mensen die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn of jongeren met een beperking. Het uiteindelijke doel is deze mensen aan werk(ervaring) te helpen. Daarom stimuleert het Rijk haar leveranciers, om mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt werkervaring te bieden. Hiermee zorgt het Rijk ervoor dat haar investeringen naast het financiële rendement ook een concrete sociale winst opleveren.

Opdrachtgever hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van **3%** social return op de totale gerealiseerde opdrachtwaarde.

Opdrachtnemer dient 6 maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- totaal aantal in te zetten sr-medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet sr-medewerkers;
- indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over het contract te behalen sr-waarde van de gerealiseerde opdrachtwaarde.

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:

1. Uitkeringsgerechtigden op grond van WWB
2. Uitkeringsgerechtigden op grond van WW
3. Uitkeringsgerechtigden op grond van WIA / WGA / WAZ
4. Uitkeringsgerechtigden op grond van WAJONG
5. Uitkeringsgerechtigden op grond van IOAW / IOAZ
6. SW-geïndiceerden
7. Vroegtijdige schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties
8. Leerlingen in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen
9. Niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden.

4. Eisen aan Inschrijver

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leest u welke eisen de Aanbestedende dienst stelt om te bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren. Hiervoor worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd.

Via het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' is een pdf-document dat voor een deel voor u is ingevuld. De rest moet u nog aanvullen. U ondertekent het document en voegt het toe aan uw Inschrijving via TenderNed.

4.2 Uitsluitingsgronden

In de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' staan de volgende Uitsluitingsgronden:

- alle in deel III A en B opgenomen Uitsluitingsgronden;
- de door de Aanbestedende dienst in deel III C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' aangevinkte Uitsluitingsgronden.

U dient het in de bijlage opgenomen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' elektronisch in te vullen, uit te printen en vervolgens rechtsgeldig te ondertekenen (zie par. 7.3.16).

Zie voor de wijze van inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen hoofdstuk 7 waarin is aangegeven van wie in dat geval een ingevulde en ondertekende UEA bij de inschrijving moet worden ingediend.

De bewijsmiddelen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, hoeft u niet in te dienen bij de Inschrijving, maar pas na verzoek van de Aanbestedende dienst.

Het betreft:

- Een uittreksel uit het handelsregister (niet ouder dan 6 maanden);
- Een verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan 6 maanden);
- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) (niet ouder dan twee jaar).

Let op: het aanvragen van een GVA kan enkele weken in beslag nemen. Vraag deze dus tijdig aan als u nog niet over een geldige beschikt.

4.3 Geschiktheidseisen

Door het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de Overeenkomst uit te voeren.

Door het ondertekenen van de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' – Deel IV (in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' wordt hier de term 'Selectiecriteria' gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld) - stelt de Inschrijver dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals die in deze paragraaf van het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen. Deze Geschiktheidseisen zijn in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk nader gespecificeerd.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- a. te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;
- b. dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;
- c. dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt, zie aansprakelijkheidsbepaling in ARVODI - 2018.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

- a. passende bankverklaringen of een bewijs van verzekering tegen beroepsrisico's,
- b. overlegging van jaarrekeningen of uittreksels uit de jaarrekening, indien de wetgeving van het land waar de ondernemer is gevestigd publicatie van jaarrekeningen voorschrijft, of
- c. een verklaring betreffende de totale omzet en de omzet van de bedrijfsactiviteit die het voorwerp van de overheidsopdracht is, over ten hoogste de laatste drie beschikbare boekjaren, afhankelijk van de oprichtingsdatum van de onderneming of van de datum waarop de ondernemer met zijn bedrijvigheid is begonnen, voor zover de betrokken omzetcijfers beschikbaar zijn.

Indien met betrekking tot de financieel-economische draagkracht gebruik wordt gemaakt van de gegevens van de 'moedermaatschappij/holding', dient de Inschrijver een verklaring van de 'moedermaatschappij/holding' te verstrekken waarin wordt verklaard dat de moedermaatschappij/holding zich onvoorwaardelijk garant stelt voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen en de eventuele schulden die uit de Overeenkomst voortvloeien. De verklaring van de moedermaatschappij/holding dient te zijn ondertekend door een rechtsgeldig bevoegde.

4.3.2 Referentiegegevens (technische bekwaamheid)

De Aanbestedende dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met ervaring op essentiële punten van de opdracht:

Kerncompetentie 1: Ervaring met het uitvoeren van B2B kwantitatief Klanttevredenheidsonderzoek

- Het onderzoek is uitgevoerd met als doelgroep ondernemers, kennisinstellingen, gemeentes en/of andere (semi-)overheden;
- Er is een rapportage opgeleverd met conclusies.

Kerncompetentie 2: Ervaring met het uitvoeren van B2B kwalitatief Klanttevredenheidsonderzoek

- Het onderzoek is uitgevoerd met als doelgroep ondernemers, kennisinstellingen, gemeentes en/of andere semi-overheden;
- De datacollectie vond plaats vormt plaats in de vorm van interviews;
- Er is een rapportage opgeleverd met conclusies.

Kerncompetentie 3: Ervaring met het uitvoeren van kwantitatief Klanttevredenheidsonderzoek voor een publieke dienstverlener

- Het onderzoek was gericht op ervaren dienstverlening;
- De organisatie waar het onderzoek is uitgevoerd bestond uit verschillende (management)lagen met verschillende belangen bij het onderzoek;

- Het onderzoek bestond uit meerdere metingen binnen 1 kalenderjaar;
- Het onderzoek had minimaal 500 netto respondenten per meting;
- Er is een rapportage opgeleverd in de vorm van een dashboard.

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver per hierboven vermelde kerncompetentie minimaal één referentieopdracht te hebben uitgevoerd die voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Het onderwerp van de referentieopdracht dient vergelijkbaar te zijn met de betreffende kerncompetentie.
- De referentieopdracht moet uitgevoerd of afgerond zijn in de afgelopen drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Het totaal van de referentieopdrachten dient een minimale waarde te hebben van € 50.000,- exclusief btw. Deze waarde van de referentieopdrachten dient uitsluitend de waarde te betreffen voor de onderdelen die gelijkwaardig zijn aan de in de aanbesteding gevraagde dienstverlening. Bij een reeks van afzonderlijke, maar sterk vergelijkbare opdrachten die binnen de referentieperiode voor dezelfde Opdrachtgever zijn uitgevoerd, mag de omzet daarvan bij elkaar worden opgeteld.

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Overeenkomst wordt/worden ingezet en Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Bewijsmiddelen (Indienen bij Inschrijving)

Per kerncompetentie overlegt u niet meer dan één referentie. Indien één referentieopdracht toeziet op meerdere kerncompetenties is dit ook toegestaan. U gebruikt hiervoor bijlage 7 referentieverklaring.

De referentie dient te zijn ondertekend door de referent (de Opdrachtgever).

Tevens dient uit de referenties te blijken dat zij gezamenlijk in totaal een minimale waarde hebben van € 50.000,- exclusief btw.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid en volledigheid te controleren en zonder tussenkomst en/of toestemming van Inschrijver contact op te nemen met een of meer referenten.

4.3.3 Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- dat hij een kwaliteitszorgsysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem zoals ISO 20252:2019. Onder gelijkwaardig wordt verstaan: het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;

- klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen.

Of:

- dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem ISO 20252:2019 waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval er een samenwerkingsverband is tussen ondernemingen, zie hoofdstuk 7 "Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen".

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitszorg kan worden aangetoond door middel van:

- een beschrijving van maximaal 2000 woorden van het kwaliteitszorgsysteem dat u heeft waarbij wordt aangetoond dat dit kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd kwaliteitszorgsysteem. In de paragraaf 'Kwaliteitszorg' is aangegeven wat onder gelijkwaardig wordt verstaan. In uw beschrijving dient u op de in die paragraaf genoemde punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken. Indien er meer dan het maximum aantal woorden is ingediend, dan worden deze extra woorden niet beoordeeld.

Of:

- het overleggen van het laatste auditverslag of (een) kopie certifica(a)t(en) van het kwaliteitszorgsysteem ISO 25250:2019 waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van kwaliteitszorg te verstrekken.

4.3.4 Informatiebeveiliging (technische bekwaamheid)

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:

- Dat hij een informatiebeveiligingssysteem heeft dat minimaal gelijkwaardig is aan gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem zoals ISO 27001, of vergelijkbaar.

OF

- Dat hij beschikt over een informatiebeveiligingssysteem dat aantoonbaar gelijkwaardig is. Onder gelijkwaardig wordt verstaan, het voldoen aan de volgende kenmerken:
 - ISO 27002
 - OF
 - Waarbij minimaal op risicobasis maatregelen zijn genomen voor de volgende beheerdoelstellingen:
 - Kwaliteitsmanagementsysteem: Informatiebeveiligingsmanagementsysteem;
 - Het oplossen van incidenten;
 - Bestandsverkeer: uitwisseling van gegevens;
 - Autorisatiebeheer;
 - Loggen;
 - Continuïteitsbeheer;
 - Back-up/retentie/archivering van gegevens;
 - Exitstrategie;
 - Intellectueel eigendom;
 - Rapportage.

Bewijsmiddelen (niet indienen bij Inschrijving. Pas na verzoek hiertoe verstrekken)

Het voldoen aan de vereisten van de kwaliteitszorg kan worden aangetoond door middel van:

- een beschrijving maximaal 2000 woorden van het informatiebeveiligingsstelsel dat u heeft waarbij wordt aangetoond dat de informatiebeveiliging minimaal gelijkwaardig is aan een gecertificeerd informatiebeveiligingsstelsel. In de paragraaf 'informatiebeveiliging' is aangegeven wat onder gelijkwaardig wordt verstaan. In uw beschrijving dient u op de in die paragraaf genoemde punten in te gaan en uit de beschrijving dient de gelijkwaardigheid te blijken. Indien er meer dan het maximum aantal woorden is ingediend, dan worden deze extra woorden niet beoordeeld.

Of:

- het overleggen van het laatste auditverslag of (een) kopie certifica(a)t(en) van een kwaliteitszorgstelsel waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur, zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.

Ingeval in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen op het gebied van kwaliteitszorg te verstrekken.

5 Wensen en beoordeling

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de wensen opgenomen. Een wens is een beoordelingscriterium, op basis waarvan een Inschrijving wordt beoordeeld. U dient de antwoorden en reacties op de beoordelingscriteria in TenderNed aan de Inschrijving toe te voegen. U dient bij deze beantwoording rekening te houden met de gestelde eisen in hoofdstuk 3.

5.2 Wensen ten aanzien van de kwaliteit

Er zijn totaal maximaal **1000** punten te behalen bij de beantwoording van de wensen op kwaliteit. De verdeling van het aantal punten is als volgt:

Beoordelingscriterium		Maximaal te behalen punten
Wens 1 Wensen ten aanzien van het plan van aanpak m.b.t. de projectorganisatie (Tot. max. 400 punten)	A. Plan van aanpak	125
	B. Samenwerking	75
	C. Kwaliteit onderzoek	125
	D. Inclusiviteit	75
Wens 2 Wensen ten aanzien van rapportage en analyse (Tot. max. 400 punten)	A. Kwaliteit analyses	75
	B. Inhoud rapportage	75
	C. Vorm voorbeeld rapportage	50
	D. Dashboard	200
Wens 3 Wensen ten aanzien van visie op klantonderzoek in de publieke sector (Tot. max. 200 punten)	A. Innovatie	100
	B. Relevantie en toepasbaarheid	100
Totaal aantal punten kwaliteit		1000

5.2.1 Wensen ten aanzien van het plan van aanpak m.b.t. de projectorganisatie

Wens 1	Maximaal te behalen punten: 400
Criterium	Wensen t.a.v. het plan van aanpak m.b.t. de projectorganisatie
Doel	Inschrijver toont door middel van een plan van aanpak aan een relevant, betrouwbaar en representatief onderzoek (KTO) uit te kunnen voeren.
Benodigde informatie in de inschrijving	Ontwikkel een plan voor de projectorganisatie bij de opzet en uitvoering van de kwantitatieve en kwalitatieve klanttevredenheidsonderzoeken en beschrijf hoe de kwaliteit van datacollectie en resultaten gewaarborgd wordt. Inschrijver dient in haar plan van aanpak minimaal in te gaan op: • Uw visie op de manier waarop u de opdracht aan wil pakken en gaat implementeren; • De wijze waarop het onderzoeksproces wordt ingericht; • De wijze waarop u de samenwerking met RVO vormgeeft; • De wijze waarop kwalitatief hoogwaardige kwalitatieve en kwantitatieve datacollectie gegarandeerd wordt, met een zo hoog mogelijke respons; • De wijze waarop u het onderzoek zo inclusief mogelijk maakt zodat niemand bij voorbaat uitgesloten wordt.

	Uw beschrijving is maximaal 4000 woorden, afbeeldingen en grafieken niet inbegrepen. Indien uw beschrijving meer dan 4000 woorden is, wordt het overige niet meegenomen in de beoordeling.
Beoordelingscriteria	De volgende aspecten zullen beoordeeld worden: A. Visie en implementatie (max. 125 punten) De wijze waarop en de mate waarin u aantoont de opdracht te begrijpen en u een passende implementatie voorstelt. Dat wil zeggen: de visie op de opdracht sluit aan bij de door RVO beschreven doelstellingen van de KTO's en het plan voor de implementatie is coherent en volledig; B. Samenwerking (max. 75 punten) De wijze waarop de samenwerking vorm krijgt. Dat wil zeggen: het is helder en realistisch wat u van RVO verwacht, gelet op het feit dat RVO een grote publieke organisatie is; C. Kwaliteit onderzoek (max. 125 punten) Welke maatregelen u neemt om de kwaliteit van het onderzoek te borgen en te verhogen. Dat wil zeggen: uw plan van aanpak levert betrouwbare en representatieve datacollectie op en is realistisch, gelet op de doelgroepen van het onderzoek; D. Inclusiviteit (max. 75 punten) Welke maatregelen u neemt binnen de huidige opzet van de KTO's om de inclusiviteit van het onderzoek te borgen en te verhogen. Dat wil zeggen: iedereen uit de te onderzoeken doelgroep wordt zoveel mogelijk betrokken bij het onderzoek.

5.2.2 Wensen ten aanzien van rapportage en analyse

Wens 2	Maximaal te behalen punten: 400
Criterium	Wensen ten aanzien van rapportage en analyse
Doel	Inschrijver laat zien in staat te zijn analyses uit te voeren, een dashboard in te richten en per Dienstverleningsinstrument conclusies te rapporteren in een rapportage.
Benodigde informatie in de inschrijving	Voor dit criterium dient inschrijver gebruik te maken van de meegeleverde dummy dataset (bijlage C). De dummy dataset betreft een instrument dat valt onder het KTO Internationaal. We vragen u om deze data als uitgangspunt te nemen voor dit criterium. Lever een toelichting en een voorbeeld van de wijze waarop u de data uit de dummy dataset analyseert en oplevert. Werk dit uit in: - een analyseplan voor de cijfermatige en tekstuele data beschrijft. - beschrijft hoe vanuit de resultaten die u oplevert aanknopingspunten ter verbetering van het Dienstverleningsinstrument geformuleerd kunnen worden. • Een voorbeeld van hoe u over deze data rapporteert, in maximaal 10 Powerpointslides; • Een voorbeeld van het dashboard in een demo-omgeving. Wij verzoeken u om een werkende link met werkende inlog van het dashboard beschikbaar te stellen. De link dient tot de definitieve gunningsdatum actief te zijn. Uw beschrijving is maximaal 2500 woorden, afbeeldingen en grafieken niet inbegrepen. Indien uw beschrijving meer dan 2500 woorden is, wordt het overige niet meegenomen in de beoordeling.
Beoordelingscriteria	De volgende aspecten zullen beoordeeld worden: A. Kwaliteit analyses (max. 75 punten) Welke analyses u inzet voor de cijfermatige en tekstuele data en uw argumenten hiervoor. Dat wil zeggen: de analyses zijn

	passend bij de onderzoeksvraag en het doel van het KTO en leveren betrouwbare en representatieve informatie op; B. Inhoud rapportage (max. 75 punten) De vertaling van resultaten naar conclusies en aanbevelingen en hoe goed deze toepasbaar zijn binnen de organisatie. Dat wil zeggen: de resultaten zijn op een objectieve wijze vertaald naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen. De conclusies en aanbevelingen overstijgen de resultaten, maar vloeien wel logisch voort uit de resultaten; C. De vorm van de voorbeeld rapportage (max. 50 punten): De mate waarin de voorbeeld rapportage duidelijk en toegankelijk is. Dat wil zeggen: de structuur is overzichtelijk, de teksten toegankelijk geschreven en de visualisaties zijn ondersteunend; D. Dashboard (max. 200 punten) De gebruiksvriendelijkheid en toepassingen van het dashboard. Dat wil zeggen: het is gemakkelijk uit te breiden, overzichtelijk en het biedt relevante functionaliteiten.
--	--

5.2.3 Wensen ten aanzien van visie op klantonderzoek in de publieke sector

Wens 3	Maximaal te behalen punten: 200
Criterium	Wensen ten aanzien van visie op klantonderzoek in de publieke sector
Doel	Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante visie te hebben als het gaat om de toekomst van (business to business) klanttevredenheidsonderzoek in de publieke sector en is in staat te zijn nieuwe methoden en -technieken toe te kunnen passen.
Benodigde informatie in de inschrijving	Beschrijf zo concreet mogelijk uw visie op de toekomst van kwantitatief en kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek binnen de publieke sector en onderbouw deze visie. Ga in uw visie minimaal in op: • Welke ontwikkelingen en toekomstige uitdagingen er zijn als het gaat om kwantitatief en kwalitatief klanttevredenheidsonderzoek in de publieke sector (onder een business to business klantgroep) en welke vernieuwingen u momenteel gedurende de looptijd van de opdracht kan inzetten. • De meerwaarde van deze vernieuwingen voor het Klanttevredenheidsonderzoek van RVO. Uw beschrijving is maximaal 2500 woorden, afbeeldingen en grafieken niet inbegrepen. Indien uw beschrijving meer dan 2500 woorden is, wordt het overige niet meegenomen in de beoordeling.
Beoordelingscriteria	De volgende aspecten zullen beoordeeld worden: A. Innovatie, relevantie en toepasbaarheid (max. 200 punten) De mate waarin inschrijver aantoont vindingrijk en innovatief te zijn om zo ook in de toekomst kwalitatief hoogwaardig onderzoek te borgen. Dat wil zeggen: innovatieve methoden en technieken die inschrijver kan inzetten of al inzet om onderzoek toekomstbestendig te maken of om meerwaarde te kunnen bieden boven de gangbare methoden en technieken. De mate waarin de visie in de praktijk (tijdens de looptijd van de raamovereenkomst) relevant en toepasbaar is voor RVO. Dat wil zeggen: in hoeverre de innovatieve methoden en technieken

	aansluiten op de behoeften van een grote publieke organisatie als RVO en in hoeverre ze al toegepast kunnen worden gedurende looptijd van de opdracht.
--	--

5.3 Wensen ten aanzien van prijzen/tarieven, exclusief btw

Criterium	Prijzen
Doel	Aanbestedende dienst wenst inzicht in de prijzen voor de gevraagde dienstverlening. Inschrijver dient de prijzen te offeren in bijlage 2 'tarievenblad' en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving. In het tarievenblad zijn invulinstructies opgenomen voor uitleg over de wijze van invullen.
Benodigde informatie in de inschrijving	Tarievenblad (bijlage 2) Voor een aantal onderdelen wordt u gevraagd een prijs te offeren. In het prijzenblad zijn fictieve aantallen opgenomen. Deze fictieve aantallen worden door Aanbestedende dienst gehanteerd om tot een totale fictieve inschrijfsom te komen en zijn geen daadwerkelijke aantallen. Aan deze fictieve aantallen kunt u geen rechten ontleen. Alle prijzen in het prijzenblad zijn 'all-in', tenzij dat expliciet in het Aanbestedingsdocument anders staat vermeld. Daaronder zijn in elk geval begrepen, naast de kosten die in het tarievenblad beschreven staan: de salariskosten, de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel), de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht (waaronder internetkosten), vaccinatiekosten, verzekeringskosten, eventuele kosten voor e-factureren, eventuele reis- en verblijfkosten. De prijzen dienen te worden uitgedrukt in euro's en exclusief btw.
Beoordelingscriteria	De totale fictieve inschrijfsom wordt vervolgens gebruikt in de beoordelingsmethodiek zoals beschreven in paragraaf 5.5 waarbij de prijs voor 20% en kwaliteit voor 80% meeweegt voor het berekenen van de eindscore.

5.4 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve wensen

5.4.1 Beoordeling van kwalitatieve wensen

Bij de wensen 1, 2 en 3 (zoals aangegeven in paragraaf 5.2) staat aangegeven welke beoordelingsaspecten er zijn en wat de daarbij behorende weging is. Het beoordelingsteam hanteert bij het beoordelen onderstaande schaalverdeling.

Per wens kunt u punten scoren naar de mate waarin uw aanbod aan de wens voldoet. Naarmate de inschrijving beter voldoet aan het gevraagde zal dit met een hogere waardering worden beloond.

De kwalitatieve wensen zullen worden beoordeeld op de volgende schaal van: 0%, 20%, 50%, 80% en 100%:

Kwaliteit beantwoording	Te behalen score
Zeer goed: De wens wordt volledig beantwoord en uitgebreid onderbouwd. De beantwoording bevat alle gevraagde aspecten. Daarnaast is het antwoord zeer doelgericht en bevat het elementen die boven het gevraagde uitgaan. De extra elementen voegen extra waarde aan het criterium en zijn zeer relevant voor de uitvoering van de opdracht.	100%

Goed: De wens wordt volledig beantwoord en onderbouwd. De beantwoording bevat alle gevraagde aspecten. Maar het antwoord bevat geen elementen die boven het gevraagde uitgaan.	80%
Voldoende: De wens wordt beantwoord echter mist de beantwoording op onderdelen een goede onderbouwing of diepgang. Het voldoet grotendeels aan het gevraagde, maar mist een uitgebreide uitwerking op sommige gevraagde aspecten.	50%
Matig: De wens is niet volledig beantwoord. De beantwoording is niet overtuigend en laat openingen over op meerdere gevraagde aspecten.	20%
Slecht: De wens is in zijn geheel niet beantwoord en/of de beantwoording is bijna helemaal onvolledig waardoor niet te duiden is wat de invulling van de wens is. Let op, indien een inschrijver een score van 0% behaalt op één of meerdere subgunningscriteria, leidt dit automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.	0% = K.O.

5.4.2 Presentatie

De presentatie dient gegeven te worden door de beoogde vaste contactpersonen (zie eis 3.2.1) van de opdracht. Hierbij is het doel van de presentatie om uw offerte enkel en alleen op de volgende punten toe te lichten:

- Subgunningscriterium 1C – Kwaliteit onderzoek;
- Subgunningscriterium 1D – Inclusiviteit;
- Subgunningscriterium 2A – Inhoud rapportage;
- Subgunningscriterium 3A – Innovatie.

De presentatie duurt maximaal 30 minuten waarna aansluitend, indien nodig van maximaal 15 minuten, ruimte is voor vraag en antwoord ter verduidelijking van de presentatie aan de beoordelaars.

Aanbestedende dienst kan tevens verduidelijkingsvragen stellen over de gepresenteerde toelichting op de subgunningscriteria. Het is niet toegestaan om nieuwe of aanvullende zaken te presenteren. Aanbestedende dienst zal aan de hand van deze presentaties opnieuw kijken naar uw score op specifiek de hierboven genoemde en gepresenteerde kwalitatieve subgunningscriteria. Uw score kan maximaal met 1 trede omhoog of omlaag worden bijgesteld, overeenkomstig de scores zoals beschreven in paragraaf 5.4.1.

De presentaties zullen plaatsvinden op dinsdag 26 en/of woensdag 27 november 2024. U wordt geacht rekening te houden met het beschikbaar zijn op deze datum. Indien uw Inschrijving niet wordt uitgesloten, wordt u uitgenodigd voor het houden van een presentatie. U ontvang hierover tijdig bericht tijdens welk tijdslot u de presentatie dient te geven. De presentatie vindt plaats op kantoor RVO Den Haag, Pr. Beatrixlaan 2.

Van de presentatie worden geen video- of audio-opname gemaakt. De presentatie wordt niet beoordeeld op vorm, uitsluitend op inhoud. De presentatoren worden daarbij niet beoordeeld op hun presentatievaardigheden. De (sheets van de) presentatie dien(t)en na afloop overhandigd te worden ten behoeve van dossiervorming en worden er notulen gemaakt van de vragen die worden gesteld en antwoorden die worden gegeven.

5.5 Beoordeling wensen ten aanzien van prijzen/tarieven

In deze aanbesteding wordt de 'gewogen prijs per punt' methode gebruikt om de winnaar te bepalen. De Inschrijver die eindigt met de laagste gewogen prijs per punt, heeft ingeschreven met

de beste prijs-kwaliteitverhouding. Met deze Inschrijver wordt de Overeenkomst gesloten. Voor deze aanbesteding wordt een weging van 80% aan kwaliteit toegekend en 20% aan prijs.

De volgende formule wordt gebruikt om de prijs per punt te berekenen:

Fictieve inschrijfsom^a

----- * 100 = gewogen prijs per punt

Kwaliteitsscore^(1-a)

a = de toegekende weging aan het prijscriterium (0,20)

1-a = de toegekende weging aan de kwaliteitscriteria (0,80)

De fictieve inschrijfsom is de door u geoffeerde fictieve prijs exclusief btw opgenomen in het tarievenblad (zie bijlage 2). De kwaliteitsscore is het totaal aantal door u behaalde punten voor de kwalitatieve wensen, zoals omschreven in paragraaf 5.2. Alleen de behaalde 'gewogen prijs per punt' wordt afgerond op twee (2) decimalen achter de komma.

Voorbeeld

In onderstaande tabel staat als voorbeeld aangegeven hoe de formule werkt. In dit voorbeeld zijn vier Inschrijvingen ontvangen en is een totaal van 1.000 punten te scoren op de kwalitatieve wensen.

Omschrijving	Inschrijving A	Inschrijving B	Inschrijving C	Inschrijving D
Fictieve Inschrijfsom	€ 1.550.000,-	€ 1.200.000,-	€ 1.350.000,-	€ 1.540.000,-
Kwaliteitsscore	650 punten	700 punten	800 punten	750 punten
Prijs per punt	$1.550.000,-^a / 650^{a-1}$	$1.200.000,-^a / 700^{a-1}$	$1.350.000,-^a / 800^{a-1}$	$1.540.000,-^a / 750^{a-1}$
	x100= 9,72	x100= 8,71	x100= 8,01	x100= 8,66
Formule	$=((1.550.000^{0,2}) / (650^{0,8})) * 100 = 9,72$	$=((1.200.000^{0,2}) / (700^{0,8})) * 100 = 8,71$	$=((1.350.000^{0,2}) / (800^{0,8})) * 100 = 8,01$	$=((1.540.000^{0,2}) / (750^{0,8})) * 100 = 8,66$
Rangorde	4	3	1	2

Omdat Inschrijver C heeft ingeschreven met de laagste 'prijs per punt' (namelijk 8,01), heeft deze Inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving gedaan (zie 6.4).

6 Beoordeling Inschrijving

6.1 Beoordelen volledige en rechtsgeldige Inschrijving

De Inschrijving zal op onderstaande procedurele punten worden beoordeeld:

1. Volledigheid inzake de aan te leveren documenten (zie de checklist in paragraaf "Vorm en inhoud van de Inschrijving" in hoofdstuk 7).
2. Juiste en volledige informatie, zonder wijzigingen op de door de Aanbestedende dienst verstrekte documenten.
3. Bevat geen voorbehouden van de Inschrijver (zoals: het van toepassing verklaren van eigen voorwaarden).
4. Rechtsgeldige ondertekening en volledige invulling van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'.

De Inschrijving zal van verdere deelname aan deze aanbesteding worden uitgesloten en niet verder worden beoordeeld indien niet aan bovenstaande eisen is voldaan, tenzij (binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht) correctie is toegestaan.

6.2 Beoordelen eisen van de opdracht

Vervolgens wordt getoetst of is voldaan aan de eisen van de opdracht (hoofdstuk 3).

Inschrijvingen die niet aan de eisen van de opdracht voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

6.3 Beoordelen wensen van de opdracht

De niet uitgesloten Inschrijvingen worden vervolgens overeenkomstig hoofdstuk 5 'Wensen en beoordeling' beoordeeld.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door een beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit 5 adequaat toegeruste en deskundige beoordelaars. Iedere inschrijving zal eerst door iedere beoordelaar individueel op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen beoordelingscriteria worden beoordeeld. Vervolgens zal de beoordelingscommissie plenair in consensus voor iedere subgunningscriterium tot een oordeel komen.

Na afronding van het schriftelijke beoordelingsproces wordt iedere Inschrijver die op grond van de formele eisen (zie hoofdstuk 4) niet is uitgesloten en die ook niet 0% heeft gescoord op één of meerdere subgunningscriteria, uitgenodigd tot het houden van een presentatie. De beoordelaars beoordelen dit eerst individueel en na een consensusoverleg kunnen de scores op de gepresenteerde subgunningscriteria met 1 trede van het beoordelingskader omhoog of naar beneden worden bijgesteld, overeenkomstig de interpretatie van scores zoals beschreven in paragraaf 5.4.1. Bijvoorbeeld: een score van 80% op basis van de schriftelijk ingediende offerte kan na de presentatie worden bijgesteld naar 100% of naar 50% voor subgunningscriterium 1C Kwaliteit onderzoek. De score kan uiteraard ook ongewijzigd blijven.

Het eindoordeel per subgunningscriterium wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. De totaalscore van alle subgunningscriteria zal op een rekenkundige wijze worden vastgesteld. De totaalscore van alle subgunningscriteria tezamen met de fictieve inschrijfsom bepaalt de gewogen prijs per punt van de Inschrijving.

6.4 Bepaling definitieve totale eindscore

Er wordt gegund op basis van de Economisch meest voordelige Inschrijving. De Economisch meest voordelige Inschrijving is de Inschrijving met de laagst 'gewogen prijs per punt'.

De definitieve totale eindscore van een Inschrijver wordt tot twee cijfers achter de komma afgerond. Tot aan het moment van het bepalen van deze definitieve totale eindscore worden cijfers afgerond op twee decimalen. Indien twee of meer Inschrijvers een gelijke definitieve totale eindscore hebben behaald en dit tot gevolg heeft dat de Aanbestedende dienst aan meer dan het gewenste aantal Inschrijvers zou moeten gunnen, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het beoordelingscriterium ten aanzien van '**Wens 1 Wensen ten aanzien van het plan van aanpak m.b.t. de projectorganisatie**', zoals

beschreven in paragraaf **5.2.1**. In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit beoordelingscriterium een gelijke score hebben behaald, zal de Aanbestedende dienst gunnen aan de Inschrijver met de hoogste eindscore voor het beoordelingscriterium ten aanzien van de '**Wens 2 Wensen ten aanzien van rapportage en analyse**' zoals beschreven in paragraaf **5.2.2**. In het geval de hoogst scorende Inschrijvers ook op dit beoordelingscriterium een gelijke score hebben behaald, zal door middel van loting worden bepaald aan welke Inschrijver de opdracht gegund zal worden.

6.5 Beoordelen bewijsmiddelen

Bij het rechtsgeldig ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van de Inschrijving, hoeft de Inschrijver bij zijn Inschrijving nog geen bewijsmiddelen te overleggen, tenzij uitdrukkelijk in dit Aanbestedingsdocument anders is aangegeven.

De Inschrijver gaat door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en het indienen van zijn Inschrijving ermee akkoord dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt om op een later moment de winnende Inschrijver te verplichten bewijsstukken te overleggen.

De Aanbestedende dienst zal in de gunningsbeslissing uitsluitend de winnende Inschrijver verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen. Indien de Aanbestedende dienst dit vanwege een goede voortgang van de procedure noodzakelijk acht, kan de Aanbestedende dienst de bewijsmiddelen op een eerder moment opvragen bij alle Inschrijvers.

De bewijsmiddelen dienen aan te tonen dat de Inschrijver daadwerkelijk voldoet aan het hetgeen Inschrijver verklaart in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' en in de Inschrijving. De Inschrijver moet binnen **zesentwintig (26) kalenderdagen** na het eerste verzoek van de Aanbestedende dienst de gevraagde bewijsmiddelen overleggen. De Aanbestedende dienst zal pas tot definitieve gunning overgaan indien hij akkoord is met de inhoud en geldigheid van de opgevraagde en door Inschrijver overgelegde bewijsmiddelen; tot dat moment kan de betreffende Inschrijver nog van de procedure worden uitgesloten. In een dergelijk geval zal de Aanbestedende dienst iedere Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Aanbestedende dienst zal dan opnieuw de Economisch meest voordelige Inschrijving gaan bepalen. De scores van de terzijde gelegde Inschrijver zullen uit de beoordeling worden gehaald. Vervolgens zullen de berekeningen van de formules opnieuw worden uitgevoerd en zal er een nieuwe rangorde worden bepaald. Het gunningsproces zal vervolgens opnieuw worden uitgevoerd.

Ingeval een Inschrijver niet voor definitieve gunning in aanmerking komt, ontvangen alle Inschrijvers een bericht over de gevolgen hiervan voor de gunning.

7 Procedure Inschrijving

7.1 Akkoordverklaring

Door het indienen van een Inschrijving, vergezeld van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen die in dit Aanbestedingsdocument zijn opgenomen en verklaart u dat u gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de met u gesloten Overeenkomst daaraan blijft voldoen. Bovendien bevestigt u hiermee dat u alle opgegeven prijzen en tarieven gestand zult doen.

7.2 Planning

Zie schema paragraaf 1.3.

7.3 Procedure algemeen

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet. In dit geval is gekozen voor de "openbare procedure". Hiertoe is op www.tenderned.nl en op Tender European Daily (TED) een aankondiging geplaatst.

7.3.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl), tenzij anders bepaald.

Nadat u op TenderNed heeft aangegeven dat u deze aanbesteding wilt volgen, kunt u via 'Mijn aanbestedingen' op TenderNed berichten over deze aanbesteding versturen en ontvangen. Vragen over de aanbesteding stuurt u via TenderNed naar de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.

Berichten ontvangt u via TenderNed. Via uw persoonlijke instellingen op TenderNed kunt u er voor zorgen dat u automatische attenderingen ook op uw eigen e-mailadres ontvangt. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat deze e-mailberichten worden toegelaten door uw e-mailbeveiliging. Indien de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen met onderstaande contactpersoon/contactpersonen:

Mehmet Aslan en Sophie van Bochove, Inkoopadviseurs IUC EZ, iucezteam2@rvo.nl.

Het is niet toegestaan andere dan de hierboven genoemde contactperso(n)en met betrekking tot deze aanbesteding rechtstreeks te benaderen.

Voor vragen die gerelateerd zijn aan de functionaliteit of techniek van TenderNed, kunt u op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur contact opnemen met de servicedesk van TenderNed via 0800 - 8363376, of via servicedesk@tenderned.nl. Ook kunt u de handleiding raadplegen via <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>.

7.3.2 eHerkenning

Inloggen en registreren met eHerkenning is verplicht voor iedere TenderNed-gebruiker van een bij de KvK geregistreerde Nederlandse onderneming.

Zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/een-onderneming-registreren-op-tenderned> waarin informatie en voorwaarden over eHerkenning zijn opgenomen. De gevolgen van het niet (tijdig) registreren van eHerkenning zijn voor u.

7.3.3 Vragen en inlichtingen

Gedurende de procedure kunt u vragen stellen. Stel uw vragen zo snel mogelijk. Alle vragen worden geanonimiseerd beantwoord. De Aanbestedende dienst heeft twee mogelijkheden om uw vragen via TenderNed te beantwoorden:

- door middel van een of meerdere Nota's van Inlichtingen;
- door middel van de in TenderNed opgenomen faciliteit "vragen en antwoorden".

De uiterste datum voor het stellen van uw vragen is opgenomen in de planning.

In elk geval zullen alle gestelde vragen ten minste 10 dagen voor de uiterste datum van indiening van de Inschrijving worden beantwoord.

Een vraag verzenden naar de Aanbestedende dienst

Uw vragen stelt u via TenderNed. Zie de handleiding van TenderNed:

<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-aanmelden-en-inschrijven/vragen-stellen-een-aanbesteding>.

Alle vragen en antwoorden worden aan alle Inschrijvers kenbaar gemaakt. Echter, indien u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van een aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'Individueel behandelen' aan. Het is echter aan de Aanbestedende dienst om te bepalen of uw vraag al dan niet individueel wordt behandeld.

Antwoorden van de Aanbestedende dienst

De Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat met betrekking tot de onderdelen waarover geen vragen zijn gesteld geen onduidelijkheden bestaan.

7.3.4 Gestanddoeningstermijn en Inschrijving

De door Inschrijver ingediende Inschrijving dient minimaal vier maanden vanaf de uiterste datum en tijdstip van ontvangst van de Inschrijvingen geldig te zijn. Ingeval tegen de mededeling van de gunningsbeslissing bij de bevoegde rechter te Den Haag een voorlopige voorziening is gevraagd, dienen de Inschrijvers hun Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak van de voorzieningenrechter in eerste instantie.

7.3.5 Varianten

Inschrijver mag naast een Inschrijving conform het Aanbestedingsdocument geen variant daarop aanbieden.

7.3.6 Kosten van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst vergoedt geen kosten voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen.

Eventuele kosten of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding zijn voor rekening en risico van Inschrijver.

7.3.7 Stopzetten aanbesteding

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Aanbestedende dienst zal in een dergelijke situatie in beginsel niet tot vergoeding van aanbestedingskosten overgaan. Dit kan anders zijn indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat de omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is.

7.3.8 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen het Aanbestedingsdocument en de Nota's van Inlichtingen, prevaleren de Nota's van Inlichtingen.

Indien er meer Nota's van Inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

7.3.9 Informatie over verplichtingen Inschrijver

Inschrijver dient rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht conform artikel 2.81 lid 2 van de Aanbestedingswet.

Informatie over bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de verrichtingen van Inschrijver van toepassing zijn, is verkrijgbaar bij:

- voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl;
- voor bepalingen inzake milieubescherming: www.rijksoverheid.nl;
- voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid: www.rijksoverheid.nl.

7.3.10 Gids over Informatiebeveiliging en Privacy voor leveranciers

Het beveiligen van informatie en beschermen van persoonsgegevens heeft voor het ministerie van Economische Zaken (EZ) de hoogste prioriteit. Dat vraagt om een grote inspanning van onze eigen medewerkers, maar zeker ook van onze leveranciers. In deze beknopte gids leest u er meer over.

- [Brochure informatiebeveiliging en privacy EZ](#)

7.3.11 Tegenstrijdigheden of bezwaren

Indien de documenten volgens Inschrijver tegenstrijdigheden, onjuistheden of onduidelijkheden bevatten of de Inschrijver daarover bezwaren heeft, dient Inschrijver dit direct schriftelijk aan de contactpersoon te melden, met concrete onderbouwing ervan.

7.3.12 Klachtenregeling

Wanneer een Inschrijver het oneens blijft met de reactie van de Aanbestedende dienst op de vragen, verzoeken, opmerkingen of bezwaren van de Inschrijver, dan wel dat een reactie daarop uitblijft, kan hij een klacht indienen.

In de bijlage 'Klachtenprocedure' is nadere informatie te vinden.

7.3.13 Beslechting van geschillen

Naast het gestelde in de paragraaf inzake 'Klachtenregeling' geldt dat ieder geschil over deze aanbesteding kan worden voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl) en/of aan de bevoegde rechter te Den Haag. Uitsluitend het Nederlandse recht is daarop van toepassing.

7.3.14 Indiening van de Inschrijving

De uiterste inleverdatum en tijd van ontvangst van de Inschrijvingen is vastgesteld in de paragraaf Planning.

- Om te kunnen inschrijven dient uw onderneming geregistreerd te zijn op TenderNed. Een of meerdere geregistreerde gebruikers namens uw onderneming dienen te worden gekoppeld en geautoriseerd om via TenderNed in te schrijven.
- Het advies van de Aanbestedende dienst is om het registratieproces in TenderNed niet uit te stellen tot (vlak voor) het einde van de uiterste inschrijvingstermijn, maar direct te starten. Na registratie van uw onderneming dient u deze Inschrijving via het aankondigingsplatform op TenderNed toe te voegen. Dit kan via de knop 'Toevoegen aan mijn aanbestedingen'.
- Raadpleeg de link [In 6 stappen inschrijven op een aanbesteding via TenderNed | TenderNed](#) voor meer informatie over het registreren en inrichten van uw organisatie op TenderNed, alsmede over het digitaal inschrijven. Deze informatie en aanvullende informatie over het gebruik van TenderNed is ook toegankelijk via [TenderNed voor ondernemingen | TenderNed](#).
- Uitsluitend Inschrijvingen die voor of op de uiterste inleverdatum en het genoemde tijdstip zijn ingediend in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed, worden door de Aanbestedende dienst in behandeling genomen.
- De sluitingstijd voor het indienen van Inschrijvingen, aangegeven door de aftellende digitale klok in TenderNed, is leidend.
- De Aanbestedende dienst kan de Inschrijvingen pas inzien na het openen van de digitale kluis in TenderNed. Deze kan pas worden geopend nadat de uiterste inleverdatum en tijdstip zijn verstreken.
- Neem voor technische vragen of problemen bij het inschrijven via TenderNed contact op met de servicedesk van TenderNed. Indien uw vragen of signalen naar uw oordeel te laat of niet adequaat door de servicedesk van TenderNed worden beantwoord, kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.
- Het risico van te late indiening van de Inschrijving en/of indiening van een onvolledige Inschrijving ligt bij Inschrijver.
- De Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de gevolgen die u ondervindt van een te laat, incorrect of onvolledig ingediende Inschrijving.
- De Aanbestedende dienst zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die door Inschrijver wordt verstrekt.

7.3.15Vorm en inhoud van de Inschrijving

De Inschrijving dient volledig via TenderNed te worden ingediend. Het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient rechtsgeldig te worden ondertekend.

Bij de indiening van uw Inschrijving kunt u de volgende checklist gebruiken.

Betreft	Omschrijving	Actie Inschrijver
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument *	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 6	Uw reactie per wens van de Aanbestedende dienst	Toevoegen aan TenderNed
Bijlage 2 Tarievenblad	De geoffreerde tarieven	Tarievenblad toevoegen aan TenderNed
Bijlage 7	Referentieverklaring	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.
Bijlage 9	Inschrijfformulier	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toevoegen aan TenderNed.

* Zie paragraaf 7.3.17 ingeval in samenwerkingsverband wordt ingeschreven.

7.3.16Rechtsgeldige ondertekening

Onder een rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan dat een document door een rechtsgeldig bevoegde/gemachtigde vertegenwoordiger is ondertekend.

Wanneer in het beroeps- of handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten die rechtsgeldig moeten worden ondertekend, door die twee of meer personen ondertekend worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daarmee rekening worden gehouden.

Waar een rechtsgeldige ondertekening wordt verlangd, accepteert de Aanbestedende dienst hiervoor naast een originele handgeschreven handtekening tevens de gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van art. 3:15a van het Burgerlijk Wetboek.

NB: het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan niet rechtstreeks worden voorzien van een gekwalificeerde elektronische handtekening. U kunt het UEA van een handgeschreven handtekening voorzien of u dient een digitale pdf-afdruk van het pdf-formulier te maken, waarmee vervolgens op deze digitale pdf-afdruk de gekwalificeerde elektronische handtekening kan worden geplaatst.

Indien een vereiste rechtsgeldige ondertekening niet aanwezig is leidt dit in beginsel tot uitsluiting. Echter krijgt u in dat geval eenmalig, gedurende 48 uur, de mogelijkheid dit te herstellen.

7.3.17Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen

Indien u de opdracht niet zelfstandig kunt uitvoeren kunt u samenwerken met andere ondernemingen.

Inschrijven in samenwerking met andere ondernemingen kan op twee manieren:

- ofwel als combinatie waarbij elke deelnemer aan de combinatie ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijk is voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst;
- ofwel als hoofdaannemer-onderaannemer constructie waarbij de hoofdaannemer optreedt als contractpartij en aansprakelijk is voor het nakomen van alle verplichtingen, dus inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Aanmelden als combinatie

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een combinatie:

- dient iedere combinant afzonderlijk de bijlage 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, waarbij onder andere moet worden vermeld wie de combinanten zijn (zie deel II van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument'). Geef aan welke rol de betreffende combinant heeft binnen de combinatie. In het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dient te worden aangegeven wie de leiding (penvoerderschap) van de combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde optreedt.
- geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijk aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de Overeenkomst.
- Wanneer een combinant een beroep doet op de draagkracht van andere entiteiten om aan te tonen dat voldaan wordt aan de gestelde Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 4 van dit aanbestedingsdocument), dan dienen de andere entiteiten een apart Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen, de delen II A, II B, III en IV in te vullen en het document rechtsgeldig te ondertekenen (zie de informatie onder II C in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) en
- dient iedere deelnemer aan dat samenwerkingsverband, voor zijn aandeel, de voor deze aanbesteding gevraagde bewijsmiddelen te verstrekken.

Aanmelden als hoofdaannemer met onderaannemer(s)

Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer waarbij hoofdaannemer geen beroep doet op de draagkracht van onderaannemers dient alleen de hoofdaannemer in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' de gegevens in te vullen in deel II D en rechtsgeldig te ondertekenen.

Indien hoofdaannemer wel een beroep doet op de draagkracht van onderaannemers om aan te tonen dat hij voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan dient ook de onderaannemer deel II C van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in te vullen en te ondertekenen.

De hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de opdracht. De hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde onderaannemer(s).

Alle ingevulde en ondertekende bijlagen 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' dienen aan de Inschrijving te worden toegevoegd.

7.3.18 Eén Inschrijving

Een natuurlijk persoon, rechtspersoon of vennootschap kan slechts éénmaal (hetzij individueel, hetzij in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen) een Inschrijving indienen.

Daarbij geldt voor Inschrijvers die onderling met elkaar zijn verbonden door een afhankelijkheidsverhouding (concernrelatie) dat zij mogen deelnemen aan deze aanbestedingsprocedure. Daarbij geldt de uitdrukkelijke voorwaarde dat zij als concurrenten aan deze aanbesteding deelnemen. Hierbij moet aangetoond worden dat de onderlinge verhouding hun inschrijfgedrag in het kader van deze aanbestedingsprocedure niet heeft beïnvloed en de eerlijke mededinging niet heeft belemmerd.

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met deze voorwaarde.

7.3.19 Schenden fundamenteel beginsel aanbestedingsrecht, eerlijke mededinging

Elke Inschrijver die door zijn handelen een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht (zoals het gelijkheidsbeginsel) schendt, wanneer deze schending heeft geleid of heeft kunnen leiden tot het beperken van de eerlijke mededinging, wordt uitgesloten van deze aanbestedingsprocedure. Dit is ook het geval wanneer het schenden of beperken van de eerlijke mededinging zich pas openbaart na het versturen van de mededeling gunningsbeslissing aan alle

Inschrijvers. Voordat de Aanbestedende dienst om die reden beslist tot uitsluiting van een Inschrijver, stelt hij de desbetreffende Inschrijver in kennis van zijn voornemen, waarna de Inschrijver de gelegenheid krijgt om aan de Aanbestedende dienst aan te tonen dat geen sprake is van schending van dat fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht of beperking van de eerlijke mededinging.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart de Inschrijver dat hij zich ervan bewust is dat in strijd handelen met een fundamenteel beginsel van het aanbestedingsrecht bovengenoemde gevolgen kan hebben. De Aanbestedende dienst kan het schenden van de fundamentele beginselen van het aanbestedingsrecht of het beperken van de eerlijke mededinging vaststellen met alle middelen die hem ter beschikking staan. Een rechterlijke beslissing is hiervoor geen noodzakelijk vereiste.

7.3.20 Communicatie en taal

Tijdens het aanbestedingstraject dient de communicatie met de Aanbestedende dienst plaats te vinden in de Nederlandse taal.

De Inschrijving dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.

Tijdens de contractuitvoering dient in de Nederlandse taal gecommuniceerd te worden.

7.3.21 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden –hoe dan ook genaamd- van Inschrijver of zijn brancheorganisatie worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd. Op de Overeenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden van toepassing.

7.3.22 Contractvoorwaarden

De concept Overeenkomst, de concept Verwerkersovereenkomst en de Algemene Rijksvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlagen. In de vragenronde hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen te stellen, opmerkingen en onderbouwde tekstvoorstellen in te dienen.

De Aanbestedende dienst is vrij in het al dan niet honoreren van de voorgestelde tekstvoorstellen. In de Nota van Inlichtingen zal de Aanbestedende dienst aangeven of zij de gedane voorstellen heeft geaccepteerd dan wel verworpen. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de (eventueel aangepaste) Overeenkomst. Alleen de definitieve Overeenkomst zal geldend zijn bij de uitvoering van de opdracht.

7.3.23 Toelichting op en verificatie van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst kan verlangen dat Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht en/of voorziet van onderbouwende documenten. De Aanbestedende dienst is gerechtigd, maar niet verplicht, om alle op basis van de Inschrijving in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.

7.3.24 Mededeling gunningsbeslissing

Alle Inschrijvers krijgen gelijktijdig digitaal een gemotiveerd bericht van de mededeling van de gunningsbeslissing. Iedere Inschrijver kan over deze beslissing informatie inwinnen bij de Aanbestedende dienst.

Opschortende termijn

Iedere Inschrijver c.q. belanghebbende die het met de gunningsbeslissing en (mondelinge) toelichting niet eens is, kan hierover een voorlopige voorziening vragen bij de bevoegde civiele rechter te Den Haag. De dagvaarding dient te zijn betekend binnen 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing. Deze termijn is een vervaltermijn. Ingeval Inschrijver een voorlopige voorziening vraagt, wordt Inschrijver verzocht een kopie van de dagvaarding aan de Aanbestedende dienst op te sturen.

De gunningsbeslissing is op grond van artikel 2.129 van de Aanbestedingswet nog geen aanvaarding van het aanbod van de Inschrijver. Gedurende 20 kalenderdagen na elektronische verzending van de gunningsbeslissing, is het de Aanbestedende dienst niet toegestaan de opdracht definitief te gunnen door het aangaan van de Overeenkomst.

Als gedurende deze 20 kalenderdagen een voorlopige voorziening is gevraagd, zal de uitspraak in kort geding in eerste instantie worden afgewacht. De uitspraak vormt de basis voor de verdere besluitvorming van de Aanbestedende dienst.

Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, zal de Aanbestedende dienst de Inschrijver hiervan op de hoogte brengen. De Inschrijver dient zijn Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot vier weken na uitspraak in kort geding.

Belang bij uitspraak

Een Inschrijver die een belang heeft bij de uitspraak van dit kort geding kan alleen procederen door middel van tussenkomst of voeging. Inschrijver kan niet separaat een kort geding of een andere gerechtelijke procedure aanhangig maken.

7.4 Nadere gunning onder de Overeenkomst

7.4.1 Opdrachten binnen Overeenkomst

Een opdracht onder de Overeenkomst wordt een Nadere opdracht genoemd conform de Algemene Rijksvoorwaarden ARVODI-2018. Zoals beschreven in paragraaf 2.2 zullen nadere opdrachten en opdrachtverstrekking plaatsvinden via e-mail en tijdens overlegmomenten met daarin de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever de Diensten afroepen per e-mail of telefoon en zal altijd schriftelijk worden bevestigd door een Nadere Opdrachtverstrekking.

8 Bijlagen

De volgende bijlagen maken een integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument. Deze zijn met het Aanbestedingsdocument gepubliceerd.

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2 Tarievenblad
Bijlage 3 Concept Overeenkomst,
Bijlage 3a Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 4 ARVODI-2018
Bijlage 5 Klachtenprocedure
Bijlage 6 Format beantwoording beoordelingscriteria
Bijlage 7 Referentieverklaring
Bijlage 8 Gedragscode Integriteit Rijk
Bijlage 9 Inschrijfformulier
Bijlage 10 Uitnodiging presentatie

Bijlage A Kompas voor een duurzame toekomst
Bijlage B Meethuis
Bijlage C Dummydataset voor wens 2
Bijlage D Voorbeeld vragenlijst Internationaal
Bijlage E Voorbeeld vragenlijst Algemeen
Bijlage F Verslag Marktraadpleging KTO
Bijlage G EZ Cloudbeleid