



## **Beschrijvend document**

Europese aanbesteding

(openbare procedure)

Continu Klanttevredenheidsonderzoek

**Aanbestedingsnummer: EA2024013C**

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:  
Uitgegeven door: Sociale Verzekeringsbank  
Contact via: [inkoop@svb.nl](mailto:inkoop@svb.nl)  
Uitgevoerd door: Anouk Schatorje  
Datum: 14 maart 2025  
Versie: Definitief

## Inhoudsopgave

Begripsbepalingen .....	4
1. Introductie .....	7
1.1. Voorwoord .....	7
1.2. De Sociale Verzekeringsbank (SVB) .....	7
1.3. Ambitie van de SVB .....	8
1.4. Uitvoering aanbesteding .....	9
1.5. Strategische doelstellingen SVB .....	9
2. Opdrachtomschrijving .....	10
2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding .....	10
2.2. Marktconsultatie .....	11
2.3. Omschrijving van de Opdracht .....	11
2.4. Buiten scope .....	14
2.5. Percelen .....	14
2.6. Raming van de waarde van de Opdracht .....	14
2.7. Herzieningsclausule .....	15
2.8. Indexering .....	15
2.9. Duur raamovereenkomst .....	16
3. Aanbestedingsprocedure .....	17
3.1. Openbare procedure .....	17
3.2. Aanbestedingsstukken .....	17
3.3. Planning .....	17
3.4. Taal .....	18
3.5. Communicatie .....	18
3.6. Contactgegevens SVB .....	20
3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden .....	20
3.8. Kostenvergoeding .....	21
3.9. Voorbehoud en vertrouwelijkheid .....	21
3.10. Merknamen .....	22
3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn .....	22
3.12. Sluiten Raamovereenkomst .....	22
3.13. Wachtkamerovereenkomst .....	23
4. Inschrijving .....	24
4.1. Checklist Inschrijving .....	24
4.2. Instructie inschrijven op TenderNed .....	25
4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband) .....	25
4.4. Eisen aan Onderaannemer(s) .....	26
4.5. Eisen aan Derden .....	26
4.6. Concerninschrijving .....	26

4.7.	Integriteit Ondernemers .....	27
4.8.	Varianten.....	27
4.9.	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen.....	27
4.10.	Auteursrechten .....	27
4.11.	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk .....	28
4.12.	Gestanddoeningstermijn.....	28
4.13.	Rechtsgeldige ondertekening.....	28
4.14.	Verbod op manipulatieve inschrijving.....	28
5.	Beoordeling Inschrijvingen.....	29
5.1.	Inleiding.....	29
5.2.	Inschrijvingseisen .....	29
5.3.	Uitsluitingsgronden.....	29
5.3.1	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden .....	31
5.4.	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	31
5.5.	Social Return .....	35
5.6.	Programma van eisen.....	35
5.7.	Gunningscriterium .....	36
5.8.	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	41
5.9.	Beoordeling Beste PKV.....	43
5.10.	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving.....	43
5.11.	Gunningsadvies .....	44
5.12.	Mededeling Gunningsbeslissing.....	44
6.	BIJLAGEN .....	45

## Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Raamovereenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Beheer	Reguliere werkzaamheden rondom het werkend houden van de systemen en koppelingen tussen systemen die nodig zijn voor het CKTO (uitgezonderd verzoeken tot wijzigingen van de SVB, dit valt onder Support). Waaronder – maar niet beperkt tot – de voorbeelden genoemd in paragraaf 5.7.2, lid 3.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Deelnemer bestaande uit een samenwerkingsverband van twee of meer (rechts)personen.
Contactverzoek	Een antwoord van een Respondent in het CKTO waarin ontevredenheid over een medewerker en/of de dienstverlening van de SVB wordt geuit (met een score van 5 of lager), met als doel dit te bespreken met een klachtenmedewerker van de SVB.
CKTO	Continu Klanttevredenheidsonderzoek. Een doorlopend proces waarbij de tevredenheid van klanten wordt gemeten die interactie hebben gehad met de SVB.
Deelnemer	Een (rechts)persoon of Combinatie die deelneemt aan deze aanbestedingsprocedure en die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagkracht en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Implementatie	De fase waarin de verantwoordelijkheid voor een dienst, product of proces wordt overgedragen van de huidige leverancier naar de nieuwe leverancier. In deze periode worden de benodigde stappen gezet om het CKTO naadloos voort te zetten, zonder onderbreking of verlies van kwaliteit.
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen.
Inschrijvingseisen	De eisen die de SVB aan de Inschrijving stelt.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kenmerken	Kenmerken van het gesprek waarover het CKTO wordt uitgevoerd. Kenmerken zijn onder andere: Over welke wet het gesprek ging, op welke locatie en in welk team is dit gesprek gevoerd, wat was de datum en tijd van het gesprek, wat is het unieke Kenmerk van dit gesprek, met welk telefoonnummer was het gesprek.
Klantcontactkanaal	Een communicatiemiddel waarmee klanten contact kunnen opnemen met de SVB voor informatie en ondersteuning en waarop het CKTO wordt uitgevoerd. De huidige kanalen zijn telefonie en WhatsApp, in de toekomst worden hieraan optioneel extra Klantcontactkanalen aan toegevoegd, zoals bijvoorbeeld chat en beeldbellen.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.
MOA	Het Nederlandse Expertise Center voor Marketing Insights, Onderzoek en Analytics.
Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer kan bijvoorbeeld ook worden verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Online database	Digitale database waarin de Opdrachtnemer de antwoorden op het CKTO opneemt, zodat deze voor de SVB toegankelijk en benaderbaar zijn.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Raamovereenkomst	De Raamovereenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele Bijlagen.
Respondent	Een klant van de SVB met wie contact is geweest en die is uitgenodigd om deel te nemen aan het CKTO.
Respondentenbestand	Bestand met alle telefoonnummers van Respondenten.

Routing	Proces waarbij Respondent op basis van vooraf gedefinieerde criteria of antwoorden door specifieke secties van de vragenlijst wordt geleid.
Service Level Agreement (SLA)	Een Bijlage bij de (Raam)Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
Support	Vragen en verzoeken van de SVB aan de Opdrachtnemer, waaronder – maar niet beperkt tot – de voorbeelden genoemd in paragraaf 5.7.2, lid 4.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Uitsluitingsgronden	De dwingende gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 en de door SVB gehanteerde facultatieve gronden voor uitsluiting van deelneming aan deze aanbesteding als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Wachtkamerovereenkomst	De Overeenkomst op basis waarvan de SVB de mogelijkheid creëert om, indien en voor zover de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer (na Gunning) voortijdig beëindigd wordt, om welke reden dan ook, zonder aanbesteding de Opdracht te laten voortzetten door de als tweede geëindigde Deelnemer.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens zaterdagen en zondagen en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

# 1. Introductie

## 1.1. Voorwoord

Hoewel de SVB aanvankelijk dacht een uitzondering hierop te zijn, dient de SVB verplicht gebruik te maken van de Rijksovereenkomst voor SMS-berichten (IWR2021 SMS-Gateway).

Het versturen van SMS-berichten had dus achteraf gezien geen onderdeel mogen zijn van de scope van de Europese aanbesteding Continu Klanttevredenheidsonderzoek met kenmerk EA2024013 die op 10 februari 2025 gepubliceerd is.

Omdat de SVB het belangrijk vindt om gemaakte afspraken te honoreren is deze aanbesteding tot onze spijt ingetrokken. Dit Beschrijvend document betreft de heraanbesteding. Het versturen van de SMS-berichten valt niet meer onder de scope. Opdrachtnemer dient het versturen van de SMS-berichten wel te organiseren en hiervoor samen te werken met de leverancier CM.com.

## 1.2. De Sociale Verzekeringsbank (SVB)

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 50 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "*bedoeling*" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

De SVB heeft onder meer de volgende gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn (DZW): betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

De SVB valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, maar werkt ook voor andere opdrachtgevers zoals het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tegelijkertijd is de SVB een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is zij zelfstandig aanbestedingsplichtig aangezien de SVB conform artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012 als publiekrechtelijke instelling wordt gekwalificeerd.

Voor nadere informatie over de SVB: [www.svb.nl](http://www.svb.nl).

De SVB heeft 11 Locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB.

Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verleghstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer
GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR-DPGB/ DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

### 1.3. Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Vanuit haar maatschappelijke rol heeft de SVB drie sustainable development goals (SDG's) van de Verenigde Naties omarmd:

- Einde aan de armoede (SDG 1): door actief mensen op te zoeken die mogelijk recht hebben op onze regelingen en burgers met (dreigende) schulden te helpen, of door te verwijzen naar gemeenten en andere instanties.
- Ongelijkheid verminderen (SDG 10): De SVB wil divers en inclusief zijn en een afspiegeling van de maatschappij. Een organisatie die elke unieke burger gelijkwaardig behandelt en waar alle medewerkers kunnen zijn wie ze zijn en gelijke kansen hebben. Dat doen we door het creëren van plaatsen voor arbeidsparticipanten, het toepassen van social return en door samen te werken met Sociaal ondernemers.
- Klimaatactie (SDG 13). Verder werkt de SVB toe naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 door het reduceren van onze CO<sub>2</sub>-uitstoot, circulair in te kopen en het verduurzamen van onze locaties. Daarbij belooft de SVB klimaatvriendelijk ondernemen.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze burgers persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

## 1.4. Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop, Contract- en Leveranciersmanagement (ICLM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Een medewerker van ICM treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Het contracteigenaarschap is formeel belegd bij de sectiemanager van team klantonderzoeken, sectie CLV (Continu Leren Verbeteren) & klantonderzoek, domein Ondersteuning, van directie DSV. Primair contactpersoon is de senior klantonderzoeker binnen dit team. Het team valt onder directie DSV, maar is ook verantwoordelijk voor klantonderzoeken van directie DZW.

Het CKTO wordt beheerd door team klantonderzoek, onderdeel van het vakdomein ondersteuning, wat valt onder de directie DSV. Team klantonderzoek bestaat uit vier personen en is verantwoordelijk voor al het klantonderzoek binnen de SVB. Zie voor meer informatie over klantonderzoek bij de SVB paragraaf 2.1.

## 1.5. Strategische doelstellingen SVB

Diverse ontwikkelingen binnen de SVB zijn van belang om te noemen in dit kader. Deze ontwikkelingen hangen ook met elkaar samen, maar het voert te ver om al te veel aandacht aan die samenhang te besteden.

Begin 2021 is de meerjarenkoers voor 2021-2025 vastgesteld. De SVB maakt hierin een strategische beweging: van regeling centraal naar burger centraal. Binnen de uitvoeringsdirecties betekent dit een agile manier van werken. De meerjarenkoers is nog altijd leidend en laat zien dat de SVB aandacht heeft voor alle burgers. Er wordt niet alleen gekeken naar de klanttevredenheid in het algemeen (die relatief hoog is), maar juist naar de klant(groep)en die tussen wal en schip dreigen te vallen. De klanten die wat meer aandacht nodig hebben. De stip op de horizon is dat de SVB werkt vanuit klantprofielen, waarbij elke burger wordt geholpen op de manier die passend is voor hem/haar.

Binnen deze meerjarenkoers is een vijftal strategische doelstellingen geformuleerd die van belang zijn om te benoemen in het kader van deze aanbesteding (hoewel aspecten van deze doelstellingen hieronder apart aan de orde zullen komen):

1. Basis op orde
2. Ketenintegratie
3. Effectiever door maatwerk
4. Persoonlijke en proactieve dienstverlening
5. Eén overheid

Kijk voor meer informatie over de meerjarenkoers op: <https://www.svb.nl/nl/media/SVB-meerjarentraject-2021-2025-web.pdf>

Ook is er veel aandacht voor de burger en de continuïteit van de dienstverlening richting deze burger. En dan niet alleen die burger bij wie het goed gaat, maar juist ook daar waar het niet soepel loopt. Om deze feedback te kunnen monitoren en waar nodig te verbeteren is het essentieel om klantfeedback te vragen over het belangrijkste directe Klantcontactkanaal van de SVB (telefonie).

## 2. Opdrachtomschrijving

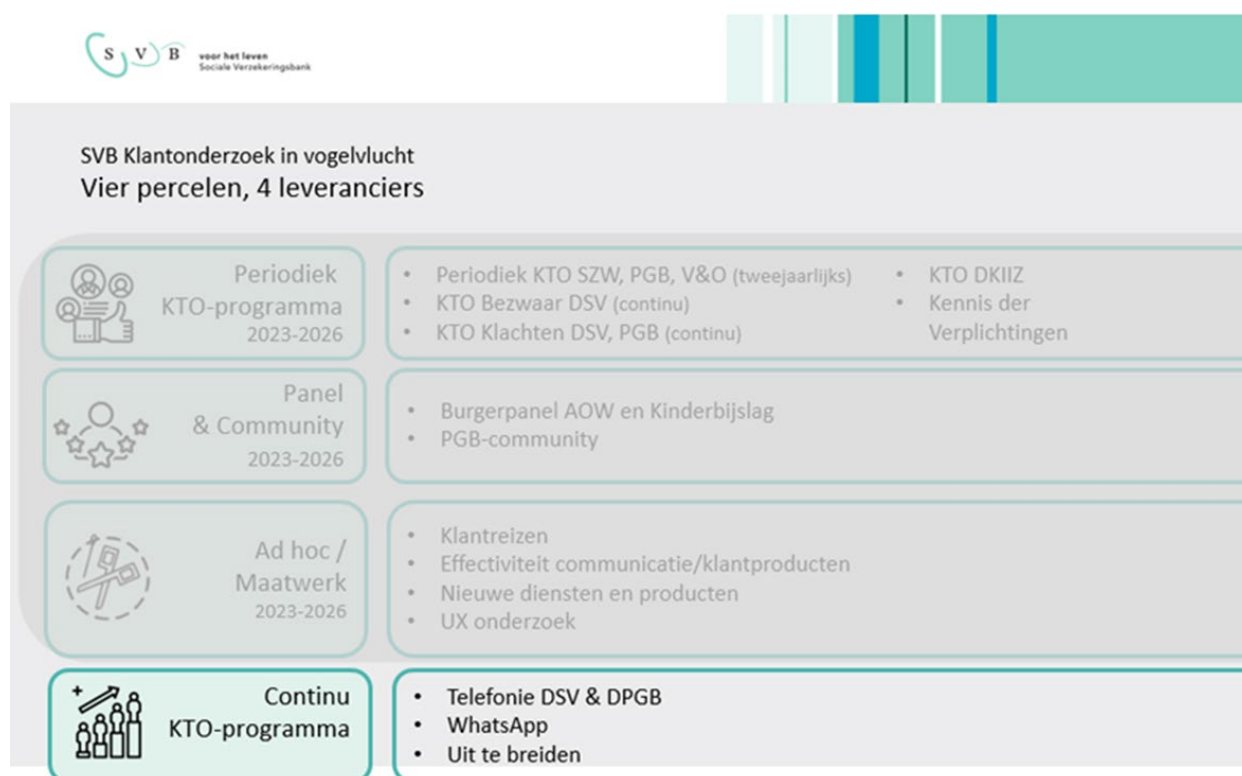
### 2.1. Aanleiding en doel van deze aanbesteding

#### Aanleiding & Huidige situatie

De aanleiding van deze aanbesteding is dat de SVB haar dienstverlening wil laten aansluiten op de klant. Om die reden is het noodzakelijk om inzicht te hebben in behoeften, wensen maar ook beperkingen van de klant in de context van levensgebeurtenissen of samenloop. Dat inzicht wordt verkregen door het uitvoeren van diverse klantonderzoeken: Klanttevredenheidsonderzoek, customer journeys, communities en diverse andere typen en methoden van klantonderzoek. Deze klantonderzoeken worden uitgevoerd in nauwe samenwerking met externe partners.

#### Situatieschets

Klantonderzoek is bij de SVB verdeeld in 4 percelen:



De percelen 1, 2 en 3 zijn al aanbesteed en contracten lopen van 2023-2026. De scope van deze aanbesteding betreft enkel het vierde perceel; het CKTO.

Het CKTO heeft als doel om de dienstverlening via direct klantcontact (telefoon, Whatsapp) te monitoren, waar nodig te verbeteren en om te verantwoorden richting de SVB.

### **Doel**

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Raamovereenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van CKTO, zoals in dit Beschrijvend document beschreven. Doelstelling hierbij is het realiseren van een vlekkeloos werkend CKTO bij de SVB met hoge mate van beschikbaarheid en continuïteit en een snelle afhandeltijd van vragen. Het duurzame resultaat is dat de verschillende genoemde stakeholders binnen de SVB inzicht hebben in de ontwikkeling van de tevredenheid van burgers over het contact met de SVB. Doelstellingen met betrekking tot de klanttevredenheid zijn een gemiddeld rapportcijfer van 8 en een gemiddeld percentage van 70% van de klanten waarvan de gestelde vraag in één keer is opgelost.

## **2.2. Marktconsultatie**

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden, de resultaten van de marktconsultatie zijn verwerkt in een verslag en toegevoegd als Bijlage O.

## **2.3. Omschrijving van de Opdracht**

Het ontwerp van de vragenlijst en het verwerken van de resultaten in PowerBI liggen bij de SVB, aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om het proces van programmeren tot het aanleveren van de onderzoeksdata aan de SVB voor haar rekening te nemen. Dus het onderwerp van deze aanbesteding is: het uitvoeren van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek van de SVB onder burgers die contact hebben gezocht met de SVB via telefoon en WhatsApp en het beschikbaar stellen van de resultaten in een Online database.

Optioneel wil de SVB mogelijkwerwijs het CKTO kunnen uitbreiden naar nieuwe Klantcontactkanalen, indien deze Klantcontactkanalen in de toekomst door de SVB aangeboden gaan worden aan klanten. Het gaat hier bijvoorbeeld om chat en beeldbellen. Voor deze extra Klantcontactkanalen wil de SVB dat de Opdrachtnemer het CKTO verzorgt indien de SVB hier gebruik van gaat maken. Zie hiervoor de omschrijving verderop in deze paragraaf. Dit zijn optionele diensten omdat niet duidelijk is of- en op welke termijn de SVB dienstverlening via deze Klantcontactkanalen gaat aanbieden aan klanten.

De opdracht omvat de volgende aspecten:

### **CKTO na telefonisch contact**

- Het programmeren, testen en beheren van twee online vragenlijsten, waarvan één vragenlijst in het Engels en Duits naast het Nederlands. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden hier mogelijk andere talen aan toegevoegd.
  - De vragenlijst die door de Opdrachtnemer geprogrammeerd dient te worden voor het CKTO telefonie voor DSV bestaat uit ongeveer 30 vragen.
  - De vragenlijst die door de Opdrachtnemer geprogrammeerd dient te worden voor het CKTO telefonie voor PGB bestaat uit ongeveer 20 vragen.

De overlap tussen de vragenlijst voor DSV en DZW (voor CKTO telefonie) is beperkt. Enkele vragen komen overeen, maar het merendeel verschilt. De vragenlijsten zijn toegevoegd als Bijlage L.

- Het dagelijks geautomatiseerd downloaden van vier bestanden van een SFTP-server van de SVB. Deze Respondentenbestanden betreffen:
  - De Nederlandse mobiele telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van één van de DSV regelingen (AOW, AKW, ANW, AIO en een aantal kleinere).
  - De Nederlandse mobiele telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van DZW (PGB).
  - De Duitse telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van één van de DSV regelingen (AOW, AKW, ANW, AIO en een aantal kleinere).
  - De Belgische telefoonnummers die gebeld hebben met een telefoonnummer van één van de DSV regelingen (AOW, AKW, ANW, AIO en een aantal kleinere).

Ter informatie: Klanten die contact hebben gehad met de SVB via een vast telefoonnummer worden uitgesloten van het CKTO.

- Het afleiden van Kenmerken uit een kolom in het Respondentenbestand en het gebruik van deze Kenmerken in de vragenlijst, bv. voor Routing.
- Het toepassen van enkele bewerkingen op deze bestanden:
  - In het Belgische en Duitse bestand: Verwijderen niet-mobiele nummers
  - Ontdubbeling binnen de bestanden
  - Ontdubbeling tussen de bestanden
  - Ontdubbeling op afmeldingen
  - Ontdubbeling op onderzoeksfilter MOA
- De Respondenten worden door middel van een SMS uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Voor het versturen van SMS berichten maakt de SVB gebruik van de Rijksovereenkomst IWR2021 SMS-Gateway met CM.com als contractant. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zich dient te verbinden met de API van CM.com om op deze manier een door Opdrachtgever opgesteld SMS bericht naar de betreffende telefoonnummers (uit de csv bestanden van de SVB) te kunnen sturen. Een nadere toelichting op de API verbinding is te vinden via deze link, [website CM.com](#). Naar schatting worden er op jaarbasis ongeveer 600.000 SMS-berichten verstuurd.
- De tekstberichten dienen opgesteld te zijn in het Nederlands of Duits, afhankelijk van het land van het mobiele nummer. De SMS-berichten zijn door de SVB opgesteld in het Nederlands en Duits. Opdrachtnemer dient de juiste taal te gebruiken voor het betreffende telefoonnummer.
  - Op jaarbasis is de verdeling bij het telefonie CKTO momenteel:
    - Uitnodigingen naar Belgische nummers: 7.500
    - Herinneringen naar Belgische nummers: 7.000
    - Uitnodigingen naar Duitse nummers: 3.000
    - Herinneringen naar Duitse nummers: 2.700
  - De rest (ongeveer 580.000) van de uitnodigingen en herinneringen worden verstuurd naar Nederlandse nummers.
- Opdrachtnemer zorgt dat er twee dagen na de uitnodiging, een gerichte herinnering via een SMS bericht wordt verstuurd aan mensen die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld. Dit dient ook door middel van het verbinden met de API van CM.com plaats te vinden.
- Het verzamelen van de gegevens van de ingevulde vragenlijsten. Voor het CKTO telefonie gaat het om ongeveer 55.000 ingevulde vragenlijsten per Jaar, voor het CKTO WhatsApp ongeveer 10.000. Voor telefonie is het huidige responspercentage ongeveer 15%. Inclusief herinnering.

- Het versturen van e-mails bij een onvoldoende rapportcijfer (een score 5 of lager) in combinatie met een Contactverzoek van een Respondent in de vragenlijst, naar de klachtcoördinator van de SVB. Per SVB-locatie zijn meerdere klachtcoördinatoren, echter is er per SVB-locatie één e-mailadres. Het e-mailadres waar de e-mail naartoe gestuurd dient te worden is afhankelijk van de locatie waar het gesprek heeft plaatsgevonden. Dit is één van de Kenmerken die afgeleid dient te worden uit een kolom in het respondentenbestand.
- Het ontsluiten van de gegeven antwoorden gekoppeld aan de Kenmerken in een door de Opdrachtnemer beheerde Online database volgens de gestelde richtlijnen in het Programma van Eisen, zie Bijlage A. De SVB haalt de data op uit de Online database en plaatst deze in het eigen datawarehouse.
- Beheer: het draaiende houden van de gevraagde oplossing voor het CKTO.
- Support bij vragen en wijzigingen (bv. in de vragenlijst), op basis van een door de SVB goedgekeurde ureninschatting.

### **CKTO na WhatsApp contact**

- Het programmeren, testen en beheren van een online vragenlijst in het Nederlands en Engels. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden hier mogelijk andere talen aan toegevoegd. I.v.m. de vele aandacht voor de internationale dienstverlening zou dat de komende Jaren wel kunnen komen. Het programmeren van een eventuele vertaalde versie valt onder Support.
  - De vragenlijst die door de Opdrachtnemer geprogrammeerd dient te worden voor het CKTO WhatsApp bestaat uit ongeveer 10 vragen. De vragenlijst is toegevoegd als Bijlage L.
- Het verzamelen van de gegevens van de ingevulde vragenlijsten.
- Het ter beschikking stellen van deze gegevens in een Online database volgens de gestelde richtlijnen in het Programma van Eisen, zie Bijlage A.
- Het verwerken van Kenmerken die de SVB meegeeft aan de link naar het onderzoek en het gebruiken hiervan in de vragenlijst en bij het ontsluiten van gegevens in de Online database voor de SVB.
- Beheer: het draaiende houden van de gevraagde oplossing voor het CKTO.
- Support bij vragen en wijzigingen (bv. in de vragenlijst), op basis van een door de SVB goedgekeurde ureninschatting.

### **Optioneel, CKTO na contact via een extra Klantcontactkanaal (bijvoorbeeld chat en beeldbellen)**

- Het aanpassen van de vragenlijst voor CKTO na Whatsapp contact met mogelijk enkele specifieke vragen per Klantcontactkanaal.
- Programmeren, testen en beheren van de vragenlijst. De SVB gaat ervan uit dat de link naar het CKTO na afloop van het contact geautomatiseerd door de SVB wordt gedeeld met de Respondent.
- Het verzamelen van de gegevens van de ingevulde vragenlijsten.
- Het ter beschikking stellen van deze gegevens in een Online database volgens de gestelde richtlijnen in het Programma van Eisen, zie Bijlage A.
- Het verwerken van Kenmerken die de SVB meegeeft aan de link naar het onderzoek en het gebruiken hiervan in de vragenlijst en bij het ontsluiten van gegevens in de Online database voor de SVB.

- Support bij vragen en wijzigingen (bv. in de vragenlijst), op basis van een door de SVB goedgekeurde ureninschatting.
- Het CKTO dient te geschieden in overeenstemming met de eisen als beschreven in Bijlage A Programma van Eisen (PvE), met uitzondering van de eisen specifiek alleen voor Telefonie.

### **Implementatie**

Voor de implementatie heeft Opdrachtnemer 2 maanden de tijd. Implementatiewerkzaamheden vinden plaats tussen 16 juni en 27 juni 2025 en tussen 1 september en 10 oktober 2025. Er is rekening gehouden met de zomervakantie. In de periode van 27 juni 2025 en 1 september 2025 kan de SVB geen werkzaamheden uitvoeren.

## **2.4. Buiten scope**

Het versturen van de SMS berichten na telefonisch contact. Hiervoor maakt de SVB gebruik van de Rijksovereenkomst IWR2021 SMS-Gateway.

## **2.5. Percelen**

De behoefte bestaat om één Opdrachtnemer voor het gehele CKTO te selecteren. Dit werkt efficiënter, doelmatiger en is beter beheersbaar. Daarnaast resulteert deze aanpak in betere vergelijkbaarheid van output op klanttevredenheid over de verschillende Klantcontactkanalen.

De SVB is van mening dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig onderlinge samenhang hebben dat zij één economische of één technische functie vervullen.

De gevraagde Dienstverlening focust zich op klantonderzoeken en alle daartoe behorende werkzaamheden en ondersteuning. Vanuit deze achtergrond leent deze aanbesteding zich niet voor verdeling in verschillende percelen.

## **2.6. Raming van de waarde van de Opdracht**

De waarde van de opdracht is op basis van het verleden circa € 50.000,- per Jaar exclusief btw. Kijkend naar de toekomst en daarbij rekening houdend met enige toename in het klantcontact, indexeringen en optionele additionele dienstverlening zoals CKTO voor nieuwe Klantcontactkanalen, die naar verwachting kleiner of vergelijkbaar zijn in omvang aan het onderdeel WhatsApp, wordt de waarde geschat op gemiddeld circa € 100.000,- exclusief btw per Jaar.

De hoogte van de uitgaven voor deze Opdracht is sterk afhankelijk van externe en interne ontwikkelingen. Externe ontwikkelingen in de markt zijn vaak onvoorzienbaar. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen in wet- en regelgeving.

Ontwikkelingen binnen de SVB hangen sterk samen met de ontwikkelingen in de markt en hebben daardoor dezelfde onvoorspelbare aard. Hierbij kan gedacht worden aan ontwikkelingen en gebeurtenissen op maatschappelijk of politiek vlak die het werkgebied van de SVB raken en waardoor bijvoorbeeld het takenpakket van de SVB kan wijzigen en daarmee ook de behoefte van de SVB cq de omvang van de Opdracht.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

De totale waarde van de Raamovereenkomst is € 400.000,- exclusief btw en geldt als plafondbedrag. Indien dit bedrag eerder dan de opgenomen aflooptdatum van de Raamovereenkomst wordt uitgenut, eindigt de Raamovereenkomst voortijdig.

## 2.7. Herzieningsclausule

De SVB behoudt zich het recht voor om de Opdracht gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen en de Opdracht uit te breiden met de volgende leveringen en diensten:

- Het uitvoeren van het CKTO voor mogelijk toekomstig in te zetten Klantcontactkanalen. Uit te breiden tot maximaal vijf extra kanalen (bijvoorbeeld chat, beeldbellen, SVB gemeenteloket etc.).
- Voor de Klantcontactkanalen chat en beeldbellen maximaal 2500 ingevulde vragenlijsten per Klantcontactkanaal per jaar.
- Voor de overige extra Klantcontactkanalen inclusief het SVB gemeenteloket, zoals hieronder vermeld, maximaal 500 ingevulde vragenlijsten per Klantcontactkanaal per jaar.
- Het uitvoeren van het veldwerk voor het meten van klanttevredenheid van bezoekers van de SVB-gemeenteloketten. Hiervoor loopt momenteel een pilot om te kijken of de SVB dit structureel wil inrichten. Respondenten worden hiervoor nu niet benaderd via SMS, maar kunnen zelf een online vragenlijst benaderen via een kaartje met een link en QR-code. Het is mogelijk dat dit onderzoek in de toekomst op een andere manier wordt afgenomen, bijvoorbeeld als onderdeel van het CKTO door middel van een uitnodiging per SMS.

## 2.8. Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven kosten zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wél kunnen de kosten onderhevig zijn aan indexering.

De kosten kunnen steeds per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2027) worden geïndexeerd volgens de CBS index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, Dienstenprijsindex (DPI), waarbij de categorie 732, Diensten op het gebied van Markt- en opinieonderzoek zal worden toegepast. De huidige link is hieronder opgenomen (op dit moment) te bereiken via: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?dl=B72FC>  
Er wordt uitgegaan van de jaarmutatie (%) van ieder 2<sup>e</sup> kwartaal van het voorliggende Jaar, welke door het CBS wordt vastgesteld. In onderstaande tabel is aangegeven wat dit concreet per welke datum inhoudt.

Datum	Indexering
1 januari 2027	Jaarmutatie % 2 <sup>e</sup> kwartaal 2026
1 januari 2028	Jaarmutatie % 2 <sup>e</sup> kwartaal 2027

De (geïndexeerde) nieuwe kosten worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het prijzenblad. Indexering kan zowel positief als negatief worden toegepast. Het voorstel tot indexatie (inclusief nieuw prijzen- tarievenblad) dient gespecificeerd met een uitdraai (screenshot) van CBS-statline te worden ingediend bij de contractmanager op uiterlijk 1 december van het lopende kalenderjaar. De SVB dient schriftelijk akkoord te gaan met het door u ingediende voorstel tot tariefwijziging zonder welke de indexering niet kan worden toegepast.

## 2.9. Duur raamovereenkomst

De SVB beoogt één (1) Raamovereenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer met een initiële looptijd voor de duur van twee (2) Jaren met aansluitend twee verlengingsopties van ieder maximaal 12 maanden. De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 16 juni 2025. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Raamovereenkomst is 16 juni 2027.

### 3. Aanbestedingsprocedure

#### 3.1. Openbare procedure

De Opdracht betreft een dienst zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Aanbestedingswet 2012 en bijlage II van richtlijn 2014/24/EU bedoelde activiteiten. De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012. De reden om te kiezen voor de openbare procedure is omdat uit de marktconsultatie is gebleken dat er minder dan 10 geïnteresseerde marktpartijen voor deze Opdracht zijn en de raming is boven de Europese drempel. Daarnaast biedt de openbare procedure een kortere doorlooptijd in vergelijking met de niet-openbare procedure. Gezien de verwachting dat het aantal in te dienen offertes beperkt zal blijven, is het niet nodig om het aantal te beoordelen offertes vooraf te beperken. Bovendien kunnen er, net als bij de niet-openbare procedure, geschiktheidseisen worden gesteld, zodat alleen geschikte leveranciers in aanmerking komen voor gunning.

Het aanbestedingsnummer EA2024013 is de referentie voor deze aanbesteding.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
Markt- en economieonderzoek; enquêtes en statistieken	79300000-7
Diensten voor klantenonderzoek	79342310-9
Onderzoek naar tevredenheid bij klanten	79342311-6

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SVB van toepassing. Algemene of andere door de Opdrachtnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

#### 3.2. Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via [www.Tenderned.nl](http://www.Tenderned.nl) op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd. Bij publicatie op TED wordt een kenmerk toegevoegd. Dit TED-kenmerk wordt bij de eerste Nota van Inlichtingen vermeld.

De SVB stelt vervolgens de aanbestedingsstukken via [www.Tenderned.nl](http://www.Tenderned.nl) met elektronische middelen ter beschikking, waarmee Opdrachtnemer in de gelegenheid zal zijn tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

#### 3.3. Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen. Deelnemers zullen hierover tijdig geïnformeerd worden.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document	14 maart 2025
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	28 maart 2025 voor 10:00 uur

Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	10 april 2025
<b>Sluitingstermijn</b>	6 mei 2025 voor 10:00 uur
Gunningsbeslissing	23 mei 2025
Definitieve gunning	13 juni 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	16 juni 2025
Implementatie	2 maanden 16 juni/27 juni 2025 1 september/10 oktober 2025
Aanvang van de operationele werkzaamheden	13 oktober 2025

### 3.4. Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

### 3.5. Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren. Oprachtnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.8 op de voorgeschreven wijze per e-mail te worden ingediend. Oprachtnemers dienen er zelf voor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Heeft u een vraag over het gebruik van TenderNed, neem dan contact op met de servicedesk van TenderNed, die op Werkdagen bereikbaar is van 08.30 tot 17.00 uur via het gratis nummer 0800-8363376 (vanuit het buitenland +31 70 379 88 99) of servicedesk@TenderNed.nl.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

#### 3.5.1. Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft er naar de Nota van Inlichtingen inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Vragen dienen te worden gesteld via de vraag en antwoordmodule van TenderNed. Vragen die worden ingediend na de in de planning gestelde termijn alsook die niet worden gesteld op de voorgeschreven wijze, worden in regel niet in behandeling genomen. Vragen die worden gesteld in een 2<sup>e</sup> vragenronde die niet zien op antwoorden op vragen die zijn gesteld in de 1<sup>e</sup> ronde worden niet in behandeling genomen.

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's

van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van een latere datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Opdrachtnemer om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

### 3.5.2. Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen de vraag en antwoord module van TenderNed te gebruiken voor:

1) Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en Bijlagen.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Raamovereenkomst inclusief Bijlagen de mogelijkheid om binnen de termijn die geldt voor de vragenrondes vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Raamovereenkomst zullen worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Raamovereenkomst zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer. Indien de Deelnemer eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Deelnemer daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij dat gemotiveerd met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn

voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overlegd.

### 3.6. Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:

**Sociale Verzekeringsbank**

T.a.v. Anouk Schatorje/ ICM, directie

Bedrijfsvoering

Van Heuven Goedhartlaan 1

1181 KJ Amstelveen

Postbus 1100

1180 BH Amstelveen

E-mail:

[inkoop@svb.nl](mailto:inkoop@svb.nl)

In behandeling door:

Anouk Schatorje

### 3.7. Klachtafhandeling bij aanbesteden

#### **Klacht over een aanbestedingsprocedure**

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter. Eventuele bezwaren of klachten dienen daarom in een zo vroegtijdig mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure ingediend te worden.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt uitsluitend tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de aanbestedingsprocedure, indien de SVB besluit de planning aan te passen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is geen besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

#### **Wie kunnen een klacht indienen?**

- Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:
  - a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
  - b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

#### **Hoe kan een klacht worden ingediend?**

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

- De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het Klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres [klachtenregelingaanbesteden@svb.nl](mailto:klachtenregelingaanbesteden@svb.nl). De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.
- De klacht bevat een beschrijving van de klacht.
- De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.
- De klager geeft ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.
- De klacht bevat verder:
  - de dagtekening;

- de naam en het adres van de klager;
- de aanduiding van de aanbesteding.

### Behandeling van de klacht

- i. De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.
- ii. De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres [klachtenregelingaanbesteden@svb.nl](mailto:klachtenregelingaanbesteden@svb.nl) met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.
- iii. De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.
- iv. De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:
  - a. De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.
  - b. De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.
  - c. De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.
  - d. De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.
- v. Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.
- vi. Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.
- vii. Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.
- viii. Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.
- ix. Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

### 3.8. Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

### 3.9. Voorbehoud en vertrouwelijkheid

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Raamovereenkomst met de Opdrachtnemer (Bijlage F) zal de wederzijdse

vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de looptijd van de Raamovereenkomst worden vastgelegd.

### 3.10. Merknamen

De SVB wijst erop dat daar waar in dit Beschrijvend document in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld, dan wel noodzakelijk is voor een voldoende nauwkeurige en begrijpelijke beschrijving van de Opdracht. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

### 3.11. Mededeling Gunningsbeslissing, standstill-termijn

Alle Deelnemers krijgen tegelijkertijd schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Raamovereenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de standstill-termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervaltermijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank: rechtbank Amsterdam.

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Raamovereenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervaltermijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

### 3.12. Sluiten Raamovereenkomst

De SVB sluit in principe na het verstrijken van de standstill-termijn de Raamovereenkomst. De eerste dag van deze standstill-termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Raamovereenkomst worden gebruikt die, eventueel naar aanleiding van de laatste Nota van Inlichtingen, is gewijzigd en aan de winnende Deelnemer(s) ter ondertekening aangeboden zal worden. De af te sluiten Raamovereenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de Raamovereenkomst.

### 3.13. Wachtkamerovereenkomst

Indien de SVB de Overeenkomst binnen drie (3) maanden na Gunning, tot ontbinding en/of opzegging is overgegaan, dan geldt hetgeen bepaald is in de concept Wachtkamerovereenkomst, zoals deze is bijgesloten als Bijlage I en heeft de SVB op basis daarvan het recht de Overeenkomst af te sluiten met de als tweede geëindigde Deelnemer.

## 4. Inschrijving

### 4.1. Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

	Omschrijving	Standaardformulier /vereist document	Bij Inschrijving	Op verzoek	Wie? Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
<b>Algemene verklaringen</b>	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	UEA-tool TenderNed of de geïntegreerde UEA wizard in TenderNed	X		Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
<b>Uitsluitingsgronden</b>	U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	X		Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
	U2: Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Format Justis		X	Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
	U3: Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		X	Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
<b>Geschiktheids-eisen A</b>					
	A.1 A.2 A.3	Referentie opdrachten	Standaardformulier Bijlage B	X	Deelnemer, Combinant,
<b>Geschiktheids-eisen B</b>					
	B.1	Informatiebeveiliging	NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 certificaat met de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid, of gelijkwaardig	X	Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
<b>Geschiktheids-eisen C</b>	C	Afdekken financiële risico's	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,00	X	Deelnemer, Combinant,
<b>Subgunnings-criteria</b>					
	P1 SGC-K1	Plan van aanpak Implementatie en uitvoering	Max 2600 woorden.	X	
	P1 SGC-K2	Communicatie en advies	Max 1200 woorden.	X	
	P1 SGC-P1	Prijs	Prijzenblad (Bijlage C) Let op de maximum tarieven voor een SMS bericht en Support.	X	

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund pdf-kopieën van originele bewijsstukken op te vragen. Deze pdf-kopieën moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Deelnemer in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota('s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

## 4.2. Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk:

1. Deelnemers gaan naar "Mijn inschrijving" "Gunningscriteria beantwoorden" Tabblad "Criteria". De term "Gunningscriteria" op TenderNed correspondeert met het begrip "Subgunningscriteria" in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij "Dit criterium is beantwoord".
2. Let op: na het beantwoorden van alle "Gunningscriteria" dient de stap "Inschrijving op de aanbesteding" te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten zoals opgesomd in de checklist dienen te worden geüpload in het tabblad "Documenten".
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/tenderned-gebruiken-als-ondernemer>

## 4.3. Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder "Wijze van deelneming") van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Raamovereenkomst (inclusief Bijlagen) in al haar onderdelen. De Raamovereenkomst zal in dat geval worden opgemaakt als een meerpartijenovereenkomst.
5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of faillissementen wijzigt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.

7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: òf zelfstandig òf als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

#### 4.4. Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

1. De Deelnemer dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.
2. Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Raamovereenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.
3. Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

#### 4.5. Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

1. Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.
2. Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.
3. Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

#### 4.6. Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding – zelfstandig, in Combinatie of als Onderaannemer - moeten onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij

verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan de Deelnemer uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

#### 4.7. Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- a) geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- b) geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- c) zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- d) dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

#### 4.8. Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

#### 4.9. Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Deelnemer en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

#### 4.10. Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden veelevoudigd (anders dan voor het doel van dit Beschrijvend document bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB

#### 4.11. Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

#### 4.12. Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn 90 Werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

#### 4.13. Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

#### 4.14. Verbod op manipulatieve inschrijving

Het is niet toegestaan een manipulatieve Inschrijving te doen. De Inschrijving wordt uitgesloten van verdere beoordeling indien er naar het oordeel van de SVB sprake is van een manipulatieve Inschrijving. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als het 'voor iedere behoorlijk geïnformeerde en normaal oplettende Deelnemer' duidelijk moet zijn dat door zijn Inschrijving de beoordelingssystematiek van de aanbesteding zodanig wordt gemanipuleerd dat het beoogde doel van het subgunningscriterium prijs wordt gefrustreerd en/of de belangen van de SVB ten aanzien van deze aanbesteding worden geschaad.

## 5. Beoordeling Inschrijvingen

### 5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- stap 1. Inschrijvingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, dan kan de SVB toch verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving. Er is uitdrukkelijk geen sprake van een gefaseerde beoordeling. Het uitsluiten van een Deelnemer kan derhalve op ieder moment, onafhankelijk van de reden voor uitsluiting.

### 5.2. Inschrijvingseisen

Allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen aan alle procedurele aspecten en voorschriften voldoen die in hoofdstuk 4 van dit Beschrijvend Document zijn opgenomen (stap 1).

#### 5.2.1. Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Deelnemers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Deelnemer.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (zie paragraaf 3.6), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Deelnemers ten zeerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### 5.3. Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87

van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en blijven voldoen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van geconsolideerde versie van Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Deelnemer is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

### 5.3.1 Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u>  <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Bij Inschrijving.	Deelnemer inclusief (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinanten</li> <li>• Onderaannemers</li> <li>• Derden</li> </ul>
2.	<u>Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)</u>  <i>Gedragsverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud is, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinanten</li> <li>• Onderaannemers</li> <li>• Derden</li> </ul>
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u>  <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB is de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Combinanten</li> <li>• Onderaannemers</li> <li>• Derden</li> </ul>

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere Lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende Bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Deelnemer of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

### 5.4. Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht (stap 3). Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan (ook nog op een later moment in de procedure) worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

### 5.4.1. Kerncompetenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Aan te tonen Geschiktheidseisen		
<b>Geschiktheidseis Referentie</b>	<b>A.1:</b>	<b>Kerncompetentie – Ervaring met het opzetten en uitvoeren van continu klanttevredenheidsonderzoek met betrekking tot telefonisch klantcontact</b>
<p>Ervaring met het opzetten en uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoek na telefonisch klantcontact, waarbij Respondenten via SMS zijn uitgenodigd. Dit onderzoek vond minimaal vijf dagen per week plaats en omvatte jaarlijks ten minste 30.000 verzonden SMS-berichten en 5.000 volledig ingevulde vragenlijsten. Indien het versturen van de SMS-berichten door een derde partij werd uitgevoerd, was de Deelnemer verantwoordelijk voor de coördinatie en sturing. Hierbij werd minimaal 1 van de volgende business rules toegepast:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatische ontdebelling van het aangeleverde klantbestand op een ander klantbestand.</li> <li>• Uitsluiting voor het onderzoek van een bepaalde groep binnen het bestand die bijvoorbeeld recent nog hebben deelgenomen.</li> </ul> <p><i>Let op: Voor kerncompetentie A.1 overlegt u niet meer dan één referentie.</i></p> <p><b>Vermeldt voor deze kerncompetentie duidelijk het aantal verstuurd sms- berichten en ingevulde vragenlijsten in de betreffende periode.</b></p>		
<b>Geschiktheidseis Referentie</b>	<b>A.2:</b>	<b>Kerncompetentie – Ervaring met het opzetten en uitvoeren van doorlopend tevredenheidsonderzoek met betrekking tot niet-telefonisch klantcontact</b>
<p>Ervaring met het evalueren van niet-telefonisch contact (chat, WhatsApp of beeldbellen en baliebezoek), met klanten/burgers met minimaal wekelijkse frequentie van uitnodigen, waarbij Respondenten worden uitgenodigd voor een online vragenlijst.</p> <p><i>Let op: Voor kerncompetentie A.2 overlegt u niet meer dan één referentie.</i></p>		
<b>Geschiktheidseis Referentie</b>	<b>A.3:</b>	<b>Kerncompetentie – Ervaring met het ontsluiten van uitkomsten in een Online database</b>
<p>Ervaring met het ontsluiten van de uitkomsten van een CKTO in een Online database van waaruit de opdrachtgever de data importeert naar de eigen organisatie met minimaal wekelijkse frequentie.</p> <p><i>Let op: Voor kerncompetentie A.3 overlegt u niet meer dan één referentie.</i></p>		

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) Jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- De referentie-opdracht(en) moet(en) naar tevredenheid van de referentieorganisatie (destijds de betreffende opdrachtgever) zijn uitgevoerd.

- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.
- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in Bijlage B, de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer Bijlage B.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

#### 5.4.2. Informatiebeveiliging

De SVB besteedt een belangrijk proces uit aan de winnende Deelnemer(s) en acht het essentieel dat de processen van Deelnemer voldoen aan vooraf opgestelde criteria en dat deze processen periodiek door een onafhankelijke derde worden getoetst op:

1. Opzet, schenkt de procesinrichting het vertrouwen, dat de dienstverlening aan de afgesproken serviceniveaus voldoet;
2. Bestaan, zijn de processen daadwerkelijk gevolgd;
3. Werking, zijn de resultaten, zoals bedoeld aantoonbaar.

<b>Geschiktheidseis B: Informatiebeveiliging</b>	<b>Certificering Deelnemer</b>
<p>Deelnemer dient de volgende certificaten of aantoonbaar werkende vergelijkbare systemen te bezitten: Een geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001:2017 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat.</p> <p>Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 27001:2017 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering met de bijbehorende verklaring van toepasselijkheid; of</li> <li>2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001:2017. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); of</li> <li>b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren en onderbouwd toe te lichten op welke punten en in welke mate het systeem voor informatiebeveiliging overeenkomt en/of afwijkt van de norm ISO 27001:2017. In geval van afwijkingen dient door Deelnemer te worden toegelicht waarom het systeem desalniettemin gelijkwaardig is; of</li> </ol> </li> <li>3. Een ander (eigen) informatiebeveiligingssysteem, in het geval Deelnemer niet over een ISO 27001 certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 27001 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:</li> </ol>	

- a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne informatiebeveiligingshandboek.
- b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het informatiebeveiligingssysteem.
- c. De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de informatiebeveiliging van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht worden benoemd.
- d. De borging van de naleving van de desbetreffende wetgeving omtrent informatiebeveiliging.
- e. De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten.

Het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante informatiebeveiligingsaspecten

Voor het informatiebeveiligingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
- In het geval de Deelnemer niet beschikt over ISO 27001:2017, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
- Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende certificaten en/of documenten/procedures op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen.

### 5.4.3. Afdekken financiële risico's

Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst.

<b>Geschiktheidseis C: Afdekken financiële risico's</b>	<b>Aansprakelijkheidsverzekering</b>
<p>Deelnemer dient te beschikken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking met een limiet van € 1.000.000,00 per Jaar.</li> </ul> <p>Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijstukken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet.</li> <li>2. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder dient te zijn dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet.</li> </ol>	

- |  |
|--|
| <p>3. Een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.</p> |
|--|

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

- Door ondertekening van Bijlage D, de Uniforme Eigen verklaring verklaart de Deelnemer aan deze eis te voldoen.
- De SVB behoudt zich het recht voor om deze eis te controleren en/of bijbehorende documenten op te vragen aan de Deelnemer.
- Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
- Deze verzekering dient tenminste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

## 5.5. Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtiger en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage K is de 'Handleiding Social Return' opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Raamovereenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar [socialreturn@svb.nl](mailto:socialreturn@svb.nl).

## 5.6. Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten (stap 4). Een Deelnemer kan ook later worden uitgesloten, indien blijkt dat niet wordt voldaan aan één of meer van deze criteria.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

## 5.7. Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding' (stap 5).

Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

<b>Subgunningscriterium</b>	<b>Percentage</b>
Kwaliteit	70%
Prijs	30%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>

### 5.7.1. Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

<b>SGC</b>	<b>Onderwerp</b>	<b>Maximale puntenscore per SGC</b>	<b>Vormvereiste</b>
------------	------------------	---	---------------------

SGC-K1	<p><b>Plan van aanpak Implementatie en uitvoering</b></p> <p>De SVB wil van Deelnemer een plan van aanpak zien. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen van de SVB. De Deelnemer beschrijft in zijn plan van aanpak minimaal de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het implementatieplan met hierin de wijze waarop u denkt de dienstverlening te implementeren, binnen de gestelde implementatietermijn (de planning), ofwel hoe pakt u de Implementatie en de start van de dienstverlening aan.</li> <li>• Welke rol en inzet u tijdens de Implementatie van de SVB verwacht.</li> <li>• Het proces rondom de uitvoering van het CKTO, met de bijbehorende werkwijze, de verschillende stappen (o.a. het beschikbaar stellen van de data aan de SVB door middel van een Online database en de structuur en inrichting hiervan) ,de in te zetten tools, de inzet van de SVB.</li> <li>• Geef aan hoe u borgt dat het CKTO (nagenoeg) altijd bereikbaar is voor Respondenten.</li> <li>• De wijze waarop de vragenlijst van het CKTO toegankelijk is voor iedereen en de maatregelen die Opdrachtnemer neemt om inclusiviteit te waarborgen.</li> <li>• Welke risico's u ziet tijdens de Implementatie en uitvoering van het CKTO en hoe u deze risico's gaat beheersen.</li> </ul> <p><b>Doelstellingen:</b></p> <p>Een soepele Implementatie met duidelijke mijlpalen, een heldere verantwoordelijkheidsverdeling tussen de SVB en Opdrachtnemer, die gerealiseerd wordt binnen de gestelde planning. De Implementatie verloopt efficiënt en tijdens de gehele Implementatie blijft de continuïteit en dienstverlening van de CKTO geborgd.</p> <p>Daarnaast dient het proces rondom de uitvoering overzichtelijk en eenduidig te zijn. De inzet van de SVB blijft beperkt. De geïdentificeerde risico's zijn realistisch en voorzien van passende maatregelen.</p> <p>Tot slot wordt gestreefd naar een kwalitatief hoogwaardig, inclusief en toegankelijk CKTO.</p>	40	De uitwerking van SGC-1 beslaat in totaal maximaal 2600 woorden.
--------	--	----	--

SGC-K2	<p><b>Communicatie en advies</b></p> <p>De SVB wil van Deelnemer antwoord op onderstaande vragen. Hieruit moet blijken hoe Deelnemer te werk gaat en in hoeverre dit aansluit bij de doelstellingen. De Deelnemer beschrijft minimaal de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geef aan hoe u vragen van Respondenten oplost en helpt voorkomen dat er vragen en klachten over het CKTO bij de SVB terecht komen.</li> <li>- Geef aan hoe u eventuele incidenten waarbij (een onderdeel van) het CKTO niet werkt, zoals technische problemen met het uitnodigingsproces of de vragenlijst, zo snel mogelijk constateert en oplost.</li> <li>- Geef aan hoe u ervoor zorgt dat vragen en verzoeken (Support) van de SVB snel en met een hoge kwaliteit worden opgepakt en afgehandeld.</li> <li>- Geef aan hoe u de SVB gevraagd en ongevraagd adviseert over kwaliteitsverbetering in de breedste zin van het woord (vragenlijsten, respons, mogelijke analyses, innovatie, etc.) en hoe u dit borgt voor de duur van de gunning van het CKTO.</li> </ul> <p><b>Doelstellingen:</b></p> <p>Dienstverlening waarbij kwaliteit en continuïteit van het CKTO voorop staat. Vragen en verzoeken van zowel de Respondent als de SVB worden tijdig, efficiënt en proactief opgevolgd en opgelost, met duidelijke procedures. Incidenten worden zo snel mogelijk gesignaleerd door Opdrachtnemer. De dienstverlening wordt gevraagd en ongevraagd ondersteund door de expertise van de Opdrachtnemer.</p>	30	De uitwerking van SGC-2 beslaat in totaal maximaal 1200 woorden.
<b>TOTAAL</b>		<b>70</b>	

Bij de uitwerking dient Deelnemer hierbij de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

Per subgunningscriterium staat aangegeven uit hoeveel woorden de beantwoording maximaal mag bestaan. Gebruikte woorden in eventuele afbeeldingen, mogen alleen een herhaling zijn van de tekst. Indien meer dan het aantal opgegeven woorden wordt ingediend, wordt het teveel aan woorden niet meegenomen in de beoordeling.

### 5.7.2. Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient met betrekking tot de Opdracht het prijzenblad in te vullen.

Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage C prijzenblad). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document. Het is niet toegestaan wijzigingen in dit prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

#### **Toelichting prijzenblad**

In het prijzenblad wordt onderscheid gemaakt tussen drie onderdelen. Hieronder een toelichting op de verschillende onderdelen. De in Bijlage C (prijzenblad) vermelde fictieve hoeveelheden dienen als indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Deelnemer dient een prijs in te dienen voor de volgende onderdelen.

##### **1.Implementatie**

Dit zijn de eenmalige kosten voor het opzetten van het CKTO voor de Klantcontactkanalen telefonie en WhatsApp, zoals het inrichten van de vragenlijsten en benodigde systemen, Hier dient u een vaste totaalprijs in te vullen voor de Implementatie.

Daarnaast dient Opdrachtnemer de eenmalige kosten voor de Implementatie van een optioneel Klantcontactkanaal te offeren. Deze kosten zijn optioneel en alleen van toepassing indien er een extra Klantcontactkanaal door de SVB wordt toegevoegd. Hierbij kan worden uitgegaan van maximaal 5000 ingevulde vragenlijsten op jaarbasis waarbij de SVB de link stuurt richting Respondent (zelfde proces als WhatsApp).

##### **2.Beheer**

Onder Beheer vallen de jaarlijkse, reguliere vaste kosten die verbonden zijn aan het draaiende houden van de gevraagde oplossing voor het CKTO. Hieronder vallen onder meer:

- Projectmanagement voor de dagelijkse coördinatie van de uitvoering van de Opdracht.
- Onderhouden en werkend houden van systemen en koppelingen, uitgezonderd wijzigingen die de SVB aanvraagt (dat valt onder Support).
- Monitoren of de SMS-uitnodigingen en -herinneringen, online vragenlijst en online resultatendatabase naar behoren werken
- Signaleren en oplossen van incidenten met SMS-uitnodigingen en -herinneringen, online vragenlijst en online resultatendatabase.
- Reguliere communicatie met de SVB.
- Het aanleveren van de managementrapportage (eens per tertaal).
- Licentiekosten voor de software en tools die door de Opdrachtnemer gebruikt worden voor het CKTO.
- Beantwoorden van vragen van Respondenten die bij Opdrachtnemer terecht komen.

U dient een vaste jaarlijkse prijs voor het Beheer van het CKTO na telefonie en WhatsApp te offeren. Dit bedrag wordt in het prijzenblad vermenigvuldigd met vier (de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen).

Daarnaast dient u de jaarlijkse vaste Beheer kosten te offeren indien de SVB mogelijk gebruik gaat maken van een extra Klantcontactkanaal. Dit bedrag komt boven op de vaste Beheer kosten van het CKTO na telefonie en WhatsApp. Dit bedrag wordt in het prijzenblad vermenigvuldigd met twee (Jaren), omdat deze optionele Klantcontactkanalen bij Implementatie nog niet in gebruik zijn. Hierbij kan worden uitgegaan van 5000 ingevulde vragenlijsten op jaarbasis waarbij de SVB de link stuurt richting Respondent (zelfde proces als WhatsApp).

### **3.Support**

Onder Support vallen vragen en verzoeken van de SVB aan de Opdrachtnemer die buiten de reguliere Beheer werkzaamheden vallen. Deze verzoeken kunnen variëren van technische aanpassingen tot inhoudelijke ondersteuning bij onderzoeksvragen.

Voorbeelden van Support verzoeken zijn (maar zijn niet beperkt tot):

- Aanpassing inleesprocedure: Bijvoorbeeld het toevoegen van een extra Kenmerk in het Respondentenbestand; zorgen voor correcte verwerking en ontsluiting in de Online database.
- Nieuwe vragen in de vragenlijst: Advies over de formulering en inrichting van nieuwe vragen, het toevoegen hiervan in de geprogrammeerde vragenlijst (inclusief vertalingen), en de opname in de Online database.
- Uitdraai van responscijfers: Voor specifieke doelgroepen op aanvraag.
- Aanpassing van de verzendtijden van SMS-berichten.
- Verdiepende analyses: Advies over en incidenteel uitvoeren van extra analyses buiten het reguliere.

Om de kosten voor deze Support-diensten overzichtelijk te maken en aan te laten sluiten bij de benodigde expertise, is de Support opgedeeld in drie functies. Voor alle drie de functies dient u een vast uurtarief in te dienen. **Het maximale uurtarief per functie bedraagt € 200,- exclusief btw. Indien uw prijs hoger is, wordt uw Inschrijving terzijde gelegd.**

#### **Projectmanager (algemene vragen)**

Voor algemene proces- en projectmatige ondersteuning, zoals het begeleiden van aanpassingen of communicatie over operationele zaken. De ureninzet wordt geschat op ongeveer 32 uur per Jaar voor alle Klantcontactkanalen, inclusief optionele Klantcontactkanalen. Dit aantal wordt in het prijzenblad vermenigvuldigd met vier (de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen).

#### **Senior onderzoeker (inhoudelijke onderzoekssupport)**

Voor ondersteuning op onderzoeksniveau, zoals advies over de inhoud van vragenlijsten of het uitvoeren van verdiepende analyses. De ureninzet wordt geschat op ongeveer 16 uur per Jaar voor alle Klantcontactkanalen, inclusief optionele Klantcontactkanalen. Dit aantal wordt in het prijzenblad vermenigvuldigd met vier (de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen).

#### **IT-specialist (technische Support)**

Voor ondersteuning bij technische aanpassingen, zoals wijzigingen in de SMS-verzending of aanpassingen in het systeem voor de verwerking van gegevens. De ureninzet wordt geschat op ongeveer 16 uur per Jaar voor alle Klantcontactkanalen, inclusief optionele Klantcontactkanalen. Dit aantal wordt in het prijzenblad vermenigvuldigd met vier (de gehele looptijd van de Raamovereenkomst inclusief verlengingen). Indien er volgens Deelnemer andere kosten van toepassing zijn dan de in Bijlage C (prijzenblad) aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld administratiekosten, reiskosten, transitiekosten, retransitiekosten etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.

## 5.8. Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

Voordat gestart wordt met de beoordeling zal de inkoopadviseur nagaan of de Deelnemer op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten, zoals omschreven voldoet.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit medewerkers die betrokken zijn bij klanttevredenheidsonderzoeken

De beoordelingscommissie bestaat uit:

- Drie adviseurs klantonderzoek

De SVB heeft het recht de samenstelling van de beoordelingscommissie te wijzigen, ook in aantal. Bij wijzigen van de beoordelingscommissie wordt Deelnemer daarvan op de hoogte gebracht.

De SVB zal bij verhindering van een beoordelaar, degene vervangen door iemand met een vergelijkbaar profiel. De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

De beoordelingscommissie kent in consensus per kwalitatief subgunningscriterium een waardering toe aan het totaalbeeld van de kwaliteit van de Inschrijving op het betreffende subgunningscriterium (zie onderstaande tabel).

De beoordelingscommissie hanteert onderstaande generieke beoordelings- en waarderingsmaatstaf voor de beoordeling van de antwoorden van de Deelnemers op de subgunningscriteria.

### *Beoordelingsmaatstaf:*

Is het voorstel:

- |                     |  |
|---------------------|--|
| - <b>Volledig:</b>  | De mate waarin alle gevraagde elementen worden geadresseerd.   |
| - <b>Relevant:</b>  | De mate waarin en de wijze waarop Deelnemer met zijn voorstel invulling geeft aan de doelstelling(en) en meerwaarde biedt voor de SVB. |
| - <b>Concreet:</b>  | De mate waarin Deelnemer op heldere, eenduidige en voor eenieder begrijpelijke wijze onderbouwt wat zijn voorstel inhoudt.             |
| - <b>Effectief:</b> | De mate waarin het voorstel/de oplossing bijdraagt aan het realiseren van de doelstelling(en).   |
| - <b>Toetsbaar:</b> | De mate waarin Deelnemer de effectiviteit van zijn oplossing onderbouwt met controleerbare en verifieerbare informatie.                |

De leden van het beoordelingsteam hanteren bij het beoordelen van de subgunningscriteria onderstaande waarderingsmaten. Er kan gekozen worden uit goed, ruim voldoende, voldoende, matig en slecht. De waardering van de beoordelingscommissie wordt omgezet in een score. De maximale score per wens staat weergegeven in de tabel, in paragraaf 4.3.1. Bij de beoordelingswaardering 'goed' wordt het maximale puntenaantal toegekend. Lagere waarderingsmaten leveren minder punten op conform onderstaand overzicht.

Voor zowel Subgunningscriteria 1 als 2 dient Deelnemer minimaal een voldoende te scoren om voor gunning in aanmerking te komen.

### Voorbeeld berekening:

Voor het onderdeel 'Plan van aanpak' scoort u in consensus een ruim voldoende, dat is 90%.

90% van 40 punten is:  $0,9 * 40$  is 36 punten.

36 zijn de behaalde punten voor de betreffende kwaliteitswens.

Waardering	Uitleg	Percentage van de punten
goed	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en) en biedt op meer dan 2 aspecten meerwaarde.	100%
ruim voldoende	Draagt in ruim voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en) en biedt op 1 of 2 aspecten meerwaarde.	90%
voldoende	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en), maar is niet of nauwelijks onderscheidend en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.	60%
matig	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling(en).	40%
slecht	Draagt slecht of in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling(en).	0%

#### Beoordelings- en waarderingsmaatstaf

Bovenstaande beoordelings- en waarderingsmaatstaf benoemt de aspecten waarop uw antwoorden op de gestelde subgunningscriteria beoordeeld en gewaardeerd worden. De waardering van uw antwoord is gebaseerd op het samenspel van deze aspecten.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie duidelijk te maken welke keuzes hij heeft gemaakt, en hoe deze keuzes gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zich, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium en de doelstellingen van de SVB bij de aanbesteding in het bijzonder. De SVB behoudt zicht het recht voor om verificatievragen te stellen, maar is daartoe niet verplicht.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

#### 5.8.1. Subgunningscriterium prijs

Het volgende subgunningscriterium met betrekking tot prijs is van toepassing.

Subgunningscriterium	Onderwerp	Maximale puntenscore
SGC-P1	Kosten voor Implementatie, Beheer en Support	30

Voor een uitwerking van het subgunningscriterium prijs zie Paragraaf 5.7.2.

De punten worden toegekend op basis van de relatieve prijs van de Deelnemers. De Deelnemer met de laagste prijs ontvangt het maximale aantal punten.. De score van andere Deelnemers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

#### Formule puntenscore berekening

- Laagste ingevulde totaalbedrag voor de opdracht (exclusief btw);

- gedeeld door;
- ingevulde totaalbedrag voor de opdracht (exclusief btw) van de offerte;
- vermenigvuldigd met 30 punten;
- afgerond op twee decimalen;
- zijn de behaalde punten voor prijs.

## 5.9. Beoordeling Beste PKV

De beoordeling op basis van het Gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding' resulteert uiteindelijk in een rangorde van de Deelnemers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De Deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore wordt geacht de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. De Opdracht zal (voorlopig) worden gegund aan de Deelnemer die als Inschrijving met de beste prijs kwaliteitsverhouding is beoordeeld.

Indien blijkt dat na verificatie van de winnende Inschrijving deze alsnog terzijde geschoven moet worden, ook al heeft een Gunning plaatsgevonden, dan kan de SVB tot herberekening over gaan. Met andere woorden; de SVB is niet gehouden de oorspronkelijke volgorde te handhaven en is niet gehouden om aan de Inschrijving die als tweede is geëindigd te gunnen.

Indien na toekenning van punten op basis van de subgunningscriteria twee of meer Deelnemers dezelfde hoogste afgeronde eindscore halen, dan wordt eerst gekeken naar de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma. Wanneer ook de niet-afgeronde eindscores in twee decimalen achter de komma gelijk zijn, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K1 heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K1 door de Deelnemers met de hoogste eindscore een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste eindscore die ook de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K2.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score op twee decimalen achter de komma is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

## 5.10. Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Deelnemer is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het

Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt boven op de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreekt, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

### 5.11. Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op het Gunningscriterium kwaliteit brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB. In dit gunningsadvies is opgenomen aan welke Deelnemer met de beste PKV de betreffende (Raam)Overeenkomst moet worden gegund.

Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

### 5.12. Mededeling Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 de mededeling van de Gunningsbeslissing. In de mededeling van de Gunningsbeslissing staat onder meer omschreven aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht gunt en aan welke Deelnemer de SVB de Wachtkamerovereenkomst gunt. Voor de afgewezen Deelnemers worden bij deze mededeling de gronden van de afwijzende beslissing opgenomen.

De mededeling van de Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

## 6. BIJLAGEN

Bijlage A Programma van eisen

Bijlage B Referentief formulier

Bijlage C Prijzenblad CKTO

Bijlage D UEA

Bijlage E Programma van eisen Informatiebeveiliging en Privacy

Bijlage E2 Programma van eisen Informatiebeveiliging en Privacy

Bijlage F Concept Raamovereenkomst

Bijlage G Concept Verwerkerovereenkomst

Bijlage H Service Level Agreement (SLA) versie 0.9

Bijlage I Concept Wachtkamerovereenkomst

Bijlage J SVB Algemene Inkoopvoorwaarden voor niet-ICT-gerelateerde prestaties versie 10 juni 2024

Bijlage K Handleiding Social Return

Bijlage L Vragenlijst CKTO Telefonie PGB

Bijlage M Vragenlijst CKTO Telefonie DSV

Bijlage N Vragenlijst CKTO WhatsApp

Bijlage O Verslag marktconsultatie