



EXTERNE RAPPORTAGE MARKTCONSULTATIE UWV

AV-MIDDELEN EN AANVERWANTE DIENSTEN



Datum: 1 december 2025
Kenmerk: DF.2025.589
Versie: 1.0
Status: Concept



Datum
1 december 2025
Versie
1.0

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doelstelling en tijdslijn	3
1.2	Bronnen voor dit verslag	3
2	Samenvatting antwoorden op vragen	4



Datum
1 december 2025
Versie
1.0

1 Inleiding

1.1 Doelstelling en tijdslijn

Met deze marktconsultatie wil UWV vrijblijvend met de markt voor AV-Middelen en aanverwante diensten in dialoog gaan om informatie te vergaren. UWV wil de markt de mogelijkheid bieden hun kennis, ervaring en visie te delen met UWV. Op basis van de uitkomsten van deze marktconsultatie kan UWV zich een beter beeld vormen over de te doorlopen aanbestedingsprocedure die het beste resultaat oplevert voor UWV.

De scope van deze marktconsultatie AV-Middelen en aanverwante diensten heeft betrekking op:

1. AV-middelen ten behoeve van diverse ruimtes;
2. Aanverwante diensten ten behoeve van communicatie.

Het marktconsultatiedocument is op 15 september 2025 gepubliceerd via TenderNed. Zestien organisaties gaven via TenderNed aan belangstelling te tonen. Uiterlijk 30 september 2025 hebben een aantal leveranciers vragen gesteld. Deze vragen zijn op 7 oktober jl. door UWV beantwoord via een nota van inlichtingen. Tien belangstellenden dienden schriftelijk uiterlijk 14 oktober 2025 de beantwoording in op de door UWV gestelde vragen in de marktconsultatie. Tijdens de periode 21 t/m 31 oktober 2025 hebben conform paragraaf 4.6 in het marktconsultatiedocument dialoogsessies plaatsgevonden met de tien belangstellenden.

In deze eindrapportage leest u per gestelde vraag een geanonimiseerde samenvatting van de resultaten van de marktconsultatie. U leest geen informatie over prijzen en/of tarieven. Dit geldt ook voor vragen en/of antwoorden en/of bijvoorbeeld oplossingsrichtingen, waarbij de deelnemende leverancier expliciet om vertrouwelijkheid heeft gevraagd. Dit naar het oordeel van UWV.

1.2 Bronnen voor dit verslag

Bij het opstellen van dit verslag zijn de onderstaande bronnen gebruikt:

1. Uitnodiging om deel te nemen aan de marktconsultatie AV-Middelen en aanverwante diensten;
2. Bijlage 1 AIV ICT 2024;
3. Nota van Inlichtingen marktconsultatie AV-Middelen en aanverwante diensten;
4. Ontvangen antwoorden op de marktconsultatievragen door belangstellenden;
5. Interne notulen UWV naar aanleiding van de dialoogsessies.



Datum
1 december 2025
Versie
1.0

2 Samenvatting antwoorden op vragen

Nummer	Vragen en antwoorden
1.	Vraag
	In hoeverre sluit bovenvermelde UWV visie, zoals beschreven in paragraaf 2.2 aan bij uw standaard dienstverlening? Op welke punten wijkt de visie van UWV af ten opzichte van de ontwikkelingen in de markt en/of binnen het eigen dienstenpallet?
	Antwoord De UWV visie sluit (in grote mate) aan op de standaard dienstverlening die door respondenten wordt geboden. De respondenten geven vooral aan dat AI een belangrijke ontwikkeling in de markt is. Respondenten adviseren om hiermee rekening te houden en de AV-middelen hierop af te stemmen. Ten aanzien van het eigen dienstenpallet bestaan de respondenten uit (full-scope) AV-dienstverleners, een specialistische studio-dienstverlener en meerdere fabrikanten van AV-middelen. Hierdoor variëren de antwoorden verder qua aandachtsgebied. Respondenten adviseren over de techniek (zowel hard- als software) en geven aan dat adoptie en het aansluiten op de functionele behoefte van de gebruikers (gebruikersprofielen/klantprocessen) belangrijk is. Het reserveringssysteem wordt door meerdere respondenten genoemd. Meerdere respondenten geven tevens aan dat centrale aansturing van de AV-middelen belangrijk is vanwege onder andere duurzaamheid en proactief beheer.
2.	Vraag
	In hoeverre sluit uw standaard dienstverlening aan bij de scope, zoals beschreven in paragrafen 2.1.1 en 2.1.2? Zijn er aanpassingen nodig zodat u een betere inschrijving kunt doen?
	Antwoord Bijna alle respondenten geven aan dat de door UWV vermelde AV-middelen en aanverwante dienstverlening aansluit en geheel kan worden geleverd. Hierbij wordt door een aantal respondenten samengewerkt met (vaste) onderaannemers of partners. Een paar respondenten adviseren om de opdracht in twee percelen op te splitsen. De scope van de geadviseerde percelen is verschillend. Door hen wordt geadviseerd om voor tijdelijke AV-middelen en aanverwante diensten, zoals voor het organiseren van evenementen etc. of het bieden van diensten voor studio's, in een tweede perceel op te nemen.
3.	Vraag
	Welke oplossingen biedt u voor het transformeren van ruimtes tot multifunctionele, innovatieve en interactieve omgevingen? En hoe ondersteunt uw oplossing zowel fysieke als virtuele samenwerking in vergaderingen?
	Antwoord De respondenten geven aan veel te kunnen en aan te kunnen bieden om ruimtes multifunctioneel, innovatief en interactief te maken. Ze willen UWV graag hierbij adviseren omdat keuzes moeten worden gemaakt ten aanzien van hardware, software en diensten t.a.v. inrichting en beheer. Respondenten zetten hardware van uiteenlopen (a-)merken in en noemen veelal Microsoft Teams Room als belangrijke software. Respondenten geven aan om aan de hand van pilots of proof of concept de geboden oplossing te toetsen aan de behoeften en wensen om zo uiteindelijk de optimale inrichting van de ruimtes te kunnen bepalen. Tevens geven meerdere respondenten aan om de opdracht functioneel uit te vragen.



Datum
1 december 2025
Versie
1.0

Nummer	Vragen en antwoorden
Nummer	Vraag
4.	UWV is voornemens om de opdracht (inclusief de aanverwante diensten zoals beschreven in paragraaf 2.1.2) als één perceel via één Europese aanbesteding te gaan verwerven. Is dit voornemen voor u logisch? Zo niet, wat adviseert u, en waarom?
	Antwoord Meer dan de helft van de respondenten geeft het advies om de opdracht als één perceel aan te besteden. Deze respondenten geven aan dat hierdoor meer efficiëntie en betere dienstverlening wordt geboden door de opdracht te contracteren met één opdrachtnemer met daarbij één aanspreekpunt. Andere respondenten adviseren om de opdracht in twee percelen op te splitsen. Zie hiervoor ook het antwoord op vraag 2. Zij geven onder andere aan dat door specialisme de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt.
Nummer	Vraag
5.	UWV overweegt om een Openbare Europese aanbestedingsprocedure te doorlopen. Welke aanbestedingsprocedure adviseert u en waarom?
	Antwoord De meeste respondenten kunnen zich vinden in het voornemen om de Openbare Europese aanbestedingsprocedure te hanteren. Dit onder andere vanwege het verwachte aantal inschrijvers en de eenvoud van de procedure. Eén respondent adviseert (ter overweging) om een Niet-Openbare Europese aanbestedingsprocedure te doorlopen om het aantal gegadigden te beperken. Een tweetal respondenten adviseert om andere procedures te overwegen zoals de concurrentiegerichtte dialoog of de mededingingsprocedure met onderhandeling. Deze procedures geven volgens de respondenten de mogelijkheid tot meer afstemming tijdens de aanbestedingsprocedure om te komen tot een gerichtere invulling van de oplossing.
Nummer	Vraag
6.	Welke kwalitatieve gunningscriteria (de criteria die de basis vormen voor de gunningsbeslissing) adviseert u te hanteren zodat het onderscheidend vermogen op kwaliteit zichtbaar wordt (onder andere gebruikersgemak, robuuste oplossingen, duurzaamheid en de inzet aan social return)?
	Antwoord Alle respondenten geven aan om de Beste Prijs Kwaliteits Verhouding (BPKV) methode te hanteren en daarbij kwaliteit zwaarder mee te laten wegen dan prijs. De kwalitatieve gunningscriteria zijn eventueel te vormen door o.a.: 1. Samenwerking/Partnership; 2. Robuustheid; 3. Gebruikersgemak, adoptie; 4. Informatiebeveiliging en privacy; 5. Implementatie; 6. Toekomstbestendigheid en flexibiliteit; 7. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (uitstoot, circulariteit en social return).
Nummer	Vraag
7.	De kwaliteit van de geleverde producten en diensten is erg belangrijk voor UWV. Hoe draagt u zorg dat u UWV producten en diensten levert die van een hoge kwaliteit zijn?



Datum
1 december 2025
Versie
1.0

Nummer	Vragen en antwoorden
	Indien achteraf blijkt dat de geleverde producten en diensten niet naar tevredenheid van UWV zijn dan wel defect gaan, hoe gaat u daarmee om? Antwoord Respondenten vermelden diverse maatregelen om een hoge kwaliteit van de geleverde producten en diensten te borgen. Nagenoeg alle respondenten noemen de inzet van producten van a-merkfabrikanten. Tevens worden onder andere gestandaardiseerde processen (met service levels) voor afhandeling van incidenten/storingen, vaste medewerkers, test en acceptatie (PoC), proactief beheer/monitoring, adoptie/training en meten gebruikerstevredenheid genoemd als maatregelen. Respondenten geven verschillende reacties op de vraag wat respondent doet als ondanks alle maatregelen een klant toch ontevreden is. Als producten kwalitatief niet aan de uiteindelijke verwachtingen van UWV voldoet, bespreken ze dit met de fabrikanten om te komen tot passende oplossingen.
Nummer	Vraag
8.	Welke prestatie-indicatoren en bijbehorende servicelevels adviseert u op te nemen in de SLA? Antwoord Respondenten adviseren onder andere KPI's op te nemen die betrekking hebben op het afhandelen van incidenten, beschikbaarheid apparatuur, preventief onderhoud, rapportage en communicatie, security en privacy en gebruikerstevredenheid. De servicelevels variëren in enige mate per prestatie-indicator.
Nummer	Vraag
9.	In Bijlage 1. treft u de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT aan welke onderdeel zullen zijn van de overeenkomst. Zijn er zaken in deze bijlage die niet of in meer of mindere mate aansluiten op de voorwaarden die u wenst af te spreken met UWV? Zo ja, welke zaken betreft het, wat is uw bezwaar en welke aanpassing(en) stelt u voor? Antwoord Een aantal respondenten geven aan geen opmerkingen te hebben over de Algemene Inkoopvoorwaarden ICT. Onderdelen waarover adviezen worden gegeven zijn onder andere boetebepaling, acceptatie, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, benchmark en exit. Meerdere respondenten geven over specifieke artikelen adviezen en stellen aanpassingen voor.
Nummer	Vraag
10.	Welke (technologische) veranderingen/marktontwikkelingen doen zich in de toekomst voor waar we met de dienstverlening (producten en de diensten) rekening mee moeten houden en hoe sluit uw dienstverlening hierbij (snel) aan? Welke incentives stimuleren u om de dienstverlening te blijven optimaliseren? Antwoord De meeste respondenten wijzen op de ontwikkeling en impact van AI. Daarnaast worden monitoring van de AV-omgeving, maatschappelijk verantwoord ondernemen en beveiliging door meerdere respondenten genoemd als thema's waarmee rekening moet worden gehouden.
Nummer	Vraag
11.	Wat zijn, volgens u, kritieke succesfactoren in een goede samenwerking tussen UWV, de door UWV gecontracteerde leveranciers en opdrachtnemer? Welke risico's ziet u op de weg naar 2030 en hoe kunnen deze worden gemitigeerd?



Datum
1 december 2025

Versie
1.0

Nummer	Vragen en antwoorden
	Antwoord Meerdere respondenten noemen een duidelijke communicatiestructuur, transparantie, flexibiliteit en een gezamenlijke visie en doelen als belangrijke kritieke succesfactoren in een goede samenwerking, ook met de andere leveranciers van UWV. Een beperkt aantal respondenten geven risico's aan waar UWV rekening mee moet houden. Genoemd worden onder andere beveiliging, technologische veroudering en een tekort aan personeel.
Nummer	Vraag
12.	Wat is uw inschatting van het benodigde budget (in bandbreedte) rekening houdend met de visie en de scope van UWV zoals beschreven in hoofdstuk 2 (met als uitgangspunt een contractduur van 4 jaar)? Ga hierbij uit van de volgende indicatie: • 926 ruimtes waarvan circa 327 reserveerbare vergaderruimtes waar in ieder geval schermen (meestal tussen 65 en 85 inch) en camera's en audiovoorzieningen nodig zijn; • 138 opleidings-, instructie- en workshopruimtes met tussen 65 en 85 inch beeldschermen (interactief) en audiovoorzieningen voor presentaties; • 3 studio's ingericht met een presentatieblok, een regiekamer, camera's, audiovoorzieningen, beeldschermen (LED Wallen); • Alle ruimtes zijn eenvoudig (online en via een boekingspaneel) reserveerbaar. Wat is het verschil in budget (eventueel in procenten) tussen koop, lease en/of huur? Wat zijn de voor- en nadelen voor UWV van een huur/leaseconstructie versus een koopconstructie?
	Antwoord Vrijwel alle respondenten delen een inschatting van het benodigde budget. Een aantal respondenten geven een bandbreedte aan. Tevens wordt het verschil in kosten bij aanschaf en bij lease/huur vermeld. Meerdere respondenten geven aan dat koop (CAPEX) een lagere TCO oplevert, maar ook een hogere initiële investering betekent. Huur/lease (OPEX) biedt spreiding van kosten en een hogere TCO dan koop. Ten aanzien van flexibiliteit verschillen de reacties.
Nummer	Vraag
13.	Hoe toont u de marktconformiteit van de prijzen aan van alle geleverde AV-middelen? Wat adviseert u UWV om hierover op te nemen in de aanbesteding?
	Antwoord Respondenten geven verschillende methodes aan om de marktconformiteit te toetsen, te beoordelen en deze te delen met UWV. Genoemd worden onder andere controle van marktconformiteit van de prijzen via prijslijsten van fabrikanten, geven van transparantie in de inkooprijzen van opdrachtnemer en het uitvoeren van een benchmark.
Nummer	Vraag
14.	Hoe ondersteunen uw oplossingen de duurzaamheidsdoelstellingen om te komen tot 50% circulariteit en een klimaat-neutrale bedrijfsvoering van UWV in 2030? Wat biedt uw organisatie aan oplossingen voor bijvoorbeeld het duurzaam hergebruik en afvoeren van (huidige) end of life apparatuur tijdens de uitvoering van de opdracht? Welke aspecten van duurzaamheid adviseert u UWV om op te nemen in de aanbesteding en welke tips heeft u om het onderwerp duurzaamheid goed door UWV uit te laten vragen?
	Antwoord De meeste respondenten geven aan dat zij de duurzaamheidsdoelstellingen ondersteunen door in te zetten op energiebeperking/ CO2 reductie in met name



Datum
1 december 2025
Versie
1.0

Nummer	Vragen en antwoorden
	transport. Door een beperkt aantal respondenten is ingegaan op de verschillende mogelijkheden van circulariteit van apparatuur (materiaalpaspoorten, toepassing van hergebruik van grondstoffen en mogelijkheden tot herinzet van apparatuur buiten UWV). Naast genoemde maatregelen adviseren respondenten om te vragen naar duurzaamheidscertificaten zoals ISO14001 en ECOVADIS. Tot slot wordt de inzet aan social return geadviseerd.
Nummer	Vraag
15.	Wat zijn gangbare technieken om te borgen dat er geen gegevens kunnen uitlekken? Wat zijn uw oplossingen ten aanzien van cyber security? Zijn er certificaten of andere vormen van borging voorhanden die zekerheid geven dat risico's worden uitgesloten dan wel beperkt? Antwoord Respondenten geven onder andere encryptie van data, multi-factor authenticatie en proactieve detectie (monitoring) als gangbare technieken om te borgen dat geen gegevens kunnen uitlekken. Daarnaast wordt het beheer van rechten genoemd, het beveiligen van de netwerkverbindingen en de apparatuur via een gescheiden netwerk te ontsluiten. Nagenoeg alle respondenten noemen het ISO27001 certificaat ter borging dat risico's worden uitgesloten dan wel beperkt.
Nummer	Vraag
16.	Bent u voornemens in te schrijven op deze aanbesteding? Zo ja, kunt u toelichten wat daarvan de redenen zijn? Zo nee, kunt u dit zo uitgebreid mogelijk motiveren? Antwoord Met uitzondering van de fabrikanten van apparatuur zijn alle respondenten voornemens in te gaan schrijven op deze aanbesteding. Een aantal respondenten stelt hierbij voorwaarden ten aanzien van perceelindeling, gunningscriteria en prijs – kwaliteitsverhouding.
Nummer	Vraag
17.	Welke tips en adviezen heeft u voor UWV m.b.t. de komende aanbesteding? Antwoord Respondenten geven uiteenlopende tips. Er wordt onder andere geadviseerd om de opdracht functioneel te formuleren, goed te demarqueren, kwaliteit te laten prevaleren boven prijs en gebruik te maken van een Proof of Concept/Pilot. Daarnaast wordt gevraagd naar voldoende tijd van de aanbestedingsprocedure met een schouw en minimaal twee vragenrondes.