



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding Dienstverleningsmonitor Belastingdienst
IUC24-742

Aanbestedende dienst(en):

- Belastingdienst

Datum: 24 juli 2024

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding	5
1.1. Aanbestedende dienst	5
1.2. Doel aanbesteding	5
1.3. Marktconsultatie	5
1.4. Leeswijzer	5
2. De Opdracht	7
2.1. Beschrijving van de opdracht	7
2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	11
2.3. Opdrachtverstrekking	12
2.4. Programma van Eisen	12
2.5. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	12
2.6. Sancties Rusland	14
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	16
3.3. Uitsluitingsgronden	17
3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden	17
3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden	17
3.4. Geschiktheidseisen	17
3.4.1. Beroeps- en handelsregister	18
3.4.2. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en beroepsaansprakelijkheidsverzekering	18
3.4.3. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)	18
3.4.4. Informatiebeveiligingssysteem ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat	19
3.4.5. Kwaliteitsborgingssysteem ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat	19
3.4.6. Eisen omtrent gelijkwaardig	19
3.5. Bewijsstukken	20
4. Beoordeling van de gunningscriteria	21
4.1. Gunningsmethodiek	21
4.2. Wensen	22
4.3. Beoordeling kwaliteit	27
4.4. Beoordeling prijs	27
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	28
5.1. Wijze van inschrijven	28
5.1.1. Zelfstandig	28
5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)	28
5.1.3. Hoofdaannemer	29
5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep	29
5.2. Vormvereisten	30

5.3.	TenderNed	31
6.	Procedure.....	32
6.1.	Wettelijk kader	32
6.2.	Planning	32
6.3.	Nota van inlichtingen	32
6.4.	Opening van de inschrijvingen.....	33
6.5.	Beoordeling inschrijvingen	33
6.6.	Gelijke eindscore	34
6.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	34
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	34
6.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?.....	35
6.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling	35
6.9.	Niet gunnen	36
7.	Begrippenlijst	37

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	Raamovereenkomst - 2A Verwerkersovereenkomst
Bijlage 3	ARVODI-2025
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 6	Verslag marktconsultatie
Bijlage 7	Rapportage DVM Q4 2024 Ondernemers
Bijlage 8	Rapportage DVM Q4 2024 Particulieren
Bijlage 9	Vragenlijst DVM Q4 2024

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage B	Referentieformulier kerncompetenties
Bijlage C	Prijzenblad
Bijlage D	Antwoord op de wens 1
Bijlage E	Antwoord op de wens 2
Bijlage F	Antwoord op de wens 3
Bijlage G	Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende inschrijver(s))	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/ Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.
Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.	
- indien van toepassing - bijlage H Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch	
- indien van toepassing - bijlage I Verklaring inzake onderaanneming	
Kopie certificaat Informatiebeveiligingssysteem ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	
Kopie certificaat managementsysteem ISO20252 of een gelijkwaardig certificaat of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	
Bewijs verzekering conform UE 7 in bijlage 1 (Programma van Eisen)	

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document “Dienstverleningsmonitor”. De aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om een raamovereenkomst te sluiten. De aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is het Directoraat-Generaal (hierna: DG) Belastingdienst.

De Belastingdienst maakt deel uit van het ministerie van Financiën. Het ministerie van Financiën is verantwoordelijk voor:

- het financieel-economisch beleid in Nederland;
- het beheer van de overheidsfinanciën;
- het beleid met betrekking tot de financiële markten.

Het ministerie heeft een centrale rol bij het opstellen van de rijksbegroting en de Miljoenennota en bewaakt de begrotingsuitgaven.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

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

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor het organisatieonderdeel Concern Directie Innovatie en Strategie (CD I&S). De Concerndirectie Innovatie en Strategie (Cd I&S) heeft als missie de kennisbasis en het strategisch en innovatief handelen van de Belastingdienst te versterken. Daarbinnen richt de afdeling Kennis zich op het inventariseren, verkennen en verdiepen van kennis ten behoeve van de strategie en het innovatieve vermogen van de Belastingdienst. Het doel van de afdeling is de Belastingdienst te voorzien van en te adviseren over gefundeerde en gedegen kennis(vergaring) die bijdraagt aan de kwaliteit, toekomstbestendigheid en wendbaarheid van de organisatie. Het is de taak van het cluster om deze kennis en adviezen te (laten) opstellen, beschikbaar te stellen, actief te delen met belanghebbenden en het gebruik ervan te bevorderen.

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

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van één (1) raamovereenkomst met één (1) dienstverlener. De raamovereenkomst wordt gesloten op het gebied van onderzoek voor de Dienstverleningsmonitor voor een periode van twee (2) jaar met twee (2) opties tot verlenging van twaalf (12) maanden. De intentie is om de raamovereenkomst op 5 december 2025 van kracht te laten worden. De raamovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

1.3. Marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel om een dialoog te creëren tussen vraag en aanbod. De aanbestedende dienst heeft in de voorbereidende fase via TenderNed een marktconsultatie georganiseerd. De documenten van de marktconsultatie zijn verkrijgbaar via TenderNed. De resultaten uit deze marktconsultatie zijn ter informatie opgenomen in bijlage 6. Benadrukt wordt dat deze bijlage(n) slechts een informatief karakter hebben waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Voor zover van belang zijn de resultaten van de marktconsultatie verwerkt in het Beschrijvend document.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de beschrijving van de Opdracht.

- Hoofdstuk drie omschrijft welke eisen aan inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk vier omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van inschrijven.
- Hoofdstuk zes omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.
- Als laatste vindt u in hoofdstuk zeven de begrippenlijst.

Als onderdeel van dit Beschrijvend document worden ook bijlagen ter beschikking gesteld. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het Beschrijvend document. Vanaf pagina 4 treft u het complete overzicht aan van bijlagen. Daar vindt u ook alle door u in te dienen documenten.

2. De Opdracht

Hieronder leest u de omschrijving van de Opdracht.

2.1. Beschrijving van de opdracht

Achtergrond van de Opdracht

Sinds Q4 2022 werd de Dienstverleningsmonitor (hierna te noemen: DVM) van de Belastingdienst door één partij uitgevoerd die gecontracteerd was door middel van een Nadere Overeenkomst onder de raamovereenkomst voor kwantitatief communicatieonderzoek van DPC. Het zwaartepunt van de DVM heeft betrekking op dienstverlening en valt daarmee niet langer binnen de scope van deze raamovereenkomst. Daarom is besloten tot het eigenstandig uitvragen van een Europese Aanbesteding met als doel het voortzetten van de DVM. Deze overeenkomst moet ervoor zorgen dat de metingen en rapportages vanaf 2026 kunnen worden voortgezet.

Doel en toepassing van de Opdracht

Met behulp van de inzichten uit de DVM wil de Belastingdienst haar dienstverlening structureel verbeteren. Signalen van burgers, ondernemers en interne stakeholders vormen hiervoor een belangrijke basis. Om deze signalen effectief te benutten, moeten ze op de juiste plek terechtkomen. Dit kan binnen de organisatie zijn, bijvoorbeeld bij directies die verantwoordelijk zijn voor deze dienstverlening. Maar ook daarbuiten, bij beleidsmakers. De DVM ondersteunt dit proces door actuele en betrouwbare inzichten te leveren.

De Belastingdienst gebruikt de DVM om vast te stellen in hoeverre de visie en ambitie op dienstverlening bereikt wordt. Daarom is besloten om:

1. De DVM structureel in te zetten als instrument om de ervaren dienstverlening te monitoren;
2. De algemene tevredenheid als hoofdindicator te hanteren, aangevuld met vijf dienstverleningsindicatoren: passend, overzichtelijk, respectvol, betrouwbaar en eigentijds en daarbij aansluitend de vier klantbeloften¹.

Tot eind 2024 voerde de Belastingdienst de DVM elk kwartaal uit. De resultaten vonden brede toepassing binnen de organisatie, onder andere voor:

- Het gericht verbeteren van de dienstverlening;
- Het onderbouwen van beleid en strategische keuzes, zoals de Meerjarenstrategie (MJS) en de Strategische Evaluatie Agenda (SEA) Dienstverlening.

De DVM brengt ontwikkelingen in de dienstverlening in kaart op basis van vijf kernprincipes (indicatoren): passend, eigentijds, overzichtelijk, respectvol en betrouwbaar².

De monitor levert inzichten die:

- Het perspectief van burgers en ondernemers zichtbaar maken binnen de organisatie;
- Continu inzicht geven in trends en ontwikkelingen in beleving/perspectief;
- De organisatie helpen leren en verbeteren;
- Helpen prioriteren met welke verbeterpunten aan de slag gegaan wordt
- Beleids- en strategiekeuzes onderbouwen.

De DVM wordt op twee manieren ingezet:

1. **Generieke monitoring:** via vragenlijsten onder verschillende doelgroepen wordt de ervaren dienstverlening in beeld gebracht.
2. **Thematische verdieping:** gericht onderzoek naar actuele onderwerpen, doelgroepen of specifieke onderdelen van de dienstverlening.

¹ Snel en correct geholpen, weten waar u aan toe bent, zo gemakkelijk mogelijk, iedereen een eerlijke bijdrage.

² Deze principes zijn de zogeheten overheidsbrede principes voor communicatie en dienstverlening, zoals deze door het rijksbrede programma Mens Centraal zijn gedefinieerd. Het programma Mens Centraal is opgestart om overheden te helpen bij het centraal stellen van mensen in hun communicatie en dienstverlening. Zie ook: <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/communicatieonderzoek/onderzoek-naar-informatie-en-dienstverlening>

Omschrijving van de Opdracht

Tot eind 2024 werd de DVM ieder kwartaal uitgevoerd en gerapporteerd. De laatste rapportages zijn ter informatie bijgevoegd zie Bijlage 7,8 en 9. Sinds januari 2025 zijn er geen metingen meer geweest. In de periode waarin de DVM heeft stilgelegen hebben we de tijd genomen om de opzet van het onderzoek te herijken en daarmee aanpassingen te doen aan de manier waarop de DVM zal worden uitgevoerd. Het doel van deze herijking was driedelig:

1. Actiegerichte resultaten die beter aansluiten op de realiteit van de Belastingdienst en tot leren en verbeteren leiden.
2. Manieren vinden om de organisatie actief aan de slag te laten gaan met de resultaten van het onderzoek. Onder andere door rapportagevormen en terugkoppeling beter te laten aansluiten bij de wensen van verschillende niveaus binnen de organisatie.
3. Een betrouwbaarder onderzoek door respondenten minder te belasten. De invulduur van de huidige vragenlijst is 18 minuten. Dit is te lang met risico op bijvoorbeeld afhaken en “straightlines”.

De herijking heeft geleid tot een nieuwe aanpak voor de DVM: terug naar de basis

We willen terug naar de basis en willen in de basisvragenlijst het volgende meten en monitoren:

- De klantbeloften³;
- De dienstverleningsindicatoren⁴;
- De klanttevredenheid.

Hiermee wordt de vragenlijst aanzienlijk korter. Aanvullend kunnen we vraagblokken toevoegen of verwijderen al naar gelang de behoefte aan een bepaald inzicht. Een andere optie is bijvoorbeeld vraagblokken in split run aanbieden zodat de respondentbelasting zo laag mogelijk blijft.

Daarnaast kiezen we ervoor om over te stappen naar continu meten, in plaats van vier meetmomenten in een jaar. We verwachten hiermee een realistischer beeld te krijgen van de ervaren dienstverlening door het jaar heen. Bovendien geeft dit meer flexibiliteit in de momenten waarop we naar resultaten kijken en de periodes waarover we kunnen rapporteren.

Daarnaast hebben we inmiddels de mogelijkheid om voor het MKB-deel van de steekproef (deels) gebruik te maken van bestanden van de Belastingdienst, waar voorheen volledig gebruik werd gemaakt van een accesspanel.. Verderop in het document lichten we dit verder toe.

Ook gaan we van vier naar twee uitgebreide rapportages per jaar. Dit biedt voldoende informatie voor gebruikers binnen onze organisatie. Deze basisrapportages willen we aanvullen met bijvoorbeeld specifieke doelgroep rapportages en thematische verdiepingen op andere momenten in het jaar, zodat de resultaten actiegerichter zijn en beter aansluiten bij de informatiebehoeften van onze collega's.

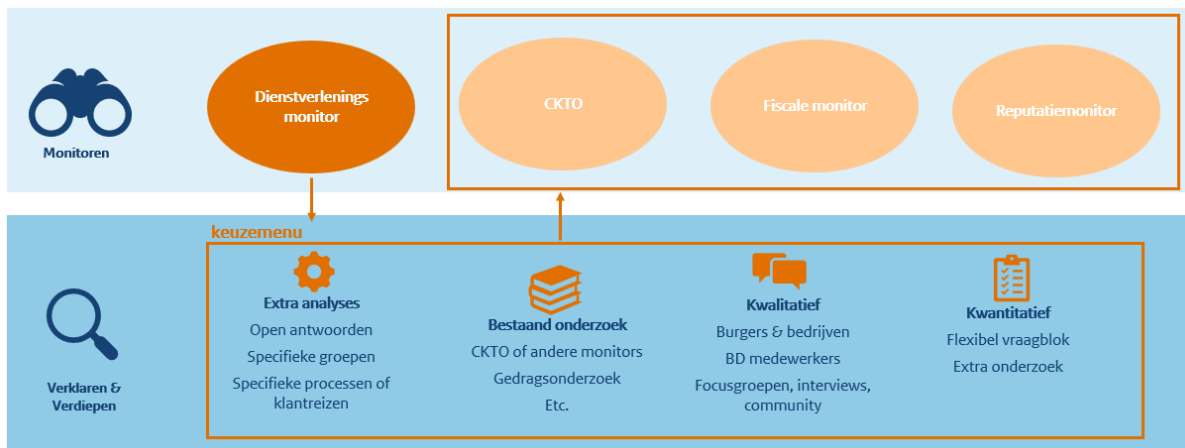
De basis willen we aanvullen met een flexibel palet aan methoden en rapportage-opties

Om tot zo veel mogelijk actiegerichte en vraaggedreven resultaten te komen, willen we de mogelijkheid hebben om aanvullende methoden en rapportage-opties af te nemen. Bijvoorbeeld door het inzetten van ad hoc kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek voor het verklaren en verdiepen van onderzoeksresultaten. Deze aanvullende onderzoeken binnen de af te sluiten Raamovereenkomst liggen altijd in het verlengde van de doelstelling van het basisdeel van de DVM en hebben daarom altijd dienstverlening als leidend onderwerp.

Schematisch ziet de nieuwe inrichting van de DVM er als volgt uit. (zie figuur 1). De Dienstverleningsmonitor is één van de vier monitoren die samen een inzicht geven op de relatie tussen de Belastingdienst en de samenleving. Naast de DVM zijn dit het Continu Klanttevredenheidsonderzoek (CKTO), de Fiscale Monitor en de Reputatiemonitor. Vanuit de resultaten van het basisdeel van de DVM willen we de mogelijkheid hebben om te verklaren en verdiepen door middel van een keuzemenu, bestaande uit extra analyses, koppeling met bestaand onderzoek (waaronder ook de andere monitoren), kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Aan het bureau vragen we om zowel de basisopzet van de DVM, als (een deel van) het keuzemenu aan te bieden.

³ Snel en correct geholpen, Weten waar u aan toe bent, Zo gemakkelijk mogelijk, Iedereen een eerlijke bijdrage.

⁴ passend, eigentijds, overzichtelijk, respectvol, betrouwbaar



Figuur 1. De DVM in relatie tot de andere monitoren van de Belastingdienst.

Hieronder beschrijven we meer in detail welke onderdelen tot de basisopzet behoren en dus in ieder geval worden afgenomen, en welke onderdelen we graag flexibel willen kunnen inzetten.

1. Vaste onderdelen: basisopzet

- Kwantitatief monitor-onderzoek;
- Doorlopend online veldwerk, wekelijkse uitstuur;
- Vragenlijst met maximale invulduur van 10 minuten (maximaal 30 vraagpunten). Bureau is verantwoordelijk voor het opstellen, programmeren en testen;
- Steekproef;
 - burgers: netto 8.000 per jaar
 - ZZP: netto 1600 per jaar
 - MKB met personeel: netto 1600 per jaar
- Rapportage;
 - 2 x per jaar totaalrapport in powerpoint
 - Tabellenbestanden in excel
 - Geschoonde databestanden
 - Gecodeerde open antwoorden (ga uit van drie open vragen)

Op een aantal punten ontvangen we graag advies van het bureau:

Steekproefbenadering Voor de benadering van de steekproef van respondenten is het volgende van belang om te weten:

- We willen van vier keer per jaar meten naar (meer) continu meten. Namelijk door wekelijks een steekproef te benaderen.
- Tot nu toe waren alle respondenten afkomstig uit een accesspanel. De Belastingdienst beschikt niet over bruikbare bestanden met emailadressen. Daarom was een accesspanel de beste oplossing. Inmiddels hebben wij de mogelijkheid om voor de zakelijke doelgroepen (MKB en ZZP) bestanden aan te leveren. Deze bestanden bevatten geen emailadressen, maar wel telefoonnummers. De ervaring leert dat we met deze nummers zo'n 77% van de populatie kunnen bereiken via sms. We zouden enkele keren per jaar (n.t.b.) een bestand kunnen aanleveren waaruit het bureau dan druppelsgewijs wekelijks een steekproef kan benaderen.

2. Variabele onderdelen: verklaren en verdiepen

Aanvullend op het basisonderzoek willen we een palet aan extra onderzoeksmethodes kunnen inzetten. Het gaat om de volgende optionele onderdelen:

- *Extra analyses* op de bestaande data: bijvoorbeeld een grootschalige tekstanalyse op de open antwoorden, uitlichten van specifieke groepen, processen of klantreizen;
- *Kwantitatieve aanvulling op de basisvragenlijst*: bijvoorbeeld door het toevoegen van een flexibel vraagblok

- of andere vormen van tijdelijke vragen;
- *Kwantitatief ad-hoc onderzoek* dat aanvullend eigenstandig ingaat op aspecten van de dienstverlening;
- *Kwalitatief onderzoek*: denk aan verdiepende focusgroepen, interviews of een online research community. Dit kan onder de doelgroepen van het basisonderzoek zijn (burgers en bedrijven), maar ook onder medewerkers van de belastingdienst die te maken hebben met een bepaald aspect van de dienstverlening;
- *Co-creatie sessies* waarin de Belastingdienst samen met de doelgroep werkt aan het oplossen van knelpunten in de dienstverlening.

Rapportage-opties

- De optie voor het afzonderlijk rapporteren van *modules/thema's* die tijdelijk meedraaien in de DVM;
- De optie voor het rapporteren van *specials* die bijvoorbeeld inzoomen op een thema of een doelgroep. Dit kan zijn op basis van tijdelijke vragen of bijvoorbeeld op basis van data van meerdere kwartalen;
- *Creatieve / visuele* rapportagevormen (zoals een infographic, video of podcast) die makkelijk deelbaar zijn binnen de organisatie;
- De optie voor het afnemen van *workshops* rondom het thema klantbeleving op basis van kennis uit de DVM;
- De optie voor een *dashboard* in PowerBI met daarin de resultaten van alle metingen. In dit dashboard kunnen resultaten opgezocht worden. Ook moet de mogelijkheid bestaan selecties te maken op bijvoorbeeld doelgroep en zo inzichten te vergaren voor het verbeteren van dienstverlening. Mochten we dit gaan inrichten, dan willen we het bureau vragen om het dashboard in te richten in de Belastingdienst omgeving, zodat het in eigen beheer en eigenaarschap van de Belastingdienst blijft. PowerBI is hiervoor een vereiste, aangezien de Belastingdienst hier een contract mee heeft. We geven hier nadrukkelijk aan dat er in het eerste jaar in ieder geval nog geen wens is voor een dashboard. We willen de optie echter wel graag open houden;

Doelgroepcriteria

- We willen mensen bevragen die de afgelopen drie maanden contact⁵ hebben gehad met de Belastingdienst (in eerdere metingen was dit 6 maanden). Indien men zelf geen contact heeft gehad met de Belastingdienst in de afgelopen 3 maanden, valt men buiten doelgroep van het onderzoek.
 - N.B. In de MKB bestanden die we kunnen aanleveren is niet bekend of en wanneer zij voor het laatst contact hadden met de Belastingdienst.
- Burgers: belastingplichtige Nederlanders van 18 -80 jaar. Bruto steekproef representatief voor de Nederlandse bevolking op basis van geslacht, opleiding, leeftijd, en Nielsen regio.
- Bedrijven: ZZP, MKB met personeel (klein, midden, groot) met een weging op bedrijfstak en bedrijfsgrootte.

Basisvragenlijst met optie om vragen toe te voegen en te verdiepen

- De vragenlijst mag per respondent gemiddeld niet meer dan 10 minuten invultijd kosten
- De basis KPI's (klantbeloften, dienstverleningsindicatoren en klanttevredenheidscijfer) moeten in ieder geval worden gemeten. Deze vragen lopen wat ons betreft het hele jaar mee.
- Daarnaast willen we de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen aan (een deel van) de steekproef. Bijvoorbeeld wanneer er vanuit één van de directies een aanvullende vraag speelt, of als we extra vragen willen stellen aan mensen die te maken hebben gehad met een bepaalde klantreis of life event. Deze vragen kunnen ver van tevoren bekend zijn, maar het zou ook kunnen dat we op basis van actuele gebeurtenissen snel een aantal vragen willen laten meelopen. Dit zou door middel van een flexibel vraagblok kunnen, of door een split run (niet alle vragen aan iedereen stellen). Wij horen graag of inschrijver andere ideeën of opties heeft voor het flexibel maken van de vragenlijst.
- Het is dus belangrijk dat de vragenlijst geen statisch instrument is en dat we gemakkelijk en snel extra vragen kunnen stellen. Beschrijf in het plan van aanpak hoe u de basisvragenlijst zo inricht dat aanvullende vragen mogelijk zijn.

⁵ Belastingaangifte doen (inkomstenbelasting, BPM, erfbelasting, omzetbelasting, etc.) is ook een vorm van contact hebben met de Belastingdienst

Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht is voor de duur van de overeenkomst inclusief eventuele verleningen geraamd op: De geraamde kosten zijn (afgerond) €777.000,- exclusief btw, dit is €940.500,- inclusief btw

De kosten zijn exclusief btw als volgt per jaar contractjaar verdeeld:

Contractjaar:	1	2	3	4	Totaal
Dienstverleningsmonitor	€192K	€192K	€196K	€197K	€777K

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Ook brengt de aard van een raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal bestellingen onzeker is. Wel geldt een maximale waarde, die overigens ruimer is dan de geraamde waarde. Wanneer die maximale waarde is of wordt bereikt is de raamovereenkomst *in principe** uitgeput en kan per direct worden opgezegd door opdrachtgever, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor opdrachtnemer. De maximale waarde van de Opdracht is berekend over de maximale duur van de raamovereenkomst inclusief de opties tot verlenging en bedraagt €909.090,- exclusief btw, dit is €1.099.890,- inclusief btw.

*De woorden *in principe* worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van de maximale waarde er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan op een of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163 a tot en met 2.163 g Aanbestedingswet 2012.

Het volgende valt niet binnen de Opdracht:

- Alle (nadere) opdrachten die onder de raamovereenkomst Dienst Publieke Communicatie voor kwantitatief en kwalitatief communicatieonderzoek vallen.

Wijzigingen en opties

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de Opdracht als volgt te wijzigen:

- De prijzen kunnen jaarlijks opnieuw vastgesteld worden op basis van de indexeringsclausule als opgenomen in bijlage 1 Programma van Eisen;
- Als gevolg van nieuwe ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving, wijzigingen in de kwaliteitsbehoefte en/of het beleid van opdrachtgever kan de Opdracht uitgebreid worden met de levering van de volgende zaken/producten: Rapportages in PowerBi. Deze zaken/producten worden afgenomen onder de voorwaarden van de raamovereenkomst. In het geval opdrachtgever gebruik wil gaan maken van PowerBi zal dit tijdig worden aangegeven. Tevens zal er een aanvullende verwerkersovereenkomst afgesloten dienen te worden.

Wijzigingen als hier genoemd gelden als herzieningsclausules in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012.

2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

De Opdracht wordt als één geheel aanbesteed, er is geen sprake van een perceelindeling omdat de Aanbestedende dienst dit niet passend acht. Naar het oordeel van opdrachtgever is er geen sprake van een (onnodige) samenvoeging. De Opdracht wordt in zijn geheel aanbesteed, omdat:

a) de samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf:

Het samenvoegen van de Opdracht vormt in de samenstelling van de relevante markt voldoende toegang voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf (hierna: MKB), want de Opdracht blijft qua omvang toegankelijk voor bedrijven uit het MKB. Daarnaast kan het MKB indien nodig tijdelijk personeel inschakelen voor de Opdracht Dit is getoetst tijdens een deskresearch van de marktpartijen.

b) de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer:

Het vormt voor de ondernemer en de aanbestedende dienst geen organisatorische gevolgen en risico's om de Opdracht samen te voegen. Het gaat bij deze Opdracht om één type dienstverlening (gelijksoortige dienstverlening), namelijk het uitvoeren van de dienstverleningsmonitor voor de Belastingdienst. Daarentegen is het opdelen van Opdracht juist een risico voor de ondernemer en de aanbestedende dienst. Het opdelen in percelen zou leiden tot versnippering van verantwoordelijkheden, uiteenlopende methodieken en interpretaties, en daarmee een verhoogd risico op inconsistentie en betrouwbaarheid in de uitkomsten.

Er is sprake van het samenvoegen van gelijksoortige opdrachten, de Opdracht bestaat namelijk uit een kwantitatief basis onderzoek en een gelijksoortige mogelijke verdiepende (kwalitatieve) onderzoeken. Deze onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden

c) de mate van samenhang van de opdrachten:

De Opdracht hangt logisch samen om deze bestaat uit een kwantitatief basis onderzoek en gelijksoortige mogelijke verdiepende (kwalitatieve en/of kwantitatieve) onderzoeken. Deze onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden gezien beide onderzoeken elkaar aanvullen.

De gevraagde Opdracht(en) betreft een integrale opdracht waarbij de samenhang tussen verschillende onderdelen essentieel is voor een betrouwbare en consistente rapportage. Daarbij is centrale regie en uniforme aanpak, waarbij kennisdeling en synergie tussen de verschillende onderdelen (basis en verdieping) cruciaal zijn. Door de opdracht niet in percelen op te delen, wordt geborgd dat de monitor als geheel voldoet aan de kwaliteits- en betrouwbaarheidseisen die de aanbestedende dienst stelt.

2.3. Opdrachtverstrekking

Het voornemen is om één dienstverlener te contracteren. De opdrachtgever wil één raamovereenkomst afsluiten. Bij een raamovereenkomst is opdrachtgever gerechtigd tot het plaatsen van bestellingen, maar is daartoe niet verplicht. Dit betekent dat er geen (minimale) afnameverplichting is voor opdrachtgever. Voor de opdrachtverstrekking onder de raamovereenkomst geldt dat de opdrachtgever opdrachten verstrekt middels een afroep per mail. Voor meer informatie over opdrachtverstrekking wordt verwezen naar de raamovereenkomst in Bijlage 2.

Verwerkersovereenkomst

Tijdens de uitvoering van deze opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten. De verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van de raamovereenkomst en is als Bijlage 2A toegevoegd aan het Beschrijvend document.

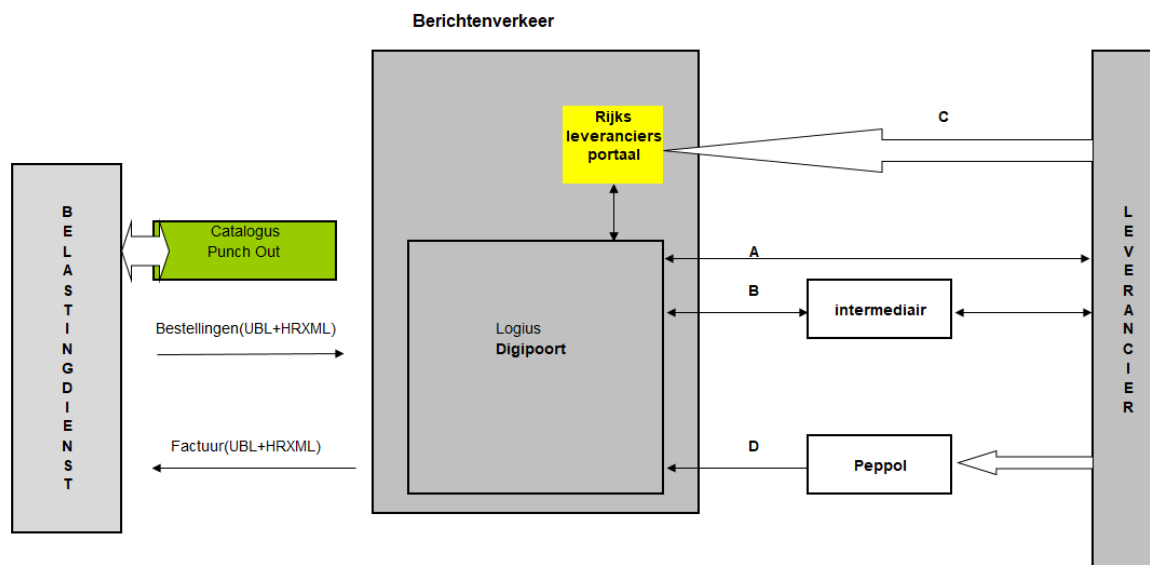
2.4. Programma van Eisen

De op deze opdracht van toepassing zijnde eisen staan vermeld in bijlage 1 Programma van Eisen.

2.5. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Opdrachtnemers zijn verplicht elektronisch te factureren (e-facturatie). Hieronder leest u hierop een toelichting. In Bijlage 1 paragraaf 3.2 Programma van eisen staan de eisen opgenomen met betrekking tot e-facturatie.

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



Manieren van e-factureren

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

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

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

Leveranciersportaal

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

Peppol

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

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

DigiPoort

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

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

Manieren van elektronisch bestellen

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

- via het leveranciersportaal(C);
- via Digipoort(A en B);

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

2.6. Sancties Rusland

De aanbestedende dienst wijst inschrijvers op de “Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken,” kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576.⁶

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

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

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

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

Let op: Wanneer u inschrijft als combinatie/samenwerkingsverband dient ieder lid een rechtsgeldig ondertekende verklaring Rusland in te dienen.

⁶ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke eisen wij aan inschrijvers stellen om te bepalen of een inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Er worden Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen gehanteerd. In de twee tabellen hieronder staan welk **bewijsstukken**, wanneer en door wie moeten worden ingediend:

Tabel 1. In te dienen **bewijsstukken** in het kader van de **Uitsluitingsgronden**

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ⁷	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.2	UEA-formulier (Bijlage A), <i>rechtsgeldig ondertekend</i>	Inschrijving	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
3.5	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Verificatie	inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
3.5	Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	Verificatie	inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde

In het kader van de verificatie van het UEA voert de Aanbestedende dienst, aanvullend op bovenstaande tabel, ook een eigen controle uit op non failliet en nonsurséance⁸. Dit gebeurt alleen bij de inschrijver(s) die voor gunning in aanmerking komt/komen. In geval van een samenwerkingsverband wordt dit uitgevoerd bij ieder lid van het samenwerkingsverband. En in geval een inschrijver een beroep doet op een of meer entiteiten worden ook de betreffende entiteiten onderzocht.

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

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.4.2	Bijlage B Referentie-formulier	Inschrijving	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	Inschrijver
Pagina 4 van het Beschrijvend Document	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
5.1.3	Bijlage I Verklaring onderaanneming	Verificatie	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	
3.4.1+5.1.3	- indien van toepassing -	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid	Inschrijver en Derde

⁷ zie ook pagina 5 en pagina 6 van dit Beschrijvend Document.

⁸ De controle non failliet en non surséance vindt plaats tijdens de verificatiefase door een check te doen in het centrale insolventieregister op <https://www.rechtspraak.nl/>.

	Bijlage H Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit (derde), rechtsgeldig ondertekend; <i>onderdeel technisch</i>				
3.4.4	Informatiebeveiligingssysteem	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst</i>		
3.4.5	Onderzoekmanagementssysteem	Verificatie	<i>Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst</i>		

Toelichting op bovenstaande tabellen:

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

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

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage A verklaart de zelfstandige inschrijver, het samenwerkingsverband (combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen.

Met het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA wordt tevens geacht dat alle andere inschrijvingsdocumenten ook rechtsgeldig zijn ondertekend.

Een uitzondering geldt voor bijlage G Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland. Deze bijlage dient eveneens, samen met het UEA, rechtsgeldig ondertekend te zijn.

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

Hoedanigheid van de inschrijver:	In te vullen delen van het UEA	Onderwerp
- Als zelfstandige inschrijver, of - Als hoofdaannemer of - Als lid van het samenwerkingsverband als bedoeld in paragraaf 5.1.2	▪ Deel II A, B, C en D ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel IV ▪ Deel VI	▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte uitsluitingsgronden ▪ facultatieve uitsluitingsgronden ▪ geschiktheidseisen ▪ ondertekening
Als entiteit als bedoeld in paragraaf 5.1.3 onder Ad 1.	▪ Deel II A en B ▪ Deel III A en B ▪ Deel III C ▪ Deel VI	▪ gegevens m.b.t. de ondernemer ▪ verplichte uitsluitingsgronden ▪ facultatieve uitsluitingsgronden ▪ ondertekening

De beoordeling van het ingevulde en ondertekende UEA geschiedt **onder voorbehoud van** het daadwerkelijk kunnen overleggen van de bewijsstukken. De bewijsstukken dienen niet eerder dan bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, te worden ingediend.

3.3. Uitsluitingsgronden

Uitsluitingsgronden hebben tot doel te waarborgen dat alleen met integere bedrijven zaken gedaan wordt. Een inschrijver die verkeert in een of meerdere van de omstandigheden als door de aanbestedende dienst aangevinkt bij de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden wordt uitgesloten van gunning. Tenzij in het UEA naar het oordeel van de aanbestedende dienst grondig en goed onderbouwd is toegelicht dat de betreffende inschrijver desalniettemin toegelaten kan worden voor verdere beoordeling (ook wel genoemd de 'Self Cleaning') en met in achtneming van de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aanbestedingswet 2012. Inschrijver dient het UEA zorgvuldig te lezen en alle relevante delen in te vullen.

3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage A verklaart inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

- Deelneming aan een criminele organisatie;
- Corruptie;
- Fraude;
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- Kinderarbeid en andere vorm van mensenhandel;
- Betaling van belastingen of sociale premies.

Let op! In deel III A en B van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in deze delen beantwoord te worden.

3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage A verklaart inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door de aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende uitsluitingsgronden:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Let op! In deel III C van het UEA moet eerst met 'ja' of 'nee' beantwoord worden. Afhankelijk van het antwoord dienen de overige vragen in dit deel beantwoord te worden.

3.4. Geschiktheidseisen

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

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht voldoet u aan de gestelde Geschiktheidseisen. Voor elke Inschrijver geldt dat als hij zich beroept op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van andere entiteiten (derhalve entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver). Inschrijver, na het nemen van de gunningsbeslissing, aan moet tonen dat hij over de noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de Opdracht. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel IIC) dient aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

3.4.1. Beroeps-en handelsregister

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

3.4.2. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende bestellingen verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van ten minste: €2.500.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per kalenderjaar.

Beroepsaansprakelijkheid

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende (nadere) opdrachten verzekerd te zijn voor beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van ten minste: €3.000.000,- per gebeurtenis en €5.000.000,- per kalenderjaar

3.4.3. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

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

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

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring bij kerncompetentie 2 is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten), om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient inschrijver per opdrachtgever het formulier in te vullen.

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

De aanbestedende dienst kan navraag doen bij door u opgegeven referenties. Indien dan blijkt dat u niet aan de gestelde ervaringseisen voldoet en/of u dat niet kunt aantonen en/of de verstrekte informatie onjuist blijkt te zijn komt u alsnog niet voor gunning in aanmerking.

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

1. Monitoronderzoek in het publieke / non-profit domein - Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds 30 september 2022) aantoonbare ervaring met monitor-onderzoek. Het uitvoeren van kwantitatief monitor-onderzoek voor een opdrachtgever in het publieke domein of voor een non-profit organisatie bestaat uit:

- a) Er was sprake van tenminste vier metingen Of er werd continu gemeten;
- b) De looptijd van het onderzoek was minimaal één jaar;
- c) Er zijn tenminste vier rapportages opgeleverd waarin een vergelijking is gemaakt tussen verschillende (meet)momenten en concrete aanbevelingen zijn gegeven aan opdrachtgever.

De klantreferentie toont aan dat Inschrijver:

1. Voldoet aan bovengenoemde kerncompetentie;
2. Dat deze opdracht minder dan drie jaar geleden is gestart en afgerond, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving.

2. Grootschalig online enquête-onderzoek - Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds 30 september 2022) aantoonbare ervaring met grootschalig online enquête-onderzoek.

Het uitvoeren van een grootschalig online enquête-onderzoek onder meerdere doelgroepen bestaat uit:

- a) de verschillende doelgroepen krijgen deels dezelfde en deels doelgroep-specifieke vragen voorgelegd;
- b) het enquête-onderzoek is uitgevoerd onder minimaal 1.500 personen en/of bedrijven;
- c) een deel van de doelgroepen bestaat uit ondernemingen (B2B-enquête).

De klantreferentie toont aan dat Inschrijver:

- 1. Voldoet aan bovengenoemde kerncompetentie;
- 2. Dat deze opdracht minder dan drie jaar geleden is gestart en afgerond, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving.

3. Kwalitatieve verdieping op een kwantitatief onderzoek in het publieke / non-profit domein -

Kerncompetentie 3:

Inschrijver heeft in de afgelopen jaar (sinds 30 september 2022) aantoonbare ervaring met kwalitatieve verdieping op een kwantitatief onderzoek.

Het uitvoeren van kwalitatieve verdieping op een kwantitatief onderzoek voor een opdrachtgever in het publieke domein of voor een non-profit organisatie bestaat uit:

- a) Het uitvoeren van verdiepend kwalitatief onderzoek op basis van een eerder kwantitatief uitgevoerd onderzoek;
- b) Het onderzoek was gericht op het verbeteren van (een specifiek onderdeel van) de dienstverlening;
- c) Het veldwerk bestond uit tenminste 12 interviews of 4 focusgroepen of 4 co-creatiegroepen;
- d) De resultaten zijn opgeleverd in een rapportage met concrete aanbevelingen voor het verbeteren van de dienstverlening.

De klantreferentie toont aan dat Inschrijver:

- 1. Voldoet aan bovengenoemde kerncompetentie;
- 2. Dat deze opdracht minder dan drie jaar geleden is gestart en afgerond, teruggerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving.

3.4.4. Informatiebeveiligingssysteem ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat

In de onderhavige opdracht worden vele burgers, zzp'ers en bedrijven gevraagd om hun ervaring en mening, deze gegevens worden mogelijk verwerkt en geanalyseerd. Het gaat hier om vertrouwelijke informatie. Daarom acht de Aanbestedende dienst het van belang een opdrachtnemer te contracteren die kan aantonen dat zij procesmatig met het beveiligen van informatie omgaat, met als doel om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie zeker te stellen.

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voor de start van de looptijd van de raamovereenkomst voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Inschrijver dient ten bewijze van het voldoen aan het gestelde bij verificatie een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 4 van dit document.

Indien Inschrijver, om redenen die niet aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij Inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij diens Inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij Inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn.

3.4.5. Onderzoeksmanagementsysteem ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat

In de onderhavige opdracht wordt constant onderzoek uitgevoerd met daarnaast een aantal verdiepingen. Met deze onderzoeken wordt onder andere de kwaliteit van dienstverlening van de opdrachtgever gemeten. Kortom een zeer

belangrijke bron voor de opdrachtgever. Daarom acht de Aanbestedende dienst het van belang een Opdrachtnemer te contracteren die kan aantonen dat zij kwalitatief en betrouwbare onderzoeken uitvoeren, met als doel betrouwbaarheid te vergroten en risico's te beheersen.

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn onderzoeksmanagementsysteem voor de start van de looptijd van de raamovereenkomst voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO20252 of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Inschrijver dient ten bewijze van het voldoen aan het gestelde bij verificatie een kopie van een geldig ISO20252 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 4 van dit document.

Indien Inschrijver, om redenen die niet aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij Inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij diens Inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij Inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn.

3.5. Bewijsstukken

De bewijsstukken van hetgeen is verklaard bij inschrijving dienen bij verificatie na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst binnen tien **(10) kalenderdagen** te worden verstrekt. Een overzicht van alle bewijsstukken is opgenomen direct na de inhoudsopgave van dit Beschrijvend document.

Het verzoek om de bewijsstukken zal niet eerder dan bij de mededeling van de gunningsbeslissing worden gedaan en alleen aan degene(n) aan wie de aanbestedende dienst voornemens is de Opdracht te gunnen.

Inschrijver dient rekening te houden met de behandeltermijn van de officiële instanties die de bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden afgeven!

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de <beste prijs – kwaliteitverhouding. De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

In de tabel hieronder wordt per wens aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is. De scores worden per wens gegeven op basis van de tabel in paragraaf 4.3. Onder deze tabel wordt uitgewerkt op welke wijze de score op prijs wordt berekend.

	Maximaal aantal punten
Kwaliteit	
wens 1 Onderzoeksprogramma DVM (knock-out)	400
Wens 2 Casus: activeren organisatie	280
wens 3 Team, samenwerking en continuïteit	120
Prijs	200
Totaal	1000 punten

U moet ten minste 40%(voldoende) van het maximaal aantal punten scoren op wens 1.

Heeft u minder dan 40% van het maximaal te scoren aantal punten behaald op wens 1? Dan is uw inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze aanbesteding.

Pas als u ten minste 40% van het maximum aantal punten op wens 1 heeft gescoord, wordt uw inschrijving beoordeeld op de prijs. U dient met andere woorden minimaal 40% op wens 1 (160 punten) te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

De score voor prijs wordt op de volgende manier berekend. Voor het onderdeel prijs zijn maximaal 200 punten te behalen. Dit maximaal aantal punten is te behalen als de beoordelingsprijs op de ondergrensprijs valt. Wanneer inschrijver inschrijft tegen bovengrensprijs, scoort inschrijver 0 punten. De genoemde bovengrens is tevens de maximale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere prijs zijn ongeldig en worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Let op: wanneer onder de ondergrensprijs wordt ingeschreven, dan leidt dit niet tot extra punten. Dit resulteert in hetzelfde aantal punten als inschrijven op de ondergrensprijs.

In het geval van een lineair verloop worden de prijspunten naar rato verdeeld tussen de ondergrensprijs en de bovengrensprijs. De onder- en bovengrens zijn als volgt vastgelegd:

Ondergrensprijs: € 459.000,00 exclusief btw

Bovengrensprijs: € 535.000,00 exclusief btw

De volgende formule wordt gebruikt:

Score Prijs = $M - ((AP - OP) / (\text{bandbreedte prijs})) * M$

Verklaring symbolen

M = Maximale punten voor prijs

AP = Aangeboden prijs

OP = Ondergrens prijs

Bandbreedte prijs= Verschil tussen bovengrens en ondergrens prijs

4.2. Wensen

Omschrijving Wens 1 Onderzoeksprogramma DVM	Max. score
De opdrachtgever vindt het belangrijk dat het gehele onderzoeksprogramma van hoge kwaliteit is. Dat houdt in dat de afzonderlijke onderdelen goed worden uitgevoerd, maar ook dat er sprake is van een goede samenhang tussen de verschillende onderdelen. We vragen u een plan van aanpak te schrijven waarin in ieder geval de volgende onderdelen terugkomen: A. Onderzoeksprogramma DVM: de basis De basis van de DVM bevat de monitor die bestaat uit de dienstverleningsindicatoren, de klantbeloften en de algemene klanttevredenheid, aangevuld met een beperkt aantal vragen die gebruikt worden voor analyse. • Vragenlijst: Beschrijf hoe u de basisvragenlijst zo inricht dat de basis KPI's (de dienstverleningsindicatoren, klantbeloften, algemene tevredenheid zie hoofdstuk 2.1) worden gemeten én daarbij het onderzoek zo inricht dat er aanvullende vragen mogelijk zijn (zie daarover meer informatie in onderdeel B verdiepen en verklaren). Besteed ook aandacht aan toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor respondenten per doelgroep. • Steekproef: Beschrijf hoe u de steekproefbenadering aanpakt met een zo groot mogelijke kostenefficiëntie, respons, betrouwbaarheid en representativiteit. U kunt hierbij gebruik maken van de (MKB)bestanden van de Belastingdienst, maar dit is niet verplicht. Hier zien we ook graag een beschrijving van het panel dat u wilt inzetten (omvang, hoe is het panel geworven, hoe wordt het vernieuwd, hoe waarborgt u de respondentbelasting?) • Rapportage: Hoe zorgt u voor een visueel sterke basisrapportage die voor verschillende doelgroepen binnen de Belastingdienst prettig leesbaar en duidelijk is? Illustreer dit door middel van 3 goed leesbare screenshots van voorbeeldrapportages, opgenomen in uw uitwerking van de wens. Dit mogen eerder gemaakte rapportages zijn of speciaal voor deze inschrijving gemaakte rapportages. NB: Alles wat u in onderdeel A beschrijft dient binnen het budget te vallen van het basisdeel van de DVM dat u opgeeft in het prijzenblad. Onderdelen die niet onder het basisdeel te scharen zijn, moeten duidelijk onder verdiepen en verklaren worden opgenomen. B. Onderzoeksprogramma DVM: verdiepen en verklaren In het variabele deel van de DVM heeft de Belastingdienst behoefte aan een palet aan onderzoeksmethoden die de resultaten uit het basisdeel kunnen verdiepen en/of verklaren. • Een variabel vraagblok – welke opties ziet u voor u om dit variabele vraagblok in te zetten? Met welke zaken houdt u rekening? • Kwantitatief onderzoek - welke relevante opties biedt u naast standaard online vragenlijstonderzoek? • Co-creatie - hoe gaat u hierbij te werk? Hoe zorgt u voor bruikbare resultaten? Illustreer met een voorbeeld. • Analyses op bestaande data - welke relevante analysemogelijkheden kunt u bieden voor data van de DVM? Hoe borgt u kwaliteit hierin, hoe worden analyses uitgevoerd (welke software zet u hier bijvoorbeeld voor in)? Illustreer met een voorbeeld.' • Overige ideeën - Heeft u andere relevante (innovatieve) ideeën voor het variabele deel van de DVM? Dan kunt u die hier beschrijven. Maak duidelijk waarom het relevant is en hoe u denkt dit te kunnen inzetten. Rapportage: • Creatieve/visuele rapportagevormen: welke relevante opties biedt u hier? We ontvangen graag voorbeelden door middel van goed leesbare screenshots in uw uitwerking van de wens. • Workshops: hoe gaat u te werk? Wat zijn succesfactoren voor een goede workshop?	400 punten

Risico's:

Ga in uw uitwerking van onderdeel A en B tenminste ook in de twee onderstaande risico's. Geef, wanneer relevant, ook aan welke ondersteuning of informatie u van de Belastingdienst nodig heeft om dit risico effectief te kunnen beperken.

- **Rapportages met beperkte duiding**

Een risico bij monitoronderzoek is dat rapportages blijven hangen op registratie. Bijvoorbeeld: "de passendheid is 2 procentpunt lager dan vorig kwartaal". Wij vinden het belangrijk dat rapportages niet alleen cijfers tonen, maar ook inzicht geven in wat die cijfers betekenen. Kortom, we willen naar het niveau van interpretatie.

Licht toe hoe u dit risico aanpakt en welke maatregelen u neemt om te zorgen voor inhoudelijke duiding en interpretatie van de resultaten.

- **Beperkte samenhang tussen basis en verklarend/verdiepend onderzoek**

Het risico bestaat dat er onvoldoende samenhang ontstaat tussen het basismonitoronderzoek en de verdiepende of verklarende onderzoeken. Dit kan bijvoorbeeld ontstaan doordat deze door verschillende onderzoekers worden uitgevoerd of door het verschil in onderzoeksmethoden. Het resultaat is dat kennis kan versnipperen en integratie van inzichten beperkt blijft. Beschrijf hoe u dit risico inschat en welke aanpak u hanteert om de samenhang tussen de verschillende onderdelen van het onderzoeksprogramma te garanderen.

Randvoorwaarden:

- Uw uitwerking van wens 1 mag in totaal uit maximaal 8 pagina's A4 bestaan inclusief screenshots van rapportages. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld;
- De uitwerking dient in Word-formaat te worden aangeleverd, met een leesbare lettergrootte, conform bijlage D;
- U dient tenminste 40% / voldoende te scoren op deze wens;
- Onderdelen of aanvullingen die niet benoemd staan onder wens 1 worden niet beoordeeld.

Beoordelingscriteria

De uitwerking van Wens 1 wordt beoordeeld op:

- De mate waarin de voorgestelde aanpak realistisch en goed doordacht is, met aandacht voor de kwaliteit van het onderzoek;
- Hoe de Inschrijver de kwaliteit en representativiteit van het gebruikte veldwerkinstrumentarium waarborgt;
- De manier waarop de kwaliteit van de verzamelde data wordt gegarandeerd, en hoe wordt gezorgd voor heldere, visueel sterke rapportages en adviezen;
- De relevantie, het onderscheidend vermogen en het innovatieve karakter van de voorgestelde flexibele opties;
- Het inzicht van de Inschrijver in de mogelijke risico's en de maatregelen die worden genomen om deze te beheersen.

Beoordelingskader:

De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle beoordelingscriteria van de wens even zwaar meewegen. De beoordelaars geven een score, zoals vermeld staat in de scoretabel in paragraaf 4.3 van dit Beschrijvend document.

Achtergrondinformatie bij Wens 2 en 3. Wat wij belangrijk vinden in de samenwerking:

Voor deze opdracht zoeken wij een onderzoeksbureau dat verder gaat dan alleen het uitvoeren van metingen. Wij streven naar een samenwerking waarin het bureau actief meedenkt, bijdraagt aan de doorontwikkeling van het onderzoeksinstrumentarium en een rol speelt in het versterken van de lerende organisatie binnen de Belastingdienst.

De recente herijking van de Dienstverlening Monitor (DVM) heeft waardevolle inzichten opgeleverd. Deze vormen het vertrekpunt voor een doorstart waarin we gericht willen werken aan verbetering. Daarbij richten we ons op zowel de inhoudelijke en methodologische kant van het instrument als op de manier waarop de resultaten binnen de organisatie worden benut. We zien dit als een gezamenlijke opgave, waarin opdrachtgever en opdrachtnemer ieder hun rol hebben.

De doorstart van de DVM kent drie belangrijke aandachtspunten:

- **Doorontwikkeling van de methode:** Langlopende monitors lopen het risico aan wendbaarheid in te boeten. Vragenlijsten worden langer, sluiten minder goed aan bij de actualiteit of doelgroep, en de methodiek verliest aan effectiviteit. Wij hechten daarom veel waarde aan een continue doorontwikkeling van de methode, waarbij de vergelijkbaarheid van resultaten behouden blijft. Dit vraagt om een bureau dat actief meedenkt en verbetervoorstellen aandraagt.
- **Betere aansluiting op verschillende gebruikersgroepen:** De DVM bedient meerdere doelgroepen binnen de Belastingdienst. Waar directies vooral behoefte hebben aan strategische inzichten, zoeken collega's in de uitvoering naar concrete, toepasbare informatie. Wij willen de resultaten van de DVM beter laten aansluiten op deze uiteenlopende informatiebehoeften.
- **Het activeren van collega's op basis van de resultaten:** In het verleden bereikten de DVM-resultaten vooral het directieniveau. De vernieuwde opzet moet zorgen voor bredere verspreiding en activering binnen de organisatie. De volgende stap is het stimuleren van gebruik en actie op basis van de resultaten.

Naast een zorgvuldige uitvoering van het onderzoek verwachten wij van het bureau:

- Het ontwikkelen van goed deelbare en aansprekende materialen (zoals rapportages en creatieve vormen van informatieoverdracht);
- Het aandragen van ideeën om de DVM binnen de organisatie te laten leven (bijvoorbeeld via werkvormen of initiatieven zoals een hackathon);
- Het leveren van input voor innovaties en methodologische doorontwikkeling;
- Het proactief agenderen en bewaken van voortgang op deze drie genoemde ontwikkelpunten.

Van de Belastingdienst (onderzoekers) mag u verwachten:

- Het opbouwen en onderhouden van een intern DVM-netwerk op verschillende niveaus (alle stakeholders en beslissingsbevoegden);
- Het delen van resultaten binnen dit netwerk, met behulp van de door het bureau ontwikkelde materialen;
- Het ophalen van vervol- en verdiepvragen vanuit de gehele Belastingdienst organisatie;
- Het analyseren van kansen en belemmeringen voor het effectief inzetten van de DVM-resultaten.

Omschrijving Wens 2 Casus: activeren organisatie	Max. score
Wens 2 . Casus: activeren van de organisatie Wij streven naar een samenwerking waarin het opdrachtnemer niet alleen uitvoert, maar ook actief meedenkt en bijdraagt aan het versterken van de lerende organisatie. Met de onderstaande (fictieve) casus willen we het bureau uitdagen om actief mee te denken hoe hier vorm aan te geven. Achtergrond en doelstelling Uit aanvullende analyses op de data van de Dienstverlening Monitor (DVM) is gebleken dat er een specifieke groep belastingplichtigen is waarvoor de ervaren kwaliteit van de dienstverlening structureel achterblijft. Deze groep kenmerkt zich onder andere door een (tijdelijk) lager doenvermogen en een	280 punten

voorkeur voor persoonlijk contact via telefoon of baliebezoek. Met name de ervaren passendheid van de dienstverlening scoort in deze groep significant lager dan gemiddeld. Hoewel deze inzichten al enige tijd bekend zijn binnen de organisatie, is er tot op heden beperkt opvolging aan gegeven. De urgentie om hierop te acteren wordt nog onvoldoende breed gedragen. Recent is het gelukt om een eerste stap te zetten richting verandering: over twee maanden staat een sessie gepland met de betrokken directeuren en kanaalverantwoordelijken. Deze bijeenkomst biedt een belangrijke kans om gezamenlijk tot bewustwording en actie te komen. Opdrachtschrijving Wij vragen van de opdrachtnemer om ons te ondersteunen bij het effectief voorbereiden en begeleiden van deze sessie. Het doel is om de aanwezigen te overtuigen van de urgentie van het vraagstuk en hen te activeren tot het nemen van concrete vervolgstappen. De inzet moet bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening voor deze specifieke doelgroep, met oog voor inclusiviteit, toegankelijkheid en effectiviteit. Beschrijf hoe jullie als opdrachtnemer kunnen bijdragen aan het realiseren van deze opgave, met inachtneming van de eerder beschreven kaders en rolverdeling. Budget en randvoorwaarden Voor deze opdracht is een budget van maximaal €50.000,- inclusief btw beschikbaar. Wij nodigen u uit om binnen dit kader een voorstel te doen dat aansluit bij de hierboven geschetste doelstellingen en context. Randvoorwaarden: • Uw uitwerking van wens 2 mag in totaal uit maximaal 3 pagina's A4 bestaan. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld; • De uitwerking dient in Word-formaat te worden aangeleverd, met een leesbare lettergrootte, conform bijlage E; • Onderdelen of aanvullingen die niet benoemd staan onder wens 2 worden niet beoordeeld. Beoordelingscriteria De uitwerking van Wens 2 wordt beoordeeld op: - de mate waarin blijkt dat u het probleem en de context van de Opdracht goed begrijpt; - de mate van creativiteit en originaliteit in de voorgestelde aanpak; - in hoeverre de aanpak realistisch, uitvoerbaar en effectief is binnen de gestelde kaders en termijnen; - de mate waarin u blijkt geeft van politiek-bestuurlijke sensitiviteit en het vermogen om hiermee adequaat om te gaan binnen het traject. Beoordelingskader: De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle beoordelingscriteria van de wens even zwaar meewegen. De beoordelaars geven een score, zoals vermeld staat in de scoretabel in paragraaf 4.3 van dit Beschrijvend document.	
---	--

Omschrijving Wens 3 Team, samenwerking en continuïteit	Max. score
Wens 3: Team, samenwerking en borging van kwaliteit Om de ambities van de vernieuwde DVM waar te maken, is een deskundig en betrokken team essentieel. De opdrachtgever vraagt u daarom een beschrijving te geven van de samenstelling, ervaring en werkwijze van het team dat u inzet. Daarbij zijn wij niet alleen geïnteresseerd in de uitvoering van het basisonderzoek, maar ook in de manier waarop u én ieder lid van het team, bijdraagt aan de doorontwikkeling van de DVM en het versterken van de lerende organisatie. Team en continuïteit • Samenstelling en deskundigheid van het projectteam: geef een gedetailleerde beschrijving van het projectteam, inclusief: ○ Een toelichting waarom dit team geschikt is voor de uitvoering van de DVM ○ De specifieke rol en verantwoordelijkheden van elk teamlid, afgestemd op de eisen uit het programma van eisen, aangevuld met relevante jaren ervaring. ○ Een plan voor eventuele vervanging van teamleden, met waarborgen voor continuïteit en kwaliteit.	120 punten

Visie op samenwerking en verwachtingen:

- **Samenwerking tussen u en de Belastingdienst als opdrachtgever:**

- Hoe u invulling geeft aan de samenwerking binnen de kaders zoals omschreven hoofdstuk 2 en bijlage 1 van dit document;
- Hoe de samenwerking bijdraagt aan de doorontwikkeling van de DVM en het versterken van de lerende organisatie.
- Welke inzet en activiteiten u van ons verwacht;
- De daarmee samenhangende overlegstructuur.

Risico's en beheersmaatregelen:

Wij vragen u om de belangrijkste risico's te benoemen en de maatregelen die u treft om deze te beheersen. Geef daarbij ook aan welke ondersteuning of informatie u van de Belastingdienst nodig heeft. Ga in ieder geval in op het volgende risico:

Behouden van motivatie en betrokkenheid binnen het team

Het uitvoeren van een jaarlijks terugkerend basisonderzoek kan op termijn minder uitdagend zijn voor onderzoekers. Dit brengt het risico met zich mee van uitval, verlies van kennis en verminderde projectcontinuïteit. Wij hechten daarom veel waarde aan een vast team dat met plezier en betrokkenheid aan de DVM werkt. Beschrijf hoe u dit risico ondervangt.

Randvoorwaarden:

- Uw uitwerking van wens 3 mag in totaal uit maximaal 2 pagina's A4 bestaan. Bij overschrijding van het maximum aantal pagina's, wordt het meerdere niet beoordeeld;
- De uitwerking dient in Word-formaat te worden aangeleverd, met een leesbare lettergrootte, conform bijlage F;
- Onderdelen of aanvullingen die niet benoemd staan onder wens 3 worden niet beoordeeld.

Beoordelingscriteria

De uitwerking van Wens 2 wordt beoordeeld op:

- de deskundigheid, ervaring en samenstelling van het projectteam en borging van continuïteit en kwaliteit;
- de wijze waarop de samenwerking met de Belastingdienst is vormgegeven, inclusief rolverdeling, overlegstructuur;
- de mate waarin risico's zijn onderkend en beheerst, met aandacht voor teammotivatie en betrokkenheid;
- de bijdrage aan de doorontwikkeling van de DVM en het versterken van de lerende organisatie;

Beoordelingskader:

De wens wordt integraal beoordeeld. Dat wil zeggen dat alle beoordelingscriteria van de wens even zwaar meewegen. De beoordelaars geven een score, zoals vermeld staat in de scoretabel in paragraaf 4.3 van dit Beschrijvend document.

4.3. Beoordeling kwaliteit

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald. Voor elke wens worden punten toegekend.

De volgende scores kunnen worden gegeven:

Beoordelingstabel

Score	Wens 1 punten	Wens 2 punten	Wens 3 punten	Toelichting
Uitstekend 100%	400	280	120	De beantwoording van de wens is uitstekend. De beantwoording van de wens is volledig, sluit uitstekend aan op de vraagstelling van de wens en de doelstellingen van de opdracht en is duidelijk onderbouwd. Bovendien biedt het antwoord elementen die meerwaarde bieden ten opzichte van hetgeen is uitgevraagd.
Goed 70%	280	196	84	De beantwoording van de wens goed. De beantwoording van de wens is volledig, sluit goed aan op de vraagstelling van de wens en de doelstellingen van de opdracht en is duidelijk onderbouwd.
Voldoende 40%	160	112	48	De beantwoording van de wens is voldoende. De beantwoording van de wens is (nagenoeg) volledig, sluit voldoende aan op de vraagstelling van de wens en/of de doelstellingen van de opdracht en is voldoende onderbouwd.
Onvoldoende 10%	knock-out	28	12	De beantwoording van de wens is onvoldoende. De beantwoording van de wens is (gedeeltelijk) onvolledig en/of sluit onvoldoende aan op de vraagstelling en de doelstellingen van de opdracht en/of is onvoldoende onderbouwd. Voor wens 1 is dit een knock-out score.

De input op de wensen wordt onderdeel van de raamovereenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt.

4.4. Beoordeling prijs

De totaalprijs (inschrijfprijs, bijlage C Prijzenblad) dient als input voor de prijsformule. De totaalprijs (inschrijfprijs) wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

De gebruikte weging (q) in het Prijzenblad is slechts bedoeld ter vergelijking van de verschillende inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele opdracht.

Zie ook bijlage 1 (Programma van Eisen) voor de eisen ten aanzien van de prijsstelling.

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandig natuurlijk en/of rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als hoofdaannemer met onderaannemers.

Een ondernemer mag maximaal bij één inschrijving per perceel betrokken zijn in de hoedanigheid van:

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

Voorbeeld:

U mag dus niet zelfstandig of in combinatie inschrijven en voor dezelfde aanbesteding inschrijven als onderaannemer van een andere inschrijver. Schrijft een onderneming wel meer dan één keer zelfstandig of als onderdeel van een combinatie in op hetzelfde perceel? Dan legt de aanbestedende dienst alle inschrijvingen die op deze onderneming betrekking hebben, terzijde.

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

5.1.1. Zelfstandig

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval draagt de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die zelfstandig inschrijft voor de Opdracht zelfstandig zorg en is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. Er worden geen onderaannemers ingezet en de Opdracht wordt uitgevoerd zonder medewerking van andere ondernemers.

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

Een samenwerkingsverband is een, voor de gelegenheid aangegane, samenwerking (ook wel genoemd combinatie, consortium of joint venture) van rechtspersonen en/of natuurlijk personen die gezamenlijk één inschrijving doen. Als u inschrijft in samenwerkingsverband gelden de volgende regels:

- Eén lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) doet de inschrijving voor het gehele samenwerkingsverband en zorgt dat van elk lid een eigen ingevuld en ondertekend UEA is ingediend. Let ook op dat u 'ja' aanvinkt bij de vraag "Neemt de ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?". Deze vraag vindt u in deel II, onderdeel A van het UEA.
- Het lid van het samenwerkingsverband (dit is meestal de penvoerder) dat de inschrijving indient voor het gehele samenwerkingsverband, zorgt tevens dat van **elk lid een eigen ingevulde en ondertekende Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland is ingediend.**
- De penvoerder is degene die namens het samenwerkingsverband met de aanbestedende dienst communiceert over de aanbesteding. De penvoerder moet hiervoor genoeg bevoegdheid hebben van de overige deelnemers van het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld een volmacht).
- Een lid van het samenwerkingsverband mag niet ook op een andere manier inschrijven, zie paragraaf 5.1.
- Door de aanbestedende dienst worden geen specifieke eisen gesteld met betrekking tot de rechtsvorm (na Opdracht) van het samenwerkingsverband van ondernemers.
- De samenstelling van het samenwerkingsverband verandert niet meer na uw inschrijving.
- Door een inschrijving in te dienen verklaren de leden van het samenwerkingsverband:
 - o dat de penvoerder namens elk lid bevoegd contactpersoon is;
 - o dat de in de inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is, en
 - o dat de leden afzonderlijk, volledig en hoofdelijk instaan voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit en samenhangen met de raamovereenkomst.

5.1.3. Hoofdaannemer

Een hoofdaannemer is de rechtspersoon of natuurlijk persoon die inschrijft en gebruik maakt van één of meerdere onderaannemers. Alleen de hoofdaannemer is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht. De hoofdaannemer is ingeval van gunning de enige contractuele wederpartij van opdrachtgever. Met de onderaannemers heeft opdrachtgever geen enkele contractuele relatie, tenzij anders bepaald in de raamovereenkomst. Indien een holding een inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een onderaannemer.

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

1. Entiteiten op wie een beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen; en
2. Onderaannemers op wie geen beroep wordt gedaan in het kader van de geschiktheidseisen.

Ad 1. De inschrijver (hoofdaannemer) beroept zich voor wat betreft de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid of financieel economische draagkracht (zie hoofdstuk 3) op een derde partij (een andere entiteit). Die derde partij is een andere rechtspersoon of een andere natuurlijk persoon dan de inschrijver. Deze derde partij dient tevens genoemd te worden in het UEA van inschrijver bij deel IIC.

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage A) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage H) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Ad 2. De inschrijver (hoofdaannemer) is voornemens een onderaannemer in te zetten bij de uitvoering van onderhavige Opdracht zonder dat hij deze onderaannemer nodig heeft om aan de geschiktheidseisen inzake de technische bekwaamheid (zie hoofdstuk 3) te voldoen.

Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage A) in te dienen. De inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en

bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage I) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

Indien inschrijver nog niet weet of hij voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer wenst in te zetten hoeft deel II D van het UEA niet ingevuld te worden. Indien inschrijver geen onderaannemer inzet dan dient deel II D van het UEA met 'nee' te worden beantwoord.

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

Indien een inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b van het Burgerlijk Wetboek mogen slechts meerdere maatschappijen binnen de groep een inschrijving doen in een van de hierboven in 5.1.1 t/m 5.1.3 genoemde hoedanigheden. Hiervoor geldt dat zij – op verzoek van de aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving:

- zelfstandig en onafhankelijk van de andere inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld;
- de eerlijke mededinging aantoonbaar volledig hebben geëerbiedigd;
- de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot de betreffende groep behorende inschrijvers.

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

5.2. Vormvereisten

De inschrijving moet volledig zijn en voldoen aan wat er door de aanbestedende dienst wordt gevraagd. Aan de inschrijving worden de volgende vormvereisten gesteld:

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel “Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving” aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina's. Dit maximum houdt in:
 - o Inclusief eventuele bijlagen/voorbladen/inhoudsopgaves/afbeeldingen/figuren/ tabellen of schema's
 - o Verwijzingen naar hyperlinkjes en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - o Alle pagina's/woorden boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving.
- U dient voor het subgunningscriterium prijs een tarief in dat binnen de gestelde bandbreedte ligt zoals omschreven in par.4.1. De genoemde bovengrens in par. 4.1 is tevens de maximale prijs waarmee mag worden ingeschreven. inschrijvingen met een hogere prijs worden uitgesloten van verdere deelname.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving tot 45 dagen na de uitspraak in kort geding.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

Een inschrijving wordt ongeldig verklaard en komt als gevolg daarvan niet meer in aanmerking voor gunning wanneer niet aan de vormvereisten is voldaan, **tenzij** sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout; overigens geheel ter beoordeling van de aanbestedende dienst. Indien sprake is van een kennelijke omissie of geringe fout heeft de aanbestedende dienst het recht om de inschrijvers te vragen dit te herstellen.

5.3. TenderNed

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

Dit betekent dat inschrijvingen alleen via de digitale kluis van TenderNed mogen worden ingediend. Voor deelneming aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed.

De “Gebruiksvoorwaarden TenderNed” zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed.

Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

Gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer cq. inschrijver.

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

Hieronder wordt de planning van deze aanbesteding weergegeven. Aan onderstaande planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen. De hieronder beschreven planning is derhalve indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de uiterste datum van inschrijving aan te houden.

De vermelde tijdstippen zijn de tijdstippen in de tijdzone zoals in Nederland van toepassing.

Activiteit	Datum / periode
Publicatie TenderNed	25 juli 2025
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 1	25 augustus 2025 voor 12:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	5 september 2025
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 2	12 september 2025 voor 12:00
Publicatie Nota van inlichtingen 2 op TenderNed	19 september 2025
Uiterste datum van inschrijving	30 september 2025 voor 12:00
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	20 november 2025
Verificatiefase (10 kalenderdagen)	1 december 2025
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn (20 kalenderdagen)	10 december 2025
Ondertekening van de raamovereenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	11 december 2025

6.3. Nota van inlichtingen

Alle potentiële inschrijvers worden verzocht om dit Beschrijvend document zorgvuldig door te lezen. Mocht er vragen zijn over het Beschrijvend document of de contractvoorwaarden dan dienen deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór de sluitingsdatum voor het stellen van vragen als genoemd in paragraaf 6.2 **via de vragen en antwoordenmodule in het dashboard van TenderNed** bij de aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt. Vragen kunnen gaan over onvolkomenheden, procedurefouten en/of tegenstrijdigheden in dit document. De termijn van paragraaf 6.2 wordt gehanteerd om de aanbestedende dienst in de gelegenheid te stellen vragen te beantwoorden. Ook wordt de termijn van paragraaf 6.2 gebruikt om een eventuele klacht of bezwaar te toetsen en de potentiële inschrijver(s) een redelijke termijn te geven eventuele aanpassingen te kunnen verwerken.

Alle vragen en opmerkingen die bij de aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De (laatste) Nota van inlichtingen zal conform de planning in paragraaf 6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

Let op: bij de Nota van Inlichtingen 2 kunt u alleen vragen stellen of suggesties doen over de antwoorden die door de Aanbestedende dienst zijn gegeven op de vragen die zijn gesteld in het kader van de Nota van inlichtingen 1 en de eventueel nieuwe of aangepaste Aanbestedingsdocumenten. Vragen die betrekking hebben op andere zaken dan de

Nota van Inlichtingen 1 worden niet beantwoord in de Nota van Inlichtingen 2.

Zorg ervoor dat de vragen en suggesties, die u indient, anoniem zijn. Gebruik in uw vragen geen bedrijfsnaam, productnamen of andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn. U leest alle gestelde vragen en gegeven antwoorden in de Nota van inlichtingen. Alle inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie.

Als de Nota van inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegenspreken, dan wordt uitgegaan van wat in de Nota van inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gemaakte Nota van inlichtingen staat.

Indien u van mening bent dat de reactie van de aanbestedende dienst in de Nota van inlichtingen niet correct is dan dient **direct**, in ieder geval vóór de sluitingstermijn voor het doen van een inschrijving een klacht ingediend te worden op de wijze als beschreven in paragraaf 6.9.

Afgezien van het voorgaande, bestaat het recht om terstond een kortgeding procedure aan te spannen middels een betekende dagvaarding aan de aanbestedende dienst zulks op straffe van verval van rechten. In dat geval wordt verzocht een kopie van de betekende dagvaarding via de berichtenmodule in TenderNed te sturen.

6.4. Opening van de inschrijvingen

De digitale kluis in TenderNed wordt zo snel mogelijk na het sluiten van de inschrijftermijn geopend door twee medewerkers van de aanbestedende dienst. U krijgt een proces-verbaal van opening waarin staat welke ondernemingen een inschrijving hebben ingediend.

6.5. Beoordeling inschrijvingen

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

Indien uw inschrijving vervolgens aan het Programma van Eisen bijlage 1 voldoet, beoordelen wij uw inschrijving ten slotte op de gunningscriteria.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit drie medewerkers van de aanbestedende dienst, waarin de volgende deskundigheid is vertegenwoordigd: Kennisadviseurs I&S Belastingdienst.

In het geval de beoordeling op de vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of Programma van Eisen meer tijd kost dan gebruikelijk kunnen de verschillende stappen elkaar overlappen en/of kan de volgorde van beoordelen anders zijn. Bij voorlopige gunningsbeslissing is uw inschrijving op alle bovengenoemde onderdelen beoordeeld.

Werkwijze beoordelingscommissie

De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend.

Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde EMVI-score hebben behaald en om die reden voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 1 - Onderzoeksprogramma DVM.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 2. Casus: activeren organisatie.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers hierop dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de laagste prijs.

Wanneer ook hierop twee of meer inschrijvers voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van de oorspronkelijk gelijk scorende inschrijvers de raamovereenkomst wordt gegund. De betreffende inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Voorlopige gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Nadat is vastgesteld welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding, worden alle betrokken inschrijvers gelijktijdig op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning middels de mededeling van de gunningsbeslissing. U ontvangt de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing via TenderNed.

De genoemde termijn van 20 kalenderdagen is een vervalt termijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet uiterlijk op de 20^{ste} kalenderdag na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

De aanbestedende dienst zal alle inschrijvers op zo kort mogelijke termijn informeren omtrent het instellen van een kort geding.

Voorlopige en definitieve gunningsbeslissing

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

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

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding.

Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA).

Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De aanbestedende dienst zal een gedegen afweging maken om de aanbestedingsprocedure al dan niet op te schorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

Een klacht is een schriftelijke melding van een onderneming die belang heeft bij de aanbesteding van de aanbestedende dienst, waarin de ondernemer gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

Ook brancheorganisaties en branche-gerelateerde adviescentra kunnen ten behoeve van bij hen aangesloten ondernemers klachten indienen. In een dergelijk geval wordt u verzocht bij het indienen van de klacht te vermelden namens wie wordt opgetreden.

Klachten kunnen aan de orde stellen dat een bepaald handelen of nalaten van de aanbestedende dienst in een concrete aanbesteding in strijd is met wettelijke bepalingen of met andere voorschriften die voor die aanbesteding gelden. Ook kan geklaagd worden over het optreden van de aanbestedende dienst, indien dat optreden naar de mening van de ondernemer inbreuk maakt op een of meer van de voor aanbestedingen geldende beginselen van transparantie, non-discriminatie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

Een ondernemer formuleert een klacht in directe bewoordingen. De klacht dient als zodanig herkenbaar te zijn. De ondernemer dient zijn klacht in bij het klachtenmeldpunt van de aanbestedende dienst.

Klachten hebben betrekking op aspecten van de aanbesteding die binnen de werkingssfeer van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de aanbestedende dienst in het algemeen.

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

De Commissie van Aanbestedingsexperts is uitsluitend te bereiken via de website:

[Welkom bij Commissie van Aanbestedingsexperts | Commissie van Aanbestedingsexperts](#)

In onderstaande lijst zijn de stappen uitgewerkt behorende bij het afhandelen van klachten.

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.

- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

In geval de klager tijdens de klachtafhandeling door de aanbestedende dienst zijn klacht tevens voorlegt aan de rechter in kort geding, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor de klachtafhandeling te staken.

6.9. Niet gunnen

De aanbestedende dienst heeft het recht de Opdracht niet te gunnen en deze aanbesteding in te trekken. De aanbestedende dienst informeert u gemotiveerd over deze beslissing. Ingeval een beslissing tot intrekking wordt genomen, worden de aanbestedingsstukken als niet verzonden beschouwd en komen deze van rechtswege te vervallen. Tevens wordt elke vorm van schadevergoeding uitgesloten. De aanbestedende dienst zal echter wel in een dergelijk geval met inachtneming van voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit beoordelen in hoeverre inschrijvers voor vergoeding van inschrijfkosten in aanmerking komen.

Indien u bezwaar wenst aan te tekenen tegen de intrekking van de aanbesteding, dient u dit te doen binnen twintig (20) kalenderdagen na het bericht van intrekking. Deze termijn is een vervaltermijn.

7. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de raamovereenkomst in bijlage 2 gelezen de volgende begrippen. In dit Beschrijvend document zijn bovenstaande begrippen steeds met een hoofdletter geschreven.

Begrip	Betekenis
Aanbestedende dienst	De Belastingdienst
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, aangehaald als de Aanbestedingswet.
Beschrijvend document	Dit document inclusief bijlagen en Nota's van inlichtingen.
Bijlagen	Genoemde Bijlagen in lijst van Bijlagen in het Beschrijvend document.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband aanmelden op de aanbesteding. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is afzonderlijk verantwoordelijk voor de hele Opdracht. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
Geschiktheidseis(en)	Eis(en) waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
Kalenderdag(en)	Aaneengesloten periode van 24 uren gerekend vanaf 0.00 uur tot en met 24.00 uur
Nota('s) van inlichtingen	Nadere inlichtingen op de Selectieleidraad welke integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken.
Opdracht	Het verrichten van de Dienstverleningsmonitor voor de Belastingdienst.
UEA	Door u bij uw Verzoek tot deelneming in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor personeel van de opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen.