



Beschrijvend document

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek 'Inzicht in burgerperspectief'

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Financiën

de directie Toeslagen

Contactpersoon	Raheel Butt
Datum	21 januari 2026
Kenmerk aanbesteding	201865004.002.005
Versie	2.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1.	De Aanbestedende dienst en de Rijksinkoop samenwerking.....	5
1.2.	Het doel van de Aanbesteding	5
1.3.	Akkoord bij indiening Inschrijving	5
1.4.	De opbouw van het Beschrijvend document	6
WAT WILLEN WIJ?		7
2.	Opdrachtbeschrijving	7
2.1.	Achtergrond en aanleiding van de Opdracht	7
2.2.	De aard en het doel van de Opdracht	7
2.3.	Het beoogde resultaat	9
2.4.	De Overeenkomst geldt in elk geval voor twee jaar	9
2.5.	Omvang van de Opdracht en maximale waarde raamovereenkomst	9
2.6.	Inkopen met impact	11
2.7.	Programma van Eisen.....	12
WAAR MOET U AAN VOLDOEN?		13
3.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	13
3.1.	Uitsluitingsgronden	13
3.2.	Geschiktheidseisen.....	13
3.3.	Sanctiepakketten Rusland	20
WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?		21
4.	Gunningscriterium	21
4.1.	Beste prijs-kwaliteitsverhouding: Subgunningscriteria	21
4.2.	Subgunningscriteria en puntenverdeling perceel 1 Toeslagenmonitor.....	22
4.3.	Subgunningscriteria en puntenverdeling perceel 2 Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek.....	27
4.4.	Subgunningscriterium prijs	33
5.	Beoordeling van uw Inschrijving.....	35
5.1.	Beoordeling en beoordelingscommissie	35
5.2.	Beoordeling op kwaliteit.....	35
5.3.	Beoordeling op prijs	37
5.4.	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding.....	38
5.5.	Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	39
HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?		40
6.	Hoe verloopt de procedure?.....	40
6.1.	CPV-codes	40
6.2.	De Europese openbare procedure	40
6.3.	TenderNed	40
6.4.	Contactpersoon	40
6.5.	De planning van de Aanbesteding	40
6.6.	Vragen en tegenstrijdigheden.....	41
6.7.	Indienen Inschrijving.....	42
6.8.	Inschrijving in geval van indeling in percelen.....	42
6.9.	Openen Inschrijvingen.....	42
6.10.	Mededeling Gunningsbeslissing.....	42
6.11.	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	43
6.12.	Opschortende termijn en bezwaren	44
6.13.	Voorbehouden Aanbestedende dienst	44
7.	Hoe schrijft u in?.....	45
7.1.	Aanbiedingsbrief	45
7.2.	Indienen Inschrijving in TenderNed.....	45
7.3.	Formele Eisen aan de Inschrijving	45
7.4.	Verplichte Bijlagen in TenderNed	46
7.5.	Inschrijven met het UEA	47
7.6.	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde.....	48

7.7.	Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij	49
8.	Voorwaarden	50
8.1.	Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden	50
8.2.	Tenderkostenvergoeding	51
8.3.	Facturatie	52
9.	Klachtenregeling	53
	Begrippenlijst	54

Bijlagen in TenderNed

Elektronisch invullen, accorderen en/of toe te voegen door de Inschrijver		
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	In TenderNed
Bijlage 2	Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit'	Bestand in één PDF en Word, conform vormvereisten uit paragraaf 4.1
Bijlage 3	Prijsopgavenformulier	Conform bijgevoegd format (bestand in één PDF en Excel)
Bijlage 4	Referentieverklaring	Conform bijgevoegd format (bestand in één PDF)
Bijlage 5	Curriculum vitae	Conform bijgevoegd format (bestand in één PDF)

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver(s)
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst
Kopie accountantsverklaring over het laatst afgesloten boekjaar
Kopie ISO 27001 of van een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Concept Overeenkomst
Bijlage B	Programma van Eisen
Bijlage C	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage D	Concept Nadere Overeenkomst
Bijlage E	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage F	Verantwoordingsformulier Social Return 2.0

Te downloaden in TenderNed onder de knop 'Download documenten'
ARVODI-2025

1. Inleiding

Wij, het ministerie van Financiën, nodigen u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Europese Aanbesteding "Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek 'Inzicht in burgerperspectief'". In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

1.1. De Aanbestedende dienst en de Rijksinkoop samenwerking

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is de [directie Toeslagen van het Ministerie van Financiën](#).

Dienst Toeslagen

Toeslagen zijn voor veel mensen van essentieel belang voor hun dagelijkse bestaan. Dienst Toeslagen heeft als missie om vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar te maken met een bijdrage voor de kosten van de zorgverzekering, het levensonderhoud van kinderen, huur en kinderopvang. Dienst Toeslagen wil haar wettelijke taak zo goed mogelijk uitvoeren. Met het volle besef dat dit van groot belang is voor mensen en huishoudens en dat de afhankelijkheid groot is. Vanuit dit besef volgt de noodzaak tot de grootst mogelijke zorgzaamheid in de uitvoeringstaak van Toeslagen: alle toeslaggerechtigden helpen om hier optimaal, eerlijk en zo zorgenvrij mogelijk gebruik van te maken. Het leven is voor velen ingewikkeld genoeg. Daarom zet Toeslagen zich in om de zorgen van de toeslaggerechtigde te verminderen.

De directie Toeslagen

Directie Toeslagen is verantwoordelijk voor het rechtmatig, juist en tijdig toekennen en op een efficiënte manier uitbetalen van toeslagen met minimale inspanning voor de burger. Om dit te realiseren, wil Directie Toeslagen de interactie tussen burgers en Dienst Toeslagen afstemmen op de individuele behoeften, het gedrag en de omstandigheden van de toeslagbetrokken burgers. Toeslagen maakt het voor burgers zo eenvoudig mogelijk om hun zaken te regelen. De processen zijn waar mogelijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd om de kans op fouten te verkleinen en de uitvoeringskosten te verlagen.

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met ministerie van Financiën, de directie Toeslagen.

De Rijksinkoop samenwerking begeleidt deze Aanbesteding

Wij hebben de Rijksinkoop samenwerking (hierna: de RIS) de opdracht gegeven om deze Aanbesteding te begeleiden. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Wilt u meer weten over hoe de RIS werkt? Kijk dan op de website van de RIS www.rijksinkoop samenwerking.nl.

1.2. Het doel van de Aanbesteding

Het doel van de Aanbesteding is het selecteren van de beste dienstverlener per perceel en daarmee een raamovereenkomst (hierna: Overeenkomst) te sluiten op het gebied van kwalitatief- en kwantitatief onderzoek, middels een transparant, eerlijk en efficiënt proces. De intentie is dat de Overeenkomst per perceel op 1 juni 2026 in gaat.

1.3. Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen en indienen van de UEA (zie paragraaf 7.5), verklaart u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, en zich gedurende de gehele uitvoeringsperiode daaraan te houden.

1.4. De opbouw van het Beschrijvend document

U leest, na deze inleiding:

- in hoofdstuk 2 t/m 5 wat wij willen, hoe wij bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- in hoofdstuk 6 en 7 alles over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- in hoofdstuk 8 meer alles over de Overeenkomst die wij willen sluiten;
- in hoofdstuk 9 alles over het indienen van een klacht.

Als laatste vindt u de begrippenlijst. Daar leest u precies wat wij bedoelen met bepaalde begrippen. In de lopende tekst krijgen begrippen steeds een hoofdletter. Zo weet u welke begrippen u terugvindt in de begrippenlijst.

WAT WILLEN WIJ?

2. Opdrachtbeschrijving

Hieronder leest u een omschrijving van de Opdracht.

2.1. Achtergrond en aanleiding van de Opdracht

De aanleiding voor deze opdracht is het aflopen van de huidige raamovereenkomst "Inzicht in burgerperspectief" – perceel 1 (kwalitatief en kwantitatief onderzoek). Omdat deze raamovereenkomst binnenkort eindigt, wordt deze nieuwe Europese aanbesteding uitgevoerd om tijdig opvolging te realiseren. Daarmee wordt gewaarborgd dat het verkrijgen van inzicht in het burgerperspectief en de verdere verbetering van de dienstverlening van Dienst Toeslagen ononderbroken kan doorgaan.

2.2. De aard en het doel van de Opdracht

Het doel van deze Aanbesteding is het aangaan van nieuwe Overeenkomsten met twee Opdrachtnemers die kwalitatief en kwantitatief onderzoek kunnen uitvoeren ten behoeve van verbetering van de dienstverlening van Dienst Toeslagen.

Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht in de verdeling van ervaringen met Dienst Toeslagen. Dit type onderzoek maakt gebruik van statistiek. Het verschaft een overzicht van de knelpunten in de dienstverlening.

Kwalitatief onderzoek geeft inzicht door belevingen en persoonlijke ervaringen op te halen bij burgers. Deelnemers aan dit type onderzoek zijn vrij om open antwoorden te geven. Het kan focus aanbrengen op een thema dat als knelpunt naar voren kwam uit kwantitatief onderzoek, maar kan ook als verkennende vorm van onderzoek worden ingezet.

Kwantitatief en kwalitatief onderzoek tezamen geven de Dienst Toeslagen een beter beeld van het perspectief van de burger op de huidige en toekomstige dienstverlening. Door goed aan te sluiten bij dit burgerperspectief zorgen we ervoor dat de dienstverlening aansluit bij de wensen en behoeften van burgers en dat daarnaast problemen (zoals hoge terugvorderingen) voorkomen worden.

De Opdracht bestaat uit twee percelen:

Perceel - 1. Toeslagenmonitor

De wens is hierbij om 1 Opdrachtnemer te contracteren die voor de Dienst Toeslagen de Toeslagenmonitor kan verzorgen (een combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek). De Toeslagenmonitor is een periodiek onderzoek, uitgevoerd over een langere periode (een aantal jaren). Het beoogt de tevredenheid van burgers met de dienstverlening te meten.

Perceel - 2. Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Daarnaast is de behoefte om 1 Opdrachtnemer te contracteren voor afzonderlijke kwalitatieve en/of kwantitatieve onderzoeken ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening. Deze onderzoeken worden flexibel ingezet rond specifieke vraagstukken en thema's.

Gebruikers van de Overeenkomst zijn medewerkers vanuit de Directie Toeslagen die een onderzoek willen uitzetten onder de toeslagenpopulatie. Daarnaast kunnen na toestemming en overleg met de directie, eventuele andere organisatieonderdelen van de Dienst Toeslagen gebruik maken van de Overeenkomst.

Opdrachtverstrekking onder de Overeenkomsten

Nadere gunning van de opdrachten vindt plaats door uitvoering van een offerteprocedure met rechtstreekse gunning. Dit houdt in dat Opdrachtgever een offerteaanvraag uitzet bij de

Opdrachtnemer uit het betreffende perceel. Opdrachtnemer is verplicht om binnen de in de offerteaanvraag genoemde termijn een offerte uit te brengen. Door middel van het afsluiten van een Nadere overeenkomst met betreffende Opdrachtnemer vindt de nadere gunning/opdrachtverstrekking plaats.

Looptijd van de Nadere overeenkomst

De duur van de Nadere overeenkomsten die Opdrachtgever onder de Overeenkomsten aan Opdrachtnemers gunnen, mag de duur van de Overeenkomsten overschrijden in principe met maximaal één jaar (twaalf maanden).

Opdrachten buiten de Overeenkomst

Wanneer binnen een Overeenkomst een nadere opdracht wordt uitgezet en geen offerte wordt ingediend door Opdrachtnemer of bij het beoordelen van de offerte blijkt dat de ingediende offerte geen uitzicht biedt op voldoende kwaliteit en/of marktconformiteit (naar inschatting van de Opdrachtgever), wordt het recht voorbehouden om buiten de Overeenkomst bij marktpartijen een offerte aan te vragen voor die specifieke nadere opdracht.

Kwaliteitsmanagement/Prestatiemonitoring

Omdat de Opdrachtgever veel waarde hecht aan de kwaliteit van de Dienstverlening, wordt deze op verschillende manieren en momenten geëvalueerd. De Opdrachtgever onderscheidt twee niveaus in de evaluaties; het niveau van de Overeenkomst en het niveau van een Nadere overeenkomst.

Evaluatie van de Overeenkomst

De Opdrachtgever houdt evaluatiegesprekken om te toetsen of de samenwerking naar tevredenheid en volgens afspraak verloopt.

Eén keer per half jaar voert de Opdrachtgever een evaluatiegesprek met de Opdrachtnemers. Het evaluatiegesprek is gebaseerd op de volgende documenten:

- Evaluaties van de Nadere opdrachten.
- Jaarlijkse rapportages.
- Vastgelegde afspraken in het kader van Social return.

Het half jaarlijkse evaluatiegesprek, de spend en eventuele veranderingen in de wet- en regelgeving vormen de basis voor de beslissing of de Overeenkomst doorloopt of wordt opgezegd (met inachtneming van de opzegtermijn).

Van de gesprekken maakt de Opdrachtnemer een kort verslag en dit gespreksverslag wordt ter kennisgeving aan de Opdrachtgever gestuurd.

Indien nodig kan de Opdrachtgever ook tussentijdse voortgangsgesprekken met de Opdrachtnemer voeren, bijvoorbeeld bij incidenten. Er kunnen dan aanvullende werkafspraken of verbeterplannen gemaakt worden.

Evaluatie van de nadere opdrachten

De Opdrachtnemer evalueert iedere Nadere overeenkomst, telkens op eigen initiatief, met de Opdrachtgever. De vorm waarin dit gebeurt is vrij. De Opdrachtgever ontvangt een beknopt verslag van elke evaluatie.

De evaluatie van een Nadere overeenkomst kent de volgende aspecten:

1. De kwaliteit en tevredenheid over de uitvoering van de werkzaamheden onder de Nadere overeenkomst:
 - 1.1. Zijn de werkzaamheden uitgevoerd volgens de eisen zoals opgenomen in de Overeenkomst en de Nadere overeenkomst?
 - 1.2. Hoe is de samenwerking met de Opdrachtnemer verlopen?
 - 1.3. Beschikte Opdrachtnemer over de benodigde kennis en ervaring voor de uitvoering van de werkzaamheden?
2. De kwaliteit van en tevredenheid over de Opdrachtnemer:
 - 2.1 Hoe heeft de Opdrachtgever de dienstverlening door Opdrachtnemer ervaren?

Verbeterplan

Een incident of een evaluatiegesprek kan aanleiding zijn tot het opstellen van een verbeterplan door Opdrachtnemer. Een verbeterplan moet bestaan uit:

- Beschrijving van het probleem/aanleiding;
- Huidige situatie;
- Gewenste situatie;
- Beschrijving van de werkwijze hoe te komen tot de gewenste situatie;
- Verantwoordelijke personen en beschrijving van hun rol/verantwoordelijkheden;
- Planning.

In Bijlage B Programma van Eisen staat per perceel een meer uitvoerige beschrijving van de Opdracht en de daaraan gestelde Eisen.

2.3. Het beoogde resultaat

De Opdrachtgever wil met de Overeenkomsten de onderstaande contractdoelstellingen realiseren:

- **Kwaliteit en continuïteit:** Het contracteren van betrouwbare partijen die voorzien in de gewenste Dienstverlening van hoge kwaliteit, en waarborgen dat de continuïteit van de uit te voeren Dienstverlening niet in gedrang komt;
- **Proactieve contractpartners:** De contractpartners moeten niet alleen onderzoeken uitvoeren, maar ook actief bijdragen aan het verbeteren van de Dienstverlening door continue feedback, innovaties en suggesties aan te dragen. Op deze manier kunnen we gedurende de looptijd van de Overeenkomsten samenwerken richting verbeterde situaties, waaronder een verbetering van de interactie met de burgers.
- **Samenwerking en flexibiliteit:** De contractpartners moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten nauw samenwerken met de Opdrachtgever, met de mogelijkheid om de onderzoeken aan te passen op basis van nieuwe informatie of veranderingen in wet- en regelgeving.
- **Professioneel projectmanagement:** Opgezette projectstructuur en documentatie om kwaliteit, voortgang en leerpunten te borgen, inclusief geregelde voortgangsrapportages aan de Dienst Toeslagen.
- **Duurzaamheid en inclusie:** De contractpartners moeten rekening houden met inclusieve en duurzame oplossingen die de diversiteit van de burgerpopulatie weerspiegelen.

2.4. De Overeenkomst geldt in elk geval voor twee jaar

De beoogde ingangsdatum is 1 juni 2026. De Overeenkomsten hebben een vaste looptijd van twee jaar en een maximale looptijd van vier jaar met een einddatum van 31 mei 2030. Wij werken niet met verlengingen maar met de mogelijkheid om de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever op te zeggen na de vaste periode van twee jaar. Dit doen wij in het kader van goed opdrachtgeverschap, partnerschap en verlagen administratieve lasten. De eerste mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen is per 1 juni 2028. De Opdrachtgever hanteert hierbij een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

2.5. Omvang van de Opdracht en maximale waarde raamovereenkomst

Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren en de verwachte toekomstige behoefte, is de omvang van de Opdracht geraamd.

De geschatte opdrachtwaarde (met afgeronde bedragen) per jaar is voor:

Perceel 1 - Toeslagenmonitor, €69.422 excl. btw (€ 84.000,- incl. btw)

Perceel 2 – Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek t.b.v. dienstverlening, €74.381 excl. btw (€ 90.000,- incl. btw)

Het betreft twee raamovereenkomsten

Om te voorkomen dat de contractuele maximumwaarde tussentijds wordt overschreden en de Overeenkomsten voor het beoogde einde van de looptijd haar effect zouden verliezen, sluiten we de Overeenkomsten af met een maximale opdrachtwaarde van:

Voor perceel 1 - Toeslagenmonitor €347.110 exclusief btw (€420.000 inclusief btw*¹)
Voor perceel 2 – Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek t.b.v. dienstverlening €371.905 exclusief btw (€450.000 incl. btw*)

De geschatte en maximale totale opdrachtwaardes zijn gebaseerd op een raming van de verwachte behoefte gedurende de looptijd van de Overeenkomsten. Deze raming is indicatief en biedt geen enkele garantie of verplichting tot afname of besteding van (een deel van) de geraamde bedragen. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, afhankelijk van de feitelijke behoefte en beschikbare budgetten, minder of geen opdrachten te plaatsen onder deze Overeenkomsten. De vermelde maximale opdrachtwaardes zijn uitsluitend bedoeld om de omvang van de Aanbesteding te bepalen en de Aanbestedingsprocedure conform de aanbestedingsregelgeving te kunnen doorlopen.

Factoren die van invloed kunnen zijn op de daadwerkelijke omvang zijn onder meer natuurlijke fluctuaties in de behoefte, politiek bestuurlijke ontwikkelingen en ontwikkelingen in het maatschappelijk debat over specifieke onderwerpen.

Deze Opdracht voegen we niet onnodig samen

Er is geen sprake van onnodige samenvoeging van opdrachten. De scope van de gevraagde dienstverlening betreft een duidelijk afgebakend geheel dat, wanneer dit verder zou worden opgesplitst, niet op een logische of efficiënte wijze uitvoerbaar zou zijn.

De Opdracht is opgedeeld in twee percelen om onnodige bundeling te voorkomen en de markttoegang zo breed mogelijk te houden.

Perceel 1 – Toeslagenmonitor: betreft één integrale opdracht waarin kwalitatief en kwantitatief onderzoek over meerdere jaren worden gecombineerd. Deze combinatie is essentieel om structureel en samenhangend inzicht te verkrijgen in ervaringen en tevredenheid van burgers. Het opsplitsen van deze onderdelen zou de inhoudelijke kwaliteit en continuïteit van de Toeslagenmonitor aantasten.

Perceel 2 – Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek: bundelt gelijksoortige onderzoeksbehoeften ten behoeve van de verbetering van de dienstverlening. Door deze samen te brengen in één raamovereenkomst ontstaat een efficiëntere werkwijze, met minder afzonderlijke aanbestedingen en lagere administratieve lasten.

De gekozen perceelindeling is gebaseerd op meerdere overwegingen:

Functionele samenhang

De opdrachten binnen elk perceel zijn inhoudelijk nauw verwant. In perceel 1 is de combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek essentieel voor een compleet beeld van het burgerperspectief. In perceel 2 betreft het onderzoeken die allemaal bijdragen aan de verbetering van de dienstverlening.

Continuïteit en kwaliteit

Eén opdrachtnemer voor de Toeslagenmonitor waarborgt consistentie, trendanalyse en kwaliteit over meerdere jaren. Ook in perceel 2 draagt bundeling bij aan kennisopbouw en benutting van geleerde lessen.

Efficiëntie

De perceelindeling leidt tot minder aanbestedingen, lagere administratieve lasten en eenvoudiger contractmanagement, zowel voor de Dienst Toeslagen als voor de markt.

¹ Afgeronde bedragen.

Markttoegang en MKB

De indeling houdt de opdracht haalbaar voor middelgrote en kleinere bureaus, individueel of in consortiumverband. De onderzoeksmarkt bestaat grotendeels uit MKB-bedrijven die goed kunnen meedingen op deze opdracht.

Proportionaliteit en doelmatigheid

Verdere opsplitsing zou leiden tot versnippering, hogere transactiekosten en een grotere belasting voor alle betrokkenen, zonder toegevoegde waarde.

Strategische regie

De gekozen indeling maakt het mogelijk om onderzoeksresultaten beter op elkaar af te stemmen en strategisch te benutten voor beleids- en uitvoeringsverbetering.

De samenvoeging binnen perceel 2 heeft geen negatieve gevolgen voor de toegankelijkheid van het MKB en er is geen alternatieve perceelindeling denkbaar die tot meer kansen voor marktpartijen zou leiden. De gekozen perceelindeling is daarmee in lijn met de Gids Proportionaliteit en bevordert zowel doelmatigheid als markttoegang.

2.6. Inkopen met impact

Wij hechten veel waarde aan maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI). Wij willen met onze inkoop bijdragen aan de duurzame en sociale aspecten. Voor deze aanbesteding passen we de volgende onderdelen toe:

- Social return 2.0
- Diversiteit & Inclusie

Social return

Zaken doen met de Rijksoverheid betekent ook op het sociaal en maatschappelijk vlak het verschil willen maken. Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen, zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen.

Wat is Social return?

Social return gaat om het creëren van baankansen voor mensen die minder makkelijk op de arbeidsmarkt komen. Via een inkoopopdracht kunnen er extra arbeidsplekken, werkervaringsplekken of stageplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden gecreëerd. Het kan ook door het aanbieden van een training of een ander initiatief dat bijdraagt dat deze mensen een betere toegang krijgen tot de arbeidsmarkt. Het ultieme doel is om mensen met een afstand op de arbeidsmarkt duurzaam in te laten stromen op de arbeidsmarkt. Meer informatie vindt u op [Social return | Inkoop thema's | Rijksinkoop samenwerking](#).

Let op! Mensen die nu reeds betaald werk verrichten, waaronder huidige werknemers van Opdrachtnemer behoren uitdrukkelijk niet tot de doelstelling/doelgroep van deze Aanbesteding.

Wij passen Social return toe op deze Opdracht

Omdat wij Social return belangrijk vinden en impact willen creëren, passen wij op deze Opdracht Social return toe. Tegelijkertijd willen we dat de toepassing ervan proportioneel blijft. Wij geven u de mogelijkheid hier een vrije invulling aan te geven. De inzet van Social return mag zowel direct als indirect verband houden met de Opdracht.

Social return wordt in deze Aanbesteding toegepast als Eis. Dit houdt in dat wij als voorwaarde stellen dat er minimaal 5 % van de gerealiseerde waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return.

De Opdrachtnemer maakt na definitieve gunning een voorstel voor Social return

Wordt u geselecteerd als winnaar van een perceel van deze Aanbesteding? Dan stelt u na de definitieve gunning binnen één maand een voorstel op over hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht. Het voorstel bevat in ieder geval:

- de wijze waarop u impact creëert;
- de manier waarop u het afgesproken percentage realiseert;
- de rolverdeling;
- de randvoorwaarden;
- de planning.

Uw voorstel voor Social return wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering.

Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Het rapporteren mag in vrije vorm, zolang het inzichtelijk is.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie binnen inkoop betekent dat je door inkoop een diverse en inclusieve samenleving en bedrijfsleven stimuleert waarin individuen worden behandeld en beoordeeld op wat ze kunnen en niet op wie ze zijn, van wie ze houden, waar ze vandaan komen of wat ze geloven ([Sustainable Development Goal 10](#)). SDG 10 streeft er ook naar om tegen 2030 de sociale, economische en politieke integratie van iedereen te bevorderen, ongeacht leeftijd, geslacht, beperkingen, etniciteit, huidskleur, afkomst, geloofsovertuiging of economische status, en hun gelijke kansen te verzekeren.

Diversiteit en inclusie is ook van toepassing in deze Aanbesteding. Van Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij rekening houden met de verschillende perspectieven, achtergronden en behoeften van alle betrokkenen in het onderzoeksproces. Dit vraagt om een aanpak die niet alleen inclusief is in de onderzoeksopzet, maar ook tijdens de uitvoering en in de uiteindelijke rapportage. De eisen ten aanzien van diversiteit en inclusie zijn zowel in de kerncompetenties verwerkt als in het Programma van Eisen.

2.7. Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten/Producten zijn opgenomen in Bijlage B - Programma van Eisen.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

U leest in dit hoofdstuk welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wij hanteren bij de Aanbesteding.

Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel of niet op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de Geschiktheidseisen. Hoe u inschrijft met het UEA leest u in paragraaf 7.5.

3.1. Uitsluitingsgronden

In **Deel III** van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding.

We delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende gronden:

- **Deel III.A:** gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;
- **Deel III.B:** gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;
- **Deel III.C:** gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflict of beroepsfouten.

Als een Uitsluitingsgrond van toepassing is, kunnen wij afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving

Uw Inschrijving is in principe ongeldig als een van de Uitsluitingsgronden van toepassing is. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij kunnen in de volgende gevallen afzien van ongeldigverklaring van uw Inschrijving:

- als de uitsluiting kennelijk onredelijk zou zijn (art. 2:86a van de Aanbestedingswet 2012);
- als u voldoende maatregelen heeft genomen om uw betrouwbaarheid aan te tonen (art. 2:87a van de Aanbestedingswet 2012);
- om dwingende redenen van algemeen belang (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012);
- indien naar ons oordeel uitsluiting niet proportioneel is met het oog op de tijd die is verstreken sinds de veroordeling en gelet op het voorwerp van de Opdracht (art. 2:88 van de Aanbestedingswet 2012).

Is een Uitsluitingsgrond op u van toepassing als vermeld in afdeling 2.3.5 van de Aanbestedingswet 2012? Wat u dan moet doen, leest u in paragraaf 7.5.

Schrijft u in als Combinatie of met Derden om te voldoen aan de Geschiktheidseisen?

Dan toetsen wij bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Over de wijze waarop u dient in te schrijven leest u meer in paragraaf 7.5.

3.2. Geschiktheidseisen

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of de Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren.

Geschiktheidseisen zijn Eisen aan uw technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid, financiële en economische draagkracht.

U leest hieronder welke Geschiktheidseisen gelden voor de Aanbesteding. Uw Inschrijving is ongeldig als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet. Wij sluiten u dan uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen.

Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

Als Geschiktheidseis geldt dat u beschikt over de ervaring (kerncompetenties) die wij noodzakelijk achten om de Opdracht te kunnen uitvoeren. De Inschrijver wordt gevraagd om op basis van zijn referenties de volgende kerncompetenties aan te tonen.

Perceel 1: Toeslagenmonitor

Kerncompetenties Perceel 1

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

Kerncompetentie A - Ervaring met periodiek kwantitatief tevredenheidsonderzoek met behulp van een onderzoekspanel

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van een periodiek kwantitatief tevredenheidsonderzoek waarbij de volgende eisen gelden:

- Het onderzoek is uitgevoerd met gebruikmaking van een respondentenpanel.
- Het onderzoek is minimaal één keer volledig uitgevoerd, waarbij de volgende (sub)elementen van periodiek tevredenheidsonderzoek (Inrichten en realiseren onderzoek, Analyse en Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 1, in de referentie zijn uitgevoerd.
- De opdrachtgever van de referentie betreft een (semi-)overheidsorganisatie of (ander type) organisatie met vergelijkbare massale/grootschalige dienstverlening aan algemeen Nederlands publiek (zoals bijvoorbeeld banken of verzekeraars).
- Het onderzoek is uitgevoerd met een netto respons van minimaal 1000 respondenten per meting.
- De netto steekproef is (na weging) representatief voor de betreffende doelgroep naar relevante achtergrondkenmerken zoals: leeftijd, geslacht of inkomensklasse.
- Het onderzoek heeft inzichten geboden in ervaringen om verbeteringen in dienstverlening voor burgers/klanten of beleidsvorming te realiseren.

Geef in de referentiebeschrijving aan wat de opzet was geweest van het onderzoek, welke methoden zijn toegepast en welke resultaten dit heeft opgeleverd. Geef aan hoe u heeft gezorgd voor het opstellen van een relevante en valide vragenlijst, hoe u een representatieve populatie heeft bereikt, betrouwbaarheid heeft gewaarborgd, data heeft verzameld en geanalyseerd (en welke achtergrondkenmerken zijn meegewogen). En geef inzicht in de stappen die u heeft genomen om de representativiteit en diversiteit van de steekproef te waarborgen.

Kerncompetentie B – Ervaring met kwantitatief onderzoek onder inclusieve doelgroep(en)

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van kwantitatief onderzoek onder een 'inclusieve doelgroep'. Deze groep mag ook een aanvullende werving geweest zijn op een bredere doelgroep in de referentie, waarbij de volgende eisen gelden:

- In het onderzoek is minimaal één van de drie onderstaande doelgroepen succesvol betrokken:
 - a. Niet-digitaal vaardigen: mensen die veel moeite hebben met het gebruiken van digitale technologieën zoals internetgebruik op computers of smartphones.
 - b. Laaggeletterden: mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen, waardoor zij niet goed kunnen meedoen in de samenleving.
 - c. Mensen met een (ver)laag(d) doenvermogen; mensen die geraakt worden door een life-event (bijv. scheiden, kind krijgen, overlijden van een naaste) of anderszins

emotionele gebeurtenis meemaken waardoor er minder mentale bandbreedte wordt ervaren om succesvol zaken met overheidsorganisaties te kunnen regelen en de gewenste handelingen te verrichten.

- Het onderzoek is minimaal uitgevoerd onder een van bovenstaande specifieke doelgroepen met een netto respons van minimaal 50 respondenten.
- Het onderzoek is uitgevoerd met passende wervings- en onderzoeksmethoden (online, offline of hybride).
- Het onderzoek is uitgevoerd, waarbij een onderzoeks- en wervingsopzet is gemaakt en de volgende elementen van kwantitatief onderzoek (Inrichten en realiseren van onderzoek, Analyse en Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 1, in de referentie zijn uitgevoerd.

Beschrijf hoe uw methode(n) en de wijze van het uitzetten van onderzoek ervoor hebben gezorgd dat relevante en een zo divers mogelijke groep respondenten daadwerkelijk heeft kunnen deelnemen. Beschrijf hoe geborgd werd dat de methode en de wijze van het uitzetten van onderzoek toegankelijk, doenlijk en begrijpelijk was.

Kerncompetentie C – Ervaring met kwalitatief onderzoek via diepte-interviews

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van kwalitatief onderzoek via diepte-interviews, waarbij de volgende eisen gelden:

- Het onderzoek is uitgevoerd met een netto respons van minimaal 16 respondenten.
- De opdrachtgever van de referentie betreft een (semi-)overheidsorganisatie of (ander type) organisatie met vergelijkbare massale/grootschalige dienstverlening aan algemeen Nederlands publiek (zoals bijvoorbeeld banken of verzekeraars).
- Alle elementen van kwalitatief onderzoek (I. Uitwerking van onderzoeksmethoden, II. Inrichten en realiseren van onderzoek, III. Analyse en IV. Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 1, zijn in de referentie uitgevoerd.
- Er is gebruik gemaakt van passende interviewmethoden en gesprekstechnieken die aansluiten bij de doelgroep en onderzoeksdoelstelling.
- Het onderzoek heeft inzichten geboden in ervaringen om verbeteringen in dienstverlening voor burgers/klanten of beleidsvorming te realiseren.

Geef in de referentiebeschrijving aan hoe u het onderzoek heeft opgezet, welke methode u heeft toegepast, hoe u de kwalitatieve gegevens heeft geanalyseerd en welke concrete resultaten en aanbevelingen dit heeft opgeleverd. De ervaring met diepte-interviews voor deze referentie mogen onderdeel zijn van een groter onderzoek waarin meerdere methoden zijn toegepast.

Lever maximaal drie (3) referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). U mag 1 tot maximaal 3 referenties inleveren. Dit betekent dat als in 1 referentie meerdere kerncompetenties voorkomen, u voor die kerncompetenties dezelfde referenties mag gebruiken.

Perceel 2: Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Kerncompetenties Perceel 2

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

Kerncompetentie A – Ervaring met kwantitatief onderzoek

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van kwantitatief onderzoek om inzichten te verkrijgen die bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening voor de betreffende referent, waarbij de volgende eisen gelden:

- Het onderzoek is uitgevoerd onder burgers of professionals (bijvoorbeeld intermediairs of maatschappelijke organisaties).

- Het onderzoek is uitgevoerd met netto respons van minimaal 200 respondenten.
- De netto steekproef is (na weging) representatief voor de betreffende doelgroep naar relevante achtergrondkenmerken zoals; leeftijd, geslacht of inkomensklasse.
- De opdrachtgever van de referentie betreft een (semi-)overheidsorganisatie of (ander type) organisatie met vergelijkbare massale/grootschalige dienstverlening aan algemeen Nederlands publiek (zoals bijvoorbeeld banken of verzekeraars).
- Het onderzoek is uitgevoerd, waarbij alle elementen van kwantitatief onderzoek (I. Uitwerking van onderzoeksopzet en -methoden, II. Inrichten en realiseren van onderzoek, III. Analyse en IV. Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 2, in de referentie zijn uitgevoerd.
- Het onderzoek heeft inzichten geboden in ervaringen om verbeteringen in dienstverlening voor burgers/klanten of beleidsvorming te realiseren.

Geef in de referentiebeschrijving aan wat de opzet was geweest van het onderzoek, welke methoden zijn toegepast en welke resultaten dit heeft opgeleverd. Geef aan hoe u heeft gezorgd voor het opstellen van een relevante en valide vragenlijst, hoe u een representatieve populatie heeft bereikt, betrouwbaarheid heeft gewaarborgd, data heeft verzameld en geanalyseerd (en welke achtergrondkenmerken zijn meegewogen), en hoe deze inzichten hebben bijgedragen aan beleidsvorming of verbetering van dienstverlening.

Kerncompetentie B – Ervaring met kwalitatief onderzoek via diepte-interviews

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van kwalitatief onderzoek via diepte-interviews, waarbij de volgende eisen gelden:

- Het onderzoek is uitgevoerd met een netto respons van minimaal 16 respondenten.
- De opdrachtgever van de referentie betreft een (semi-)overheidsorganisatie of (ander type) organisatie met vergelijkbare massale/grootschalige dienstverlening aan algemeen Nederlands publiek (zoals bijvoorbeeld banken of verzekeraars). Alle elementen van kwalitatief onderzoek (I. Uitwerking van onderzoeksmethoden, II. Inrichten en realiseren van onderzoek, III. Analyse en IV. Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 2, zijn in de referentie uitgevoerd.
- Er is gebruik gemaakt van passende interviewmethoden en gesprekstechnieken die aansluiten bij de doelgroep en onderzoeksdoelstelling.
- Het onderzoek heeft inzichten geboden in ervaringen om verbeteringen in dienstverlening voor burgers/klanten of beleidsvorming te realiseren.

Geef in de referentiebeschrijving aan hoe u het onderzoek heeft opgezet, welke methode u heeft toegepast, hoe u de kwalitatieve gegevens heeft geanalyseerd en welke concrete resultaten en aanbevelingen dit heeft opgeleverd. De ervaring met diepte-interviews voor deze referentie mogen onderdeel zijn van een groter onderzoek waarin meerdere methoden zijn toegepast.

Kerncompetentie C – Ervaring met kwalitatief onderzoek via focusgroepen

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van kwalitatief onderzoek via focusgroepen, waarbij de volgende eisen gelden:

- Het onderzoek is uitgevoerd met minimaal 6 deelnemers per focusgroep.
- De opdrachtgever van de referentie betreft een (semi-)overheidsorganisatie of (ander type) organisatie met vergelijkbare massale/grootschalige dienstverlening aan algemeen Nederlands publiek (zoals bijvoorbeeld banken of verzekeraars).
- Alle elementen van kwalitatief onderzoek (I. Uitwerking van onderzoeksmethoden, II. Inrichten en realiseren van onderzoek, III. Analyse en IV. Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 2, zijn in de referentie uitgevoerd.
- De focusgroepen zijn uitgevoerd met een passende gespreksopzet en professionele begeleiding, afgestemd op het doel van het onderzoek.
- Het onderzoek heeft inzichten geboden in ervaringen om verbeteringen in dienstverlening voor burgers/klanten of beleidsvorming te realiseren.

Geef in de referentiebeschrijving aan hoe u het onderzoek heeft opgezet, welke methode u heeft toegepast, hoe u de kwalitatieve gegevens heeft geanalyseerd en welke concrete resultaten en aanbevelingen dit heeft opgeleverd. De ervaring met focusgroepen voor deze referentie mogen onderdeel zijn van een groter onderzoek waarin meerdere methoden zijn toegepast.

Kerncompetentie D - Ervaring met kwantitatief of kwalitatief onderzoek onder inclusieve doelgroep(en)

Beschrijf aan de hand van een referentie uw ervaring met het uitvoeren van kwantitatief of kwalitatief onderzoek onder een 'inclusieve doelgroep'. Deze groep mag ook een aanvullende werving geweest zijn op een bredere doelgroep in de referentie, waarbij de volgende eisen gelden:

- In het onderzoek is minimaal één van de drie onderstaande doelgroepen succesvol betrokken:
 - a. Niet-digitaal vaardigen: mensen die veel moeite hebben met het gebruiken van digitale technologieën zoals internetgebruik op computers of smartphones.
 - b. Laaggeletterden: mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen, waardoor zij niet goed kunnen meedoen in de samenleving.
 - c. Mensen met een (ver)laag(d) doenvermogen; mensen die geraakt worden door een life-event (bijv. scheiden, kind krijgen, overlijden van een naaste) of anderszins emotionele gebeurtenis meemaken waardoor er minder mentale bandbreedte wordt ervaren om succesvol zaken met overheidsorganisaties te kunnen regelen en de gewenste handelingen te verrichten.
- Het onderzoek is uitgevoerd met:
 - o een netto respons van minimaal 40 respondenten binnen de betrokken doelgroep(en), indien gebruik is gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode en/of;
 - o een netto respons van minimaal 8 respondenten binnen de betrokken doelgroep(en), indien gebruik is gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode.
- Het onderzoek is uitgevoerd met passende wervings- en onderzoeksmethoden (online, offline of hybride).
- Het onderzoek is uitgevoerd, waarbij alle elementen van kwantitatief- of kwalitatief onderzoek (I. Uitwerking van onderzoeksmethoden, II. Inrichten en realiseren van onderzoek, III. Analyse en IV. Rapportage en advies), zoals omschreven in het Programma van Eisen perceel 2, in de referentie zijn uitgevoerd.

Beschrijf hoe uw methode(n) en de wijze van het uitzetten van onderzoek ervoor hebben gezorgd dat een relevante en een zo divers mogelijke groep respondenten daadwerkelijk heeft kunnen deelnemen. Beschrijf hoe geborgd werd dat de methode en de wijze van het uitzetten van onderzoek toegankelijk, doenlijk en begrijpelijk was.

Lever maximaal vier (4) referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). U mag 1 tot maximaal 4 referenties inleveren. Dit betekent dat als in 1 referentie meerdere kerncompetenties voorkomen, u voor die kerncompetenties dezelfde referenties mag gebruiken.

Algemene eisen referentieopdrachten perceel 1 en perceel 2

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden

Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn.

Alleen behaalde resultaten tellen mee

Stuurt u een referentieopdracht in die nog loopt? Dan gelden alleen de resultaten die u al behaald heeft.

Geheime referenties

Een door een Inschrijver ingediende referentie waaruit niet blijkt wie de referent is, wordt bij de beoordeling van de Inschrijving terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Wij mogen navraag doen bij de referenten

Wij kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren (onder andere bij de referenten). Dit kunnen wij zowel bij de toetsing van de Geschiktheidseisen doen als bij de verificatie van de gegevens in uw UEA. U verleent dan alle medewerking. In geval van geconstateerde onjuistheden in de referentieverklaring kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

U bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister

Als Geschiktheidseis geldt dat u – volgens de Eisen die gelden in het land waarin uw onderneming is gevestigd – bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (“uittreksel KvK”). Met actueel bedoelen wij een geldig bewijs van inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

U laat de Inschrijving rechtsgeldig ondertekenen door een daartoe bevoegd persoon. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit de genoemde inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister.

Kiest u ervoor om de Inschrijving bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA zowel de actuele inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister als een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een recent bewijs van inschrijving van de onderneming in het handelsregister van de Kamer van Koophandel in.

Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient financieel en economisch draagkrachtig te zijn om de Opdracht met goed resultaat en zonder financiële risico's voor de Opdrachtgever te kunnen uitvoeren.

De Inschrijver dient daartoe aan te tonen dat er geen onzekerheid is omtrent de continuïteit van de onderneming.

De volgende Geschiktheidseisen met betrekking tot de financiële en economische draagkracht zijn van toepassing:

Controleverklaring jaarrekening / Accountantsverklaring

Inschrijver dient zijn financiële- en economische draagkracht aan te tonen door middel van een controleverklaring met goedkeurende strekking van een accountant betreffende de jaarrekening over het meest recente afgesloten boekjaar. De controleverklaring met goedkeurende strekking betreffende de jaarrekening mag, – met betrekking tot het meest recent afgesloten boekjaar – tevens géén zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit) bevatten. Het is verder niet nodig om jaarrekeningen, jaarverslagen etc. als bewijsstukken toe te voegen.

Om aan bovengenoemde eis te kunnen voldoen, kan Inschrijver zich beroepen op de financiële draagkracht van een Derde, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die derde. Inschrijver

dient in een dergelijke situatie de Bijlage Beroep financiële en economische draagkracht te overleggen.

Indien Inschrijver niet verplicht is een accountantscontrole uit te laten voeren omdat zijn onderneming als 'kleine rechtspersoon (kleine onderneming)' of als 'micro-rechtspersoon (micro-onderneming)' in de zin van afdeling 11 van titel 9 Burgerlijk Wetboek Boek 2 wordt aangemerkt, dan geldt het navolgende. Om de financiële draagkracht van de Inschrijver die als 'kleine rechtspersoon' of als 'micro-rechtspersoon' wordt aangemerkt zo goed mogelijk te kunnen waarborgen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring van een accountant over het meest recent afgesloten boekjaar. De beoordelings- of samenstellingsverklaring mag – met betrekking tot het meest recent afgesloten boekjaar - tevens géén zogenaamde continuïteitsparagraaf (d.w.z. een verplichte toelichtende paragraaf in de jaarrekening wegens ernstige onzekerheid omtrent de continuïteit) bevatten'.

In het geval Ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- *Onderaannemer(s)* – Indien de Inschrijver inschrijft als hoofdaannemer met Onderaannemer(s) hoeft alleen hoeft alleen de hoofdaannemer het bewijs te verstrekken.
- *Samenwerkingsverband* – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle deelnemers aan dit Samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten te voldoen en de bewijsstukken aan te leveren.

U bent passend verzekerd tegen beroepsrisico's

U bent voldoende verzekerd (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de Opdracht. Indien wij de overeenkomst met u sluiten, dan zorgt u ervoor dat u gedurende de duur van de uitvoering van de Opdracht(en) adequaat verzekerd blijft.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren

Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA (Bijlage 6 - UEA) op waarheid berust. Hier kunnen we een bureau voor inschakelen.

ISO 27001

Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig

Een geldig ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem, waarbij het certificaat is opgesteld door een instantie die voldoet aan Europese normenreeks voor certificering.

Of

Een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem. U dient dit aan te tonen met een verklaring een onafhankelijke derde. Onder een onafhankelijke derde verstaan wij een organisatie of deskundige die aantoonbaar onafhankelijk is van de inschrijver en aantoonbare expertise heeft in het auditen of beoordelen van informatiebeveiligingsmanagementsystemen volgens ISO 27001 of een gelijkwaardige norm. De derde moet werken volgens algemeen erkende auditstandaarden.

Onder gelijkwaardig aan een ISO 27001 certificaat verstaan wij: documenten waaruit ondubbelzinnig blijkt dat u minimaal de navolgende maatregelen heeft getroffen:

- een werkend Information Security Management System (ISMS)Leu;
- beleidsdoelstellingen op directieniveau op het gebied van informatiebeveiliging;
- vertaling van beleidsdoelstellingen op het gebied van informatiebeveiliging in operationele processen en controls;
- vastgestelde beveiligingsniveaus op operationele processen en het behalen van die niveaus;
- aanwezigheid van de PDCA-cyclus t.b.v. de beleidsdoelstellingen en beveiligingsprocessen;
- het formeel belegd hebbende van verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging;

- een jaarlijkse onafhankelijke, deskundige audit op bestaan en werking van de genoemde beleidsdoelstellingen, het behalen van de genoemde niveaus.

Bewijsmiddel: een kopie van uw certificaat ISO 27001 of een statement of applicability – SOA, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs dat het certificaat ziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

Minimale set maatregelen:

1. De Opdrachtnemer beschikt gedurende de uitvoering van de opdracht over een informatiebeveiligingssysteem, dat tenminste voldoet aan de norm ISO 27001 of minimaal aantoonbaar gelijkwaardig (zie hierboven bij 'eisen managementsysteem voor informatiebeveiliging').
2. Ten behoeve van informatiebeveiliging behoort een informatiebeveiligingsbeleid te zijn opgesteld en regelmatig worden herzien. Alle verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging zijn bekend en conflicterende taken zijn gescheiden.
3. Voor flexibel werken zijn afdoende beveiligingsmaatregelen genomen.
4. Er is aandacht voor bewustzijn t.a.v. informatiebeveiliging onder medewerkers.
5. Er wordt beleid voor toegangsbeveiliging toegepast. Toegang tot informatie en systeemfuncties wordt waar nodig beperkt, op basis van 'need to know' en Least Privilege. Toegang tot systemen en toepassingen worden beheerst door een beveiligde inlogprocedure waarbij multifactor authentication wordt gebruikt. Er worden sterke wachtwoorden afgedwongen.
6. Ter bescherming van informatie is een beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen geïmplementeerd. Opslagmedia met gevoelige bedrijfsinformatie is versleuteld.
7. Ter bescherming tegen malware behoren afdoende beheersmaatregelen voor detectie, preventie en herstel te worden geïmplementeerd
8. Er is een back-up en restore beleid geïmplementeerd wat in ieder geval ondersteunend is aan de uitvoering van de Overeenkomst.
9. Monitoring en logging is geïmplementeerd om in ieder geval de afhandeling van informatiebeveiligingsincidenten te ondersteunen.
10. Apparaten en diensten die bereikbaar zijn vanaf het internet zijn beschermd. Toegang tot het internet is alleen toegestaan indien dit noodzakelijk is.
11. Er is een beleid opgesteld voor patchmanagement waarmee zo spoedig mogelijk en proactief patches worden geïnstalleerd.
12. Netwerken worden zoveel als mogelijk gesegmenteerd.
13. Pseudonimisering (indien noodzakelijk).
14. Anonimisering (indien noodzakelijk).

3.3. Sanctiepakketten Rusland

De Opdrachtgever handelt volgens de door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen. Uw Inschrijving mag niet in strijd zijn met hetgeen beschreven in het sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan de onderhavige Aanbesteding. Dit geldt ook voor partijen die meer dan 10% van de opdrachtwaarde in onderaanneming uitbesteden aan een Russische partij. De actuele informatie over de inhoud en reikwijdte van het sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen vindt u [hier](#).

Door in te schrijven op onderhavige Aanbesteding verklaart u dat uw Inschrijving niet strijdig is met het vigerende sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen.

Bewijsmiddel: de door u ondertekende en ingediende Bijlage 1 (Uniform Europees Aanbestedingsdocument).

WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

4. Gunningscriterium

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.1. Beste prijs-kwaliteitsverhouding: Subgunningscriteria

De uitwerking van het Gunningscriterium is in de onderstaande paragrafen verder te lezen. In onderstaande overzichten leest u per perceel de Subgunningscriteria die bij de Aanbesteding gelden. Per Subgunningscriterium leest u ook het aantal punten dat u maximaal kunt scoren.

Uw uitwerking van de kwalitatieve Subgunningscriteria mag uit een maximaal aantal pagina's A4 bestaan. Daarbij gelden de volgende vormvereisten:

- lettertype Verdana 9 pt;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- inclusief eventuele Bijlagen;
- geen kolommen.

Bij de beschrijving van het Subgunningscriterium is het aantal pagina's voorgeschreven. Alle pagina's boven het maximum voorgeschreven aantal pagina's nemen wij niet mee in de beoordeling. U heeft de optie om maximaal 1 pagina A4 toe te voegen, als voorblad/inhoudsopgave. Deze pagina telt niet mee in het totaal aantal opgeven maximaal pagina's.

Voor alle kwalitatieve gunningscriteria geldt:

- U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium kwaliteit. Verwijzingen naar andere antwoorden, links en of bijlagen beoordelen wij niet.

Beoordelingskader kwalitatieve Subgunningscriteria per perceel:

De uitwerking wordt per Subgunningscriterium kwalitatief beoordeeld.

Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar het totaalbeeld van de schriftelijke uitwerking en de toelichting tijdens de presentatie.

Daarbij let het beoordelingsteam op:

- de mate waarin alle uitgevraagde aspecten volledig en concreet zijn uitgewerkt en onderbouwd in de schriftelijke inschrijving en helder zijn toegelicht tijdens de presentatie. Des te vollediger, concreter en duidelijker de uitwerking en toelichting, des te beter dit wordt beoordeeld;
- de mate waarin de uitwerking en toelichting realistisch zijn en aantoonbaar bijdragen aan het behalen van de doelstellingen van de Opdracht. Des te realistischer en beter onderbouwd de toelichting en uitwerking, des te beter dit wordt beoordeeld.

De beoordelingsaspecten zijn geen nadere (sub)gunningscriteria en kennen geen onderlinge weging. Het betreffen aspecten waarop de beoordelaars het betreffende Subgunningscriterium beoordelen om te komen tot één integrale beoordelingskwalificatie, waarbij rekening wordt gehouden met de onderbouwing. De Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling, omdat hij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

De uitwerking van dit Subgunningscriterium dient een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden te bevatten en op een deugdelijke manier te zijn onderbouwd.

U moet per perceel tenminste 35% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten scoren op de kwalitatieve Subgunningscriteria

Heeft u minder dan 35% van het in totaal maximaal te behalen aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 35% van het

maximumaantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria scoort. Met andere woorden: u dient per perceel minimaal 35% x 800 punten = 280 punten te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

4.2. Subgunningscriteria en puntenverdeling perceel 1 Toeslagenmonitor

Perceel 1: Toeslagenmonitor

Subgunningscriteria	Weging	Maximale score
Subgunningscriterium kwaliteit:		
1: Uitvoeringsstrategie en aanpak	45%	450 punten
2: Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging	10%	100 punten
3: Teamkwalificaties en organisatorische expertise	25%	250 punten
Totaalscore kwaliteit	80%	800 punten
Subgunningscriterium prijs:		
1. Uurtarieven - Gemiddeld uurtarief van vastgestelde functies	5%	50 punten
2. Prijsopgave Toeslagenmonitor	15%	150 punten
Totaalscore prijs	20%	200 punten
Totaalscore kwaliteit en prijs	100%	1000 punten

4.2.1. Uitwerking kwalitatieve Subgunningscriteria perceel 1 Toeslagenmonitor

Subgunningscriterium 1: Uitvoeringsstrategie en aanpak

U dient een uitvoeringsstrategie en onderzoeksplan aan te leveren waarin u een duidelijk, realistisch en onderbouwd plan presenteert voor de uitvoering van de Opdracht. De uitwerking moet aantonen dat de aanpak van hoge kwaliteit is, aansluit bij de onderzoeksdoelstelling en bijdraagt aan de contractdoelstellingen van Dienst Toeslagen (kwaliteit, continuïteit, samenwerking, professionaliteit en inclusie). Hierbij dient u gebruik te maken van de informatie uit het Programma van Eisen (bijlage B1) en de voorbeeldonderzoeksvraag:

- We vragen u om een uitvoeringsstrategie en onderzoeksplan voor de toeslagenmonitor te beschrijven. Het onderzoeksplan moet zowel een kwantitatieve tevredenheidsmeting onder de toeslagenpopulatie als een kwalitatieve verdieping bevatten.
- Hoofdvraag kwantitatief: Hoe ervaren burgers de dienstverlening vanuit Dienst Toeslagen, hoe tevreden zijn toeslagontvangers met deze dienstverlening en de verschillende onderdelen hiervan en hoe kan Dienst Toeslagen hierop verbeteren?
- Hoofdvraag kwalitatief: Hoe ervaren burgers het aanvraagproces en hoe kan Dienst Toeslagen hierop verbeteren?

In het plan dienen de volgende aspecten te worden behandeld:

1. Visie op burgerperspectief en onderzoeksbijdrage
Geef een duidelijke beschrijving van uw visie op hoe de dienstverlening van Dienst Toeslagen verbeterd kan worden door het meenemen van burgerervaringen via onderzoek.
2. Aanpak en opzet periodiek tevredenheidsonderzoek
Beschrijf uw aanpak voor de kwantitatieve en kwalitatieve Toeslagenmonitor, inclusief:

- Hoofd- en deelvragen.
 - Onderzoeksopzet, mijlpalen en verwachte tussen- en eindproducten.
 - Een voorstel voor de te meten aspecten.
 - Een onderbouwing waarom deze stappen bijdragen aan een gedegen aanpak voor een periodiek tevredenheidsonderzoek.
3. Onderzoeksmethoden en meerwaarde
Geef een heldere beschrijving van de (gecombineerde) methoden en technieken die worden ingezet, inclusief een onderbouwing van hoe deze bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen en behoeften van Dienst Toeslagen.
4. Doelgroep en werving
Beschrijf een gedetailleerd plan voor het werven van een representatieve én inclusieve steekproef die de toeslagenpopulatie weerspiegelt, ten behoeve van het periodieke tevredenheidsonderzoek (Toeslagenmonitor). Neem daarin op:
- Een beschrijving van de doelgroepen die u onderscheidt voor dit onderzoek.
 - Een beschrijving van uw toegang tot panels, hoe u deze kunt inzetten in onderzoek en welke beperkingen het werken met (deze) panels kent. En eventuele aanvullende wervingsmethoden die u inzet.
 - Uw strategieën voor het omgaan met tegenvallende of selectieve respons.
 - Een uitgewerkte beschrijving van hoe u zorgt voor een inclusieve werving van specifieke doelgroepen, zoals genoemd in Programma van Eisen, paragraaf 1.5.
 - Welke aanvullende doelgroepen mogelijk extra aandacht behoeven en hoe u ervoor zorgt dat ook zij betrokken worden bij zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek binnen de Toeslagenmonitor.
5. Ontwikkeling van onderzoeksmaterialen
Beschrijf uw aanpak voor het ontwikkelen van onderzoeksmaterialen, zoals vragenlijsten of gespreksleidraden. Neem daarin op:
- Hoe u validiteit borgt in de ontwikkeling van deze materialen.
 - Hoe u zorgt voor minimale uitval van respondenten en voor prettig, begrijpelijk en toegankelijk onderzoeksmateriaal, met specifieke aandacht voor de doelgroepen zoals genoemd in Programma van Eisen, paragraaf 1.5.
 - Hoe de wijze van dataverzameling kan worden aangepast voor deze groepen.
6. Betrouwbaarheid, validiteit en representativiteit
Geef een toelichting op hoe u representativiteit, validiteit en betrouwbaarheid van resultaten waarborgt, inclusief:
- Analysemethode bij een kwalitatief onderzoek.
 - Weging, analyse en (statistische) toetsing van data bij het kwantitatief onderzoek.
7. Rapportage en presentatie van resultaten
- Beschrijf hoe u de onderzoeksresultaten presenteert en rapporteert, met aansluiting op de behoeften van eindgebruikers zoals beleidsadviseurs, beleidsmakers en management.
 - Beschrijf eventuele aanvullende mogelijkheden, zoals workshops of presentaties, om inzichten te versterken en adviezen impactvol te maken.

Het antwoord op dit Subgunningscriterium mag maximaal 10 pagina's A4 omvatten, exclusief een eventueel voorblad. De bovenstaande onderdelen onder dit Subgunningscriterium dienen te worden gebruikt als kopjes in de uitwerking, zodat de beoordelingscommissie de Inschrijving op een uniforme en volledige wijze kan beoordelen.

Een presentatie maakt onderdeel uit van de beoordeling van dit Subgunningscriterium. De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden in samenhang beoordeeld.

Zie paragraaf "4.2.2. Perceel 1 - Toeslagenmonitor presentatie" voor de nadere beschrijving van de opzet en voorwaarden.

Subgunningscriterium 2: Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging

U dient een duidelijk, realistisch en onderbouwd plan te leveren van de wijze waarop u de samenwerking met Opdrachtgever vormgeeft, inclusief aandacht voor rolverdeling, communicatie, risicobeheersing en continuïteit. De uitwerking moet aantonen dat de samenwerkingsaanpak van hoge kwaliteit is, aansluit bij de aard en doelstelling van de opdracht en bijdraagt aan de contractdoelstellingen van Dienst Toeslagen.

De volgende aspecten dienen in uw beschrijving te worden behandeld:

1. Rolverdeling en wederzijdse verwachtingen

- Geef een duidelijke beschrijving van de rolverdeling tussen u en de Opdrachtgever, inclusief een overzicht van de inzet en activiteiten die u van de Dienst Toeslagen als Opdrachtgever verwacht.

2. Overlegstructuur

- Maak een gedetailleerd plan voor de overlegstructuur, inclusief:
 - De voorgestelde vorm en frequentie van overleggen.
 - Het aantal uren dat u hiervoor inzet en de betrokken rollen/personen.

3. Risico- en afhankelijkheidsmanagement

- Geef een overzicht van de risico's en afhankelijkheden die van invloed kunnen zijn op:
 - Planning en fasering van de opdracht.
 - Samenwerking met andere partijen betrokken bij het onderzoek.
 - Overige factoren die de uitvoering van de opdracht kunnen beïnvloeden.
- Beschrijf uw strategieën om deze risico's te beheersen en afhankelijkheden te minimaliseren.

4. Start van de dienstverlening en transitiebeheer

- Beschrijf hoe u borgt dat de dienstverlening op een adequate manier kan starten, zodat de werkzaamheden op 1 juni 2026 van start kunnen gaan.
- Beschrijf hoe u zorgt voor een soepele transitie naar een eventuele volgende opdrachtnemer bij beëindiging van de opdracht, inclusief kennisoverdracht en documentatie en de belangrijkste stappen die hiervoor gezet zullen worden.

Het antwoord op dit Subgunningscriterium mag maximaal 2 pagina's A4 omvatten. De bovenstaande onderdelen onder dit Subgunningscriterium dienen te worden gebruikt als kopjes in de uitwerking, zodat de beoordelingscommissie de Inschrijving op een uniforme en volledige wijze kan beoordelen.

Een presentatie maakt onderdeel uit van de beoordeling van dit Subgunningscriterium.

De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden in samenhang beoordeeld.

Zie paragraaf "4.2.2. Perceel 1 - Toeslagenmonitor presentatie" voor de nadere beschrijving van de opzet en voorwaarden.

Subgunningscriterium 3: Teamkwalificaties en organisatorische expertise

U dient een duidelijke, realistische en onderbouwde beschrijving te leveren van de samenstelling, deskundigheid en ervaring van het team dat wordt ingezet voor de uitvoering van de opdracht. Deze beschrijving moet inzicht bieden in hoe de organisatie en het team, in een goede samenwerking met Opdrachtgever, bijdragen aan een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. De uitwerking moet aantonen dat het team en de

organisatie van hoge kwaliteit zijn, goed aansluiten bij de aard en doelstelling van de opdracht en bijdraagt aan de contractdoelstellingen van Dienst Toeslagen.

De volgende aspecten dienen in uw beschrijving te worden behandeld:

1. Samenstelling en deskundigheid van het projectteam

Geef een gedetailleerde beschrijving van het projectteam, inclusief:

- De deskundigheid en ervaring van teamleden op het gebied van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.
- De specifieke ervaring met periodiek / meerjarig tevredenheidsonderzoek, incl. trendanalyse.
- De specifieke ervaring met inclusieve werving en inclusief onderzoek.
- De specifieke rol en verantwoordelijkheden van elk teamlid, afgestemd op de eisen zoals gesteld in het programma van eisen.
- Een plan voor de eventuele vervanging van de teamleden, waarbij continuïteit en kwaliteit worden gewaarborgd.

2. Projectleider en vervangingsstrategie

Een toelichting op de ervaring en kwalificaties van de projectleider, inclusief:

- Waarom deze persoon geschikt is om leiding te geven aan projecten binnen deze overeenkomst.
- Een plan voor de eventuele vervanging van de projectleider, waarbij continuïteit en kwaliteit worden gewaarborgd.

3. Curricula Vitae van teamleden

Lever CV's van de betrokken teamleden aan, waaruit blijkt:

- (Meerjarige) relevante project-/werkervaring in kwalitatief en kwantitatief onderzoek, waaronder ook periodiek tevredenheidsonderzoek.
- Aansluitende en relevante vooropleidingen.
- Actuele kennis en vaardigheden die bijdragen aan het succes van de opdracht, zoals kennis over specifieke doelgroepen.
- Eventuele aanvullende kwalificaties of specialisaties die van toegevoegde waarde zijn voor de opdracht.

Voor de uitwerking van de CV's, dient u gebruik te maken van bijlage 5a.

Het antwoord op dit Subgunningscriterium mag maximaal 2 pagina's A4 omvatten, exclusief de CV's (zie bijlage 5a). De bovenstaande onderdelen onder dit Subgunningscriterium dienen te worden gebruikt als kopjes in de uitwerking, zodat de beoordelingscommissie de Inschrijving op een uniforme en volledige wijze kan beoordelen.

Een presentatie maakt onderdeel uit van de beoordeling van dit Subgunningscriterium. De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden in samenhang beoordeeld. Zie paragraaf "4.2.2. Perceel 1 - Toeslagenmonitor presentatie" voor de nadere beschrijving van de opzet en voorwaarden.

4.2.2. Perceel 1 – Toeslagenmonitor presentatie

Doel van de presentatie

De presentatie dient ter toelichting van de ingediende Inschrijving.

Het doel is om de beoordelingscommissie beter inzicht te geven in:

- de praktische uitvoerbaarheid van de beschreven aanpak;
- de samenhang tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek; en

- de realistische vertaling van de beschreven methoden naar de uitvoering bij Dienst Toeslagen.

Relatie tot de beoordeling

De presentatie vormt een integraal onderdeel van de beoordeling van de drie kwalitatieve Subgunningscriteria. De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden per Subgunningscriterium in samenhang beoordeeld. Er wordt één totaalscore per Subgunningscriterium toegekend, waarin zowel de schriftelijke als mondelinge toelichting zijn meegenomen.

De presentatie heeft uitsluitend tot doel de ingediende Inschrijving toe te lichten of te verduidelijken. Nieuwe of aanvullende informatie wordt buiten beschouwing gelaten. De Inschrijver mag visualisaties of voorbeelden gebruiken ter verduidelijking, mits deze zijn gebaseerd op de ingediende Inschrijving.

Inhoudelijke focus van de presentatie

De presentatie richt zich op de kernaspecten die direct bijdragen aan de toelichting van de ingediende Inschrijving. Hiervoor geldt dat minimaal de volgende onderwerpen worden behandeld:

Kernonderwerpen (verplicht)

Voor Subgunningscriterium 1 – Uitvoeringsstrategie en aanpak

- De kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksopzet.
- De inclusieve uitvoering en werving van doelgroepen.
- De borging van kwaliteit, representativiteit en betrouwbaarheid.

Voor Subgunningscriterium 2 – Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging

- De voorgestelde rolverdeling en wederzijdse verwachtingen.
- De aanpak van risicobeheersing en afhankelijkheden.

Voor Subgunningscriterium 3 – Teamkwalificaties en organisatorische expertise

- De samenstelling van het team en verdeling van verantwoordelijkheden.
- De deskundigheid en relevante ervaring van teamleden.
- De samenwerking en kennisdeling binnen het team.

Aanvullende onderwerpen (niet verplicht, naar keuze van de Inschrijver)

De overige onderwerpen die in het betreffende Subgunningscriterium zijn opgenomen, kunnen door de Inschrijver worden behandeld indien dit bijdraagt aan een betere toelichting op de Inschrijving. Het al dan niet behandelen van deze aanvullende onderwerpen in de presentatie leidt niet tot puntenaftrek.

Deze onderwerpen kunnen bovendien aan bod komen tijdens de vragengesprekken, zodat de beoordelingscommissie hierover gerichte vragen kan stellen.

Beoordelingsaspecten (in samenhang met de schriftelijke Inschrijving)

Subgunningscriterium 1 – Uitvoeringsstrategie en aanpak

Helderheid en consistentie van de toelichting: de mate waarin de presentatie een duidelijke, gestructureerde en met de Inschrijving overeenstemmende toelichting geeft op de voorgestelde onderzoeks aanpak.

Realistisch inzicht in uitvoerbaarheid: de mate waarin de Inschrijver blijkt geeft van een realistische en uitvoerbare vertaling van het plan naar de praktijk van Dienst Toeslagen.

Kwaliteit van beantwoording van vragen: de mate waarin vragen van de beoordelingscommissie volledig, concreet en consistent met de Inschrijving worden beantwoord.

Voor Subgunningscriterium 2 – Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging

Duidelijkheid van samenwerking en rolverdeling: de mate waarin de toelichting helder maakt hoe de samenwerking met Dienst Toeslagen wordt ingericht en welke verantwoordelijkheden gelden.

Inzicht in communicatie en overlegstructuur: de mate waarin de toelichting laat zien dat de Inschrijver een passende en effectieve overlegstructuur hanteert.
 Toelichting op risico- en continuïteitsaanpak: de mate waarin de inschrijver concreet en realistisch toelicht hoe risico's worden beheerst en continuïteit wordt geborgd.

Voor Subgunningscriterium 3 – Teamkwalificaties en organisatorische expertise

Samenhangend optreden van de vertegenwoordigers van het team: de mate waarin de twee vertegenwoordigers (waaronder in ieder geval de voorgestelde projectleider) zich als een goed op elkaar afgestemde en deskundige vertegenwoordiging van het projectteam presenteren, met een duidelijke rolverdeling die vertrouwen wekt in de samenwerking en uitvoering.
 Duidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden: de mate waarin de toelichting inzicht geeft in de deskundigheid, rolverdeling en samenwerking binnen het bredere projectteam.
 Kwaliteit van beantwoording van vragen: de mate waarin de vertegenwoordigers vragen over samenwerking, aansturing en uitvoering professioneel, consistent en in lijn met de Inschrijving beantwoorden.

Randvoorwaarden

Toegestaan tijdens de presentatie: toelichting, verduidelijking of concretisering van onderdelen die reeds in de Inschrijving zijn opgenomen.
 Niet toegestaan: toevoeging van nieuwe informatie, nieuwe methoden of wijzigingen in de teamsamenstelling.

Organisatie

Duur: 20 minuten presentatie + 15 minuten vragen.
 De presentatie vindt online plaats, in week 15 (dinsdag 7 april t/m vrijdag 10 april 2026).
 Alle Inschrijvers worden na Inschrijving uitgenodigd met vermelding van datum en tijd.
 Maximaal twee vertegenwoordigers van de Inschrijver mogen de presentatie geven, waaronder in ieder geval de voorgestelde projectleider.
 De definitieve scores op subgunningscriteria 1, 2 en 3 worden vastgesteld na afloop van de presentaties, waarbij de schriftelijke en mondelinge onderdelen per criterium in samenhang zijn beoordeeld.

4.3. Subgunningscriteria en puntenverdeling perceel 2 Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Perceel 2: Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Subgunningscriteria	Weging	Maximale score
Subgunningscriterium kwaliteit:		
1: Uitvoeringsstrategie en aanpak	45%	450 punten
2: Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging	10%	100 punten
3: Teamkwalificaties en organisatorische expertise	25%	250 punten
Totaalscore kwaliteit	80%	800 punten
Subgunningscriterium prijs:		
1. Uurtarieven - Gemiddeld uurtarief van vastgestelde functies	5%	50 punten
2. Prijsopgave kwantitatief onderzoek	7,5%	75 punten
3. Prijsopgave kwalitatief onderzoek	7,5%	75 punten
Totaalscore prijs	20%	200 punten

Totaalscore kwaliteit en prijs	100%	1000 punten
---------------------------------------	-------------	--------------------

4.3.1. Uitwerking kwalitatieve Subgunningscriteria perceel 2 Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Subgunningscriterium 1: Uitvoeringsstrategie en aanpak

U dient een uitvoeringsstrategie en onderzoeksplan aan te leveren waarin u een duidelijk, realistisch en onderbouwd plan presenteert voor de uitvoering van de Opdracht. De uitwerking moet aantonen dat de aanpak van hoge kwaliteit is, aansluit bij de onderzoeksdoelstelling en bijdraagt aan de contractdoelstellingen van Dienst Toeslagen. Hierbij dient u gebruik te maken van de informatie uit het Programma van Eisen (bijlage B2) en de voorbeeldonderzoeksvragen:

Hoofdvraag: Hoe kan Dienst Toeslagen de dienstverlening rondom het terugbetalen van toeslagen verbeteren voor alle toeslagontvangers die geldzorgen ervaren?

Deelvragen:

- Hoeveel mensen moeten er toeslagen terugbetalen per jaar? Hoe groot is het aandeel toeslagontvangers (van het totaal aantal mensen dat jaarlijks toeslagen moet terugbetalen) dat moeite heeft met terugbetalen door geldzorgen? Welke knelpunten ervaren toeslagontvangers met geldzorgen het meest rondom het terugbetalen van toeslagen? Welke knelpunten vinden deze toeslagontvangers het meest belangrijk om te verbeteren? Welke wensen en behoeften hebben deze toeslagontvangers?
- Welke doelgroepen binnen de toeslagontvangers kunnen minder goed meekomen/worden minder goed bereikt via de huidige werkwijze rondom terugbetalen. Wat hebben zij nodig om het terugbetalen van de toeslag goed te kunnen regelen met Dienst Toeslagen?

U kunt voor deze opdracht uitgaan van een budget van maximaal 75.000 euro (ex. btw). We vertrouwen op uw expertise voor een aanpak waarmee gekomen wordt tot een goede beantwoording van de onderzoeksvragen en een realistische planning.

In het plan dienen de volgende aspecten te worden behandeld:

1. Visie op burgerperspectief en onderzoeksbijdrage

Geef een duidelijke beschrijving van uw visie op hoe de dienstverlening van Dienst Toeslagen verbeterd kan worden door het meenemen van burgerervaringen via onderzoek.

2. Aanpak en opzet

Geef een concreet en gedetailleerd overzicht van de werkwijze, inclusief:

- Onderzoeksofzet, mijlpalen en verwachte tussen- en eindproducten.
- Een beschrijving van wat elke stap oplevert en hoe dit bijdraagt aan het beantwoorden van de voorbeeldonderzoeksvraag (incl. subvragen) van Dienst Toeslagen.

3. Onderzoeksmethoden en meerwaarde

Geef een heldere beschrijving van de (gecombineerde) methoden en technieken die worden ingezet, inclusief:

- Een onderbouwing van hoe deze bijdragen aan het beantwoorden van de onderzoeksvragen en behoeften van Dienst Toeslagen.
- Welke afwegingen u maakt om te komen tot keuze voor (combinaties van) online en/of offline veldwerk.

4. Werving

Beschrijf uw aanpak voor optimale, passende respondentenwerving, inclusief:

- Een beschrijving van de doelgroepen die u onderscheidt voor dit onderzoek.

- Een beschrijving hoe u al dan niet panels inzet in dit onderzoek, welke beperkingen het werken met (deze) panels kent en op welke wijze u deze beperkingen in de praktijk oplost.
- Alternatieve wervingsmethoden voor het vinden van aanvullende respondenten.
- Uw strategieën voor het omgaan met tegenvallende of selectieve respons.
- Een beschrijving van hoe u zorgt voor een inclusieve werving van specifieke doelgroepen.

5. Ontwikkeling van onderzoeksmaterialen

Beschrijf uw aanpak voor het ontwikkelen van onderzoeksmaterialen, zoals vragenlijsten of gespreksleidraden. Neem daarin op:

- Hoe u validiteit borgt in de ontwikkeling van deze materialen.
- Hoe u zorgt voor minimale uitval van respondenten en voor prettig, begrijpelijk en toegankelijk onderzoeksmateriaal, met aandacht voor de specifieke doelgroepen (zoals benoemd in Programma van Eisen, paragraaf 1.5).
- Hoe de wijze van dataverzameling kan worden aangepast voor deze groepen.

6. Betrouwbaarheid, validiteit en representativiteit

Geef een toelichting op hoe u representativiteit, validiteit en betrouwbaarheid van resultaten waarborgt, inclusief:

- Analysemethode (bij een kwalitatief onderzoek).
- Weging, analyse en (statistische) toetsing van data (bij een kwantitatief onderzoek).

7. Rapportage en presentatie van resultaten

- Beschrijf hoe u de onderzoeksresultaten presenteert en rapporteert, met aansluiting op de behoeften van eindgebruikers zoals beleidsadviseurs, beleidsmakers en management.
- Benoem eventuele aanvullende mogelijkheden, zoals workshops of presentaties, om inzichten te versterken en adviezen impactvol te maken.

Het antwoord op dit Subgunningscriterium mag maximaal 10 pagina's A4 omvatten. De bovenstaande onderdelen onder dit Subgunningscriterium dienen te worden gebruikt als kopjes in de uitwerking, zodat de beoordelingscommissie de Inschrijving op een uniforme en volledige wijze kan beoordelen.

Een presentatie maakt onderdeel uit van de beoordeling van dit Subgunningscriterium. De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden in samenhang beoordeeld. Zie paragraaf "Presentatie kwalitatief en kwantitatief onderzoek" voor de nadere beschrijving van de opzet en voorwaarden.

Subgunningscriterium 2: Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging

U dient een duidelijk, realistisch en onderbouwd plan te leveren van de wijze waarop u de samenwerking met Opdrachtgever vormgeeft, inclusief aandacht voor rolverdeling, communicatie, risicobeheersing en continuïteit. De uitwerking moet aantonen dat de samenwerkingsaanpak van hoge kwaliteit is, aansluit bij de aard en doelstelling van de opdracht en bijdraagt aan de contractdoelstellingen van Dienst Toeslagen.

De volgende aspecten dienen in uw beschrijving te worden behandeld:

1. Rolverdeling en wederzijdse verwachtingen

- Geef een duidelijke beschrijving van de rolverdeling tussen u en de Opdrachtgever, inclusief een overzicht van de inzet en activiteiten die u van Dienst Toeslagen als Opdrachtgever verwacht.

2. Overlegstructuur

- Maak een gedetailleerd plan voor de overlegstructuur, inclusief:
 - De voorgestelde vorm en frequentie van overleggen.
 - Het aantal uren dat u hiervoor inzet en de betrokken rollen/personen.

3. Risico- en afhankelijkheidsmanagement

- Geef een overzicht van de risico's en afhankelijkheden die van invloed kunnen zijn op:
 - Planning en fasering van de opdracht.
 - Samenwerking met andere partijen betrokken bij het onderzoek.
 - Overige factoren die de uitvoering van de opdracht kunnen beïnvloeden.
- Beschrijf uw strategieën om deze risico's te beheersen en afhankelijkheden te minimaliseren.

4. Start van de dienstverlening en transitiebeheer

- Beschrijf hoe u borgt dat de dienstverlening op een adequate manier kan starten, zodat de werkzaamheden op 1 juni 2026 van start kunnen gaan.

Het antwoord op dit Subgunningscriterium mag maximaal 2 pagina's A4 omvatten. De bovenstaande onderdelen onder dit Subgunningscriterium dienen te worden gebruikt als kopjes in de uitwerking, zodat de beoordelingscommissie de Inschrijving op een uniforme en volledige wijze kan beoordelen.

Een presentatie maakt onderdeel uit van de beoordeling van dit Subgunningscriterium. De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden in samenhang beoordeeld. Zie paragraaf "Presentatie kwalitatief en kwantitatief onderzoek" voor de nadere beschrijving van de opzet en voorwaarden.

Subgunningscriterium 3: Teamkwalificaties en organisatorische expertise

U dient een duidelijke, realistische en onderbouwde beschrijving te leveren van de samenstelling, deskundigheid en ervaring van het team dat wordt ingezet voor de uitvoering van de opdracht. Deze beschrijving moet inzicht bieden in hoe de organisatie en het team, in een goede samenwerking met Opdrachtgever, bijdragen aan een kwalitatief hoogwaardige uitvoering van zowel kwalitatief als kwantitatief onderzoek. De uitwerking moet aantonen dat het team en de organisatie van hoge kwaliteit zijn, goed aansluiten bij de aard en doelstelling van de opdracht en bijdraagt aan de contractdoelstellingen van Dienst Toeslagen.

De volgende aspecten dienen in uw beschrijving te worden behandeld:

1. Samenstelling en deskundigheid van het projectteam

Geef een gedetailleerde beschrijving van het projectteam, inclusief:

- De deskundigheid en ervaring van teamleden op het gebied van kwalitatief en kwantitatief onderzoek.
- De specifieke ervaring met inclusieve werving en inclusief onderzoek.
- De specifieke rol en verantwoordelijkheden van elk teamlid, afgestemd op de eisen zoals gesteld in het programma van eisen.
- Een plan voor de eventuele vervanging van de teamleden, waarbij continuïteit en kwaliteit worden gewaarborgd.

2. Projectleider en vervangingsstrategie

Een toelichting op de ervaring en kwalificaties van de projectleider, inclusief:

- Waarom deze persoon geschikt is om leiding te geven aan projecten binnen deze overeenkomst.
- Een plan voor de eventuele vervanging van de projectleider, waarbij continuïteit en kwaliteit worden gewaarborgd.

3. Curricula Vitae van teamleden

Lever CV's van de betrokken teamleden aan, waaruit blijkt:

- (Meerjarige) relevante project-/werkervaring in kwalitatief en kwantitatief onderzoek.
- Aansluitende en relevante vooropleidingen.
- Actuele kennis en vaardigheden die bijdragen aan het succes van de opdracht, zoals kennis over specifieke doelgroepen.
- Eventuele aanvullende kwalificaties of specialisaties die van toegevoegde waarde zijn voor de opdracht.

Voor de uitwerking van de CV's, dient u gebruik te maken van bijlage 5b.

Het antwoord op dit Subgunningscriterium mag maximaal 2 pagina's A4 omvatten, exclusief de CV's (zie bijlage 5b). De bovenstaande onderdelen onder dit Subgunningscriterium dienen te worden gebruikt als kopjes in de uitwerking, zodat de beoordelingscommissie de Inschrijving op een uniforme en volledige wijze kan beoordelen.

Een presentatie maakt onderdeel uit van de beoordeling van dit Subgunningscriterium. De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden in samenhang beoordeeld. Zie paragraaf "Presentatie kwalitatief en kwantitatief onderzoek" voor de nadere beschrijving van de opzet en voorwaarden.

4.3.2. Perceel 2 – Presentatie kwalitatief- en kwantitatief onderzoek

Doel van de presentatie

De presentatie dient ter toelichting van de ingediende Inschrijving.

Doel is om de beoordelingscommissie beter inzicht te geven in:

- de praktische uitvoerbaarheid van de beschreven werkwijze bij afzonderlijke onderzoeken;
- de wijze waarop de Inschrijver samenwerking en afstemming met de Opdrachtgever vormgeeft;
- en de mate waarin de Inschrijver flexibel, professioneel en kwalitatief kan inspelen op uiteenlopende onderzoeksvragen.

Relatie tot de beoordeling

De presentatie vormt een integraal onderdeel van de beoordeling van de drie kwalitatieve subgunningscriteria.

De schriftelijke Inschrijving en de mondelinge toelichting worden per Subgunningscriterium in samenhang beoordeeld. Er wordt één totaalscore per Subgunningscriterium toegekend, waarin zowel de schriftelijke als mondelinge toelichting zijn meegenomen.

De presentatie heeft uitsluitend tot doel de ingediende Inschrijving toe te lichten of te verduidelijken. Nieuwe of aanvullende informatie wordt buiten beschouwing gelaten. De Inschrijver mag visualisaties of voorbeelden gebruiken ter verduidelijking, mits deze zijn gebaseerd op de ingediende Inschrijving.

Inhoudelijke focus van de presentatie

De presentatie richt zich op de kernaspecten die direct bijdragen aan de toelichting van de ingediende Inschrijving. Hiervoor geldt dat minimaal de volgende onderwerpen worden behandeld:

Kernonderwerpen (verplicht)

Voor Subgunningscriterium 1 – Uitvoeringsstrategie en aanpak

- De wijze waarop de Inschrijver bij uiteenlopende onderzoeksvragen (kwalitatief en/of kwantitatief) de methodiek en onderzoeksopzet bepaalt.
- De inclusieve uitvoering en werving van doelgroepen.

Voor Subgunningscriterium 2 – Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging

- De voorgestelde rolverdeling en wederzijdse verwachtingen bij ad-hoc opdrachten.
- De aanpak van risicobeheersing en afhankelijkheden binnen opdrachten.

Voor Subgunningscriterium 3 – Teamkwalificaties en organisatorische expertise

- De samenstelling van het team en verdeling van verantwoordelijkheden bij diverse typen ad-hoc onderzoeken.
- De deskundigheid en relevante ervaring van teamleden voor zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksvormen.
- De samenwerking en kennisdeling binnen het team.

Aanvullende onderwerpen (niet verplicht, naar keuze van de Inschrijver)

De overige onderwerpen die in het betreffende Subgunningscriterium zijn opgenomen, kunnen door de Inschrijver worden behandeld indien dit bijdraagt aan een betere toelichting op de Inschrijving. Het al dan niet behandelen van deze aanvullende onderwerpen in de presentatie leidt niet tot puntenaftrek.

Deze onderwerpen kunnen bovendien aan bod komen tijdens de vragengesprekken, zodat de beoordelingscommissie hierover gerichte vragen kan stellen.

Beoordelingsaspecten (in samenhang met de schriftelijke Inschrijving)

Subgunningscriterium 1 – Uitvoeringsstrategie en aanpak

Helderheid en consistentie van de toelichting: de mate waarin de presentatie een duidelijke, gestructureerde en met de Inschrijving overeenstemmende toelichting geeft op de voorgestelde werkwijze voor ad-hoc kwalitatieve en/of kwantitatieve onderzoeken.

Realistisch inzicht in uitvoerbaarheid: de mate waarin de Inschrijver blijkt geeft van een realistische en uitvoerbare vertaling van het plan naar de praktijk van Dienst Toeslagen.

Kwaliteit van beantwoording van vragen: de mate waarin vragen van de beoordelingscommissie volledig, concreet en consistent met de Inschrijving worden beantwoord.

Voor Subgunningscriterium 2 – Samenwerkingsstrategie en continuïteitsborging

Duidelijkheid van samenwerking en rolverdeling: de mate waarin de toelichting helder maakt hoe de samenwerking met Dienst Toeslagen wordt ingericht en welke verantwoordelijkheden gelden bij afzonderlijke opdrachten.

Inzicht in communicatie en overlegstructuur: de mate waarin de toelichting laat zien dat de Inschrijver een passende en effectieve overlegstructuur hanteert.

Toelichting op risico- en continuïteitsaanpak: de mate waarin de Inschrijver concreet en realistisch toelicht hoe risico's worden beheerst en continuïteit wordt geborgd, waaronder de beschikbaarheid om opdrachten tijdig te kunnen starten en afronden.

Voor Subgunningscriterium 3 – Teamkwalificaties en organisatorische expertise

Samenhangend optreden van de vertegenwoordigers het team: de mate waarin de twee vertegenwoordigers (waaronder in ieder geval de voorgestelde projectleider) zich als een goed op elkaar afgestemde en deskundige vertegenwoordiging van het projectteam presenteren, met een duidelijke rolverdeling die vertrouwen wekt in de samenwerking en uitvoering van ad-hoc onderzoeken.

Duidelijkheid van rollen en verantwoordelijkheden: de mate waarin de toelichting inzicht geeft in de deskundigheid, rolverdeling en samenwerking binnen het bredere projectteam bij verschillende typen kwalitatieve en/of kwantitatieve opdrachten.

Kwaliteit van beantwoording van vragen: de mate waarin de vertegenwoordigers vragen over samenwerking, aansturing en uitvoering professioneel, consistent en in lijn met de Inschrijving beantwoorden.

Randvoorwaarden

Toegepast tijdens de presentatie: toelichting, verduidelijking of concretisering van onderdelen die reeds in de Inschrijving zijn opgenomen.

Niet toegestaan: toevoeging van nieuwe informatie, nieuwe methoden of wijzigingen in de teamsamenstelling.

Organisatie

Duur: 20 minuten presentatie + 15 minuten vragen.

De presentatie vindt online plaats, in week 15 (dinsdag 7 april t/m vrijdag 10 april 2026)

Alle Inschrijvers worden na Inschrijving uitgenodigd met vermelding van datum en tijd.

Maximaal twee vertegenwoordigers van de Inschrijver mogen de presentatie geven, waaronder in ieder geval de voorgestelde projectleider.

De definitieve scores op Subgunningscriteria 1, 2 en 3 worden vastgesteld na afloop van de presentaties, waarbij de schriftelijke en mondelinge onderdelen per criterium in samenhang zijn beoordeeld.

4.4. Subgunningscriterium prijs

Het Subgunningscriterium prijs wordt per perceel beoordeeld op basis van afzonderlijke prijscriteria. Het totaal aantal te behalen punten per perceel voor het Subgunningscriterium prijs bedraagt 200 punten.

De twee prijscriteria voor perceel 1 – Toeslagenmonitor zijn:

Subgunningscriterium prijs:		
1. Uurtarieven - Gemiddeld uurtarief van vastgestelde functies	5%	50 punten
2. Prijsopgave Toeslagenmonitor	15%	150 punten
Totaal Prijs	20%	200 punten

De drie prijscriteria voor perceel 2 – Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek zijn:

Subgunningscriterium prijs:		
1. Uurtarieven - Gemiddeld uurtarief van vastgestelde functies	5%	50 punten
2. Prijsopgave kwantitatief onderzoek	7,5%	75 punten
3. Prijsopgave kwalitatief onderzoek	7,5%	75 punten
Totaal Prijs	20%	200 punten

De door Inschrijver ingediende prijzen worden opgenomen in de Overeenkomst. De gehanteerde tarieven voor nadere opdrachten die qua aard en omvang aansluiten bij de beschreven uitgangspunten in het prijzenblad zijn bindend gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor nadere opdrachten met afwijkende uitgangspunten wordt door de Opdrachtgever een offerte opgevraagd. De ingediende tarieven en eenheidsprijzen gelden als basis voor prijsvorming bij nadere opdrachten. Bij het opvragen en beoordelen van een Offerte voor nadere opdrachten met afwijkende uitgangspunten toetst de Opdrachtgever of de aangeboden prijzen marktconform zijn en in redelijke verhouding staan tot de door Inschrijver in deze Aanbesteding ingediende tarieven.

Tarieven niet-beoordelingsrelevante functies

De tarieven voor de niet-beoordelingsrelevante functies (overige rollen die door u zijn toegevoegd in het prijsopgaveformulier) worden contractueel vastgelegd maar niet betrokken bij de prijsbeoordeling in onderdeel 1. Uurtarieven.

Om te waarborgen dat deze tarieven realistisch en marktconform zijn, gelden de volgende uitgangspunten:

- De opgegeven tarieven dienen in redelijke verhouding te staan tot de tarieven van de beoordelingsrelevante functiegroepen (projectleider, senior, medior en junior onderzoeker).

Grote onderlinge verschillen die niet logisch verklaarbaar zijn, kunnen aanleiding zijn voor een nadere toelichting.

- De opgegeven tarieven moeten marktconform zijn en aansluiten bij gangbare marktprijzen voor vergelijkbare werkzaamheden binnen onderzoeksopdrachten van overheidsinstanties. De Opdrachtgever kan de marktconformiteit toetsen aan de hand van historische aanbestedingen, cao-gegevens of relevante marktinformatie.
- Indien de opgegeven tarieven voor deze functies zodanig afwijken dat zij als niet-realistisch of strategisch kunnen worden beschouwd (bijvoorbeeld onevenredig hoog of laag), kan de Opdrachtgever de Inschrijving aanmerken als niet-reëel en terzijde leggen, conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012.

Met deze bepaling wordt geborgd dat alle opgegeven tarieven, ook voor niet-beoordelingsrelevante functies, in verhouding staan tot de aard van de werkzaamheden, de overige tarieven in de Inschrijving en de marktomstandigheden.

In Bijlage 3 geeft u uw prijs op

Vult u geen waarde, een negatieve waarde of een 0 als totaalprijs in op het prijsopgavenformulier? Dan kan de Aanbestedende dienst om verduidelijking vragen. Deze verduidelijking mag niet leiden tot een wijziging van de ingediende prijs. Indien de gegeven verduidelijking onvoldoende is, kan dit leiden tot ongeldigverklaring van de Inschrijving.

Geeft u prijzen, kortingen, voorwaarden of andere informatie op waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling.

5. Beoordeling van uw Inschrijving

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij uw Inschrijving beoordelen.

5.1. Beoordeling en beoordelingscommissie

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet.

We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de gestelde Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen in het Programma van Eisen zijn dus knock-out criteria.

In geval van twijfel toetsen we aan de aanbestedingsbeginselen

Wij kunnen besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding als u niet voldoet aan de eisen en voorschriften in de Aanbestedingsstukken, zoals:

- de Uitsluitingsgronden (paragraaf 3.2);
- Geschiktheidseisen (paragraaf 3.3);
- Formele Eisen (paragraaf 7.3).

Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats als dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk

Indien uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Subgunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie personen. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Desondanks mag de beoordelingscommissie altijd advies vragen aan (externe deskundigen) voor het beoordelen van onderdelen van de ingediende informatie.

5.2. Beoordeling op kwaliteit

Voor de kwalitatieve Subgunningscriteria kent het beoordelingsteam per Subgunningscriterium een beoordelingsscore toe aan de kwaliteit van de door de Inschrijver ingediende informatie. De beoordeling vindt plaats op basis van de schriftelijke Inschrijving én de mondelinge toelichting tijdens de presentatie. Deze worden per Subgunningscriterium in samenhang beoordeeld.

Afhankelijk van de kwaliteit van het aangeboden wordt per Subgunningscriterium één van de volgende scores toegekend:

Score	Omschrijving	Percentage van max. te behalen punten
Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.	100%
Goed	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.	75%
Ruim voldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een ruim voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.	50%
Voldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.	35%
Matig	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft een matig antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.	10%
Onvoldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium. Alles lager dan 'Matig'.	0%

Bovenstaande opsomming is uitputtend. Bij het definitief bepalen van de score vergelijkt de beoordelingscommissie uw Inschrijving niet met de andere Inschrijvingen.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort

Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen.

De cijfers worden op de volgende manier per perceel bepaald:

- Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt de schriftelijke Inschrijving zelfstandig en kent een voorlopige score toe per Subgunningscriterium;
- vervolgens mag elke Inschrijver de Inschrijving toelichten tijdens een presentatie. De beoordelaars mogen naar aanleiding van de presentatie hun voorlopige score per Subgunningscriterium verhogen of verlagen, voor zover de mondelinge toelichting aanleiding geeft tot een andere beoordeling op de in het Beschrijvend document beschreven beoordelingsaspecten (zoals helderheid van de toelichting, realistisch inzicht in de uitvoerbaarheid, kwaliteit van beantwoording van vragen en samenhangend optreden). De presentatie dient uitsluitend ter toelichting of verduidelijking van de Inschrijving. Nieuwe informatie wordt niet meegenomen in de beoordeling. U krijgt een uitnodiging voor een presentatie als uw Inschrijving voldoet aan alle eisen in dit Beschrijvend document;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk Subgunningscriterium. Deze score vormt de definitieve beoordeling voor dat Subgunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score

De eindscore op per Inschrijver op kwaliteit is de som van de per Subgunningscriterium behaalde punten.

5.3. Beoordeling op prijs

Perceel 1:

Prijscriterium A – Uurtarieven

De Inschrijver vult uurtarieven in voor vier vastgestelde functies:

- Projectleider
- Senior onderzoeker
- Medior onderzoeker
- Junior onderzoeker

Er wordt een gemiddeld uurtarief berekend:

$$\text{Gemiddeld tarief} = (\text{PL} + \text{Senior} + \text{Medior} + \text{Junior}) / 4$$

Dit tarief wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Aantal punten} = 50 - (50 - 6,25) * \log(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}) / \log 2$$

Het aantal punten (afgerond op twee decimalen) dat uit deze berekening komt, is het aantal punten dat een inschrijver ontvangt voor dit onderdeel van het Sub-gunningcriterium prijs en waarmee gerekend wordt bij de verdere beoordeling. Er worden geen negatieve scores toegekend. Indien er uit de berekening een negatieve score volgt, ontvangt de Inschrijver 0 punten.

Prijscriterium B – Prijsopgave Toeslagenmonitor

De Inschrijver vult de tarieven en uren inzet in voor uitvoering van de Toeslagenmonitor, dat is opgebouwd uit vastgelegde en uniform voor alle Inschrijvers geldende uitgangspunten, zoals opgenomen in het Prijsformulier. De optelsom hiervan vormt de beoordelingsprijs, die wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Aantal punten} = 150 - (150 - 18,75) * \log(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}) / \log 2$$

Het aantal punten (afgerond op twee decimalen) dat uit deze berekening komt, is het aantal punten dat een inschrijver ontvangt voor dit onderdeel van het Sub-gunningcriterium prijs en waarmee gerekend wordt bij de verdere beoordeling. Er worden geen negatieve scores toegekend. Indien er uit de berekening een negatieve score volgt, ontvangt de Inschrijver 0 punten.

Perceel 2:

Prijscriterium A – Uurtarieven

De Inschrijver vult uurtarieven in voor vier vastgestelde functies:

- Projectleider
- Senior onderzoeker
- Medior onderzoeker
- Junior onderzoeker

Er wordt een gemiddeld uurtarief berekend:

$$\text{Gemiddeld tarief} = (\text{PL} + \text{Senior} + \text{Medior} + \text{Junior}) / 4$$

Dit tarief wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Aantal punten} = 50 - (50 - 6,25) * \log(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}) / \log 2$$

Het aantal punten (afgerond op twee decimalen) dat uit deze berekening komt, is

het aantal punten dat een inschrijver ontvangt voor dit onderdeel van het Sub-gunningcriterium prijs en waarmee gerekend wordt bij de verdere beoordeling. Er worden geen negatieve scores toegekend. Indien er uit de berekening een negatieve score volgt, ontvangt de Inschrijver 0 punten.

Prijscriterium B – Prijsopgave kwantitatief onderzoek

De Inschrijver vult de tarieven en uren inzet in voor uitvoering van kwantitatief onderzoek, dat is opgebouwd uit vastgelegde en uniform voor alle Inschrijvers geldende uitgangspunten, zoals opgenomen in het Prijsformulier. De optelsom hiervan vormt de beoordelingsprijs, die wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Aantal punten} = 75 - (75 - 9,375) * \log (\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}) / \log 2$$

Het aantal punten (afgerond op twee decimalen) dat uit deze berekening komt, is het aantal punten dat een inschrijver ontvangt voor dit onderdeel van het Sub-gunningcriterium prijs en waarmee gerekend wordt bij de verdere beoordeling. Er worden geen negatieve scores toegekend. Indien er uit de berekening een negatieve score volgt, ontvangt de Inschrijver 0 punten.

Prijscriterium C – Prijsopgave kwalitatief onderzoek

De Inschrijver vult de tarieven en uren inzet in voor uitvoering van kwalitatief onderzoek, dat is opgebouwd uit vastgelegde en uniform voor alle Inschrijvers geldende uitgangspunten, zoals opgenomen in het Prijsformulier. De optelsom hiervan vormt de beoordelingsprijs, die wordt beoordeeld aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Aantal punten} = 75 - (75 - 9,375) * \log (\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}) / \log 2$$

Het aantal punten (afgerond op twee decimalen) dat uit deze berekening komt, is het aantal punten dat een inschrijver ontvangt voor dit onderdeel van het Sub-gunningcriterium prijs en waarmee gerekend wordt bij de verdere beoordeling. Er worden geen negatieve scores toegekend. Indien er uit de berekening een negatieve score volgt, ontvangt de Inschrijver 0 punten.

5.4. Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving per perceel

Deze score is de optelsom van alle scores op de Subgunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Subgunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Subgunningscriterium niet af.

Bij gelijke scores per perceel gunnen wij aan de Inschrijver met de beste score voor kwaliteit

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op 2 cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het Subgunningscriterium 1. Indien ook op dit Subgunningscriterium de score gelijk is, dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het Subgunningscriterium 3. Indien ook op dit Subgunningscriterium de score gelijk is, dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het Subgunningscriterium 2. Zijn de scores op dit onderdeel ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u minimaal 35% van het maximaal haalbaar aantal punten voor kwaliteit scoort;
- u in perceel Toeslagenmonitor de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers; en/of

- u in perceel Kwalitatief- en kwantitatief onderzoek de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

5.5. Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat de Aanbestedende dienst voor ogen heeft met de beoordeling van het Subgunningscriterium prijs.

Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan verzoeken wij u om een toelichting op de voorgestelde prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Bijvoorbeeld als u het lage niveau van de voorgestelde prijzen of kosten niet kunt onderbouwen.

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?

6. Hoe verloopt de procedure?

In dit hoofdstuk leest u alles over de Aanbesteding. Wij geven de planning met daarbij een uitleg van iedere stap. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw Contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1. CPV-codes

Bij de Aanbesteding gaat het om diensten met de volgende CPV-codes:

- Onderzoek en ontwikkeling, en aanverwante adviezen 73000000-2
- Markt- en economieonderzoek; enquêtes en statistieken 79300000-7
- Uitvoeren van marktonderzoek 79310000-0
- Uitvoeren van onderzoek 73110000-6
- Onderzoek naar tevredenheid bij klanten 79342311-6
- Diensten voor het uitvoeren van enquêtes 79311200-9

6.2. De Europese openbare procedure

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

We hebben gekozen voor een openbare procedure. Dit geeft alle potentiële Inschrijvers voldoende tijd en mogelijkheid om een kwalitatief goede Inschrijving in te dienen en zorgt ervoor dat de hele markt de kans krijgt in te schrijven. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op:

- omvang van de opdracht;
- transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en de Inschrijvers;
- aantal potentiële Inschrijvers;
- gewenst eindresultaat;
- complexiteit van de opdracht;
- type van de opdracht en het karakter van de markt.

6.3. TenderNed

De Aanbesteding verloopt via het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl).

Registratie en bevoegdheid

Wilt u deelnemen aan deze Aanbesteding? Controleer dan tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer daarbij ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

6.4. Contactpersoon

Uw Contactpersoon is Raheel Butt , (Senior) Inkoopadviseur RIS

U communiceert alleen met de Contactpersoon over deze Aanbesteding. De communicatie verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Communiceert u over deze Aanbesteding met andere medewerkers van de Aanbestedende dienst of via andere kanalen? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

6.5. De planning van de Aanbesteding

Hieronder ziet u de planning van de Aanbesteding. In de volgende paragrafen leest u een korte toelichting op de activiteiten.

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunnen de Potentiële Inschrijvers geen rechten ontlenen.

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie Beschrijvend document	woensdag 3 december 2025

Beschrijvend document **Kwalitatief en kwantitatief onderzoek 'Inzicht in burgerperspectief'** voor het **ministerie van Financiën** - 201865004.002.005 - 3 december 2025 - versie 1.0

Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden Nota van Inlichtingen 1	woensdag 17 december 2025, 10.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 1	woensdag 21 januari 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden Nota van Inlichtingen 2	woensdag 28 januari 2026, 10.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 2	woensdag 18 februari 2026
Indienen Inschrijving	woensdag 11 maart 2026, 10.00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling	donderdag 7 mei 2026
Einddatum bezwaartermijn	woensdag 27 mei 2026
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	maandag 1 juni 2026

Wij behouden ons het recht voor de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval wij overgaan tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan de beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als **fatale termijnen**.

6.6. Vragen en tegenstrijdigheden

Het is mogelijk dat een onderdeel uit het Beschrijvend document onduidelijk is. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Of constateert u tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren? Gebruik hiervoor Vragen en Antwoorden in het dashboard van TenderNed. Vragen die u op een andere manier stelt, beantwoorden wij niet. U kunt via deze weg ook vragen stellen of suggesties doen met betrekking tot de contractvoorwaarden.

Vermeld hierbij op welk document en paragraaf uw vraag van toepassing is.

Dien al uw vragen en tegenstrijdigheden uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning

Zo zorgt u ervoor dat u antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook niet als wij de antwoorden minder dan tien (10) dagen voor de sluitingsdatum publiceren. Geeft u de tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of bezwaren niet op tijd door? Dan passen we het Beschrijvend document in beginsel niet meer aan. U kunt geen rechten ontlenen aan tegenstrijdigheden die u niet heeft signaleerd of wel heeft signaleerd maar ons niet tijdig heeft gemeld. Natuurlijk proberen wij tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken te voorkomen.

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

- bedrijfsnamen;
- productnamen;
- andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in TenderNed

U leest alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen. Alle Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. U ontvangt altijd een notificatie op uw e-mailadres op het moment dat wij de vragen en antwoorden publiceren. We publiceren de Nota van Inlichtingen uiterlijk op de in de planning opgenomen datum.

Hierna is de tweede vragenronde

De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Antwoorden op vragen in de tweede ronde

publiceren we uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Wij gaan ervan uit dat hierna de Aanbesteding duidelijk is voor alle Inschrijvers.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

Het antwoord is dan alleen voor u bestemd. Niet voor de andere Inschrijvers. Wilt u een vertrouwelijk antwoord op uw vraag? Motiveer dan duidelijk waarom u van mening bent dat openbaarmaking van deze informatieschade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming.

Zijn we het niet eens met uw motivatie? Dan leggen wij u de keuze voor; wij nemen uw vraag op in de algemeen ter beschikking te stellen Nota van Inlichtingen, of wij beantwoorden uw vraag niet.

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontleen. Ook niet als u de informatie krijgt van een van onze medewerkers of vertegenwoordigers.

De Nota van inlichtingen gaat altijd voor

Spreekt de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit 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 gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7. Indienen Inschrijving

Dien uw Inschrijving uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning

U kunt zich alleen inschrijven via TenderNed. Bent u te laat of schrijft u niet in via TenderNed? Dan is uw Inschrijving ongeldig. Meer over hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.8. Inschrijving in geval van indeling in percelen

U kunt voor 1 of beide percelen inschrijven

Per perceel sluiten wij een Overeenkomst met één Opdrachtnemer. U mag niet inschrijven voor delen van de percelen.

6.9. Openen Inschrijvingen

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.5 opgenomen datum bij de RIS namens de Aanbestedende dienst.

Publicatie van een proces-verbaal van opening vindt plaats via TenderNed. In het proces-verbaal van opening staat vermeld welke Inschrijvers een Inschrijving hebben ingediend.

6.10. Mededeling Gunningsbeslissing

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Leverancier we de Opdracht gunnen

U ontvangt dan een bericht via TenderNed en u vindt dan op TenderNed de Gunningsbeslissing. In die Gunningsbeslissing leest u o.a.:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- de relevante redenen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver gunnen;
- de onderbouwing van de aan uw Inschrijving toegekende scores;
- een omschrijving van de opschortende termijn. Dat is de termijn waarin u nog bezwaar kunt maken tegen de Gunningsbeslissing;
- in geval van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding ziet u de scores van de (onderdelen van de) Subgunningscriteria op het gebied van de kwaliteit en de totaalscore op prijs van de winnende Inschrijver.

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de Aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontlenen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding.

Pas als de Overeenkomst met u is ondertekend, heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken bepaalde gegevens betreffende de gunning van een Opdracht niet bekend, indien openbaarmaking van die gegevens:

- in strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- in strijd zou zijn met het openbaar belang;
- de rechtmatige commerciële belangen van Ondernemers zou kunnen schaden;
- afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen Ondernemers.

Wilt u meer weten over welke gegevens wij van u verwerken, voor welk doel en op welke wijze? In onze [privacyverklaring](#) leest u meer over hoe wij uw gegevens verwerken.

6.11. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Nadat wij de Gunningsbeslissing bekend hebben gemaakt, kunnen wij de gegevens in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht hebben gegund controleren. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat.

De winnende Inschrijver levert op verzoek binnen vijf (5) werkdagen de volgende bewijsstukken aan:

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Dit mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: [Gedragsverklaring aanbesteden \(GVA\) | Justis](#). De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de Leverancier zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Kopie van de laatst afgegeven accountantsverklaring, beoordelingsverklaring of samenstellingsverklaring waaruit blijkt dat deze geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat.
- Kopie van een geldig ISO 27001 certificaat of verklaring een onafhankelijke derde dat u beschikt over een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

- de IBAN- en BIC-code van uw bankrekening waarop eventuele betaling gaat plaatsvinden;
- de gegevens van de ondertekenaar van de Overeenkomst en de contactpersoon die namens uw organisatie mag worden opgevoerd in de Overeenkomst voor de uitvoering van de Opdracht;

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te

voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren. Bewijsstukken aanleveren gaat via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u in dat geval eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

6.12. Opschortende termijn en bezwaren

We gunnen de Overeenkomst niet eerder dan nadat een termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing is verstreken.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen (de motivering van) de Gunningsbeslissing dan dient de Inschrijver binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de gunningbeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken tegen de Staat.

De genoemde termijn is een contractueel overeengekomen vervaltermijn, waarmee Inschrijver door het doen van een inschrijving instemt. Indien een inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt kan de betreffende Inschrijver (in rechte) geen bezwaar meer maken met betrekking tot die beslissing. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de beslissing. Alsdan vervalt het recht tegen de Gunningsbeslissing op te komen en/of enige vordering tot schadevergoeding of welke andere aanspraak dan ook in te stellen in verband met deze beslissing en deze Aanbesteding. Ook het recht om in een bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding of wat voor andere vordering dan ook in te stellen zal dan zijn vervallen, althans zijn verwerkt.

Indien u overweegt een kort geding aanhangig te maken, dan moet u eerst via de TenderNed berichtenmodule contact opnemen met de Contactpersoon met vermelding van uw bezwaar.

Wij sluiten in beginsel geen Overeenkomst voordat de rechter uitspraak heeft gedaan in het kort geding. Is er binnen de Opdracht een zwaarwegende reden om niet te wachten met de gunning? Dan kunnen we besluiten ondanks het kort geding toch een Overeenkomst te sluiten.

6.13. Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

Wij kunnen besluiten om u aanvullende vragen te stellen om uw Inschrijving te verduidelijken of bewijsstukken/verklaringen te vragen om de juistheid van uw Inschrijving te toetsen.

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Wij behouden ons het recht voor om, tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst, de Aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. De Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enige vorm van schadevergoeding. Wij zullen in een dergelijke situatie in beginsel ook niet over gaan tot een vergoeding van inschrijfkosten.

Dit kan anders zijn als wij van oordeel zijn dat er omstandigheden van dien aard zijn dat een tegemoetkoming op zijn plaats is. Het zal in geen geval gaan om een volledige vergoeding van de gemaakte kosten, maar om een tegemoetkoming daarin.

7. Hoe schrijft u in?

7.1. Aanbiedingsbrief

Aanbiedingsbrief

Bij het indienen van uw Inschrijving mag u een aanbiedingsbrief toevoegen. Deze brief is vormvrij, dus er is geen specifieke Bijlage hiervoor toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

Wij zien graag dat de aanbiedingsbrief de volgende gegevens bevat:

- naam en contactgegevens van uw contactpersoon voor de Aanbesteding;
- het kenmerk van uw Inschrijving;
- de wijze van Inschrijving (zelfstandig, Combinatie, en/of met Onderaannemer(s)): benoem hierbij de namen van de ondernemingen.

7.2. Indienen Inschrijving in TenderNed

Schrijf in via TenderNed

U kunt alleen inschrijven via TenderNed. Schrijft u niet in via TenderNed? Dan is de Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. U kunt dus niet op andere manieren (bijvoorbeeld per e-mail) inschrijven.

U vindt de instructie hoe u TenderNed gebruikt als ondernemer op [TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer](#). Het juiste gebruik van TenderNed is voor risico van de ondernemer c.q. Inschrijver.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

- dat het juist en volledig uploaden van alle bestanden tijd in beslag neemt;
- dat uw internetverbinding traag kan zijn;
- dat u misschien technische problemen heeft met TenderNed;
- dat de helpdesk van TenderNed niet altijd uw technische probleem direct kan oplossen.

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende:

- begin op tijd met uploaden! Het kan soms enige tijd duren voordat alles geüpload is.
- upload elke Bijlage zoals in paragraaf 7.4 aangegeven;
- zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen

Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen

Op de pagina [TenderNed | Contact](#) vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

7.3. Formele Eisen aan de Inschrijving

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de formele Eisen

U leest de Formele eisen hieronder. Voldoet u niet aan deze eisen? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan. In paragraaf 7.4 vindt u alle verplichte aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 dagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 dagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- de UEA wordt rechtsgeldig ondertekend. Door de ondertekening van het UEA committeert u zich aan de Inschrijving. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Is er sprake van een gebrek in de ondertekening? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Echter kan de Aanbestedende dienst oordelen dat er ruimte wordt geboden tot herstel van dit gebrek. Hierbij is het van belang dat de (nieuwe) ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de Inschrijving meebrengt.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen.

7.4. Verplichte Bijlagen in TenderNed

In onderstaande tabel is aangegeven welke Bijlagen u per perceel moet invullen en moet uploaden. Ook ziet u in de tabel waar u dit in uw dashboard in TenderNed moet uploaden.

Alle documenten die u verplicht moet invullen bij het indienen van de Inschrijving, zijn aangegeven met 'aanwezigheid verplicht' ('ja'). Alle documenten voegt u als bijlagen toe aan uw Inschrijving met inachtneming van de juiste bestandsnaam (bijvoorbeeld 'Bijlage 4 - Referentieverklaring').

Let op! Dien de Bijlagen in het gevraagde bestandstype in, zoals omschreven in onderstaande tabel. Gebruikt u een ander bestandstype? Dat kan ervoor zorgen dat de RIS het bestand niet op de juiste manier of volledig te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat de Inschrijving ongeldig kan worden verklaard en dat wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Omschrijving	Zie par.	Te gebruiken formulier	Aanwezigheid verplicht?	Door wie?
In uw dashboard onder 'Beantwoord de gunningscriteria'				
Antwoord op het Subgunningscriterium 'kwaliteit'	4.1 4.2 5.4	Bestand uploaden in PDF en Word, conform vormvereisten uit paragraaf 4.1	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	4.3 5.3	Bijlage 3 (uploaden in PDF en Excel)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

In uw dashboard onder 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in'				
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.7.5 6.12	Bijlage 1 (UEA-wizard in TenderNed) (ondertekend uploaden in PDF)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder alle Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) alle Derden
In uw dashboard onder 'Voeg overige documenten toe'				
Aanbiedingsbrief	7.1	Vormvrij (uploaden in PDF)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Referentieverklaring	3.2	Bijlage 4 (uploaden in PDF)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

Bij deze Aanbesteding moet u als Inschrijver het UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.

Een natte, gescande of een digitale/elektronische handtekening zijn allemaal geldig.

7.5. Inschrijven met het UEA

Wij maken gebruik van de UEA-wizard in TenderNed. U vindt deze in op uw dashboard. Na het volledig invullen van het UEA genereert u een pdf. Deze ondertekent u rechtsgeldig en voegt u toe aan uw Inschrijving.

Het UEA bestaat uit vijf delen

In **Deel II** vult u de gegevens van uw eigen onderneming in. In deel III leest u alle Uitsluitingsgronden. Wij hebben aangevinkt welke Uitsluitingsgronden gelden bij deze Aanbesteding.

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

Schrijft u in als Combinatie of doet u een beroep op Derden om aan een Geschiktheidseis te voldoen? Dan stuurt u meerdere UEA's in, één voor elke betrokken organisatie. Hierover leest u meer in paragraaf 7.6.

U kunt een tweede UEA creëren door nogmaals op de knop 'vul het formulier in' te klikken. Zo zet u nog een UEA klaar voor een combinatiepartner of een derde. Het UEA over de combinatiepartner of een Derde kan hier online worden ingevuld.

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht

Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel a in **Deel IV** van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

Met een ondertekend UEA verklaart u ook dat de Uitsluitingsgronden niet op uw onderneming van toepassing zijn

Is een Uitsluitingsgrond wel van toepassing, maar schrijft u toch in? Vermeld dan in het UEA de informatie en/of maatregelen die in **Deel III** van het UEA (Uitsluitingsgronden) worden gevraagd.

7.6. Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote Opdrachtgever.

De Aanbestedende dienst mag Inschrijvingen door een Combinatie of met gebruikmaking van (een) Derde(n) niet verbieden. Wel is het mogelijk om hieraan proportionele voorwaarden te stellen, zoals hoofdelijke aansprakelijkheid, één aanspreekpunt of het oprichten van een rechtspersoon na gunning. Zie ook de artikelen 2.52 en 2.92 van de Aanbestedingswet 2012.

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), via de separate UEA-module in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen. Dit wordt bijgevoegd in de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder Wijze van deelneming in het UEA geven alle deelnemers aan het samenwerkingsverband de namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij alle deelnemers aan het samenwerkingsverband ook opgeven welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (Combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (Combinatie) tegenover de Opdrachtgever optreedt. De penvoerder is dus de ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de Opdrachtgever volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst met de Aanbestedende dienst respectievelijk Opdrachtgever. Dit betekent onder meer dat de facturatie uitsluitend dient te geschieden vanuit de penvoerder.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elk lid van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat elk lid van de Combinatie ieder hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht en instaat voor de juiste en tijdige nakoming van alle plichten die voortkomen uit de Overeenkomst.

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de Inschrijving mag zonder toestemming van Opdrachtgever de samenstelling van de Combinatie niet wijzigen.

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

Als u een beroep doet op een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen dient u in **Deel IIC** van het UEA 'ja' aan te vinken. Derden op wie een Inschrijver een beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**.

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat de Inschrijver kan aantonen dat de Inschrijver daadwerkelijk kan

beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat de Derde bereid is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

Als u een beroep doet op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van een Derde, geldt de voorwaarde dat u de voor de Opdracht noodzakelijke middelen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst moet kunnen inzetten bij de uitvoering van de Opdracht.

U mag per perceel maar op één manier inschrijven

U mag per perceel slechts éénmaal inschrijven op deze Aanbesteding, als zelfstandig Inschrijver óf als lid van een Combinatie. Als u hier niet aan voldoet, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Ook de volgende drie situaties zijn in principe verboden, tenzij u aantoont dat de betrokken Inschrijvingen zelfstandig en dus volledig onafhankelijk van elkaar en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van de andere Inschrijver/Combinatie zijn opgesteld en er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging:

- u mag niet inschrijven als zelfstandig Inschrijver of als lid van een Combinatie en – daarnaast – als Onderaannemer bij een andere Inschrijver of Combinatie optreden;
- u mag niet als Onderaannemer bij meerdere Inschrijvingen optreden;
- als u onderdeel vormt van een concern is het niet toegestaan dat meerdere dochtermaatschappijen of meerdere groepsmaatschappijen van dit concern een Inschrijving indienen.

Als wij van mening zijn dat één van de drie bovenstaande situaties aan de orde is, verzoeken wij u een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven. In de anti-collusieverklaring verklaart u dat uw Inschrijving zelfstandig en dus volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld en dat er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Daarbij benoemt u welke maatregelen hiervoor zijn genomen.

Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig en sluiten wij alle betrokkenen uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

U mag met onze toestemming later alsnog anderen betrekken bij de uitvoering van de Opdracht

Krijgt u de Opdracht gegund? En wilt u na het sluiten van de Overeenkomst alsnog een ander betrekken bij het uitvoeren van de Opdracht? Vraag dan eerst onze toestemming. U blijft als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het uitvoeren van de Opdracht zoals we dat hebben afgesproken.

7.7. Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

Is de Inschrijver een dochteronderneming of werkmaatschappij? Dan gelden de volgende regels:

De Inschrijver en de holding of moedermaatschappij verklaart door in te schrijven dat de holding of moedermaatschappij dat de Inschrijver en de holding of moedermaatschappij hoofdelijk aansprakelijk is voor schulden die voortkomen uit de rechtshandelingen van de Inschrijver. Dit staat ook in artikel 2.403 van het Burgerlijk Wetboek. Of de Inschrijver verklaart dat de Inschrijver geen gebruik maakt van artikel 2.403 BW.

8. Voorwaarden

Als u de Opdracht gegund krijgt, sluiten we met u een Overeenkomst. In dit hoofdstuk leest u waarmee u dan akkoord gaat en de rechten en plichten die daarbij horen.

8.1. Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden

Uw en onze rechten en plichten leggen we vast in de Overeenkomst

De **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** ARVODI-2025 zijn ook onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst, concept Nadere overeenkomst, Concept Verwerkersovereenkomst en Concept Wachtkamerovereenkomst en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Overeenkomst die wij met u sluiten.

Het Beschrijvend document inclusief Bijlagen en de Inschrijving van de winnende Inschrijver worden integraal onderdeel van de Overeenkomst. Dit betekent dat de beantwoording op de Subgunningscriteria en uw prijs zijn inbegrepen en hier onderdeel van zijn.

Wij sluiten een Overeenkomst in beide percelen

We leggen de rechten en plichten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever dus per perceel vast. We sluiten per perceel een Overeenkomst met één Opdrachtnemer. U leest over de percelen meer in hoofdstuk 2.

Bij de Overeenkomsten hebben wij geen afnameverplichting

Wij zijn niet verplicht om uw Diensten of Producten af te nemen. Wel maken we gebruik van de Overeenkomst door een kosteloze offerte bij u op te vragen, zodra deze onder de scope van deze aanbesteding valt.

Wij sluiten in beide percelen een Verwerkersovereenkomst

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de diensten in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze Verwerkersovereenkomst leggen wij vast:

- welke gegevens verwerkt worden;
- waarvoor de gegevens mogen worden verwerkt;
- welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen;
- en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

U leest hier meer over in Bijlage C Concept Verwerkersovereenkomst.

Wij sluiten in beide percelen met de partij die de tweede plaats haalt een Wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Overeenkomst met een relevante Opdrachtnemer van deze Opdracht, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de "wachtkamer" zit in het geval Opdrachtgever daartoe een schriftelijk verzoek doet. U leest hier meer over in Bijlage E - Concept Wachtkamerovereenkomst.

Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding inschrijving heeft

ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd.

Tijdens de periode waarin de Wachtkamerovereenkomst van kracht is heeft de runner-up geen recht op enige vergoeding.

Wanneer treedt de Wachtkamerovereenkomst in

De Wachtkamerovereenkomst kan in werking indien:

1. Geen Overeenkomst tot stand komt tussen de Opdrachtgever en de voorlopig gegunde Inschrijver, of
2. De Overeenkomst na totstandkoming om gegronde redenen (zie onderstaand) wordt beëindigd binnen de periode van 12 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst, kan de Opdrachtgever desgewenst besluiten om de Opdracht niet opnieuw aan te besteden, maar met de in de wachtkamer geplaatste Inschrijver tot een Overeenkomst te komen voor de resterende periode.

De Opdrachtgever is geenszins verplicht om met de in de wachtkamer verblijvende Inschrijver overleg te plegen en/of met hem een Overeenkomst te sluiten. De Inschrijver met wie een Wachtkamerovereenkomst is gesloten houdt zijn Inschrijving gestand gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst.

Op het moment dat één van onderstaande gegronde redenen zich voordoet heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst op te zeggen:

- de Opdrachtnemer geeft te kennen geen nadere offertes te willen uitvoeren volgens de in deze Aanbesteding vastgestelde voorwaarden;
- de Opdrachtnemer geeft te kennen geen capaciteit te hebben om nadere offertes in te dienen;
- de Opdrachtnemer heeft in de uitgevoerde nadere opdrachten onvoldoende kwaliteit geleverd, op basis van tussen partijen vastgestelde kwaliteitsnormen;
- de Opdrachtnemer voldoet niet (meer) aan de eisen zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken;
- Indien zich situaties voordoen die zijn opgenomen in de Overeenkomst en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden (ARVODI-2025), en die grond bieden om de Overeenkomst te ontbinden/beëindigen.

Op het moment dat de Wachtkamerovereenkomst wordt geactiveerd, geldt een transitieperiode van maximaal zes maanden. Deze zes maanden zijn van toepassing om de Overeenkomst met de vertrekkende partij te ontbinden. En biedt de nieuwe partij de gelegenheid om de implementatie op een goede manier in te richten.

8.2. Tenderkostenvergoeding

Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen

Alle kosten die te maken hebben met deze Aanbesteding, zijn voor uw eigen rekening. Ook de schade die kan ontstaan doordat de Aanbesteding stop wordt gezet of als u de Opdracht niet gegund krijgt, is voor uw eigen risico.

Voorschrift 3.8A Gids proportionaliteit

"De aanbestedende dienst biedt een vergoeding aan wanneer een gedeelte van de te plaatsen opdracht moet worden uitgevoerd om de inschrijving in te kunnen dienen."

Voorschrift 3.8B Gids proportionaliteit

"De aanbestedende dienst sluit niet op voorhand iedere vergoeding van inschrijfkosten uit in geval van laattijdige intrekking van de aanbesteding."

In de "Handreiking Tenderkostenvergoeding²" is beschreven dat proportionele Aanbestedingskosten deel uitmaken van het ondernemersrisico en doorgaans niet behoeven te worden vergoed. Naarmate de gevraagde inzet van een ondernemer groter is ten opzichte van de omvang van de opdracht en de kans deze te winnen, kan zich de vraag nadrukkelijker aandienen of een tenderkostenvergoeding redelijk en billijk zou zijn.

Reguliere Aanbesteding

Bij deze Aanbesteding hanteren wij geen tenderkostenvergoeding omdat het om een reguliere aanbesteding gaat waarbij geen sprake is van een extreme inspanning, maar van een normale inspanning op basis van dit standaard Beschrijvend document.

8.3. Facturatie

E-facturen

U factureert elektronisch. U mag echter zelf weten via welk kanaal u uw e-facturen inlevert. Via de website www.helpdesk-efactureren.nl leest u meer over de mogelijkheden om te e-factureren.

² Handreiking Tenderkostenvergoeding, hoofdstuk 2 (Achtergrond), pagina 5, september 2018.

9. Klachtenregeling

Hier kunt u een klacht over indienen:

- u vindt dat wij ons niet aan de wetten en regelgeving hebben gehouden.
- u vindt dat wij discrimineren, ongelijk behandelen, niet transparant aanbesteden of onredelijke Eisen stellen.

Over andere zaken rondom de Aanbesteding kunt u geen klachten indienen.

U dient een klacht in door te e-mailen naar: klachtenmeldpunt.RIS@rijksoverheid.nl

Geef in die e-mail duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover. Bij het behandelen van uw klacht gebruiken we het Klachtenmeldpunt RIS. U leest daar [hier](#) meer over.

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

Een klacht is bedoeld om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Gebruik een klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is wel ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking.

Tijdig indienen klacht

Een klacht dient in een zo vroeg mogelijk stadium van het aanbestedingsproces ingediend te worden door de Ondernemer. In een vroegtijdig stadium kan immers nog invloed uitgeoefend worden op de procedure en worden problemen voor de verdere procedure en de uitvoering van de Opdracht voorkomen. Dit kan niet alleen tijd- en kostenbesparend werken, maar kan er bovendien voor zorgen dat de (pre-) contractuele verhoudingen niet onnodig onder druk worden gezet.

Van een adequaat handelende (Potentiële) Inschrijver mag worden verwacht dat de (Potentiële) Inschrijver zich proactief opstelt bij het naar voren brengen van bezwaren in het kader van de aanbestedingsprocedure en dat (Potentiële) Inschrijver de bezwaren duidelijk en in een zo vroeg mogelijk stadium kenbaar maakt. Dat betekent dus dat een bezwaar zo snel als redelijkerwijs mogelijk na publicatie kenbaar wordt gemaakt.

Het kenbaar maken van een bezwaar moet overigens niet worden verward met het stellen van een vraag in het kader van de Nota van Inlichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsstukken.

Als u een klacht indient, loopt de Aanbesteding in principe gewoon verder
We zetten de Aanbesteding alleen stil als wij dat nodig vinden.

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document en de Bijlagen komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet waar u voor inschrijft en misschien tekent. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>Aanbestedende dienst</u>	De Staat der Nederlanden. In hoofdstuk 1.1 van dit Beschrijvend document leest u welk(e) onderde(e)l(en) van de Staat der Nederlanden als Aanbestedende dienst fungeren.
<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	De wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Staatsblad 2016/241).
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
<u>Combinant</u>	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de Beschrijvend document. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele Opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
<u>Contactpersoon</u>	RIS Raheel Butt Senior Inkoopadviseur
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	De eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u> <u>Gedragsverklaring</u> <u>aanbesteden</u>	De eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	De eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.

<u>Gunningsbeslissing</u>	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen. Dat betekent dat wij van plan zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> • wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Nadere overeenkomst</u>	De afzonderlijke schriftelijke overeenkomst (nadere opdracht) tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een de Opdrachtnemer nadere opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.
<u>Offerte</u>	Een aanbieding tot het verrichten van Diensten die de Opdrachtnemer naar aanleiding van een Offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder de Overeenkomst.
<u>Offerteaanvraag</u>	Een uitnodiging door Opdrachtgever onder de Overeenkomst aan Opdrachtnemer tot het uitbrengen van een Offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een Leverancier, aannemer of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De Overeenkomst waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.

<u>Programma van Eisen</u>	Beschrijving van de eisen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
<u>RIS</u>	De organisatie die voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie: Home Rijksinkoop samenwerking .
<u>Social return</u>	Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De overheid probeert op deze manier, bij het verstrekken van opdrachten, opdrachtnemers te stimuleren of verplichten om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering van opdrachten.
<u>Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>TenderNed</u>	Het elektronisch systeem voor aanbesteden als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie hiervoor ook www.tenderned.nl .
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving 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.
<u>Verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Wachtkamerovereenkomst</u>	Een schriftelijke Overeenkomst die kan worden afgesloten met de Inschrijver van de op één na economisch meest voordelige Inschrijving met gunningscriterium beste prijs beste kwaliteit (de zogenoemde 'runner-up'). In Bijlage E - Concept Wachtkamerovereenkomst is de concept Wachtkamerovereenkomst opgenomen.