



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding Uitbesteden DT-KOT (IUC24-734)

Aanbestedende dienst:

Directoraat Generaal Belastingdienst, mede Dienst Toeslagen.

Datum: 14 juli 2025

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding.....	5
1.1. Aanbestedende dienst.....	5
1.2. Doel aanbesteding	5
1.3. Marktconsultatie	5
1.4. Leeswijzer	5
2. De Opdracht	7
2.1. Beschrijving van de opdracht	7
2.2. Percelen	10
2.3. Opdrachtverstrekking & verwerkersovereenkomst	10
2.4. Programma van Eisen	11
2.5. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	11
2.6. Sancties Rusland.....	12
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	13
3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	13
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	14
3.3. Uitsluitingsgronden	15
3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden.....	15
3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden	15
3.4. Geschiktheidseisen	15
3.4.1. Beroeps- en handelsregister	16
3.4.2. Financiële en economische draagkracht.....	16
3.4.3. Bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering	16
3.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)	16
3.4.5. Bijzondere uitvoeringseisen (social return)	17
3.4.6. Kwaliteitszorgsysteem	17
3.5. Bewijsstukken	17
4. Beoordeling van de gunningscriteria	18
4.1. Gunningsmethodiek.....	18
4.1.1. De (sub-)gunningscriteria en weging	18
4.2. Wensen	19
4.3. Beoordeling kwaliteit.....	22
4.4. Beoordeling prijs	23
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	24
5.1. Wijze van inschrijven	24
5.1.1. Zelfstandig.....	24
5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)	24
5.1.3. Hoofdaannemer	25

5.1.4.	Meerdere maatschappijen binnen een groep.....	26
5.2.	Vormvereisten.....	26
5.3.	TenderNed	27
6.	Procedure.....	28
6.1.	Wettelijk kader	28
6.2.	Planning	28
6.3.	Nota van inlichtingen	28
6.4.	Opening van de inschrijvingen.....	29
6.5.	Beoordeling inschrijvingen	29
6.6.	Gelijke eindscore	30
6.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming.....	30
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding.....	31
6.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?.....	31
6.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling	31
6.9.	Niet gunnen	32
7.	Begrippenlijst	33

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	(Concept) Overeenkomst
Bijlage 3	ARVODI 2025
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 6	Gedragcode Integriteit Rijk
Bijlage 7	(Concept) Verwerkersovereenkomst
Bijlage 8	Procesbeschrijving DT-KOT handmatig, wettelijke bepalingen & eisen en randvoorwaarden
Bijlage 9	Procesweergave DT-KOT aanbesteding inclusief toelichting
Bijlage 10	Methodiek kwaliteitstoetsing
Bijlage 11	Leidraad marktconsultatie "Uitbesteden DT-KOT"
Bijlage 12	Marktconsultatie verslag "Uitbesteden DT-KOT"

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage 13	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage 14	Referentieformulier
Bijlage 15	Prijzenblad
Bijlage 16	Verklaring ivm sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend
Geen bijlage. Zie paragraaf 4.2	Antwoord op de wensen

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende inschrijver(s))	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 werkdagen.
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmede/ Indicatie behandeltermijn: 1 werkdag.
Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.	
- indien van toepassing - bijlage 17 Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; onderdeel technisch	
- indien van toepassing - bijlage 18 Verklaring inzake onderaanneming	
Kopie certificaat ISO 9001 of gelijkwaardig of beschrijving gelijkwaardige maatregelen	

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document “Uitbesteden DT-KOT” met kenmerk IUC24-734. De aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om een overeenkomst (hierna: overeenkomst) te sluiten. De aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

De Aanbestedende dienst is het Directoraat-Generaal (hierna: DG) Belastingdienst. De Belastingdienst handelt mede namens en voor de deelnemende organisatie:

- het Directoraat Generaal Toeslagen.

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

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

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

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

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

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor het organisatieonderdeel Dienst Toeslagen.

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

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om één overeenkomst te sluiten met één dienstverlener. De overeenkomst wordt gesloten voor een periode van (6) maanden met vier (4) opties tot verlenging van elk maximaal drie (3) maanden. De intentie is om de overeenkomst in november 2025 van kracht te laten worden. De overeenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

1.3. Marktconsultatie

Ter voorbereiding op deze aanbesteding heeft een marktconsultatie plaatsgevonden met als doel om een dialoog te creëren tussen de vraag van de opdrachtgever en het aanbod van marktpartijen. De aanbestedende dienst heeft deze marktconsultatie georganiseerd via TenderNed. De documenten van de marktconsultatie zijn verkrijgbaar via TenderNed. De resultaten uit deze marktconsultatie zijn ter informatie opgenomen in bijlage 12. Benadrukt wordt dat deze bijlage(n) slechts een informatief karakter hebben waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Voor zover van belang zijn de resultaten van de marktconsultatie verwerkt in het Beschrijvend document.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de beschrijving van de Opdracht.
- Hoofdstuk drie omschrijft welke eisen aan inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk vier omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.

- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van inschrijven.
- Hoofdstuk zes omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.
- Als laatste vindt u in hoofdstuk zeven de begrippenlijst.

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

2. De Opdracht

Hieronder leest u de omschrijving van de Opdracht.

2.1. Beschrijving van de opdracht

Achtergrond van de Opdracht

Na afloop van het toeslagjaar start in mei het definitieve toekenningsproces, waarin ook de definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag (hierna: KOT) plaatsvindt. Opdrachtgever is bij wet verplicht om alle aanvragen voor het afgeven van een definitieve toekenning (hierna: DT) te controleren op juistheid en volledigheid. Hiervoor controleert opdrachtgever voor alle aanvragers van de KOT (circa 700.000 aanvragers) de aangevraagde opvanglasten aan de hand van opvanggegevens van de kinderopvangorganisaties (hierna: KOO's) of opvanggegevens ontvangen vanuit de reactie (op uitvraag) van de aanvrager. Het DT KOT-proces start zodra de jaarafrekening vanuit de KOO's over een toeslagjaar binnen zijn, dit is eind februari/begin maart.

In het DT KOT-proces worden dus van circa 700.000 aanvragers de opvanglasten gestaafd aan de contra-informatie van KOO's. Het toezicht wordt met name geautomatiseerd uitgevoerd. Met deze geautomatiseerde verwerking wordt bij zo'n 90% van de aanvragers de opvanglasten geautomatiseerd geaccordeerd of gemuteerd, zodat een juiste DT wordt afgegeven.

Voor ongeveer 10% van de aanvragers geldt dat contra-informatie van de KOO's niet juist, betrouwbaar of volledig is. In die gevallen vraagt opdrachtgever een jaaropgave uit bij de aanvragers. Op grond van de reacties van de aanvragers wordt gezien of de opvanglasten alsnog geautomatiseerd geaccordeerd of (massaal) gemuteerd kunnen worden. Als gevolg van verschillende situaties ontstaat handwerk. Het handwerk bestaat jaarlijks uit ongeveer 25.000 posten.

Hiermee is het DT KOT-proces de grootste actie die binnen opdrachtgever uitgevoerd wordt en dit proces legt een grote claim op de beschikbare behandelcapaciteit. De afgelopen twee jaar is er gewerkt aan een nieuw model (om de vergelijking te maken tussen de aanvraag en de contra informatie) voor het DT KOT-proces. Tijdens de bouw van dit proces is er meer handwerk ontstaan dan de begrote 25.000 posten waar opdrachtgever jaarlijks vanuit gaat. Om deze extra werkvoorraad weg te werken wil opdrachtgever een deel van het handwerk voor DT KOT uitbesteden.

Huidige situatie

Voor de handmatige behandeling worden posten geselecteerd als de opvanglasten (uren/uurtarief van de aanvraag, landelijk registratienummer en/of het type opvang) gecontroleerd moeten worden. Handwerk ontstaat als uit deze controle beoordeeld wordt dat er niet geautomatiseerd kan worden besloten om de KOT definitief toe te kennen. Hier kunnen diverse redenen voor zijn, o.a.:

- Een dagopvang is doorgegeven terwijl het kind te oud is voor de dagopvang;
- Er is geautomatiseerd gemuteerd maar de aanvraag staat nog niet juist;
- Voor de verwerking van de gegevens van de KOO of reactie van de burger is contact met de burger nodig.

Zie bijlage 8 'Procesbeschrijving DT-KOT handmatig, wettelijke bepalingen & eisen en randvoorwaarden' voor de volledige lijst met handwerkredenen.

Vanuit het geautomatiseerde proces worden deze burgers als behandelpost aangeboden via het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (hierna: TVS). Vanuit TVS pakt de medewerker de posten op en volgt de instructie voor de behandeling. In hoofdlijnen betekent dit dat de medewerker met de aanwezige informatie en (waar nodig) in contact met de burger en/of KOO tot een beoordeling van de juiste lasten voor de KOT voor het betreffende toeslagjaar komt.

Afhankelijk van de (non)respons van de burger volgt de medewerker hier verschillende stappen voor die bepaald worden vanuit de wet en verder ingevuld worden vanuit de burgerbeloftes:

- Wij staan voor u klaar.
- U weet waar u aan toe bent.
- U krijgt waar u recht op hebt.

De huidige werkwijze en proces staan omschreven in bijlage 8 'Procesbeschrijving DT-KOT handmatig, wettelijke bepalingen & eisen en randvoorwaarden'.

Na de beoordeling van de medewerker voert deze de definitieve lasten op in TVS. Vanuit het systeem wordt dan bepaald wat de vervolgstap gaat zijn: een beoordelingsbrief of een uitvraag tot zienswijze waarbij de burger kan reageren op het voorgenomen besluit.

Aard en doel van de Opdracht

Deze opdracht betreft het uitbesteden van een deel van het handmatige proces voor de definitieve toekenning van de kinderopvangtoeslag (DT KOT). Het doel is het kwalitatief, tijdig en conform wet- en regelgeving verwerken van circa 16.000 handmatige behandelposten binnen het DT KOT-proces. Dit is exclusief de eventuele extra 2.500 posten. Deze handmatige behandeling is nodig wanneer geautomatiseerde verwerking op basis van opvanggegevens niet mogelijk is vanwege onvolledige of onbetrouwbare informatie.

Met de uitbesteding beoogt de opdrachtgever de continuïteit en kwaliteit van de uitvoering te borgen, het DT KOT-proces binnen de gestelde termijnen af te ronden, en de behandelcapaciteit effectief te versterken. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige behandeltraject van deze posten: van analyse en contact met burger en/of kinderopvangorganisatie tot vaststelling van de opvanglasten en verwerking in het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS), inclusief dossieropbouw en communicatie naar de burger.

De opdracht richt zich op het behalen van een hoge kwaliteit in de uitvoering van handmatige beoordelingen, het beperken van fouten, en het voorkomen van onnodige vragen, bezwaren en klachten. Hierbij staan zorgvuldigheid, transparantie en rechtszekerheid voor de burger centraal, in lijn met de wettelijke vereisten en de drie burgerbeloftes: Wij staan voor u klaar, U weet waar u aan toe bent, en U krijgt waar u recht op hebt.

Scope van de opdracht

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- Het aanleveren van handwerk posten aan opdrachtnemer;
- Het faciliteren van de infrastructuur om opdrachtnemer toegang te geven tot de handmatige posten;
- Het verwerken van bezwaren met betrekking tot de door opdrachtnemer verwerkte handmatige posten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Primaire behandeling

De scope van de beoogde uitbesteding betreft de behandeling zoals opdrachtgever die uitvoert vanaf het moment van besluit om de burger handmatig te behandelen tot en met de uitkomst van de handmatige behandeling. De uitkomst houdt in dat op individueel niveau is vastgesteld welke lasten per kind, per periode en per type opvang van toepassing zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om eventuele aanpassingen in TVS door te voeren en beslisbrief of zienswijze te versturen.

- Dossieropbouw

Tevens is voor dossiervorming en toekomstige processen noodzakelijk dat er verslaglegging van de behandeling plaatsvindt in TVS.

- Contact met burgers

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen met betrekking tot het proces dat binnen de **reikwijdte van hun werkzaamheden** valt. Dit houdt in dat zij in staat moeten zijn om aan burgers uit te leggen hoe het proces verloopt, wat er van hen wordt verwacht, hoe zij kunnen reageren en welke

stappen beschikbaar zijn indien zij het niet eens zijn met de uitkomst. Deze verantwoordelijkheid geldt ook voor vragen die na afronding van het proces voor de burger kunnen ontstaan.

Voor vragen die buiten de scope van de opdracht vallen, zoals de status van een bezwaar tegen de behandeling door de opdrachtnemer, kan de opdrachtnemer doorverwijzen naar de daarvoor bestemde reguliere kanalen van opdrachtgever.

Voor de opdrachtgever is het van belang dat de burger goed onderbouwd krijgt op welke wijze de definitieve toekenning is vastgesteld. Dit om te voorkomen dat er vragen, bezwaren en/of klachten komen. Opdrachtgever verwacht dan ook van opdrachtnemer dat het uitbesteden van het DT KOT-proces niet leidt tot een stijging van het aantal vragen, bezwaren en/of klachten bij opdrachtgever.

- **Wettelijke kaders en randvoorwaarden**

Verder dient de opdracht conform wettelijk kader (zie bijlage 8 'Procesbeschrijving DT-KOT handmatig, wettelijke bepalingen & eisen en randvoorwaarden') en de burgerbeloftes zoals beschreven in paragraaf 2.1 uitgevoerd te worden en dient deze te voldoen aan gestelde randvoorwaarden.

De kaders voor een resultaatsverplichting zijn daarbij in elk geval:

- Door opdrachtgever worden werkzaamheden, werkprocessen of bepaalde activiteiten uitbesteed aan een ander bedrijf, de opdrachtnemer. De opdrachtnemer voert de activiteiten met eigen werknemers uit.

De opdrachtnemer werkt voor eigen rekening en risico en is verantwoordelijk voor het eindresultaat van de opdracht. De opdrachtnemer bepaalt zelf hoeveel en welke werknemers hij daarvoor inzet. Ook berusten leiding en toezicht over de werknemers bij de opdrachtnemer en gaat de opdrachtnemer over het eindresultaat.

Buiten de scope vallen alle werkzaamheden die geen directe relatie hebben met het proces rondom de definitieve toekenning van de KOT.

Omvang van de Opdracht

Opdrachtgever wil een deel van het handmatige DT KOT-proces als een resultaatsverplichting uitbesteden en hiervoor een overeenkomst af te sluiten met één opdrachtnemer.

De opdracht betreft de verwerking van 16.000 handmatige posten (exclusief eventuele uitbreiding van 2.500 posten). Aanbestedende dienst heeft de opdracht voor de verwerking van 16.000 handmatige posten geraamd op circa €5.000.000,- (exclusief btw). Dit is tevens het maximale beschikbare budget voor de verwerking van de 16.000 handmatige posten.

De raming van de opdracht is gebaseerd op historische cijfers en de huidige stand van zaken. Echter, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Wijzigingen en opties

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

Als gevolg van wijzigingen in de wet en regelgeving, wijzigingen door onvoorziene fouten of achterstanden in de geautomatiseerde systemen van Dienst Toeslagen en incidentele pieken in het aantal handwerkposten kan de Opdracht uitgebreid worden met de volgende diensten:

- het verwerken van circa 2.500 handmatige posten zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Deze diensten worden afgenomen onder dezelfde voorwaarden en tegen dezelfde tarieven zoals opgenomen in de overeenkomst (inclusief bijlagen). Deze wijziging heeft een waarde van maximaal €1.600.000 euro excl. Btw.

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

2.2. Percelen

De opdracht betreft geen samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten en wordt niet opgedeeld in percelen.

2.3. Opdrachtverstrekking & verwerkersovereenkomst

Bij aanvang van de overeenkomst en als onderdeel van de implementatieperiode van twee (2) weken ontvangt de opdrachtnemer een proefrun met 100 posten. De opdrachtnemer wordt geacht na de implementatieperiode en vóór de behandeling van de eerste batch posten van 10.000 stuks, aan te tonen dat de inrichting gereed is om de aangeboden posten correct en binnen de gestelde termijnen af te handelen. Ter beoordeling hiervan ontvangt de opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode (na aantoonbaar voldoen aan alle implementatievereiste conform programma van eisen) een proefbundel van 100 posten. De inhoud van de implementatieperiode is tevens schematisch weergegeven in bijlage 9 'Procesweergave DT-KOT aanbesteding inclusief toelichting', ter verduidelijking van de fasering van het traject.

Op basis van deze proefrun moet de opdrachtnemer aantonen operationeel gereed te zijn om de opdracht conform afspraken uit te voeren. Indien opdrachtnemer de proefrun niet conform afspraken weet te doorlopen, dient zij binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Het is daarbij niet vereist dat alle 100 posten volledig zijn afgerond, gezien eventuele doorlooptijden. Wel moet de opdrachtgever op basis van de resultaten uit de proefrun kunnen vaststellen dat de inrichting en werkwijze toereikend zijn om de opdracht tijdig en kwalitatief goed uit te voeren.

Ten aanzien van de proefrun verwacht de opdrachtgever minimaal het volgende:

- Alle 100 posten zijn in behandeling genomen.
- Alle 100 posten zijn uitgezet binnen de organisatie van de opdrachtnemer.
- De ondersteuning vanuit Toeslagen bij de afhandeling van de posten is minimaal.
- De afgehandelde posten voldoen aantoonbaar aan het kwaliteitstoetsingsmodel (bijlage 10 'Methodiek kwaliteitstoetsing') en zijn van voldoende kwaliteit.

Zodra is aangetoond in de proefrun dat de inrichting en processen correct functioneren zal een deel van het totaal aantal posten bestaande uit 10.000 posten, ter verwerking worden aangeleverd.

De opdrachtgever stelt bij de start van de opdracht, begin december 2025 en na de implementatieperiode, 10.000 posten beschikbaar aan de opdrachtnemer. Vanaf januari worden er maandelijks aanvullende batches van 2.000 posten aangeboden. De verwachting is dat de opdrachtnemer deze posten binnen een termijn van zes (6) maanden na aanbidding volledig afhandelt. De verwerking van deze batches worden onderworpen aan een kwaliteitscontrole door Dienst Toeslagen. Voor een volledig overzicht van de kwaliteitstoetsing- en steekproefmethodiek wordt verwezen naar bijlage 10 'Methodiek kwaliteitstoetsing'.

Indien de opdrachtnemer voldoet aan de gestelde kwaliteitsnormen en de verwerking als succesvol wordt beoordeeld, volgt de gefaseerde aanlevering van drie (3) aanvullende batches van elk 2.000 posten. De voortgang en kwaliteit van de verwerking blijven gedurende het gehele proces onder toezicht van de opdrachtgever, waarbij eventuele afwijkingen tijdig worden geëvalueerd en bijgestuurd. Aan het einde van iedere maand stelt Toeslagen een prestatieverklaring op waarin de gerealiseerde resultaten van die maand worden vastgelegd. Deze verklaring vormt de grondslag voor de maandelijkse facturatie van de geleverde diensten en is gebaseerd op het principe van prijs maal hoeveelheid ($P * Q$). De volledige procesweergave van het DT-KOT-proces, inclusief toelichting, is opgenomen in bijlage 9 'Procesweergave DT-KOT aanbesteding inclusief toelichting'.

Verwerkersovereenkomst

Tijdens de uitvoering van deze opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten. De verwerkersovereenkomst is een bijlage bij de overeenkomst en is als bijlage 7 bij het Beschrijvend document meegestuurd.

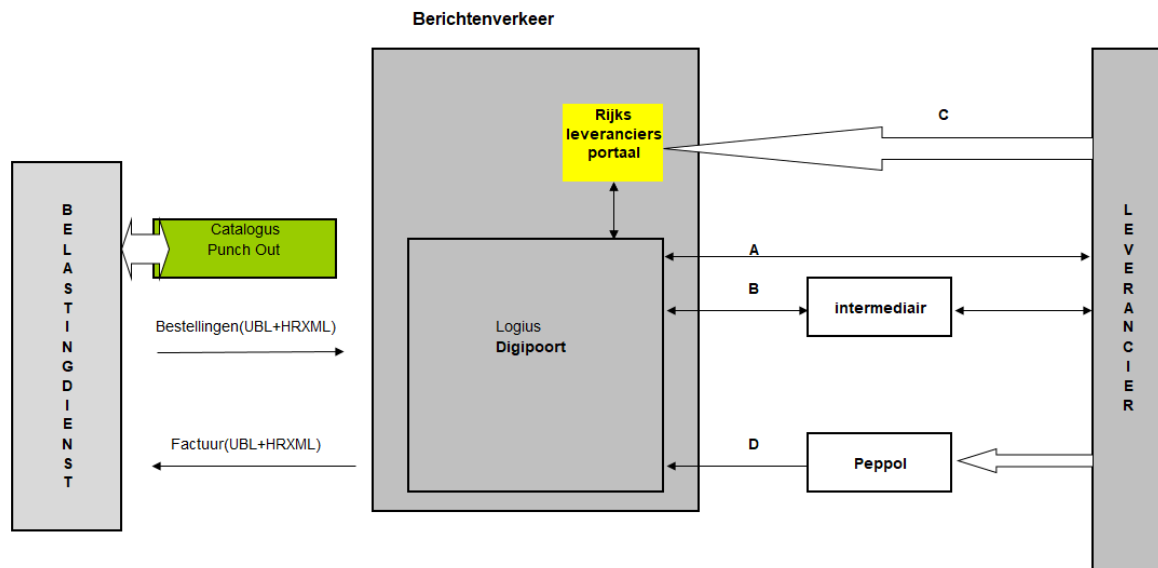
2.4. Programma van Eisen

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

2.5. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

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

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



Manieren van e-factureren

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

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

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

Leveranciersportaal

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

Peppol

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

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

DigiPoort

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

Als u een eigen inkoopstelsel hebt, kunt u dat aansluiten op DigiPoort. DigiPoort is een 'elektronisch postkantoor' waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.

Manieren van elektronisch bestellen

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

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

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

2.6. Sancties Rusland

De aanbestedende dienst wijst inschrijvers op de "Circulaire Nieuw sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken," kenmerk CE-MC / 22156112 naar aanleiding van Verordening EU 2022/576.¹

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

De aanbestedende dienst verlangt van inschrijver dat daartoe de Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland, bijlage 11, bij de inschrijving toevoegt. Als inschrijver een Russische partij is, of indien blijkt dat inschrijver een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de overeenkomst deelneemt als onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de inschrijving ter zijde gelegd en wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Indien één van de uitzonderingen zoals opgenomen in de voornoemde Circulaire aantoonbaar van toepassing is, heeft opdrachtgever de keuze de inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

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

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

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

¹ <https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland>

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

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

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.2	UEA-formulier (bijlage 13), <i>rechtsgeldig ondertekend</i>	Inschrijving	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
3.5	Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
3.5	Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde

In het kader van de verificatie van het UEA voert de Aanbestedende dienst, aanvullend op bovenstaande tabel, ook een eigen controle uit op non failliet en non surséance³. Dit gebeurt alleen bij de inschrijver(s) die voor gunning in aanmerking komt/komen. In geval van een samenwerkingsverband wordt dit uitgevoerd bij ieder lid van het samenwerkingsverband. En in geval een inschrijver een beroep doet op een of meer entiteiten worden ook de betreffende entiteiten onderzocht.

² zie ook pagina 5 en pagina 6 van dit Beschrijvend Document.

³ De controle non failliet en non surséance vindt plaats tijdens de verificatiefase door een check te doen in het centrale insolventieregister op <https://www.rechtspraak.nl/>.

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

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.4.2	Bijlage 14. Referentie-formulier	Inschrijving	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	Inschrijver
Pagina 5 van het Beschrijvend Document	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
5.1.3	- indien van toepassing - Bijlage 17. Verklaring onderaanneming	Verificatie	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	
3.4.1+5.1.3	- indien van toepassing - Bijlage 18. Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit (derde), rechtsgeldig ondertekend;	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid	Inschrijver en Derde
3.4.6	Kwaliteitszorgsysteem	Verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de overeenkomst		

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in bijlage 13 verklaart de zelfstandige inschrijver, het samenwerkingsverband (combinatie), de hoofdaannemer en entiteit waar een beroep op wordt gedaan niet te verkeren in de uitsluitingsomstandigheden en te voldoen aan de geschiktheidseisen.

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

Een uitzondering geldt voor bijlage 16 Verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland. Deze bijlage dient eveneens, samen met het UEA, rechtsgeldig ondertekend te zijn.

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

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

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

3.3. Uitsluitingsgronden

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

3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage 13 verklaart inschrijver niet in de verplichte uitsluitingsomstandigheden te verkeren die betrekking hebben op:

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

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

3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

Met het indienen van het UEA in bijlage 13 verklaart inschrijver niet in de uitsluitingsomstandigheden te verkeren die door de aanbestedende dienst zijn aangevinkt bij deel III C van het UEA. Het betreft de volgende uitsluitingsgronden:

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

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

3.4. Geschiktheidseisen

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

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

3.4.1. Beroeps-en handelsregister

Met het indienen van het UEA in bijlage 13 verklaart inschrijver met zijn onderneming ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd.

3.4.2. Financiële en economische draagkracht

Voor deze Opdracht worden geen eisen aan de inschrijver gesteld met betrekking tot de financieel- economische draagkracht.

3.4.3. Bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 25 ARVODI-2025 dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van €1.000.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar.

Om bovenstaande geschiktheidseis te bewijzen, dienen de winnende Inschrijvers in de verificatiefase (zie §4.6) op verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar dat de Inschrijver per ingangsdatum van de overeenkomst voldoet aan het hiervoor gestelde. NB: Indien een concernpolis wordt overgelegd, dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd tegen de voorwaarden zoals beschreven in bovenstaande eis.

3.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van inschrijver middels kerncompetenties. Voor deze opdracht wordt de ervaring beoordeeld op de volgende drie (3) kerncompetenties:

- **Kerncompetentie 1:** Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het binnen een termijn van maximaal twee (2) maanden opzetten van een grootschalig projectteam bestaande uit ten minste 50 medewerkers.
- **Kerncompetentie 2:** Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring binnen de rijksoverheid en/of (semi) overheidsinstellingen.
- **Kerncompetentie 3:** Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het verwerken van 5.000 posten⁴ in een tijdsbestek van zes (6) maanden.

Inschrijver toont door middel van één referentie aan dat hij over bovenstaande kerncompetenties beschikt. Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

De referentie voldoet aan de volgende eisen:

- De referentie(s) bevat de naam van de opdrachtgever
- De referentie(s) bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd.
- De referentie(s) is niet ouder van drie (3) jaar gerekend vanaf de datum, waarop de inschrijvingstermijn sluit.
- In principe mogen er alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie(s) worden opgegeven, of indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.

⁴ De (administratieve) afhandeling van een vraagstuk waarbij gegevens zijn geanalyseerd, gevalideerd en verwerkt zijn volgens vooraf gestelde criteria of richtlijnen.

Voor de beschrijving van de ervaring dient inschrijver het Referentieformulier als opgenomen in bijlage 14 te gebruiken. Dit formulier geldt als bewijsstuk voor het voldoen aan het gestelde in deze paragraaf en **dient tegelijk met de inschrijving te worden ingediend.**

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie.

3.4.5. Bijzondere uitvoeringseisen (social return)

Voor deze aanbesteding wijkt de aanbestedende dienst af van de gebruikelijke social return-verplichting van 5% van de gefactureerde omzet. Gezien de korte looptijd van de opdracht en het relatief hoge opdrachtbedrag, wordt de social return-verplichting vastgesteld op 1% van de gefactureerde omzet.

3.4.6. Kwaliteitszorgsysteem

Met het doen van een inschrijving verklaart inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voldoet aan het gestelde ISO 9001 of een gelijkwaardige certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties. Indien een inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 9001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat.

Indien inschrijver, om redenen die niet aan inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient inschrijver dit bij diens inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de aanbestedende dienst. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn en aandacht te besteden aan onder meer de volgende maatregelen:

- Visie op kwaliteitszorg;
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering.

3.5. Bewijsstukken

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

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

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

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding.

De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

De gewogen factor methode

In de tabel hieronder wordt per wens aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is. De scores worden per wens gegeven op basis van de tabel in paragraaf 4.1. Onder deze tabel wordt uitgewerkt op welke wijze de score op prijs wordt berekend.

Bij deze aanbesteding wordt de gewogen factor methode toegepast om de BPKV te bepalen. Hierbij wordt de score van het gunningscriterium Prijs (GC1) en het gunningscriterium Kwaliteit (GC2) in punten uitgedrukt, waarna de gewogen punten bij elkaar worden opgeteld.

De totaalscore van een inschrijving bestaat uit de optelling van de behaalde score (in punten) op Prijs (GC1) en ieder onderdeel van Kwaliteit (GC2). De totaalscore van een inschrijving wordt afgerond op twee cijfers achter de komma en berekend met onderstaande formule:

$$\text{Totaalscore} = \text{score Prijs (GC1)} + \text{score Kwaliteit (GC2)}$$

4.1.1. De (sub-)gunningscriteria en weging

Gunningscriteria			Maximaal aantal Punten	Weging
GC1:	Prijs		15 punten	15%
GC2:	Kwaliteit			
	Wens 1	Plan van aanpak	30 punten	30%
	Wens 2	Casus	30 punten	30%
	Wens 3	Implementatieplan	25 punten	25%
Totaal			100 punten	100%

In paragraaf 4.4 staat beschreven hoe de score voor prijs wordt berekend. In paragraaf 4.2 staan de wensen (sub-gunningscriteria van kwaliteit) beschreven. In paragraaf 4.3 staat hoe de beoordeling van de wensen gaat. In deze paragraaf staan ook de mogelijke scores die inschrijvers kunnen halen per wens met bijbehorende betekenis en het aantal punten.

4.2. Wensen

Let op: bij een score onvoldoende op wens 1 en/of wens 2 en/of wens 3 wordt de betreffende inschrijver uitgesloten van de aanbesteding en maakt geen kans meer op gunning van de opdracht.

Wens 1	Plan van aanpak
	Om inzicht te krijgen in de werkwijze van inschrijver om de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen vraagt de aanbestedende dienst inschrijvers om een plan van aanpak te schrijven. Het plan van aanpak wordt beoordeeld op basis van de onderstaande onderdelen. Onderstaande onderdelen moeten minimaal in het plan van aanpak beschreven zijn. De inschrijver dient per onderdeel te beschrijven hoe zij invulling geven aan de opdracht. 1. Werkwijze en Uitvoering van de Opdracht • Een beschrijving van de werkwijze bij klantvragen en eventuele klachten afkomstig van de burger. • Toelichting op de methodiek en werkwijze hoe inschrijver denkt de opdracht succesvol uit te voeren, inclusief: - Stapsgewijze uitleg van de processen. - Overzichtelijke en realistische tijdsplanning. 2. Teamsamenstelling • Toelichting over de samenstelling van het team en inclusief een beschrijving van alle rollen en verantwoordelijkheden en hoe de medewerkers ingezet gaan worden. • Beschrijving van de expertise en het kennisniveau van de medewerkers. 3. Duurzaam Personeelsbeleid • Inzicht watu doet om de stabiliteit binnen het team te waarborgen en kennisverlies te voorkomen, vooral bij uitloop of bij het eventueel verlengen van de opdracht.

Let op: Voor de beantwoording van Wens 1 geldt de eis van in totaal maximaal drie (3) A4 pagina's. Dit is exclusief voorblad en inhoudsopgave. De pagina's die het maximum van drie (3) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

Wens 2	Casus
	De uitwerking van de casus wordt beoordeeld op basis van de onderstaande onderdelen. Onderstaande onderdelen moeten minimaal in de casus beschrijving beschreven zijn. De inschrijver dient per onderdeel te beschrijven hoe zij invulling geven aan de opdracht.
	Casusbeschrijving Situatieschets: De aanvrager (AV) heeft een aanvraag ingediend voor kinderopvangtoeslag (KOT) voor 2023 voor twee kinderen: • Kind 1: Buitenschoolse opvang (BSO) gedurende heel 2023. • Kind 2: Dagopvang (DO) van 1 januari 2023 t/m 5 maart 2023. De opvanggegevens die Dienst Toeslagen van de kinderopvangorganisatie (KOO) heeft ontvangen, wijken aanzienlijk af van de oorspronkelijke aanvraag. Daarom heeft Dienst Toeslagen een vraagbrief gestuurd naar de aanvrager, met het verzoek om op het bijgevoegde formulier per kind en per LRK de afgenomen opvanguren, opvangkosten, opvangsoort (DO/BSO) en de betreffende periode in te vullen. De aanvrager heeft het ingevulde formulier geretourneerd, en de gegevens zijn verwerkt. Echter, vanwege de grote afwijkingen ten opzichte van de oorspronkelijke aanvraag bestaat er twijfel over de juistheid van de informatie. Daarom wordt de aanvraag ter handmatige behandeling aangeboden. Tijdens deze handmatige beoordeling worden de oorspronkelijke aanvraag, de reactie van de aanvrager en de gegevens van de KOO met elkaar vergeleken. Opdracht: Werk de casus uit waarbij u minimaal beschrijft: • Inzicht in hoe u de ontvangen gegevens gaat beoordelen en op welke wijze u de gegevens uit de casus identificeert, analyseert en verwerkt. • Inzicht in hoe u communiceert met de aanvrager en eventuele andere betrokken partijen. • Welke twee risico's u minimaal ziet bij de casusbeschrijving en de risicobeheersingsmaatregelen die inschrijver implementeert om deze risico's te mitigeren. • Inzicht in hoe u de kwaliteit van het proces borgt en hoe u eventuele verbeteringen in het proces identificeert en vervolgens oppakt.

Let op: Voor de beantwoording van Wens 2 geldt de eis van in totaal maximaal twee (2) A4 pagina's. Dit is exclusief voorblad en inhoudsopgave. De pagina's die het maximum van twee (2) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

Wens 3	Implementatieplan
	Het implementatieplan wordt beoordeeld op basis van de onderstaande onderdelen. Onderstaande onderdelen moeten minimaal in het implementatieplan beschreven zijn. De inschrijver dient per onderdeel te beschrijven hoe zij invulling geven aan de opdracht. • Fasering en Tijdsplanning - Inzicht in de fasering van de implementatie, inclusief mijlpalen. - Inzicht in risico's en mitigerende maatregelen door opdrachtnemer gedurende de implementatie. • Rollen en Verantwoordelijkheden implementatie - Overzicht van betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden. - Beschrijving van de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. • Continuïteit en Borging - Maatregelen die u treft om een soepele overgang naar de operationele fase te garanderen.

Let op: Voor de beantwoording van Wens 3 geldt de eis van in totaal maximaal drie (3) A4 pagina's. Dit is exclusief voorblad en inhoudsopgave. De pagina's die het maximum van drie (3) overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

4.3. Beoordeling kwaliteit

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald.

Voor elke wens worden punten toegekend. De punten wegen voor het aangegeven percentage mee. De score op kwaliteit wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma. Indien uw inschrijving op één van de drie wensen een knock-outscore behaalt, wordt deze terzijde gelegd en komt deze niet voor gunning in aanmerking.

Beoordelingstabel

Beoordeling en omrekenpercentage	Betekenis van de score	Puntenscore per wens		
		wens 1	wens 2	wens 3
Uitstekend (100%)	- De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd en concreet; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	30,00 punten	30,00 punten	25,00 punten
Goed (80%)	- De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd en concreet; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	24,00 punten	24,00 punten	20,00 punten
Voldoende (40%)	- De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd en concreet.	12,00 punten	12,00 punten	10,00 punten
Matig (0%)	- De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; - Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd en/of concreet.	00,00 punten	00,00 punten	00,00 punten
Onvoldoende (uitsluiting)	- De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; - Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; - Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd en/of onvoldoende concreet.	knock-out	knock-out	knock-out

Let op: bij een score onvoldoende op wens 1 en/of wens 2 en/of wens 3 wordt de betreffende inschrijver uitgesloten van de aanbesteding en maakt geen kans meer op gunning van de opdracht.

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

4.4. Beoordeling prijs

De score voor prijs wordt op de volgende manier berekend. Voor het onderdeel 'prijs' zijn maximaal 15 punten te behalen. Dit maximaal aantal punten is te behalen als de beoordelingsprijs op of onder de 'ondergrensprijs' valt. Wanneer Inschrijver inschrijft tegen 'bovengrensprijs', scoort inschrijver 0 punten.

In het geval van een lineair verloop worden de prijspunten naar rato verdeeld tussen de ondergrensprijs en de bovengrensprijs.

Ondergrensprijs: € 4.000.000,- (exclusief btw)

Bovengrensprijs: € 5.000.000,- (exclusief btw)

Let op! De genoemde ondergrens en bovengrens is tevens de minimale en maximale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een lagere of hogere prijs worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

De gebruikte weging in het prijzenformulier is slechts bedoeld ter vergelijking van de verschillende inschrijvers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend bij een eventuele opdracht. Zie ook bijlage 1 voor de Eisen ten aanzien van de prijsstelling.

Het aantal behaalde punten op het onderdeel 'prijs' van de inschrijver die de opdracht gegund krijgt zal in de mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing gedeeld worden met de Inschrijvers die niet voor gunning in aanmerking komen. Dit geeft de Inschrijvers de kans om te kunnen controleren of zij daadwerkelijk niet voor gunning in aanmerking komen.

De volgende formule wordt gebruikt

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

De ingevulde formule is ter beoordeling van de inschrijfprijs is als volgt:

$$\text{Score prijs} = 15 - ((AP - \text{€}4.000.000) / (\text{€}1.000.000)) * 15$$

Hierbij staan de verschillende onderdelen van de formule voor:

- AP = Aangeboden prijs
- M = Maximale punten voor prijs
- OP = Ondergrens prijs
- Brandbreedte prijs = Verschil tussen bovengrens en ondergrens prijs.

De totaalprijs (inschrijfprijs, bijlage 15 Prijzenblad) dient als input voor de prijsformule. De totaalprijs (inschrijfprijs) wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

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

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

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

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

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

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

Voorbeeld:

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

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

5.1.1. Zelfstandig

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

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

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

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

5.1.3. Hoofdaannemer

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

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

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

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

Van een beroep op de **technische bekwaamheid** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake wanneer de referentieopdracht niet of niet geheel door alleen de inschrijver is uitgevoerd, maar geheel door een derde partij of in samenwerking met een derde partij. Deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht ingezet te kunnen worden. De inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage 13) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch* (bijlage 17) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

Van een beroep op de **financieel economische draagkracht** van een derde partij is bijvoorbeeld sprake indien inschrijver zelf niet aan de minimumeisen van de kengetallen voldoet maar de holding waartoe hij behoort of een andere onderneming hier wel aan voldoet. Ook deze derde partij dient in dat geval bij de uitvoering van de Opdracht betrokken te kunnen worden. Strikt formeel niet als onderaannemer maar wel als derde partij die aansprakelijk kan worden gesteld voor nakoming van eventuele financiële claims die de aanbestedende dienst heeft op inschrijver. De inschrijver moet in zijn eigen UEA deze andere entiteit vermelden in deel II C en van deze andere entiteit het UEA (bijlage 13) indienen. Bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, dient inschrijver een Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel financieel* (bijlage 17) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze andere entiteit.

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

Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage 13) in te dienen. De inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en

bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage 18) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

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

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

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

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

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

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

5.2. Vormvereisten

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

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel “Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving” aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina’s A4 formaat zoals is beschreven bij iedere wens.
 - o exclusief eventueel voorblad en inhoudsopgave.
 - o exclusief afbeeldingen.
 - o Inclusief bijlage.
 - o verwijzingen naar hyperlinkjes en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld.
 - o alle pagina’s boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving.
- U dient voor het subgunningscriterium prijs een tarief in dat binnen de gestelde bandbreedte ligt zoals omschreven in paragraaf 4.4. De genoemde bovengrens in paragraaf 4.4 is tevens de maximale prijs waarmee mag worden ingeschreven. inschrijvingen met een hogere prijs worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. De genoemde ondergrens in paragraaf 4.2 is tevens de minimale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een lagere prijs worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.
- Bij een score onvoldoende op wens 1 en/of wens 2 en/of wens 3 wordt de betreffende inschrijver uitgesloten van de aanbesteding en maakt geen kans meer op gunning van de opdracht.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient **rechtsgeldig te zijn ondertekend**. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient **rechtsgeldig te zijn ondertekend**.

- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving tot 45 dagen na de uitspraak in kort geding.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

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

5.3. TenderNed

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

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

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed. Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

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

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

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

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

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van aankondiging	Maandag 14 juli 2025
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 1	Maandag 4 augustus 2025 om 10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	Donderdag 14 augustus 2025
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 2	Dinsdag 26 augustus 2025 om 10:00
Publicatie Nota van inlichtingen 2 op TenderNed	Donderdag 11 september 2025
Uiterste datum van inschrijving	Donderdag 25 september 2025 om 10:00
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	Maandag 20 oktober 2025
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	Maandag 10 november 2025
Ondertekening van de overeenkomst, dit is tevens de definitieve gunning	Maandag 10 november 2025
Implementatieperiode	November 2025

6.3. Nota van inlichtingen

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

Alle vragen en opmerkingen die bij de aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De (laatste) Nota van inlichtingen zal conform de planning in paragraaf 6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed. **De aanbestedende dienst hanteert twee rondes voor het stellen van inlichtingen. In de tweede ronde kunnen inschrijvers uitsluitend vragen stellen die betrekking hebben op de antwoorden uit de eerste vragenronde.**

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

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

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

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

6.4. Opening van de inschrijvingen

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

6.5. Beoordeling inschrijvingen

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

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

Het beleid van IUC Belastingdienst is om prijs en kwaliteit te beoordelen door middel van een absolute gunningsmethodiek. Dat betekent dat alle Inschrijvingen worden beoordeeld langs een vooraf vastgesteld beoordelingskader en dat Inschrijvingen niet met elkaar worden vergeleken om de score per (sub-)gunningscriterium te bepalen. De Opdracht wordt na de beoordelingsfase voorlopig gegund aan de inschrijver wiens Inschrijving de meeste punten toegekend heeft gekregen, mits er geen uitsluitingsgronden (§3.3) van toepassing zijn, de inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen (§3.4) en vormvereisten (§5.2) en zich conformeert aan alle andere eisen en voorwaarden die worden beschreven in het beschrijvend document of bijlagen daarvan.

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit drie (3) medewerkers van de aanbestedende dienst, waarin de volgende deskundigheid is vertegenwoordigd:

1. Teamleider Operatieregie, Dienst Toeslagen
2. Senior adviseur bedrijfsvoering, Dienst Toeslagen
3. Senior adviseur handhaving, Dienst Toeslagen

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

Werkwijze beoordelingscommissie

De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en

bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend. Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde EMVI-score hebben behaald en om die reden voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens één (1), plan van aanpak.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens twee (2), casus.

Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens drie (3), implementatieplan.

indien ook dan nog twee of meer inschrijvers hierop dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de meeste punten op het onderdeel "prijs".

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

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Voorlopige gunningsbeslissing en rechtsbescherming

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

Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen die beslissing, dient hij uiterlijk op de 20ste kalenderdag na (de dag van) verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen die beslissing bij de voorzieningenrechter van de rechtbank te 's-Gravenhage.

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

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

Voorlopige en definitieve gunningsbeslissing

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

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

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

Klachten over de aanbesteding kunnen worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst. Dit meldpunt is onderdeel van de Belastingdienst. De personen die een klacht in behandeling nemen, zijn niet direct betrokken (geweest) bij (het opstellen van) de onderhavige aanbesteding. Vervolgens bestaat er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA). Uitspraken van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden en van de Commissie van Aanbestedingsexperts hebben geen bindende werking. De aanbestedende dienst zal een gedegen afweging maken om de aanbestedingsprocedure al dan niet op te schorten als een klacht ter behandeling is voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt Aanbesteden of de Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit laat onverlet dat een (potentiële) inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is. Voor de volledigheid wordt vermeld dat klachten over deze aanbesteding ook ter toetsing aan de rechter kunnen worden voorgelegd.

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

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

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

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

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

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

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

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst is:
klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

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

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

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

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo

spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.

- d) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

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

6.9. Niet gunnen

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

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

7. Begrippenlijst

Naast de begrippen in de Aanbestedingswet 2012 en de overeenkomst in bijlage 2 geleden de volgende begrippen.

Begrip	Betekenis
Beschrijvend document	Dit document inclusief bijlagen en Nota's van inlichtingen.
Nota ('s) van inlichtingen / Nvl	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.
Opdracht	Het uitbesteden van de uitvoering van de dienstverlening met betrekking tot het DT-KOT proces.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende Nederlandse feestdagen als bedoeld in de Algemene Termijnenwet.

In dit beschrijvend document zijn bovenstaande begrippen steeds met een hoofdletter geschreven.