



**Offerteaanvraag voor de  
Europees openbare aanbesteding**

**Overeenkomst van opdracht  
Klanttevredenheidsonderzoeken**

**Organisatie  
Participatiefonds**

Referentienummer: TN575154

## INHOUDSOPGAVE

<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
<b>DEFINITIES.....</b>	<b>6</b>
<b>1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER).....</b>	<b>7</b>
1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT .....	7
1.2 DE OVEREENKOMST .....	10
1.3 HERZIENINGSCLAUSULE .....	11
1.4 BESCHRIJVING PARTICIPATIEFONDS.....	11
<b>2 AANBESTEDINGSPROCEDURE .....</b>	<b>12</b>
2.1 GEHEIMHOUDING .....	12
2.2 COMMUNICATIE .....	12
2.3 PLANNING .....	12
2.4 NOTA VAN INLICHTINGEN .....	13
2.5 INDIENEN (DOCUMENTEN) BIJ INSCHRIJVING .....	13
2.6 STORINGEN .....	16
2.7 BEOORDELINGSPROCEDURE .....	16
2.8 BESLUITVORMING OMTRENT GUNNING.....	17
2.9 INDIENEN BEWIJSMIDDELEN VOORLOPIG GEGUNDE INSCHRIJVER .....	18
2.10 GESTANDDOENING .....	18
2.11 PROCEDURE BIJ ONDUIDELIJKHEDEN.....	19
2.12 KLACHTEN AANBESTEDING .....	19
<b>3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN .....</b>	<b>20</b>
3.1 UITSLUITINGSGRONDEN.....	20
3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN .....	22
3.3 BEROEP OP EEN ANDER.....	23
3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (ZIE TENDERED, BIJLAGE A) .....	27
3.5 VERKLARING OMTRENT RECHTMATIGHEID (BIJLAGE B) .....	27
3.6 INSTEMMING TOEPASSELIJKHEID .....	27
<b>4 PROGRAMMA VAN EISEN .....</b>	<b>28</b>
4.1 UITVOERINGSVOORWAARDEN.....	28
4.2 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN.....	28
4.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE G).....	29
4.4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE I).....	29
4.5 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE H) .....	29

<b>5</b>	<b>GUNNINGSCRITEIUM EN BEOORDELING.....</b>	<b>30</b>
5.1	GUNNINGSCRITEIUM.....	30
5.2	G1 PRIJS .....	30
5.3	G2 KWALITEIT .....	31

## **Bijlagen zijn separaat toegevoegd**

Bijlage A:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument – Tendered
Bijlage B:	Verklaring omtrent rechtmatigheid – Word
Bijlage C:	Verklaring Russische betrokkenheid – Word
Bijlage D:	Concernverklaring (optioneel) – Word
Bijlage E:	Standaardformat referenties – Word
Bijlage F:	Prijsinvulformulier – Excel
Bijlage G:	Conceptovereenkomst – pdf
Bijlage H:	Verwerkersovereenkomst – pdf
Bijlage I:	Algemene inkoopvoorwaarden Vervangingsfonds en Participatiefonds – pdf
Bijlage J:	Programma van eisen – pdf
Bijlage K:	Een voorbeeld van de vragenlijst voor meting van de Startende Leerkracht - pdf
Bijlage L:	Aansluitvoorwaarden – pdf

## INLEIDING

Participatiefonds is de opdrachtgever voor deze opdracht. De opdracht gaat over de uitvoering en begeleiding van klanttevredenheidsonderzoeken. Deze aanbesteding vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

Wij moeten eerst goedkeuring krijgen van een eindverantwoordelijke voordat de opdracht definitief kan worden gegund.

In deze offerteaanvraag en de bijgevoegde bijlagen vindt u alle informatie om een goed beeld te krijgen van de opdracht en de aanbestedingsprocedure.

Dit document bestaat uit vijf delen:

- Hoofdstuk 1 bevat informatie over ons en de opdracht;
- Hoofdstuk 2 bevat de regels en voorschriften met betrekking tot de aanbestedingsprocedure;
- Hoofdstuk 3 bevat de regels en voorschriften over uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en de beoordeling hiervan;
- Hoofdstuk 4 bevat het programma van eisen;
- Hoofdstuk 5 bevat de gunningscriteria en de beoordeling hiervan.

## DEFINITIES

In deze offerteaanvraag worden de volgende definities gebruikt.

- De "aanbestedende dienst" of "opdrachtgever" is Participatiefonds. In deze aanbestedingsdocumenten 'wij' en 'ons'.
- "Aanbestedingsdocumenten" zijn alle documenten die door ons zijn gemaakt voor het aanbestedingsproces en worden verstrekt tijdens dit proces.
- "Aankondiging" is de formele aankondiging van de opdracht op de website van de Europese Unie (TED) en op TenderNed.
- "Inschrijving" is de ingediende offerte van een inschrijvende partij op deze aanbesteding.
- "Nota van inlichtingen" is een document dat extra informatie geeft of veranderingen aanbrengt op deze offerteaanvraag. In de nota van inlichtingen worden in ieder geval de vragen die geïnteresseerden hebben gesteld en de antwoorden daarop van ons opgenomen.
- "Overeenkomst" zijn de schriftelijke afspraken tussen ons (opdrachtgever) en de definitief gegunde partij die de opdracht gaat uitvoeren (opdrachtnemer) op basis van de aanbestedingsdocumenten, inschrijving en andere zaken die tijdens het proces aan bod zijn gekomen.
- "Werkdagen" zijn alle dagen behalve zaterdag en zondag en feestdagen zoals genoemd in de wet (Algemene termijnenwet).
- "Kalenderdag" is een periode van 24 uur die begint om middernacht en eindigt op de volgende middernacht. Als er in de documenten over "dag" wordt gesproken, bedoelen wij een kalenderdag.

Daarnaast zijn de definities die in artikel 1.1 Aw 2012 staan van toepassing.

## 1 OMSCHRIJVING OPDRACHT(GEVER)

### 1.1 INHOUD VAN DE OPDRACHT

#### Inleiding

Het is belangrijk dat de dienstverlening van VfPf aansluit bij de wensen van haar klanten. Op basis van deze wensen en inzicht in de mate van tevredenheid over geleverde diensten kan de kwaliteit van de dienstverlening verder worden verbeterd. Daarom is doorlopend inzicht in klantbeleving gewenst. Het meten van de klantbeleving is niet alleen een thermometer om inzicht in de waardering van dienstverlening te verkrijgen, maar ook een instrument om dienstverlening te verbeteren en toe te werken naar een hogere waardering. Uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) dienen het klantgericht denken en handelen van medewerkers van VfPf te stimuleren.

Sinds 2022 voert VfPf KTO's uit om inzicht in klantbeleving te krijgen. Het betreft veelal continu onderzoeken ten behoeve van het verbeteren/ontwikkelen van een bepaalde dienst. Zo is er bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder schoolbesturen die gebruik hebben gemaakt van onze mentor-on-the-job-dienstverlening. Uitkomsten van dit onderzoek worden gebruikt bij de doorontwikkelingen van deze dienstverlening.

De KTO's staan niet op zichzelf. Er loopt vanaf 2022 binnen VfPf ook een Voice of the Customer programma (VoC). Dit programma, geleid door het Continu verbeterteam (CVT) is gericht op continu leren en verbeteren op basis van klantfeedback. Via het VoC programma worden individuele medewerkers, teams, afdelingen en de gehele organisatie geïnspireerd en gemotiveerd met relevante feedback van klanten. Het meten van klantbeleving levert de belangrijkste bouwsteen voor dit VoC programma, maar ook andere vormen van klantfeedback en ervaringen worden meegenomen.

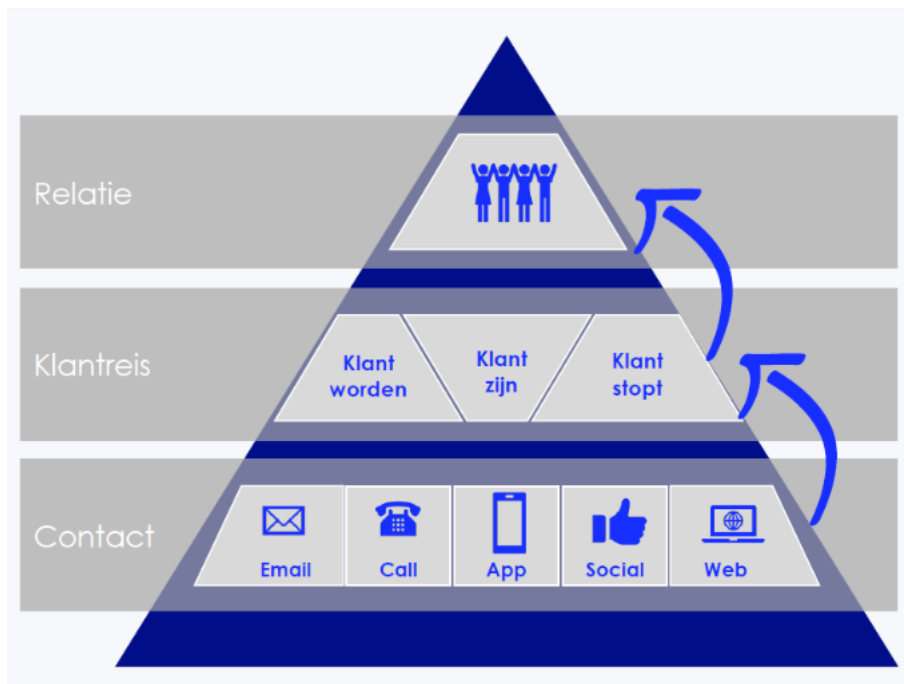
In dit offerteverzoek wordt een voorstel gevraagd voor de uitvoering van de KTO's op basis van de bestaande methodiek. Dit betekent zowel het voortzetten van de bestaande onderzoeken als het opzetten van eventuele nieuwe onderzoeken. Naast het uitvoeren van de onderzoeken, betreft dit offerteverzoek ook het ondersteunen van het VoC-programma in bredere zin.

#### Klantbelevingspiramide

We werken in het kader van de klantbeleving met een zogenaamde klantbelevingspiramide. Hierin worden de volgende niveaus onderscheiden:

- Relationale klantbeleving: algemene waardering van onze klanten over VfPf;
- Klantreisbeleving: de beleving en waardering van (een onderdeel van) een klantreis;
- Contactbeleving: beleving en waardering van een specifiek contactmoment met VfPf.

In de volgende figuur worden de niveaus weergegeven in hun onderlinge samenhang.



De relationele klantbeleving is de klantbeleving waar het uiteindelijk om gaat. De loyaliteit en het aanbevelingsgedrag van klanten is namelijk grotendeels gebaseerd op deze relationele klantbeleving. Het betreft hier de ‘algehele waardering’ van klanten voor VfPf. Deze waardering is gebaseerd op eigen ervaringen van klanten met de dienstverlening en op het imago van de organisatie.

Naast het inzicht hoe de relationele (R) beleving ervoor staat, is het noodzakelijk te weten waar die relationele beleving op gebaseerd is. Daarom is het erg belangrijk om inzicht te krijgen in de ervaring met klantreizen. Hierbij geldt dat niet iedere klantreis even belangrijk is. De ervaringen tijdens één specifieke klantreis kunnen velen malen meer effect hebben op de relationele klantbeleving dan de ervaringen tijdens een andere klantreis (K). Zo’n klantreis kent concrete contactmomenten met de organisatie. Daarom is het ook belangrijk om inzicht te krijgen in de klantbeleving bij deze zogenoemde touchpoints (T) met VfPf.

Op dit moment lopen er binnen VfPf 14 klanttevredenheidsonderzoeken:

- De relationele meting: jaarlijks wordt de klanttevredenheid onder alle besturen gemeten (R);
- Mentor on the job:
  - Meting onder betrokken directeuren (K);
  - Meting onder mentees zelf (K);
- Re-integratiedienstverlening:
  - Meting intakefase (K);
  - Meting begeleidingsfase (K);
- Duurzame inzetbaarheid: meting dienstverlening (K);
- Strategische personeelsplanning: meting dienstverlening (K);
- Verzuim: meting dienstverlening (K);
- Arbomeester: meting ervaring Arbomeester-traject (K);
- Bijeenkomsten: meting klantervaringen (online) bijeenkomsten (K/T);
- Mijn Pf: klantervaringen systeem via popup (T);
- Mijn Vf: klantervaringen systeem via popup (T);



- Vfpf.nl: klantervaringen website via popup (T);
- Helpdesk: klantervaringen met VfPf telefonische helpdesk (T).

In bijlage K is een voorbeeld van de vragenlijst voor meting van de Startende Leerkracht.

### **Scope van de opdracht**

Het meten van klantbeleving is een vast onderdeel van de werkwijze van VfPf. In uw offerte dient u aan te geven hoe de huidige dienstverlening wordt gecontinueerd. Die bestaat grofweg uit twee onderdelen:

1. Het uitvoeren van de huidige onderzoeken, het continu verbeteren van deze onderzoeken, het opzetten van nieuwe onderzoeken en het beschikbaar stellen van de relevante informatie die volgt uit de onderzoeken;
2. Het verbeteren van klantgerichtheid in bredere zin (VoC-programma) ondersteunen door het begeleiden van het CVT bij het vertalen van de uitkomsten van de KTO's naar concrete aanbevelingen.

### *Uitvoeren en ontwikkelen van KTO's*

Een belangrijk deel van de dienstverlening betreft het continueren van de huidige en het opzetten van nieuwe onderzoeken. Naast het feitelijk meten van klantbeleving, maken andere activiteiten ook deel uit van de opdracht. Dit betreft onder andere:

- Het 'up to date' houden van vragenlijsten;
- Klantinzichten vertalen naar aanbevelingen het Voice of the Customer programma;
- Het inrichten van een dashboard waarin uitkomsten van onderzoeken voor de opdrachtgever toegankelijk zijn via Single Sign On login voor specifieke medewerkers van VfPf;
- Het voorkomen van herhaalverkeer (dat klanten meerdere keren kort achter elkaar worden benaderd) voorkomen kan worden;
- Het dagelijkse beschikbaar stellen van de data via een API/ODS.

Naast de bestaande onderzoeken bent u verantwoordelijk voor het ontwikkelen van eventuele nieuwe onderzoeken. De opdrachtnemer treedt daarin op als projectleider/uitvoerder waarbij u samenwerkt met een kleine projectgroep vanuit VfPf. Na de ontwikkeling en uitrol van de vragenlijst gelden dezelfde taken/verantwoordelijkheden als in de voorgaande paragraaf staan benoemd.

Bij het inrichten van de onderzoeken, dient er rekening mee gehouden te worden dat snel op- en afgeschaald moet kunnen worden. Er kan behoefte ontstaan aan nieuwe onderzoeken en of het aanpassen van meerdere onderzoeken tegelijkertijd en gedurende de looptijd van het project kunnen deze mogelijk veranderen. Er wordt de nodige flexibiliteit verwacht bij de uitvoering van deze opdracht.

Voor de specifieke eisen ten aanzien van deze activiteiten wordt u verwezen naar het programma van eisen. Het onderdeel *Uitvoeren en ontwikkelen van KTO's* geeft de eisen ten aanzien van dit onderdeel weer. Verder zijn er voor de uitvoering nog een aantal eisen gesteld ten aanzien van de software/applicatie, data, ICT en privacy. Ook deze zijn te vinden in het PvE.

### *Verbeteren klantgerichtheid in bredere zin*

Tot de opdracht behoort ook het gevraagd en ongevraagd adviseren van het continu verbeterteam. Verwacht wordt dat u, los van de individuele uitkomsten, ook overkoepelende trends constateert en

deelt met het continu verbetersteam. Ook verwachten we input op basis van uw bredere ervaring in het verbeteren van klantervaringen bij andere organisaties. Daarnaast kunnen er specifieke vragen beschikbaar worden gesteld door de opdrachtgever. De specifieke eisen voor dit onderdeel staan vermeld in het programma van eisen onder het kopje *Verbeteren klantgerichtheid in bredere zin*.

Voor beide onderdelen werken we met vaste tarieven. Een vast bedrag voor het opzetten van de onderzoeken en een maandelijks bedrag voor het uitvoeren van de onderzoeken. Per lopend onderzoek dient per maand 0,5 uur beschikbaar te zijn voor aanvullende activiteiten (vragen, analyses et cetera). Daarnaast dient voor het begeleiden en ondersteunen van het continu verbeter programma per maand 4 uur beschikbaar te zijn. Aanvullende meerwerk facturen zijn niet mogelijk, tenzij aangetoond kan worden dat er meer tijd nodig is en dit vooraf door de opdrachtgever is geaccordeerd.

U kunt uw tarieven kenbaar maken in het prijsinvulformulier. Zie hoofdstuk 5.2 Gunningscriterium 1: Prijs.

## **1.2 DE OVEREENKOMST**

Deze opdracht is een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 600.000,- exclusief BTW bij een looptijd van 6 jaar. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze raming.

De inwerkingtreding van de Overeenkomst is gepland op:

- Implementatie Klanttevredenheidsonderzoeken: 6 juli 2026 t/m 31 augustus 2026
- Dienstverlening Klanttevredenheidsonderzoeken: 1 september 2026 en heeft een looptijd tot en met 31 augustus 2028 (2 jaar na ingangsdatum), met een optie tot wederzijdse verlenging van 2-maal 2 jaar. Verlengingen worden uiterlijk 3 maanden vóór het einde van een overeengekomen termijn schriftelijk meegedeeld aan de wederpartij. De Overeenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen.

Voor het opzeggen van de Overeenkomst door de wederpartij geldt een opzeggingstermijn. De opzeggingstermijn is twaalf (12) maanden. De opdrachtgever moet immers een nieuwe aanbestedingsprocedure (kunnen) voorbereiden en doorlopen. De wederpartij moet dat (dus) twaalf (12) maanden vóór de aanvangsdatum van de verlenging van de Overeenkomst door middel van opzegging bij de andere partij aangeven.

Er is geen sprake van (onnodige) samenvoeging van opdrachten, maar van één enkele opdracht – te weten: Klanttevredenheidsonderzoeken, zoals omschreven in paragraaf 1.1 en het programma van eisen, zie bijlage J.

De opdrachtgever deelt de aanbesteding niet op in percelen. Dit is niet passend, omdat naar het oordeel van de opdrachtgever bij deze opdracht geen sprake is van het samenvoegen van opdrachten. Een verdeling in percelen is niet wenselijk, omdat het scheiden van het opstellen van de vragenlijsten en het daadwerkelijk (technisch) uitvoeren van de metingen in twee aparte percelen enkele nadelen met zich meebrengen. De opdrachtgever draagt hiervoor de navolgende redenen aan:

- Verantwoordelijkheid en accountability: Als één opdrachtnemer verantwoordelijk is voor zowel het opstellen van de vragenlijst als de technische realisatie daarvan, is het duidelijk

wie verantwoordelijk is voor eventuele problemen. Dit voorkomt situaties waarin opstellers en bouwers elkaar de schuld geven bij problemen.

- Efficiëntie en snelheid: Een enkele opdrachtnemer kan sneller en efficiënter reageren op problemen en wijzigingen doorvoeren, omdat ze al bekend zijn met de werkwijze van de applicatie. Dit kan leiden tot snellere probleemoplossing.
- Flexibiliteit en aanpassingsvermogen: Een geïntegreerde aanpak maakt het makkelijker om snel aanpassingen en verbeteringen door te voeren, omdat direct ingespeeld kan worden op feedback en veranderende omstandigheden.

Door deze redenen wil de opdrachtgever één opdrachtnemer contracteren voor de klanttevredenheidsonderzoeken en de samenhangende diensten verzorgt.

### **1.3 HERZIENINGSCLAUSULE**

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijziging betreft indien VfPf wordt geconfronteerd met redenen, zoals kosten, wetgeving, technische ontwikkelingen of andere, om af te zien van het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken of om deze te vervangen door een alternatief behoudt VfPf zich het recht voor om de Overeenkomst te herzien.

Wanneer de behoefte ontstaat aan de hierboven beschreven wijziging, dan vraagt de opdrachtgever een offerte aan bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt een offerte op, waarbij de gespecificeerde werkzaamheden uit de offerteaanvraag worden overgenomen.

### **1.4 BESCHRIJVING PARTICIPATIEFONDS**

In het onderwijs haalt iedereen het maximale uit zichzelf en samen halen we het maximale uit de sector. Het Participatiefonds is een zelfstandig bestuursorganen (ZBO). Het Participatiefonds is een aanbestedende diensten in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

Onze klanten zijn schoolbesturen in het primair onderwijs. Wij ondersteunen hen zodat hun personeel met plezier voor de klas staat en de continuïteit van onderwijs gegarandeerd is. Daarbij streven we naar zo weinig mogelijk verzuim of uitval. Gebeurt dat toch, dan kunnen schoolbesturen de kosten voor vervanging door het Vervangingsfonds vergoed krijgen. Het Participatiefonds betaalt onder voorwaarden de uitkeringskosten voor werkloos geworden ex-werknemers. Die helpen we met ons re-integratieprogramma zo snel mogelijk aan een nieuwe baan.

We zijn als fonds bezig met een flinke moderniseringsslag om onze dienstverlening uit te breiden en beter op elkaar aan te laten sluiten. Het doel is om verzuim en werkloosheid in het primair onderwijs duurzaam te verlagen. Dat doen wij door schoolbesturen met raad en daad te ondersteunen bij het professionaliseren van hun organisatie. Meer informatie over de fondsen vindt u op [www.vfpf.nl](http://www.vfpf.nl). Het bestuur van het Participatiefonds wordt ondersteund door een gemeenschappelijk bestuursbureau.

De opdracht wordt namens ons verstrekt door de eindverantwoordelijke van het Participatiefonds.

## 2 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Wij voeren een **Europese openbare aanbestedingsprocedure** uit.

Dit betekent dat iedereen die aan de eisen voldoet, een inschrijving kan indienen. Uw inschrijving is eenmalig en definitief, waardoor geen ruimte is voor onderhandelingen.

De voertaal tijdens de aanbesteding en gedurende de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van u en ons zijn in het Nederlands, tenzij anders aangegeven.

Wij hebben te allen tijde het recht om de aanbesteding in te trekken of stop te zetten. U heeft in beginsel geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade. Wij beoordelen of er bijvoorbeeld, gezien de aard van de aanbesteding, de gemaakte kosten en de intrekkingssomstandigheden, toch een vergoeding voor gemaakte kosten en/of geleden schade verstrekt wordt.

U krijgt geen vergoeding voor het opstellen en indienen van uw inschrijving.

### 2.1 GEHEIMHOUDING

U moet alle informatie die u van ons krijgt vertrouwelijk behandelen, dit geldt ook voor eventuele onderaannemers of combinanten.

Wij behandelen de ontvangen inschrijvingen volgens artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

### 2.2 COMMUNICATIE

Alle communicatie rondom de aanbesteding verloopt via de berichtenmodule van TenderNed. Daarmee communiceert u direct met ons.

U mag geen contact hebben met leden van de projectgroep over de inhoud van deze aanbesteding. Als u dat wel doet, sluiten wij u uit van de aanbesteding. Wij willen hiermee voorkomen dat oneerlijke concurrentie ontstaat tijdens de aanbestedingsprocedure. U mag wel contact opnemen als sprake is van een storing (zie paragraaf 2.6).

### 2.3 PLANNING

De planning van deze aanbestedingsprocedure vindt u in onderstaande tabel. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

Aankondiging	Dag / Maand/ Jaar
Publicatie aanbestedingsdocumenten	Dinsdag 10 maart 2026
Indienen vragen eerste vragenronde	maandag 23 maart 2026, <u>uiterlijk tot 9.00 uur</u>
Nota van inlichtingen 1/beantwoorden vragen	vrijdag 3 april 2026
Indienen vragen tweede vragenronde	maandag 20 april 2026, <u>uiterlijk tot 9.00 uur</u>

Nota van inlichtingen 2/beantwoorden vragen	woensdag 6 mei 2026
Indienen inschrijvingen/sluitingsdatum	dinsdag 19 mei 2026, <b>uiterlijk tot 9.00 uur</b>
Opening inschrijvingen	dinsdag 19 mei 2026, 9.15 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	woensdag 10 juni 2026
Definitieve gunning	woensdag 1 juli 2026
Start implementatie klanttevredenheidsonderzoeken	Maandag 6 juli 2026
Start dienstverlening klanttevredenheidsonderzoeken	Dinsdag 1 september 2026

## 2.4 NOTA VAN INLICHTINGEN

Er zijn twee rondes gepland waarin vragen gesteld kunnen worden. Omdat vragen voor de tweede ronde alleen mogen gaan over antwoorden die zijn gegeven bij de eerste nota van inlichtingen, wordt van u een proactieve en zorgvuldige houding verwacht.

### Eerste vragenronde

Vragen kunnen ingediend worden **tot maandag 23 maart 2026, uiterlijk tot 9.00 uur** via de vraag-en-antwoord module van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de aangegeven datum in de planning door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

### Tweede vragenronde

Na de eerste nota van inlichtingen kunt u vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. U moet aangeven over welk vraagnummer uw vervolgvraag gaat. Vragen kunnen ingediend worden **tot maandag 20 april 2026, uiterlijk tot 9.00 uur** via de vraag-en-antwoord module van TenderNed. De datum en tijd waarop de vragen op TenderNed worden ingediend is leidend. Te laat ingediende vragen worden niet beantwoord, tenzij wij van mening zijn dat de vraag zo belangrijk is dat de beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de aangegeven datum in de planning door ons beantwoord in een nota van inlichtingen.

De wijzigingen en aanvullingen in de nota van inlichtingen gaan voor in rangorde op de bepalingen in de aanbestedingsdocumenten. In geval van strijdigheid tussen de getekende overeenkomst na opdrachtverstrekking en de aanbestedingsdocumenten, zijn te allen tijde de bepalingen zoals opgenomen binnen de getekende overeenkomst leidend.

## 2.5 INDIENEN (DOCUMENTEN) BIJ INSCHRIJVING

U moet uw inschrijving vóór de deadline indienen op TenderNed. Alle vereiste documenten moeten toegevoegd zijn aan uw inschrijving. In de tabel hieronder vindt u een overzicht van de documenten die bij uw inschrijving moeten zitten.

Wij accepteren uw inschrijving alleen als deze is ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Als u uw inschrijving indient op een andere manier, wordt deze niet in behandeling genomen.

Let op: als de deadline voor het indienen van uw inschrijving is verstreken, sluit de digitale kluis. Vanaf dat moment is het niet meer mogelijk om uw inschrijvingsdocumenten aan te leveren of te wijzigen. Wij raden u aan om al uw bestanden op tijd klaar te zetten voor het indienen van uw inschrijving. Als er toch onvoorziene problemen ontstaan, kan de helpdesk van TenderNed u mogelijk nog helpen om uw inschrijving op de juiste wijze en op tijd in te dienen.

U bent zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig indienen van uw inschrijving.

Sommige documenten bij uw inschrijving moet u ondertekenen. Het is belangrijk dat die documenten ondertekend worden door iemand die daartoe bevoegd is, anders is uw inschrijving niet rechtsgeldig. Een bevoegd persoon is iemand die op grond van het KvK-uittreksel bevoegd is om te tekenen voor deze opdracht. Ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geldt als ondertekening van de inschrijving.

Daarnaast moet uw inschrijving voldoen aan de voorschriften die wij hebben beschreven in de offerteaanvraag en de bijlagen.

<b>Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid</b>	
<b>Wat</b>	<b>Hoe</b>
<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</b>	Zie paragraaf 3.4 en zie UEA module TenderNed
<b>Verklaring omtrent rechtmatigheid</b>	Zie paragraaf 3.5 en bijlage B
<b>Verklaring Russische betrokkenheid</b>	Zie paragraaf 3.1 en bijlage C
<b>Uittreksel Handelsregister</b>	Zie paragraaf 3.2.1
<b>Standaardformat referenties</b>	Zie paragraaf 3.2.3.1 en bijlage E
<b>Prijsinvulformulier</b>	Zie paragraaf 5.2 en bijlage F
<b>Gunningscriteria kwaliteit</b>	Zie paragraaf 5.3
<b>Formele criteria inzake volledigheid en geldigheid, als inschrijver een beroep doet op een ander (paragraaf 3.3)</b>	
<b>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van de ander (derde)</b>	Zie paragraaf 3.3 ad b beroep op draagkracht derde(n) ad d combinanten  en zie UEA module TenderNed
<b>Uittreksel Handelsregister van de derde</b>	Zie paragraaf 3.3
<b>Concernverklaring (indien van toepassing)</b>	Zie paragraaf 3.3.1 en bijlage D

<b>Inschrijvingsbrief</b> (indien van toepassing)	Zie paragraaf 3.3.1
---	---------------------

Aan uw inschrijving dient u een plan van aanpak toe te voegen, zie hoofdstuk 5.3, G2 Kwaliteit.

<b>G2</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>Uitwerking wensen, toe te voegen documenten</b>
G 2.1	Beschrijven hoe een meting wordt opgezet van begin tot eind.	Voor dit onderdeel kan inschrijver <b>maximaal 3X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen</b> (enkelzijdig, <b>lettertype Calibri, lettergrootte 10</b> , inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.
G 2.2	Beschrijving hoe ze de rol als ondersteuner/begeleider van het continu verbetertraject concreet wordt ingevuld.	Voor dit onderdeel kan inschrijver <b>maximaal 2X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen</b> (enkelzijdig, <b>lettertype Calibri, lettergrootte 10</b> , inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.
G 2.3	Relevante ontwikkelingen met betrekking tot AI.	Voor dit onderdeel kan inschrijver <b>maximaal 1X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen</b> (enkelzijdig, <b>lettertype Calibri, lettergrootte 10</b> , inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste pagina (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.
G 2.4	Implementatie klanttevredenheidsmetingen.	Voor dit onderdeel kan inschrijver <b>maximaal 2X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen</b> (enkelzijdig, <b>lettertype Calibri, lettergrootte 10</b> , inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste drie pagina's (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.

De digitale kluis opent niet eerder dan 15 minuten na de uiterste tijd voor het indienen van inschrijvingen, op voorwaarde dat er geen storingen zijn. De opening is niet openbaar en u en andere inschrijvers zullen hierbij niet aanwezig zijn. Er wordt een proces-verbaal gemaakt van de opening.

## 2.6 STORINGEN

Als er sprake is van een aantoonbare storing bij TenderNed waardoor u niet heeft kunnen inschrijven kunnen wij de sluitingsdatum/-tijdstip verlengen. Dit is een eenzijdig recht van ons en nadrukkelijk geen plicht. Dit kan alleen als de kluis nog niet is geopend.

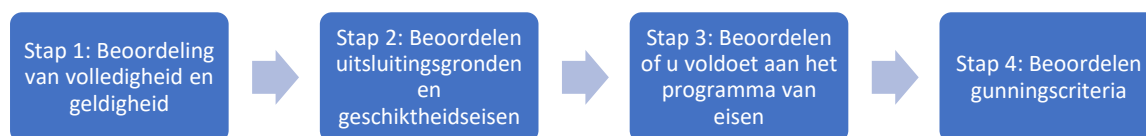
Wij nemen een verzoek tot verlenging van de inschrijvingsdatum/-tijdstip alleen in overweging als:

- a. U aantoont dat u tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, een melding heeft gemaakt van de storing;
- b. U ons direct per e-mail via [inkoop@vfpf.nl](mailto:inkoop@vfpf.nl) met als onderwerp 'Storing' en verzonden met hoge prioriteit / urgentie – helder en concreet op de hoogte heeft gebracht;
- c. TenderNed de storing heeft bevestigd.

Als wij besluiten de termijn te verlengen worden alle partijen geïnformeerd. De partijen die al een inschrijving hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun inschrijving binnen de gestelde termijn te wijzigen.

## 2.7 BEOORDELINGSPROCEDURE

Er zijn vier stappen in het proces van beoordelen van ingediende inschrijvingen.



### Stap 1: Volledigheid en geldigheid

Eerst wordt vastgesteld of uw inschrijving volledig en geldig is. De inschrijving moet alle stukken bevatten die verplicht zijn en onze standaardtekst/formules mag/mogen niet gewijzigd zijn.

Geldig betekent dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument rechtsgeldig is ondertekend. De stukken dienen te zijn ondertekend met een natte **of** digitale handtekening. Als de documenten zijn ondertekend met een natte handtekening, dient u binnen twee dagen de originele hardcopy aan ons te overleggen, indien wij dit verzoeken.

Als de inschrijving onvolledig of ongeldig is, dan wordt deze niet verder beoordeeld, tenzij wij besluiten dat dit een kennelijke omissie is. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

U moet een onvoorwaardelijke inschrijving indienen. Dat wil zeggen dat uw inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden zal worden uitgesloten van verdere beoordeling.



### Stap 2: Beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u niet aan een geschiktheidseis voldoet of een uitsluitingsgrond op u van toepassing is, dan wordt u uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Tenzij, volgens ons, sprake is van een situatie zoals bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw 2012.

### Stap 3: Programma van eisen

De derde stap is het beoordelen of uw inschrijving aan het programma van eisen voldoet. Aan alle eisen moet worden voldaan. Deze eisen zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij anders vermeld in de offerteaanvraag.

### Stap 4: Gunningscriteria

De vierde stap is het beoordelen op de gunningscriteria. Alle inschrijvingen worden beoordeeld op deze criteria. De inschrijver met de laagste *fictieve* inschrijfsom krijgt de opdracht.

Wat u aanbiedt bij de kwalitatieve gunningscriteria moet bij de opgegeven prijs zijn inbegrepen, behalve als dit anders vermeld is in de offerteaanvraag.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende documenten. Als na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijke inschrijfsom hebben behaald, geldt dat de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit heeft gescoord voor gunning in aanmerking komt. Als ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn, dan zal via loting door een notaris worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt. Van de loting wordt een proces-verbaal / akte opgemaakt.

Als een inschrijving bij stappen 1 t/m 4 op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kunnen wij besluiten de inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de inschrijving niet voldoet, is deze alsnog ongeldig en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast kunnen wij besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

## **2.8 BESLUITVORMING OMTRENT GUNNING**

Alle betrokken inschrijvers krijgen van ons een schriftelijk gemotiveerde uitleg over de uitkomst van de aanbesteding. Dit gebeurt via een voorlopige gunningsbeslissing.

Als u zich niet kunt vinden in de gunningsbeslissing heeft u het recht om binnen twintig (20) kalenderdagen na dagtekening van de gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter van de rechtbank Rotterdam te Rotterdam door betekening binnen de genoemde termijn van een kort geding dagvaarding op het adres van ons. Het gaat hier dus uitdrukkelijk om een vervaltermijn.

Wij kunnen de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding, als er geen procedure is gestart binnen de termijn van twintig (20) dagen en de eindverantwoordelijke

akkoord gaat met de definitieve gunning. Deze termijn start op de kalenderdag na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing.

We kunnen een nieuw voornemen tot gunning nemen als de beoogde opdrachtnemer niet (meer) aan de gestelde eisen voldoet of vanwege een uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter. Ook deze nieuwe voorlopige gunningsbeslissing zullen wij gelijktijdig aan alle inschrijvers verzenden. Wij kunnen de opdracht definitief gunnen aan de inschrijver waaraan het nieuwe voornemen tot gunning is verzonden, als binnen de termijn van twintig (20) kalenderdagen geen kort geding procedure op de voorgeschreven wijze aanhangig is gemaakt.

Indien tijdig een kort geding procedure aanhangig is gemaakt, dan zullen wij pas tot definitieve gunning overgaan na de eventuele uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

## 2.9 INDIENEN BEWIJSMIDDELEN VOORLOPIG GEGUNDE INSCHRIJVER

Beoogde opdrachtnemer dient uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na voornemen tot gunning, op verzoek van de aanbestedende dienst alle in de onderstaande tabel vermelde bewijsmiddelen via de berichtenmodule van TenderNed aan te leveren.

Aan te leveren bewijsmiddelen binnen tien (10) werkdagen na voornemen tot gunning, op verzoek van de aanbestedende dienst	
Wat	Hoe
Gedragsverklaring aanbesteden	Zie paragraaf 3.1 Niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is <a href="#">hier</a> aan te vragen.
Verklaring van de belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen)	Zie paragraaf 3.1 Niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is <a href="#">hier</a> aan te vragen.
<i>In hoofdstuk 3 staat beschreven welke bewijsmiddelen ten aanzien van de uitsluitingsgronden en de geschiktheidseisen moeten worden ingediend <b>door derden</b> in geval een beroep wordt gedaan op een derde of wanneer als combinatie wordt ingeschreven.</i>	

## 2.10 GESTANDDOENING

Door in te schrijven doet u uw inschrijving gestand voor de periode van 3 maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen.

Mocht een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Ingezette rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In andere gevallen kunnen wij inschrijvers vragen de gestanddoeningstermijn te verlengen.

## **2.11 PROCEDURE BIJ ONDUIDELIJKHEDEN**

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorg samengesteld.

Als u denkt dat er onduidelijkheden of tegenstrijdigheden staan in (deze lijst is niet limitatief):

- De offerteaanvraag;
- De nota van inlichtingen;
- De geschiktheidseisen;
- Het programma van eisen;
- Gunningscriteria;
- Wijze van beoordelen.

Dan moet u hierover vragen stellen in de nota's van inlichtingen of het uiterlijk 5 dagen na het verzenden van de laatste nota van inlichtingen aan ons laten weten. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen deze documenten in rechte op te komen, tenzij wij besluiten dat het niet beantwoorden van een te laat ingediende vraag disproportioneel is.

Als onze reactie op de vraag niet leidt tot aanpassing van de documenten of als deze aanpassing niet juist of onvoldoende is, moet u binnen 24 uur voor het sluiten van de inschrijvingen een kort geding starten bij de bevoegde rechter en moeten wij hiervan onmiddellijk op de hoogte worden gesteld met een dagvaarding op ons adres. Als dit niet gebeurt, vervalt elk recht om tegen de aanbestedingsdocumenten in rechte op te komen. Als er een kort geding wordt gestart, behouden wij ons het recht voor deze aanbestedingsprocedure op te schorten of in te trekken.

## **2.12 KLACHTEN AANBESTEDING**

Mocht de inschrijver een klacht hebben over de Aanbesteding of een onderdeel daarvan, dan dient men deze klacht schriftelijk te melden bij de opdrachtgever. De inschrijver kan een klacht indienen via het Klachtenmeldpunt aanbesteden van het Participatiefonds. Ga hiervoor naar [www.vfpf.nl](http://www.vfpf.nl). Dit meldpunt is enkel beschikbaar gesteld voor klachten, niet voor het indienen van vragen. De klachtenprocedure is conform het advies klachtenafhandeling bij aanbesteden.

Deze klacht kan worden ingediend via het 'Formulier klachtenregeling aanbestedingen' via [inkoop@vfpf.nl](mailto:inkoop@vfpf.nl), met in de onderwerpregel: Europese openbare aanbesteding Klanttevredenheidsonderzoeken, Participatiefonds en de heer J. van Aert. Het indienen van een klacht kan reden zijn voor het opschorten van de aanbestedingsprocedure.

Het indienen van een klacht bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, schort deze aanbestedingsprocedure niet op.

### 3 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

In dit hoofdstuk staat beschreven welke uitsluitingsgronden er van toepassing zijn en aan welke geschiktheidseisen u moet voldoen. De geschiktheidseisen bestaan uit eisen aan de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en beroepsbevoegdheid.

#### 3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

U moet in Deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5) jaren** onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak tegen u, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven gronden, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

U verklaart in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing zoals in de wettelijke bepalingen van het land waar u bent gevestigd of wanneer op basis van nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat u niet voldoet aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

U moet in Deel III C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren dat geen sprake is van de situaties zoals genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is door ons aangegeven welke facultatieve uitsluitingsgronden op deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012);
- Valse verklaring (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012).

De inschrijver dient ook in Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verklaren dat er geen sprake is van onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond:

- Betaling belasting of sociale premies (art. 2.87 lid 1 sub j Aw 2012).

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3) jaren** voorafgaand aan het doen van de inschrijving, met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict', en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig gegunde inschrijver bewijsstukken volgens artikel 2.89 Aw 2012 aan ons aanleveren:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving. Deze is [hier](#) aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen, indien wij dit hebben aangegeven.

U moet deze bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek van ons overleggen. U moet dus rekening houden met eventuele aanvraagtermijnen van bovenstaande bewijsmiddelen.

Als u bij het indienen van uw inschrijving begeleiding krijgt van een adviseur of adviesbureau en deze begeleidt ook concurrerende inschrijvers, kan er sprake zijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van inschrijvingen. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om te zorgen dat de door u ingeschakelde adviseur of bureau zich aan de regels houdt. Als wij daarom vragen, moet u kunnen aantonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling. Als u niet op tijd reageert en/of niet voldoende kunt aantonen dat er geen belangenverstrengeling is, kan uw inschrijving worden uitgesloten en ongeldig worden verklaard.

### **3.1.1 VERKLARING RUSSISCHE BETROKKENHEID (BIJLAGE C)**

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

Wij sluiten u uit indien er sprake is van:

- Personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- Rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- Personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor opdrachten waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt als onderaannemer of leverancier.

Wij sluiten u niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

### **3.1.2 WET BIBOB**

Wij hebben de bevoegdheid om de gegunde partij en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) onderzoeken op het voldoen aan één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiervoor kan onder andere de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) worden gebruikt. De gegunde partij moet hieraan meewerken. Als de gegunde partij weigert om mee te werken of het onderzoek frustreert, behouden wij ons het recht voor om de inschrijving af te wijzen of de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten, te ontbinden of te beëindigen naar eigen keuze, zonder dat wij verplicht zijn om eventuele schade te vergoeden en zonder dat een termijn in acht hoeft te worden genomen.

### **3.1.3 ADVISEUR/ADVIESBUREAU**

Wanneer inschrijver zich bij het indienen van haar inschrijving laat begeleiden door een adviseur/adviesbureau en deze adviseur/adviesbureau begeleidt ook concurrerende inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van

inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van Het Participatiefonds dient inschrijver aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren en/of naar het oordeel van het Participatiefonds onvoldoende aangetoond leidt tot uitsluiting en ongeldigheid van de inschrijving.

## **3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN**

Door het invullen van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart u te voldoen aan alle geschiktheidseisen. Ook hierbij geldt dat u op verzoek gevraagde bewijsmiddelen binnen tien (10) werkdagen moet overleggen.

### **3.2.1 UITTREKSEL HANDELSREGISTER: BEROEPSBEVOEGDHEID**

U moet bij uw inschrijving een gewaarmerkt uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toevoegen. Dit uittreksel mag maximaal 6 maanden oud zijn op de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Deze is [hier](#) aan te vragen. Uit dit uittreksel moet de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar (natuurlijke persoon) blijken voor minimaal de inschrijvingssom voor deze opdracht.

Mocht de ondertekenaar op basis van een volmacht tekenbevoegd zijn, dan dient de desbetreffende volmacht ook bij inschrijving te worden ingediend. Uit het uittreksel moet vervolgens blijken dat de natuurlijke persoon die de volmacht heeft afgegeven tekenbevoegd is voor minimaal de inschrijvingssom van deze opdracht.

### **3.2.2 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT**

#### **3.2.2.1 Stabiliteit**

U moet een stabiele onderneming zijn, die haar continuïteit kan garanderen. Als bewijs moet de voorlopig gegunde partij de (meest) recente accountantsverklaring zonder een continuïteitsparagraaf overleggen. Deze paragraaf wordt alleen opgenomen door de accountant als deze vreest voor de (economische en financiële) continuïteit van de onderneming. Van een niet-jaarrekeningplichtige onderneming willen wij een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

NB: als alleen geconsolideerde omzetcijfers kunnen worden opgegeven, moet het concern, zich garant stellen voor u (zie paragraaf 3.3.1).

### **3.2.3 TECHNISCHE EN BEROEPSBEKWAAMHEID**

#### **3.2.3.1 Kerncompetenties**

Wij eisen dat u over een bepaalde kerncompetenties beschikt. U moet dat bij uw inschrijving bewijzen door referenties op te geven met betrekking tot onderstaande kerncompetenties. Bij alle referentieopdrachten moet u de organisatie en leiding van de opdrachten hebben verzorgd. Ook moet de referentieopdracht in de afgelopen **drie (3) kalenderjaren**, gerekend vanaf de inschrijvingsdatum, succesvol zijn uitgevoerd. Als u een opdracht indient die nog niet geheel afgerond is, dan mag u alleen de werkzaamheden invullen die u tot nu toe daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

### **Kerncompetentie 1:**

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van online klantervaringsonderzoeken (zoals beschreven staat bij scope van de opdracht onder *Uitvoeren en ontwikkelen van KTO's*) bij publieke dienstverleners. Daarbij moet er sprake zijn van het uitvoeren van minimaal 10 klantervaringsonderzoeken tegelijkertijd met een totaal budget van minimaal € 50.000,- excl. BTW per jaar.

Hiermee toont inschrijver aan dat zij in staat is om jaarlijks meerdere klantervaringsonderzoeken op te stellen, deze digitaal uit te zetten en de resultaten beschikbaar te stellen via een dashboard en beschikt over voldoende personele, technische en organisatorische middelen.

### **Kerncompetentie 2:**

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het voor een periode van minimaal 3 jaar begeleiden/ondersteunen/adviseren van een publieke dienstverlener bij een continu verbetertraject (zoals beschreven staat bij scope van de opdracht onder *Verbeteren klantgerichtheid in bredere zin*) met een budget van minimaal € 45.000,- excl. BTW over een looptijd van minimaal 3 jaar.

Hiermee toont inschrijver aan dat zij in staat is om langjarig een organisatie te begeleiden in het verbeteren van de klanttevredenheid en beschikt over voldoende personele en organisatorische middelen om dit langjarig te doen.

Om aan te tonen dat u de kerncompetenties bezit, moet u de genoemde referenties, volgens het standaardformat (bijlage E), bij uw inschrijving voegen. Uit de referenties moet duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring blijken. Wij behouden ons het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van inschrijver de juistheid van een referentie te verifiëren.

Dit betekent dat u één (1) referentie per kerncompetentie in kan dienen. U mag met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties voldoen. Als u meer dan één referentie indient per kerncompetentie, dan beoordelen wij alleen de eerste referentie.

### **3.3 BEROEP OP EEN ANDER**

U kan op de volgende manier inschrijven:

- a. Zelfstandig – hiervoor gelden geen aanvullende eisen. Zie voor de in te dienen documenten paragraaf 2.5.
- b. Met een beroep op de draagkracht van Derden - In dit geval moet u deel II C van het UEA met 'ja' beantwoorden en verplicht ook een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van iedere derde aanleveren.
- c. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht - In dit geval moet u deel II D van het UEA met 'ja' beantwoorden. Er zijn geen verdere acties vereist. Het is **wel** verplicht om bij Inschrijving al te vermelden of en met welke onderaannemers wordt samengewerkt.

- d. Als Combinatie - In dit geval moet inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' beantwoorden en moet iedere combinant een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK aanleveren.

#### **AD B: BEROEP OP DRAAGKRACHT VAN DERDE(N)**

U kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) voor de technische beroepsbekwaamheid en/of de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moederverenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.

- Indien u een beroep doet op een derde moet u zowel inhoudelijk als contractueel in uw inschrijving aantonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook moet deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk verrichten.
- Als u zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag u referentieprojecten van deze derde indienen alsof het uw eigen referentieprojecten zijn.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde moet voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor u een beroep op haar doet. Deze derde moet zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten.
- Wanneer de inschrijver voor het aantonen van zijn technische of beroepsbekwaamheid beroep doet op de draagkracht van een derde partij, zijn de geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging eveneens van toepassing op die derde. De inschrijver dient de bijbehorende bewijsstukken voor deze derde bij inschrijving aan te leveren.
- Als bewijs wordt van de voorlopig gegunde partij gevraagd om binnen tien (10) werkdagen de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan ons te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
  - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van inschrijving.
  - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van inschrijving.
  - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.
- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor u; u mag zich niet (ook) inschrijven als derde waarbij de inschrijver een beroep op uw draagkracht doet. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig inschrijver heeft ingeschreven, zal de inschrijving van de derde als zelfstandig inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

#### **AD C: ONDERAANNEMERS WAAROP GEEN BEROEP WORDT GEDAAN ALS DERDE**

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.



- Voor onderaannemers die alleen zullen worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) moet u in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgeven welke onderaannemers het zijn en daarbij vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de inschrijving kunnen niet zonder nadrukkelijke toestemming van ons worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een concern kunnen, indien door u gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.

## **AD D: COMBINATIE**

U kunt ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie moet één contactpersoon worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder moet gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid beschikken en gemachtigd zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke deelnemer aan de combinatie moet zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig invullen en deze rechtsgeldig ondertekenen.
- Indien als combinatie ingeschreven wordt, moet in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord worden met 'ja'.
- De combinatie moet als geheel voldoen aan de geschiktheidseisen.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, een derde of zelfstandig inschrijven. Als blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, zal:

- Als een deelnemer ook als derde (zoals bedoeld onder b) heeft ingeschreven, de inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- Als een deelnemer ook zelfstandig een inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding wordt uitgesloten;
- Als een deelnemer met meerdere combinaties heeft ingeschreven, worden de betreffende combinaties verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zullen wij dit door middel van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. De voorkeur voor een rechtsvorm van de combinatie gaat uit naar een vennootschap onder firma, of gelijkwaardig. Het is voor de uitvoering van de opdracht niet verplicht een entiteit op te richten.

### **3.3.1 CONCERN / HOLDING / DOCHTERONDERNEMING EN GELIEERDE ONDERNEMINGEN**

Met een concern wordt bedoeld: een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd met (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders

hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van u ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over u uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als u (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of er sprake is van detachering van medewerkers tussen u en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake als de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van u.

- Van een concern mogen meerdere ondernemingen een inschrijving indienen. U moet bij inschrijving aantonen dat u uw inschrijving onafhankelijk van elkaar hebt opgesteld en dat daarbij de vertrouwelijkheid is geborgd. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende inschrijvers.
- U moet in de inschrijvingsbrief bij uw inschrijving verklaren:
  - onderdeel uit te maken van het concern;
  - de inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld;
  - inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen.
- Wij kunnen op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

### **Garantstelling concern**

Als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en hierboven inzake beroep op derden.

U moet de concernverklaring zoals bijgevoegd als bijlage D bij uw inschrijving toevoegen. In de concernverklaring verklaart uw moedermaatschappij dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens u bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit uw rechtshandelingen voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van uw bedrijf.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en u geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft de bijlage niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als u een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

### **3.4 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (ZIE TENDERED, BIJLAGE A)**

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (zie Tendered, bijlage A) verklaart u (en derde) dat u voldoet aan alle eisen zoals uiteengezet in deze offerteaanvraag en bijlagen, evenals in de eventuele toevoegingen en toelichtingen in de nota('s) van inlichtingen. Deze verklaring moet worden ondertekend door een vertegenwoordiger die bevoegd is volgens het Handelsregister.

Met het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) verklaart de inschrijver tevens dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid in strijd met de toepasselijke sanctiewetgeving.

### **3.5 VERKLARING OMTRENT RECHTMATIGHEID (BIJLAGE B)**

U verklaart in bijlage B dat uw inschrijving niet tot stand is gekomen in strijd met het (Europees) mededingingsrecht. Uw inschrijving is ongeldig als de vereiste verklaring ontbreekt, niet rechtsgeldig is ondertekend en/of niet naar waarheid is ingevuld.

Als wij gerede twijfel en/of gegronde vermoedens hebben te twijfelen aan de juistheid van uw verklaring, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en u de kans bieden de vermoedens gemotiveerd te weerspreken. Als de vermoedens van ons na de reactie van u in stand blijven, kunnen wij de betreffende autoriteit hiervan op de hoogte stellen en uw inschrijving(en) ongeldig verklaren.

### **3.6 INSTEMMING TOEPASSELIJKHEID**

De inschrijver die tegenover de aanbestedende dienst blijkt heeft gegeven voornemens te zijn een inschrijving te doen, dan wel concreet een inschrijving heeft gedaan, wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van de aanbestedingsprocedure en deze offerteaanvraag inclusief bijlagen, waaronder, doch niet beperkt tot, het bepaalde:

- In de Algemene inkoopvoorwaarden Vervangingsfonds en Participatiefonds (al dan niet gewijzigd door de Nota van inlichtingen), en;
- In verband met de (technische) minimumeisen (al dan niet gewijzigd door de Nota van inlichtingen).

En garandeert voorts de rechtsgeldigheid van zijn inschrijving.

## 4 PROGRAMMA VAN EISEN

In dit hoofdstuk en in bijlage J staan de eisen aan de uitvoering van de opdracht weergegeven. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen, dan moet u dit aangeven in de nota('s) van inlichtingen. Met het indienen van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met alle eisen.

### 4.1 UITVOERINGSVOORWAARDEN

#### **ISO/IEC 27001:2022 als uitvoeringsvoorwaarde in verband met het uitvoeren van de klantintervaringsmetingen**

Het deel van de Opdracht dat betrekking heeft op het technisch uitvoeren van de KTO's (inclusief dashboard) wordt uitgevoerd met toepassing van ISO/IEC 27001:2022.

Het vorenstaande betekent, dat elke ondernemer die praktisch en feitelijk daadwerkelijk de metingen uitvoert (inclusief het dashboard), in het bezit dient te zijn van een geldige certificering ISO/IEC 27001:2022 die in scope is met c.q. toepasselijk is op het deel van de Opdracht dat betrekking heeft op het uitvoeren van de KTO's (inclusief dashboard).

Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer het bewijs leveren van de geldige certificering voornoemd, waaronder de betreffende verklaring van toepasselijkheid.

**Programma van eisen:** Daarnaast is het programma van eisen is toegevoegd als aparte bijlage, zie bijlage J.

### 4.2 BEPALINGEN INZAKE BELASTINGEN, MILIEUBESCHERMING, ARBEIDSBESCHERMING, ARBEIDSVOORWAARDEN

Door in te schrijven op deze opdracht geeft u aan dat bij het opstellen van uw inschrijving rekening is gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht (volgens het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of volgens bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht).

U kunt informatie over de verplichtingen zoals bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012 verkrijgen via;

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag ([www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)) en/of [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl));
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag ([www.minienw.nl](http://www.minienw.nl));
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag ([www.minszw.nl](http://www.minszw.nl)) en/of het UWV ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).

U moet melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wanneer de verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd.

### **4.3 CONCEPTOVEREENKOMST (BIJLAGE G)**

In de conceptovereenkomst (bijlage G) zijn de contractvoorwaarden opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de algemene inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit de overeenkomst leidend zijn. Door indienen van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

Contractvorming vindt plaats op basis van de modelovereenkomst, hierna: 'de Overeenkomst'.

De aanbestedende dienst is in beginsel bereid om ook de 'service level agreement' (SLA) van de in de aanbestedingsprocedure gegunde inschrijver van toepassing te verklaren op de Overeenkomst.

Indien contractdocumenten tijdens de uitvoering van de opdracht onderling tegenstrijdig zijn, geldt, tenzij een andere bedoeling uit de Overeenkomst voortvloeit, de volgende rangorde:

1. De bepalingen van de Overeenkomst.
2. De Verwerkersovereenkomst.
3. De Nota van inlichtingen.
4. Inhoud Offerteaanvraag met bijlagen.
5. Algemene inkoopvoorwaarden.
6. De Aanbieding/Offerte (inschrijving) van de gegunde inschrijver.
7. De SLA van de gegunde inschrijver.

De ondernemer die een inschrijving heeft gedaan op de aanbestedingsprocedure wordt geacht onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud van het bepaalde in deze paragraaf.

### **4.4 ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN (BIJLAGE I)**

Uw algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend onze inkoopvoorwaarden, die als bijlage I zijn bijgevoegd, zijn van toepassing. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden.

### **4.5 VERWERKERSOVEREENKOMST (BIJLAGE H)**

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht (mogelijk) persoonsgegevens zullen worden verwerkt, moet rekening worden gehouden met de geldende regels over privacy zoals deze voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst (bijlage H) zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van uw inschrijving gaat u uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptovereenkomst.

## 5 GUNNINGSCRITEIUM EN BEOORDELING

### 5.1 GUNNINGSCRITEIUM

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het principe 'gunnen op waarde'. Elk kwaliteitsgunningscriteium vertegenwoordigt een waarde. De waarde, die in de toelichting bij elk gunningscriteium naar voren komt, is de waarde die van de inschrijfprijs vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat er een vergelijkingsprijs. De vergelijkingsprijs wordt vastgesteld op basis van de volgende formule:

$$\text{Totale fictieve inschrijfsom} - \text{Totale waarde op de gunningscriteia Kwaliteit} = \text{Vergelijkingsprijs}$$

- F =  $I - (G2.1 + G2.2 + G2.3 + G2.4)$   
F: Vergelijkingsprijs;  
I: Totale fictieve inschrijfsom blijkende uit het prijsinvulformulier/inschrijvingsbiljet (in EUR);  
G2.1: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak;  
G2.2: Fictieve korting (in EUR) op basis van de beschrijving;  
G2.3: Fictieve korting (in EUR) op basis van de beschrijving;  
G2.4: Fictieve korting (in EUR) op basis van het plan van aanpak.

De inschrijver met de laagste vergelijkingsprijs, is de inschrijver met de 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'.

Wanneer de vergelijkingsprijs gelijk is, dan zal de inschrijver die het beste heeft gescoord op G2 Kwaliteit de doorslag geven. Indien ook op prijs gelijk wordt gescoord zal door middel van een loting bepaald worden welke inschrijving als inschrijving met de 'Beste PKV' zal gelden.

Het gunningscriteium Kwaliteit bestaat uit de volgende subgunningscriteia:

	Subgunningscriteia	Maximale fictieve korting
<b>G2</b>	<b>Kwaliteit</b>	<b>EUR 480.000,-</b>
G2.1	Beschrijven hoe een meting wordt opgezet van begin tot eind.	EUR 192.000,-
G2.2	Beschrijving hoe ze de rol als ondersteuner/begeleider van het continu verbetertraject concreet wordt ingevuld.	EUR 120.000,-
G2.3	Relevante ontwikkelingen met betrekking tot AI.	EUR 48.000,-
G2.4	Implementatie klanttevredenheidsmetingen.	EUR 120.000,-

### 5.2 G1 PRIJS

U dient uw prijs (totale fictieve inschrijfsom) aan te bieden conform het aangeleverde prijsinvulformulier (Bijlage F). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de aangeboden prijzen verwerkt zijn.

Het is inschrijver niet toegestaan een nulprijs in te dienen bij de onderdelen A en B. Het is inschrijver wel toegestaan een nulprijs in te dienen bij onderdeel C en onderdeel D. Prijzen genoemd onder onderdeel C en onderdeel D worden niet meegenomen in de formule genoemd onder 5.1 in de offerteaanvraag. Het is absoluut niet toegestaan negatieve prijzen aan te bieden. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijsvraag leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Voor de onderdelen: 1. Uitvoeren en ontwikkelen van KTO's en 2. Verbeteren klantgerichtheid in bredere zin werken we met vaste tarieven. Een vast bedrag voor het opzetten van de onderzoeken en een maandelijks bedrag voor het uitvoeren van de onderzoeken. Per lopend onderzoek dient per maand 0,5 uur beschikbaar te zijn voor aanvullende activiteiten (vragen, analyses et cetera). Daarnaast dient voor het begeleiden en ondersteunen van het continu verbeter programma per maand 4 uur beschikbaar te zijn.

Abnormaal lage prijzen worden door de aanbestedende dienst gecontroleerd/nagevraagd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

### 5.2.1 BEOORDELING G1 PRIJS

De prijs wordt beoordeeld op basis van de "Totale fictieve inschrijfsom" blijken uit het prijsinvulformulier/inschrijvingsbiljet (in EUR). De "Totale fictieve inschrijfsom" wordt bepaald door de som van de fictieve aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven.

Voor het bepalen van de "Totale fictieve inschrijfsom" worden de onderdelen bij A en de onderdelen bij B van het prijsinvulformulier bij elkaar opgeteld. Dit resulteert in een "Totale fictieve inschrijfsom" in cel E37.

TenderNed biedt op dit moment niet de mogelijkheid om 'gunnen op waarde' duidelijk in te vullen. Vandaar dat op TenderNed twee keer 50% is genoemd. Voor de werkelijke beoordeling is deze offerteaanvraag leidend.

### 5.3 G2 KWALITEIT

Aan uw inschrijving dient u een plan van aanpak toe te voegen. Indien uw plan van aanpak meer pagina's bevat dan toegestaan, worden de extra pagina's terzijde gelegd en niet beoordeeld.

Uw plan van aanpak dient in ieder geval de volgende onderdelen te beschrijven:

**Vraag 1:** Beschrijf hoe een klanttevredenheidsonderzoek wordt opgezet van begin tot eind.

Er is behoefte aan een klanttevredenheidsonderzoek voor de strategische analyse die onze adviseurs sinds eind 2025 bij de start van de meeste trajecten bij schoolbesturen uitvoeren. In onderstaande beknopte beschrijving ziet u de werkwijze en het te verwachten eindresultaat.

#### **Strategische analyse**

*De kern van de strategische analyse is helder: wij geven een schoolorganisatie inzicht in waar ze nu staan en waar de uitdagingen en kansen liggen. Daarvoor kijken we naar:*

1. **De data:** analyse op verzuimcijfers, in-, door- en uitstroom, medewerkerstevredenheid en trends in het onderwijs

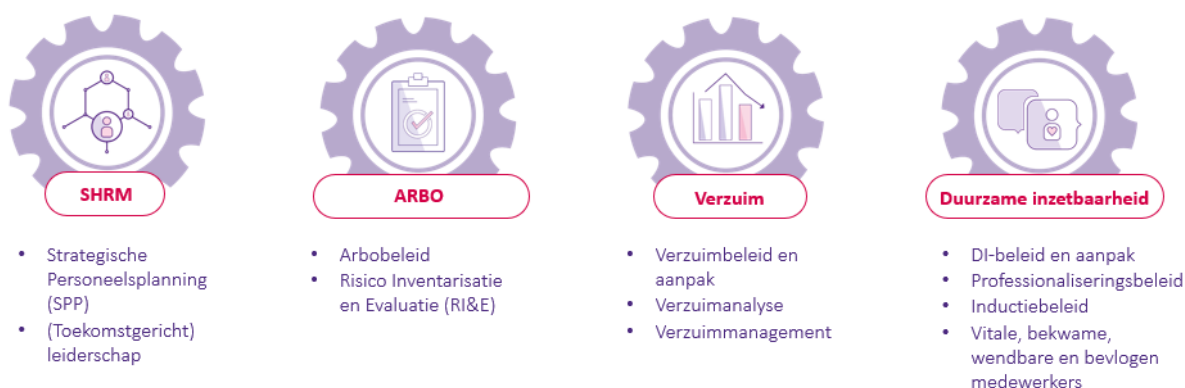
2. **De organisatie:** inzicht in de bedrijfsvoering en processen binnen de schoolorganisatie met focus op SHRM
3. **De omgeving:** de invloed van de externe en regionale ontwikkelingen, en de arbeidsmarktdynamiek

Dit doen we door:

- Strategische gesprekken op bestuurs- en HR-niveau aangevuld met het bestuderen van relevante documenten;
- Een analyse, onderbouwd door data en gericht op het primair onderwijs. Dit doen we aan de hand bij Vfpf beschikbare data en we maken gebruik van [de Organisatiescan](#), zodat je inzicht krijgt in de huidige situatie van het HR-beleid;

Het eindresultaat is een adviesrapport op maat. De rapportage bevat naast algemene bevindingen concrete adviezen over de volgende onderwerpen:

- SHRM
- ARBO
- Verzuim
- Duurzame Inzetbaarheid.



We verwachten dat u in het kader van deze offerteaanvraag een plan van aanpak opstelt voor het opstellen en implementeren van een vragenlijst in een online omgeving zodat deze per mail kan worden uitgestuurd om de klantervaringen met de strategische analyse te meten. Het plan van aanpak dient tenminste de volgende onderdelen te bevatten. Het betreffen onderstaande onderdelen in rangorde van belangrijkheid:

- Aanpak in stappen;
- Ervaringsniveau in te zetten medewerker(s);
- Benodigde inzet opdrachtnemen inclusief verdeling van taken/verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer per stap;
- Verwachte doorlooptijd (planning);
- Risico's en mitigatie daarvan.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 3X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.



**Minimale score subgunningscriteria – Vraag 1:**

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 3 (ruim voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 3) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

**Vraag 2:** Beschrijving hoe ze de rol als ondersteuner/begeleider van het continu verbetertraject concreet wordt ingevuld.

VfPf streeft ernaar om klantgericht te werken. De afgelopen jaren heeft het continu verbeterteam binnen de organisatie het voortouw genomen om de klantgerichtheid te verbeteren. In de praktijk lijkt het verbeteren van de klantgerichtheid zich grotendeels te beperken tot de direct betrokkenen bij het continu verbeterteam en de klantreiseigenaren.

In deze casus vragen we de inschrijver om twee concrete voorbeelden aan te dragen bij kunnen dragen aan het verbeteren van de klantgerichtheid van de hele organisatie. Het betreft activiteiten die u binnen de reikwijdte van de maandelijkse kosten/tijdsbesteding kunt uitvoeren (met andere woorden: voor deze activiteiten kunt u geen meerwerkfacturen sturen).

Het betreffen onderstaande activiteiten in rangorde van belangrijkheid. Per activiteit beschrijft u de volgende onderdelen:

- Wat houdt de activiteit in?
- Wat is de doelgroep van de activiteit?
- Wat zijn de verwachte effecten inclusief een onderbouwing van deze effecten?
- Wat wordt verwacht van de opdrachtgever?
- Wat kan de opdrachtnemer en VfPf doen om de verwachte effecten te bestendigen?

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 2X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste twee pagina's (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.

**Minimale score subgunningscriteria – Vraag 2:**

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

**Vraag 3:** Relevante ontwikkelingen met betrekking tot AI.

AI is inmiddels niet meer weg te denken, maar hoe het in de praktijk kan bijdragen aan het meten en verbeteren van klantgerichtheid is nog niet altijd duidelijk. We verwachten van de aanbieder een visie geeft op de rol van AI bij het uitvoeren van KTO's en het verbeteren van klantgerichtheid binnen de organisatie.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 1X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste pagina (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.

#### Vraag 4: Implementatie klanttevredenheidsmetingen.

Beschrijf uw ervaring met het overnemen van bestaande klanttevredenheidsmetingen inclusief dashboard en ondersteunende werkzaamheden. Geef daarbij een overzicht van uw aanpak en relevante voorbeelden van eerdere transities. Benoem ook de mogelijke risico's en de maatregelen die u neemt om deze risico's te minimaliseren.

We vragen in deze aanbesteding grofweg om voortzetting van de huidige dienstverlening. Wij vragen u om een plan van aanpak op te stellen voor het opstarten van de dienstverlening. Concreet vragen wij u aandacht te besteden aan de volgende onderdelen in rangorde van belangrijkheid:

- Het overzetten van de 14 lopende vragenlijsten naar de nieuwe omgeving;
- Het eenmalig inrichten van het dashboard voor gebruik;
- Het inrichten van de gebruikersrechten;
- Het inrichten van de datakoppeling met het datawarehouse van VfPf.

Voor dit onderdeel kan inschrijver **maximaal 2X pagina's A4 tekstueel/verwoordingen** (enkelzijdig, **lettertype Calibri, lettergrootte 10**, inclusief afbeeldingen, tabellen, figuren et cetera. – pdf gebruiken. Wanneer inschrijver meer dan het maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording, dan worden alleen de eerste drie pagina's (tekstueel/verwoordingen) beoordeeld.

#### Minimale score subgunningscriteria – Vraag 4:

Inschrijver dient op dit criterium minimaal een 2 (voldoende) te scoren. Een inschrijving die op dit subgunningscriteria lager (dan een 2) scoort wordt als ongeldig ter zijde gelegd.

#### 5.1.1 BEOORDELING GUNNINGCRITERIUM 2: KWALITEIT

Per onderdeel wordt door de Aanbestedende dienst een score van 0, 1, 2, 3, 4 of 5 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis van de opgave van de inschrijver aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend. De Aanbestedende dienst zal op basis van consensus een eindoordeel per (sub-)subgunningscriterium de uiteindelijke score bepalen.

Kwalificatie	Score	Percentage van de maximaal te behalen fictieve korting van het criterium
<b>Uitmuntend:</b> Het antwoord op de vraag is volledig uitgewerkt en bevat waardevermeerderende factoren. Er worden inhoudelijke specifieke relevante en innovatieve bijzonderheden aangeboden die boven de verwachting uitstijgen van de vraag.	5	100% van totale fictieve korting

<b>Goed:</b> Het antwoord op de vraag voldoet aan de eisen en verwachtingen en het antwoord op de vraag is inhoudelijk duidelijk, concreet en aansprekend geformuleerd. Er worden inhoudelijke specifieke en relevante bijzonderheden aangeboden die volledig en goed aansluiten bij de vraag. De uitwerking getuigt van inlevingsvermogen.	4	75% van totale fictieve korting
<b>Ruim voldoende:</b> Het antwoord op de vraag voldoet aan de eisen en verwachtingen en het antwoord op de vraag is inhoudelijk duidelijk en concreet geformuleerd. Er worden inhoudelijke relevante bijzonderheden aangeboden die grotendeels aansluiten bij de vraag. De uitwerking kan mogelijk nog wel een enkele vraag oproepen.	3	50% van totale fictieve korting
<b>Voldoende:</b> Het antwoord op de vraag voldoet net aan de eisen en verwachtingen en het antwoord op de vraag is net inhoudelijk voldoende (maar niet volledig concreet) geformuleerd. De uitwerking voldoet net aan het gevraagde, maar voegt hier geen (duidelijke) meerwaarde aan toe. De uitwerking roept vragen op.	2	25% van totale fictieve korting
<b>Matig:</b> Het antwoord op de vraag voldoet aan de eisen, maar het antwoord op de vraag is beperkt of inhoudelijk minder relevant geformuleerd. De beschrijving gaat niet (voldoende) in op de gevraagde elementen en/of sluit niet (volledig) aan bij de wensen, verwachtingen en/of roept belangrijke vragen op, maar is niet direct aanleiding om de inschrijver uit te sluiten voor de gehele aanbesteding. Tenzij expliciet bij een onderdeel vermeld staat dat bij deze score de inschrijving als ongeldig terzijde wordt gelegd.	1	0% van totale fictieve korting
<b>Onvoldoende:</b> Het ingediende antwoord op de gestelde vraag is onvoldoende en sluit niet aan bij de vraag, eisen, verwachtingen en/of de wensen of de vraag is niet beantwoord.	0	Ongeldig/Knock-out (uw aanbieding komt niet in aanmerking voor gunning en wordt uitgesloten van de aanbesteding)