



WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING VAN DE MENSELIJKE MAAT MONITOR

Datum: 7 mei 2026

Kenmerk: AM.2026.802

Versie: 2.0

Status: Definitief





INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	5
1.1 Wie zijn wij?	5
1.2 Wat is het doel van de Aanbesteding?.....	6
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document.....	6
2 Waar zijn we naar op zoek?	7
2.1 Omschrijving van de Opdracht	7
2.2 omvang van de Opdracht?	12
2.3 De Raamovereenkomst	12
2.4 Wachtkamerovereenkomst	12
2.5 Programma van Eisen.....	12
2.6 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	13
2.6.1 Social Return	13
3 Naar wie zijn wij op zoek?	15
3.1 Inleiding.....	15
3.2 Uitsluitingsgronden	15
3.3 Geschiktheidseisen	15
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	18
4.1 Gunningscriterium	18
4.2 Sub-Gunningscriteria.....	18
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria.....	19
4.2.2 Sub-Gunningscriteria prijs	22
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	24
5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie.....	24
5.2 Beoordeling op kwaliteit	24
5.3 Beoordeling op prijs.....	26
5.3.1 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving.....	27
5.4 Eindbeoordeling.....	27
6 Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	28
6.1 De Europese openbare procedure	28
6.2 Aanbestedingsplatform TenderNed.....	28
6.3 Contactpersoon.....	28
6.4 De planning van de Aanbesteding	28
6.5 (Mogelijke) PEN-TEST.....	29
6.6 Vragen, tekstsuggesties, Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden	30



6.7	Indienen van uw Inschrijving.....	31
6.8	Openen Inschrijvingen	31
6.9	Toelichtingsgesprek/presentatie	31
6.10	Mededeling Gunningsbeslissing.....	32
6.11	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	32
6.12	Opschortende termijn en niet eens met de Gunningsbeslissing	33
6.13	Voorbehouden UWV	34
7	Hoe schrijft u in?	35
7.1	Aanbiedingsbrief.....	35
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed.....	35
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving	35
7.4	Inschrijven met het UEA	36
7.5	Inschrijven als Combinatie, gebruikmaking van een Derde of onderaannemer	37
7.6	Hoofdelijk aansprakelijkheid	39
8	Voorwaarden	40
8.1	Overeenkomst, Algemene inkoopvoorwaarden, Beveiligings- en verwerkersovereenkomst en wachtkamerovereenkomst.....	40
9	Klachtenregeling	41
	U dient zo vroeg mogelijk in de aanbestedingsprocedure en in ieder geval vóór de indiening van de Inschrijving uw Klacht in te dienen.....	41
	Begrippenlijst	42



BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed	
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2	Referentieverklaring
Bijlage 3	Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) UWV – Diensten
Bijlage 4	UWV MVO-gedragcode voor leveranciers
Bijlage 5	Handleiding Social return voor leveranciers van UWV
Bijlage 6	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage 7	Prijsopgaveformulier
Bijlage 8	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 9	Concept Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage 10	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 11	Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijlage 12	Service Level Agreement (SLA)
Bijlage 13	Casus MMM proefbestand
Bijlage 14	Vrijwaringsverklaring mogelijke PEN-test
Bijlage 15	Self-assesment mogelijke PEN-test

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Referentieverklaring
Antwoord op de Sub-Gunningscriteria
Prijsopgaveformulier

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver (en Wachtkamerovereenkomst)
Gedragverklaring aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst (verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies)
Vrijwaringsverklaring mogelijke PEN-test (indien relevant)
Self-assesment mogelijke PEN-test (indien relevant)
Kopie van een geldig ISO 20252 certificaat
Kopie van een geldig ISO 27001 certificaat
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK)
Jaarrekening (zie geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht)



1 INLEIDING

UWV nodigt u als Potentiële Inschrijver uit, om in te schrijven op de Openbare Europese Aanbesteding De Menselijke Maat Monitor. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1 WIE ZIJN WIJ?

UWV zorgt voor landelijke uitvoering van de werknemersverzekeringen en voor arbeidsmarkt- en gegevensdienstverlening. Dat doen we als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. We voeren wettelijke en aanvullende taken uit en richten ons op 4 kerntaken: werk, indicatiestelling, uitkeren en gegevensbeheer. Onze visie en missie zijn hierbij leidend.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

Binnen UWV worden op meerdere plekken onderzoeken uitgevoerd. Verschillende kenniscentra beschikken over eigen onderzoekscapaciteit en -expertise, waarbij de samenwerking de afgelopen jaren is toegenomen. Het onderzoek dat wordt uitgevoerd door de vakgroep Klantbeleving & Design onderscheidt zich door de specifieke focus op de beleving van cliënten en werkgevers. De centrale vraag binnen deze onderzoeken is welke waarde UWV voor cliënten en werkgevers creëert en hoe de dienstverlening kan worden verbeterd vanuit hun perspectief. Het uitvoeren van dit type onderzoek vraagt regelmatig om een directe benadering van cliënten en werkgevers, bijvoorbeeld via enquêtes, interviews, panels of andere vormen van kwalitatief en kwantitatief klantonderzoek. Deze directe klantbetrokkenheid is een essentieel onderdeel van het onderzoeksproces en vormt daarmee een belangrijk uitgangspunt voor de in te kopen onderzoeksdiensten.

UWV is georganiseerd in verschillende divisies en stafafdelingen, met een hoofdkantoor in Amsterdam. Vanuit dit hoofdkantoor voert de vakgroep Klantbeleving & Design een breed pakket aan marktonderzoeken uit onder cliënten en werkgevers die gebruikmaken van de dienstverlening van UWV. De vakgroep bestaat uit een gespecialiseerd team van professionals, waaronder marktonderzoekers, klantreismanagers en gedragswetenschappers.

Deze medewerkers bouwen expertise op over klantgroepen, klantgedrag en klantbeleving op basis van markt-, gedrags- en klantreisonderzoek en leveren inzichten die bijdragen aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van UWV.

De onderzoeksresultaten worden benut binnen verschillende onderdelen van UWV, waaronder de Verandermotor, divisies, stafafdelingen en andere kenniscentra. Hierdoor is samenwerking en afstemming essentieel, zowel intern als met externe onderzoeksbureaus.

De vakgroep Klantbeleving en Design richt zich vooral op het ontwerpen en verbeteren van toegankelijke en gebruiksvriendelijke oplossingen voor cliënten en werkgevers. Als onderdeel daarvan wordt op verschillende manieren de klantbeleving gemeten en geadviseerd.

Binnen de Verandermotor worden ook de volgende integrale klantreizen onderscheiden:

- Ik ben ziek of gedeeltelijk arbeids(on)geschikt
- Ik heb van jongs af aan een handicap
- Ik zoek werk
- Werkgeversdienstverlening (bestaande uit de klantreizen: “ik wil iets regelen voor mijn werknemer” en “ik zoek een werknemer”)

Dit zijn belangrijke interne opdrachtgevers voor klantonderzoeken.

Vanuit de vakgroep worden echter ook klantonderzoeken opgepakt die relevant zijn voor alle andere divisies binnen UWV:

- Werkbedrijf



- Sociaal Medische Zaken
- Uitkeren
- Handhaving

1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met één (1) Raamcontractant. De intentie is dat de Raamovereenkomst op 10 november ingaat.

1.3 DE OPBOUW VAN HET BESCHRIJVENDE DOCUMENT

Dit Beschrijvend document is, na deze inleiding, als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 t/m 5 leest u waar we naar op zoek zijn en wie geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- In hoofdstuk 6 en 7 leest u meer over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- In hoofdstuk 8 staat informatie over de Raamovereenkomst die wij willen sluiten;
- In hoofdstuk 9 staat informatie over het indienen van een eventuele klacht.

In het Beschrijvend document en de bijbehorende Bijlagen worden bepaalde woorden met een hoofdletter geschreven. De betekenis van deze woorden staan in de begrippenlijst. Als begrippen van deze begrippenlijst en die in de Algemene Inkoopvoorwaarden UWV (Bijlage 3) staan opgenomen, met elkaar in tegenspraak zijn, gaat de in de begrippenlijst gegeven betekenis in dit Beschrijvend document voor.

2 WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?

2.1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

UWV zoekt voor de dienstverlening van de Menselijke Maat Monitor één (1) Opdrachtnemer die vanaf 10 november 2026 kan starten. Hieronder volgt een beschrijving van de Opdracht:

Achtergrond

Oog hebben voor de menselijke maat in de dienstverlening is een rode draad in de strategie van UWV. UWV wil daarbij zo veel mogelijk aansluiten bij de persoonlijke situatie en wensen van cliënten en van werkgevers. Zodat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. De beleving van de menselijke maat wordt sinds 2023 gemeten door middel van de Menselijke Maat Monitor (MMM); een grootschalig online kwantitatief onderzoek dat (momenteel) twee (2) keer per jaar plaatsvindt. Dit is ook een richtlijn voor het komende contract. Echter, het aantal metingen kan op termijn afwijken.

De MMM is een strategisch middel, biedt sturingsinformatie en heeft als doel:

- Het monitoren van menselijke maat, tevredenheid en vertrouwen;
- Het signaleren van grote dossiers voor verbetering en daarover adviseren;
- Het rapporteren (verantwoorden) aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De Menselijke Maat Monitor geeft o.a. inzicht in de ervaringen van cliënten en werkgevers:

- De mate waarin cliënten en werkgevers de menselijke maat ervaren, algemeen, de fases van de klantreis en in relevante subdoelgroepen (type uitkering, leeftijd, wel/geen samenloop (meerdere uitkeringen tegelijkertijd) etc.).
- De belangrijkste aspecten die voor cliënten en werkgevers de menselijke maat bepalen, waar het goed gaat en waar het beter moet.
- De algemene klanttevredenheid en het vertrouwen in UWV.
- Elke meting een ander actueel thema. Dit thema gaat over een maatschappelijke ontwikkeling of verdiept een bevinding uit eerdere MMM meting of ander UWV-onderzoek. Dit thema brengt naast relevantie, ook nieuwswaarde. Eerdere thema's zijn geweest: belang van contact, impact van vorderingen, vertrouwen in UWV.

Deze inzichten moeten leiden tot concrete adviezen voor UWV om de dienstverlening op het gebied van menselijke maat te verbeteren. Daarnaast moeten ze dusdanig worden gerapporteerd dat ze voor een groot UWV-intern en ook extern publiek toegankelijke kennis geven over de menselijke maatbeleving. In de rapportages zijn naast een weergave van de resultaten, de adviezen voor verbeteringen een belangrijk rapportage-onderdeel.

Het meetmodel: Wat is de menselijke maat?

Een intensief onderzoekstraject voorafgaand aan de ontwikkeling van de MMM heeft geleid tot de definitie van de menselijke maat zoals wij deze binnen UWV gebruiken. De definitie van de menselijke maat bestaat uit vier (4) dimensies. Zie figuur 1. Cliënten en werkgevers ervaren de menselijke maat als zij ervaren dat:



- Zij gezien worden als mens
- UWV redelijk is
- UWV helpt
- UWV het simpel houdt.

Figuur 2: 4 dimensies van de menselijke maat.



Deze dimensies zijn geoperationaliseerd tot schalen, bestaande uit 2 tot 5 stellingen (Figuur 2). Tezamen vormen zij het Menselijke maat Model, dat voor cliënten een verklaarde variantie heeft van .71 en voor werkgevers van .62.

UWV ziet mij als mens
<ul style="list-style-type: none">UWV houdt rekening met wat ik kanUWV houdt rekening met wat ik nodig heb (werkgevers: wat mijn organisatie nodig heeft)UWV medewerkers nemen de tijd voor mijUWV communiceert op een vriendelijke manierUWV medewerkers zijn vriendelijk
UWV is redelijk
<ul style="list-style-type: none">Ik heb het gevoel dat UWV mij vertrouwtUWV is redelijk in het omgaan met de regelsUWV reageert soepel als ik een kleine fout maak
UWV helpt
<ul style="list-style-type: none">UWV helpt mij verderUWV zorgt ervoor dat ik niet in de problemen kom
UWV houdt het simpel
<ul style="list-style-type: none">UWV is duidelijk over wat ze van mij verwachtenUWV is duidelijk over wat de regels zijnUWV maakt het makkelijk voor mij om dingen te regelen

Figuur 2: De stellingen die de dimensies van het menselijke maat model meten

Naast het meten van de verschillende dimensies door middel van de stellingen, wordt ook een directe score gemeten van de ervaren menselijke maat (Figuur 3).

UWV vindt het belangrijk dat we u op een menselijke manier behandelen, daarmee bedoelen wij dat UWV u ziet als mens, het simpel houdt, u helpt en dat UWV rechtvaardig is.

In hoeverre ervaart u dit?

- Zeer sterk
- Sterk
- Matig
- Niet sterk
- Helemaal niet sterk

Figuur 3: Directe vraag om de beleving van de menselijke maat te meten

Naast de 13 stellingen uit het menselijke maat model, stellen we ook een aantal open vragen. Juist de toelichtingen die cliënten en werkgevers geven, bieden aanknopingspunten voor de verbetering van de UWV-dienstverlening.

Gewenste dienstverlening

Voor deze opdracht vragen wij een opdrachtnemer die werkt aan de doorontwikkeling van de huidige MMM, de optimalisatie van de huidige vragenlijst, het uitvoeren van acht (8) metingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (maximaal vier (4) jaar) en het rapporteren en advisering op basis van de in de metingen verkregen data. In het onderdeel 'rapporteren' ligt de nadruk op het bieden van verdieping van de resultaten en



integratie van de resultaten in de strategie van de organisatie. Hieronder worden de verschillende onderdelen van de opdracht beschreven.

Vragenlijst optimalisatie

De huidige vragenlijst moet continu worden geëvalueerd en waar nodig geoptimaliseerd. We vragen een kritische blik en adviserende rol van opdrachtnemer. Daarnaast wordt in samenwerking met UWV voor ieder meetmoment een wisselend thema vastgesteld waarvoor passende vragen moeten worden ontwikkeld.

Huidige onderdelen van de vragenlijst:

- Tevredenheid over de dienstverlening
- Menselijke maat
- Vertrouwen en gevoel van zekerheid
- Wisselend thema
- Enkele achtergrondvragen

Huidige invulduur is zeven (7) minuten voor cliënten en zes (6) minuten voor werkgevers (mediaan).

Frequentie

De MMM vindt in ieder geval twee (2) keer per jaar plaats, in februari en in september. Het aantal meetmomenten kan wijzigen, dit zal dan worden afgestemd met Opdrachtnemer.

Uitvoering van de meting en rapportage

Steekproef

UWV verzorgt de steekproeftrekking. We streven naar een minimale netto respons van 7.500 cliënten en 1.300 werkgevers per meting. Het responspercentage voor de MMM varieert per subdoelgroep. Daar wordt rekening mee gehouden in de bruto steekproeftrekking. De resultaten worden voor cliënten gewogen naar leeftijd en het soort uitkering dat men ontvangt. Deze weegcijfers worden per meting vastgesteld. We vragen opdrachtnemer kritisch te analyseren wat de invloed is van eventuele populatieverschuivingen op de resultaten van de MMM en waar relevant, dit als verklaring van verandering op te nemen in de rapportage. Hetzelfde vragen we voor externe factoren die veranderingen kunnen verklaren.

Dataverzameling

De uitnodigingen voor dit onderzoek worden per e-mail verstuurd door de Opdrachtnemer. Hiervoor wordt gebruikgemaakt van de mailtemplate van UWV. De veiligheids- en toegankelijkheidseisen die verbonden zijn aan het uitsturen van mailing vanuit UWV zijn in het PvE (Bijlage 6a) opgenomen. De steekproeven worden via een beveiligde verbinding naar opdrachtnemer gestuurd. Cliënten en werkgevers die na de eerste online uitnodiging nog niet hebben gereageerd, ontvangen twee keer een reminder. Vragen van respondenten over het onderzoek worden beantwoord door de opdrachtnemer via een digitale helpdesk (bereikbaar via e-mailadres). Voor vragen m.b.t. uitkering of andere UWV gerelateerde zaken wordt door opdrachtnemer doorverwezen naar het Klantcontactcentrum van UWV.

UWV zoekt een partij met een duidelijke visie op het betrekken van doelgroepen die momenteel niet of moeilijk worden bereikt, zoals minder digi-vaardigen, laaggeletterden, anderstaligen of mensen met een andere ondersteuningsbehoefte.

Let wel: Voor het benaderen van de doelgroep geldt dat de opdrachtnemer in eerste instantie kan uitgaan van een uitnodiging per e-mail. Indien UWV in de toekomst aanvullende doelgroepen wil bereiken die niet per e-mail benaderd kunnen worden, dan worden de hiermee samenhangende werkzaamheden beschouwd als meerwerk..



Wanneer cliënten op een andere wijze worden benaderd voor onderzoek en/of worden betrokken in het veldwerk dan via de standaard werkwijze (per e-mail gecombineerd met een online vragenlijst), wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald welke aanvullende werkzaamheden hieruit voortkomen. Ook wordt in dit overleg vastgesteld of deze werkzaamheden leiden tot aanvullende kosten en hoe deze worden vergoed. Uitvoering van deze werkzaamheden en de bijbehorende vergoedingsafspraken vinden uitsluitend plaats ná onderling overleg en akkoord van Opdrachtgever. In dat geval vraagt UWV hier een aparte offerte voor uit.

Analysen van de uitkomsten

Opdrachtnemer analyseert de uitkomsten van de meting en is in staat om de belangrijkste inzichten om te zetten in concrete adviezen voor UWV. Een aantal wensen in de analyse van de uitkomsten lichten wij specifiek toe:

- Opdrachtnemer blijft kritisch op het model van de menselijke maat (verklaarde variantie, volledigheid of overvolledigheid).
- We verwachten dat opdrachtnemer in staat is om de gangbare statistische toetsen, zoals significantietoetsen, correlatieanalyses, en multivariate analyses toe te passen waar dit noodzakelijk is.
- De opdrachtnemer signaleert proactief aanleiding voor verdiepende analyses (naast de standaard analyses), en is in staat om de benodigde statistische analyses uit te kunnen voeren.
- De opdrachtnemer is in staat om grondige analyses te doen van open antwoorden en deze ook te rapporteren. Hier wordt in ieder geval opgenomen: meest voorkomende thema's (volume: hoe vaak komt het onderwerp voor en belang: hoe belangrijk is het in de tevredenheid van cliënten en werkgevers) en trendontwikkeling van die thema's (hoe ontwikkelt het volume en het belang door de tijd).

Producten (per meting)

De op te leveren producten zijn:

1. De opdrachtnemer levert twee (2) keer per jaar schriftelijke rapportages over de verzamelde uitkomsten. De rapportages bevatten analyses van de uitkomsten, conclusies en aanbevelingen en gaat waar relevant in op de relatie tussen de resultaten en bredere maatschappelijke ontwikkelingen. We gaan per meting uit van zes (6) rapporten, één (1) rapport per integrale klantreis en één (1) overkoepelend rapport dat het totaalbeeld schetst. Een aantal wensen voor de rapporten lichten wij specifiek toe:
 - a. Opdrachtnemer kan overstijgend naar de uitkomsten kijken en legt daarbij de nadruk op advisering en verklaring vanuit een maatschappelijk en UWV-strategisch perspectief.
 - b. Het doel van de rapportages is het overbrengen van een boodschap, en gaat daarmee verder dan het delen van uitkomsten.
 - c. Ondanks dat de MMM een monitor is met een (grotendeels) vaste vragenlijst, zijn wij nadrukkelijk niet op zoek naar (geautomatiseerde) vaste rapportageformats die per meting gevuld worden met een nieuwe meting. Dit heeft te maken met de wens om per meting de lezer mee te nemen in de resultaten d.m.v. een verhaal. De resultaten van het onderzoek moeten kunnen spreken.
 - d. Opdrachtnemer is in staat visueel aantrekkelijk te rapporteren. Hierbij gaat het niet alleen om de esthetische kant, maar ook om visualisaties die voor een breed publiek toegankelijk zijn.
 - e. Resultaten worden in ieder rapport weergegeven op totaalniveau van cliënten en werkgevers en daarnaast uitgesplitst naar relevante (sub-) doelgroepen. Welke doelgroepen uitgesplitst worden in de rapportage, kan per meting verschillen. De achtergrondvariabelen die geanalyseerd dienen te worden, worden meegeleverd in de steekproef.
 - f. We zien graag dat de opdrachtnemer, waar relevant, de resultaten kan plaatsen binnen algemene maatschappelijke ontwikkelingen (bijv. vertrouwen in de overheid, verwachtingen ten aanzien van IT en online dienstverlening.)



- g. De opmaak van de rapportage is in Powerpoint en in de UWV-huisstijl. Kleurcodes, lettertypen en een Powerpoint-format worden gedeeld door UWV en in overleg aangepast of overgenomen door de Opdrachtnemer.
 - h. Het afstemmen van de conceptrapportages kent maximaal drie (3) correctierondes. We verwachten van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning. Waarbij het streven is om zo snel mogelijk na het afronden van de dataverzameling een afgeronde rapportage op te leveren.
2. De opdrachtnemer levert na de datacollectie alle uitkomsten in een geschoonde dataset in SPSS op. De beantwoording op de open vragen worden integraal en ongecodeerd opgeleverd. Ook de vooraf afgesproken en aangeleverde achtergrondvariabelen, worden in de dataset meegeleverd.
3. De opdrachtnemer levert verschillende tabellensets op waarin significantietoetsen onderdeel zijn. De volgende tabellensets worden in ieder geval verwacht:
 - a. Trendreeks
 - b. Uitsplitsingen naar integrale klantreizen
 - c. Andere relevante doelgroepen (wet, leeftijd, wel/geen samenloop)
 - d. Mogelijk worden hier nog enkele specifieke uitsplitsingen aan toegevoegd, volgens vooraf afgesproken definities.
4. Opdrachtnemer levert een (geautomatiseerd) grafiekenbestand op met een grafische weergave van de vragen uit de vragenlijst en een beperkt aantal vooraf bepaalde relevante uitsplitsingen (gelijk aan punt 3).
5. UWV beheert zelf een Power BI-dashboard waarin de uitkomsten van de MMM op een inzichtelijke manier worden weergegeven voor UWV-medewerkers. Hiervoor ontvangen wij van opdrachtnemer na iedere meting een databestand. Dit bestand heeft een vast format (csv-bestand).

Projectorganisatie

UWV opereert in een complexe, dynamische en veeleisende omgeving. De onderzoeksbehoefte is vaak complex, de steekproefomvang groot en de kwaliteitsstandaarden zijn hoog. Dit stelt eisen aan de projectorganisatie van de opdrachtnemer. Zoals het hebben van een vast aanspreekpunt.

Wat maakt geen onderdeel uit van de Opdracht?

Extern klantonderzoek maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Hetzelfde geldt voor andere onderzoeken binnen UWV, zoals het intern klantonderzoek en panel onderzoek, dit zijn typen onderzoeken die separaat worden ingekocht door UWV.

CPV-codes

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

- 79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

Indeling in Percelen

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld

De Opdracht is niet in percelen ingedeeld. Dit is niet passend omdat het opdelen van de opdracht in meerdere percelen zou leiden tot versnippering van methodiek, dataverzameling en rapportage, waardoor de kwaliteit, vergelijkbaarheid en continuïteit niet kunnen worden gewaarborgd. De Opdracht vormt een logisch geheel en wordt daarom als één (1) integraal contract aanbesteed.

Het opdelen van de opdracht creëert in dit geval geen aantoonbare extra toegang voor MKB-partijen. De markt bestaat grotendeels uit gespecialiseerde bureaus die zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeken geïntegreerd aanbieden. Deze partijen, inclusief MKB, kunnen de volledige opdracht probleemloos uitvoeren binnen één (1) enkel perceel. Door de Opdracht als één (1) geheel aan te besteden, blijft de markt breed toegankelijk zonder onnodige administratieve lasten of afstemmingsprocessen tussen meerdere opdrachtnemers.



Het werken met meerdere opdrachtnemers voor verschillende percelen brengt aanzienlijke organisatorische risico's met zich mee. De dienstverlening vraagt om een eenduidige werkwijze. Door het opdelen van de dienstverlening ontstaat een reëel risico op inconsistenties in gehanteerde methodieken, afwijkingen in datakwaliteit en verschillen in rapportagestijlen.

2.2 OMVANG VAN DE OPDRACHT?

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland. De geraamde waarde van de Opdracht is €700.000,00 exclusief btw voor de duur van de Overeenkomst van maximaal vier (4) jaar. De initiële looptijd betreft één (1) jaar, waarna maximaal drie (3) maal met 12 maanden verlengd kan worden. Dit is gebaseerd op de uitgaven van de huidige Raamovereenkomst.

We maken onderscheid tussen de geschatte en de maximale waarde van de beoogde Raamovereenkomst. Het kan zijn dat we door omstandigheden meer nodig hebben dan we geschat hebben en de omvang substantieel hoger uitvalt dan we nu verwachten. De maximale waarde is door ons vastgesteld op €800.000,00,- exclusief btw.

Indexeren is mogelijk, meer hierover leest u in de DFA (bijlage 11.1a).

Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV.

Let op: de gegevens over de omvang van de Opdracht zijn een indicatie en u kunt hier geen rechten aan ontleen.

2.3 DE RAAMOVEREENKOMST

De Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 10 november 2026 met een initiële looptijd van 12 maanden. Daarna kan UWV de Raamovereenkomst verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Raamovereenkomst maximaal drie (3) keer voor maximaal 12 maanden per keer.

2.4 WACHTKAMEROVEREENKOMST

Er zijn situaties waarin UWV het contract met de opdrachtnemer mogelijk wil beëindigen. Bijvoorbeeld in geval van wanprestatie of faillissement. Voor deze Raamovereenkomst, wenst UWV te werken met een Wachtkamerovereenkomst. Dit betekent dat naast de Raamovereenkomst met de winnaar van de aanbesteding UWV, ook een Wachtkamerovereenkomst onder opschortende voorwaarde met de nummer twee (2) wordt aangegaan. Hiermee stelt UWV zeker dat de nummer twee (2) in rangorde de uitvoering van de opdracht bij beëindiging van de initiële raamovereenkomst met de nummer één (1) overneemt.

2.5 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde diensten/goederen zijn opgenomen in Bijlage 6 - Programma van Eisen.



2.6 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)

UWV wil een positieve impact op mens, milieu en maatschappij hebben. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren op 3 thema's.

1. Mens

Door maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven en inkopen (MVOI) is er in onze aanbestedingen altijd aandacht voor social return. Zo leveren we met onze inkopen ook sociale waarde aan de samenleving. Leveranciers verplichten zich bijvoorbeeld om banen te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of anderszins maatschappelijke waarde toe te voegen. Met de gedragscode voor leveranciers bevorderen we eerlijk zakendoen en goede arbeidsomstandigheden in de hele keten.

2. Milieu

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op het reduceren van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

3. Maatschappij

UWV staat midden in de samenleving. De pijler maatschappij wordt geconcretiseerd door onze maatschappelijke initiatieven en de manier waarop we daarover communiceren. UWV is gecertificeerd op niveau 4 van de MVO Prestatieladder, het één na hoogste niveau.

UWV streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde op bovenstaande thema's. Maatschappelijk verantwoord inkopen binnen en buiten de grenzen van Nederland, middels onze partners. MVOI houdt in dat middels inkoop, een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheids gelden zorgvuldig worden uitgegeven.

UWV MVO-gedragscode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragscode voor leveranciers (Bijlage <nummer>) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV MVO-gedragscode maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst. De MVO Gedragscode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Overeenkomst met u sluiten. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV MVO-gedragscode naleeft.

2.6.1 SOCIAL RETURN

Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen. Het is de missie van UWV om, samen met zijn partners, verschil te maken door werken voor mensen te bevorderen. Het thema 'Mens' binnen Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen is daarom nauw verbonden met het bestaansrecht van UWV. Het vergroten van sociale waarde, naast financiële waarde, via inkoopopdrachten van UWV speelt hierbij een belangrijke rol: het zogenaamde social return on investment (vanaf nu: social return).

Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de Bouwblokkenmethode. De Inschrijver verplicht zich om ten minste 5% van de totale (gerealiseerde) Opdrachtwaarde in te zetten voor social return. De activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV en voor uitsluitend één Opdracht wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd. Het Landelijk



Werkgeversservicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return voor leveranciers (Bijlage 5) geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden.



3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

Om alleen Inschrijvers toe te laten voor gunning van de Opdracht die geschikt zijn om deze Opdracht uit te voeren, heeft UWV eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) gesteld. Via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, Bijlage 1) geeft u aan of de Uitsluitingsgronden wel óf niet op u van toepassing zijn én of u voldoet aan de Geschiktheidseisen.

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

In deel III van het UEA leest u welke Uitsluitingsgronden gelden voor deze Aanbesteding. De Uitsluitingsgronden zijn opgedeeld in drie verschillende gronden:

Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;

Deel III B Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies;

Deel III C Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten.

Het UEA dient u in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij uw Inschrijving in te dienen. Hoe u inschrijft met het UEA, leest u in hoofdstuk 7.

Indien een Uitsluitingsgrond van toepassing is, zullen wij uw Inschrijving in beginsel niet verder laten meedingen.

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

Wij toetsen dan bij elke Combinant en bij elke Derde of de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn. In hoofdstuk 7 leggen wij uit hoe u inschrijft en hoe u een beroep kunt doen op de kwalificaties van een Derde.

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

Wij stellen Geschiktheidseisen aan een Inschrijver om te bepalen of hij geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Geschiktheidseisen kunnen eisen zijn aan uw technische en beroepsbekwaamheid, beroepsbevoegdheid en financiële en economische draagkracht.

Hieronder staan de Geschiktheidseisen die gelden voor de Aanbesteding. Als u niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, dan is uw Inschrijving ongeldig. We sluiten u dan uit voor verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Wilt u inschrijven, maar kunt u niet voldoen aan de Geschiktheidseisen? Dan kunt u overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van een Derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Wij hebben het recht om te laten toetsen of de Combinant(en) en/of Derde(n) daadwerkelijk voldoet/voldoen aan de Geschiktheidseisen.

Technische en beroepsbekwaamheid

Ervaring

Als Geschiktheidseis beschikt u over ervaring (ten aanzien van kerncompetenties) die wij belangrijk en noodzakelijk vinden om de Opdracht uit te kunnen voeren. Deze vereiste kerncompetenties zijn:

- Kerncompetentie 1: De uitvoering van periodiek kwantitatief onderzoek in opdracht van een grote (semi-) publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie, opererend binnen een complexe en gelaagde organisatiecontext met meerdere afdelingen en belangen waarbij het onderzoek is uitgevoerd met inachtneming van publieke verantwoordelijkheden zoals zorgvuldigheid, transparantie en bestuurlijke verantwoording.
- Kerncompetentie 2: Uitvoering van grootschalig kwantitatief onderzoek in combinatie met het verwerken van toelichtingen (bijv. tekst analytics).



In Bijlage 2a - Referentieverklaring staat per kerncompetentie een omschrijving van de kerncompetentie en wat we van u verwachten.

Lever maximaal twee (2) referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseis voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties. U overlegt ten minste één (1) referentieopdracht per kerncompetentie. Het is ook mogelijk en toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere kerncompetenties te gebruiken. U dient hiervoor Bijlage 2a Referentieverklaring te gebruiken.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal (drie) jaar geleden
Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van de Inschrijving van deze Aanbesteding), zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn. Als een referentieopdracht nog loopt dan mag u alleen de resultaten inbrengen, die u al behaald heeft in de afgelopen drie (3) jaar.

Wij mogen navraag doen bij referenten

We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met referenten die u heeft opgegeven. We toetsen dan of u voldoet aan de Geschiktheidseis van ervaring, door de kerncompetentie(s) die u heeft opgegeven. U verleent dan alle medewerking. Zijn er onjuistheden geconstateerd in uw opgave van de Referentieverklaring, dan kunnen we besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en sluiten we u uit van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

U bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, of in het nationale beroeps- of handelsregister van het land waarin uw onderneming is gevestigd.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel ("uittreksel KvK"). Het uittreksel KvK mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

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

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

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid bij de verificatie van het UEA een uittreksel KvK in. Het uittreksel KvK mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

Financiële en economische draagkracht

U kunt aantonen dat u over voldoende draagkracht beschikt om de Opdracht uit te voeren. We stellen hier de volgende eis aan:

De continuïteitparagraaf in de controleverklaring van de accountant bij uw jaarrekening van het laatst afgesloten boekjaar mag geen waarschuwingen bevatten.

Als u bent vrijgesteld op grond van artikel 2:396 lid 6 BW van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient u aan te tonen conform artikel 2:384 lid 3 BW (continuïteitveronderstelling) dat uw jaarrekening geen continuïteitparagraaf met waarschuwingen bevat over het laatst afgesloten boekjaar.



Opgave van technische organen voor kwaliteitscontrole

De Inschrijver beschikt over technici of technische organen voor kwaliteitscontroles

Het gaat om kwaliteitscontroles op het gebied van marktonderzoek en informatiebeveiliging. Hierbij dient u te beschikken over een geldige certificatie voor de volgende ISO normen: ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 27001 (informatiebeveiliging) dan wel dient aan te tonen dat u op een gelijkwaardig wijze de standaarden in uw organisatie heeft geborgd en geïmplementeerd.

Met de rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart u te voldoen aan bovengenoemde. Alleen bij potentiële winnaar en de nummer twee (2) zal UWV bewijsmiddelen van desbetreffende certificaten opvragen.



4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

In dit hoofdstuk leest u wat wij belangrijk vinden binnen deze opdracht. Hiervoor hebben we gunningscriteria opgesteld en leest u welke maximale scores u met uw Inschrijving kunt halen.

4.1 GUNNINGSCRITERIUM

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'.

Beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'

Deze methode werkt als volgt: de Sub-Gunningcriteria zijn voorzien van een maximaal aantal te behalen punten. UWV beoordeelt per Inschrijving de Sub-Gunningcriteria en kent een waardering toe. Dit resulteert in een x-aantal punten. Per Inschrijver tellen we de (gewogen) punten bij elkaar op. De Inschrijving met de hoogste puntenaantal heeft de beste prijs-kwaliteitverhouding aangeboden.

4.2 SUB-GUNNINGSCRITERIA

De uitwerking van Sub-Gunningcriteria is in deze paragraaf verder te lezen. In het onderstaand overzicht leest u de Sub-Gunningcriteria die bij de Aanbesteding gelden. Per Sub-Gunningcriterium leest u ook hoeveel punten u maximaal kunt scoren.

De Sub-Gunningcriteria worden in de volgende paragrafen verder toegelicht.

Gunningcriteria beste prijs-kwaliteitverhouding		
	Sub-gunningcriteria	Maximaal te behalen punten
Kwaliteit		
1	Uitwerken van een rapportage aan de hand van een casus	500
1.1	Kwaliteit	300
1.2	Vorm en toegankelijkheid van de casusrapportage	200
2	Uitvoeringsplan en projectorganisatie	300
2.1	Onderzoeksproces	100
2.2	Analyse en interpretatie van de data	100
2.3	Samenwerking	100
Subtotaal kwaliteit		800
Prijs		
3	Inschrijfprijs	200
3.1	Prijs per meting	150
3.2	Uurtarieven	50
Subtotaal prijs		200
Totaal punten prijs-kwaliteitverhouding		1000

Tabel 1 maximaal te behalen punten (prijs-kwaliteitverhouding).



4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1: Uitwerken van een rapportage aan de hand van een casus

Inschrijver laat zien dat hij in staat is om met de verkregen data, analyses uit te voeren en een koppeling te maken tussen tekstuele en cijfermatige data. Daarnaast laat Inschrijver zien op welke wijze hij conclusies en aanbevelingen weergeeft. Houd hierbij rekening met de gewenste dienstverlening conform H2.

Opdracht

Maak een (voorbeeld)rapportage aan de hand van onderstaande casus in PowerPoint formaat. De rapportage bestaat maximaal 10 PowerPoint slides, exclusief voorblad en eindslide. De rapportage hoeft niet volledig of definitief te zijn, mits deze een representatief beeld geeft van uw werkwijze, aanpak en de wijze waarop u de gevraagde onderdelen toepast.

In de rapportage maakt u het volgende zichtbaar:

- Dat u in staat bent op een objectieve wijze resultaten te vertalen naar relevante conclusies en inzichten.
- Dat u in staat bent om op een relevante manier de trends te analyseren en interpreteren.
- Dat u in staat bent om de essentie van de resultaten visueel weer te geven. Visualisaties die niet ondersteunend zijn aan de verhaallijn of de onderzoeksresultaten worden hier niet bedoeld.
- Dat u in staat bent om de inzichten helder, beknopt en op B1-taalniveau te verwoorden.
- Dat u in staat bent om onderzoeksresultaten volgens een lezer-ondersteunende methodiek weer te geven: bijvoorbeeld het piramidale concept of in de vorm van storytelling.
- Dat u in staat bent de volgende elementen in uw rapportage op te nemen:
 - A. Onderzoeksresultaten
 - B. Strategisch advies; u biedt sturingsinformatie.
 - C. Tactisch advies; gericht op het vergroten van de handelingsmogelijkheden van UWV-medewerkers.
- Dat u in staat bent om quotes op een passende manier te gebruiken, om onderzoeksresultaten weer te geven én de verhaallijn en onderzoeksresultaten te ondersteunen.
- Dat u in staat bent om de huisstijl van UWV toe te passen.

Casus Menselijke maat monitor

In [dit document](#) leest u de strategie van UWV voor de periode 2025 -2030: 'Meer voor elkaar: als één UWV samen werken aan dienstverlening met menselijke maat'. Een van de kernpunten in de strategie is 'De cliënt en werkgever nog meer centraal in onze dienstverlening'. De menselijke maat ervaring in onze dienstverlening speelt een belangrijke rol in het centraal stellen van de cliënt en de werkgever.

In bijlage 13 treft u een fictieve dataset waarin (een deel) van de vragen uit de Menselijke Maat Monitor zijn opgenomen. Het betreft hier data uit de integrale klantreis Ik ben ziek en/of deels arbeidsongeschikt. Geef visueel weer wat de belangrijkste onderzoeksresultaten zijn vanuit de fictieve dataset, beschrijf de belangrijkste inzichten en adviezen die u UWV op basis hiervan zou geven.

De UWV-huisstijl kleuren

UWV blauw 2025 RGB: 000 120 210 CMYK: 90% 48% 0% 0% WEB: #0078d2	perzik 2025 RGB: 252 225 191 CMYK: 0% 14% 29% 0% WEB: #fce1bf	donkerblauw RGB: 000 050 130 CMYK: 100% 87% 27% 0% WEB: #003282	lichtblauw 2025 RGB: 201 232 248 CMYK: 25% 0% 0% 0% WEB: #c9e8f8
lichtgrijs 2025 RGB: 238 238 237 CMYK: 8% 5% 7% 0% WEB: #eeeeed			



Uw rapportage wordt beoordeeld op:

1.1 Kwaliteit:

Beoordelingsaspecten: Des te zorgvuldiger, consistent en overtuigender de Inschrijver laat zien hoe de resultaten uit de fictieve dataset zijn geanalyseerd en vertaald naar een logisch opgebouwde rapportage met duidelijke conclusies en aanbevelingen, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Resultaten objectief weet te vertalen naar relevante conclusies en inzichten en zichtbaar maakt hoe deze bevindingen uit de data voortkomen.
- In staat is om trendanalyses en trendinterpretaties op een relevante en methodisch verantwoorde manier uit te voeren en te duiden.
- De essentie van de resultaten visueel weergeeft met ondersteunende visualisaties die daadwerkelijk bijdragen aan de verhaallijn en de duiding van de onderzoeksresultaten.
- Inzichten helder, beknopt en op B1-taalniveau formuleert, zodat deze begrijpelijk zijn voor een brede doelgroep.
- De onderzoeksresultaten presenteert volgens een lezer-ondersteunende methodiek, zoals het piramidale principe of storytelling, waardoor de rapportage logisch is opgebouwd en gemakkelijk te volgen.
- De rapportage volledig en inhoudelijk krachtig maakt door de volgende elementen op te nemen:
 - A. Onderzoeksresultaten
 - B. Strategisch advies (sturingsinformatie)
 - C. Tactisch advies (handelingsperspectief voor UWV-medewerkers)
- Quotes op een passende manier inzet ter ondersteuning van de onderzoeksresultaten en de rode draad van het verhaal, zonder de objectiviteit te verliezen.

1.2 Vorm en toegankelijkheid van de casusrapportage

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker de Inschrijver laat zien hoe de rapportage logisch is opgebouwd, toegankelijk is geschreven en ondersteund wordt door functionele visualisaties, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- De visuele presentatie van de kernresultaten verzorgt op een wijze die de begrijpelijkheid en toegankelijkheid verhoogt, door middel van overzichtelijke, relevante en ondersteunende visualisaties.
- Tekst en toelichting formuleert in heldere, eenvoudige en beknopte taal op B1-niveau, passend bij de UWV-richtlijnen.
- De rapportage vormgeeft op een manier die de lezer ondersteunt, waarbij structuur, toon en opbouw de interpretatie van de resultaten vereenvoudigen.
- De huisstijl van UWV op correcte en consistente wijze toepast binnen de rapportage, zodat de presentatie aansluit op de visuele identiteit van de organisatie.

Let wel: Als u meer slides aanlevert, worden de slides boven het maximum niet meegenomen in de beoordeling en worden ongelezen terzijde gelegd.

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: Uitvoeringsplan en projectorganisatie

Inschrijver toont door middel van een uitvoeringsplan aan betrouwbaar en representatief onderzoek uit te kunnen voeren en structureel een kwalitatief hoogstaande projectorganisatie te voeren bij de uitvoering en doorontwikkeling van de Menselijke Maat Monitor.

Opdracht: Ontwikkel een plan voor de projectorganisatie bij de uitvoering en doorontwikkeling van de MMM en beschrijf hoe de kwaliteit van datacollectie, resultaten en advies gewaarborgd wordt. Werk dit plan van aanpak uit in maximaal acht (8) pagina's, inclusief eventuele (relevante) illustraties.



Beschrijf en onderbouw het volgende, waarbij u minimaal in gaat op:

1. De wijze waarop het onderzoeksproces wordt ingericht.
2. De wijze waarop kwalitatief hoogwaardige dataverzameling gegarandeerd wordt, met een zo hoog mogelijke respons.
3. Een heldere visie op hoe doelgroepen betrokken kunnen worden die moeilijk bereikbaar zijn (minder digitaalvaardigen, laaggeletterden of mensen met een andere ondersteuningsbehoefte).
4. Een beschrijving/plan waarin u ingaat op de wijze waarop u de data analyseert, tot relevante inzichten en adviezen komt en hoe u omgaat met de analyse van open antwoorden.
5. De wijze waarop we per meting tot een relevant thema komen, zowel uw visie over hoe we iedere meting tot een relevant thema komen (de rol van uw organisatie en de rol van UWV daarin), als ook hoe we tot een set aan vragen komen over het gekozen thema. Eerdere thema's zijn geweest: belang van contact, impact van vorderingen, vertrouwen in UWV.
6. De samenwerking met UWV. Zie ook hoofdstuk 2 (omschrijving van de opdracht en gewenste dienstverlening).
7. De planning van het onderzoek, van kick-off tot opleveren rapportage (één (1) meting).

Uw uitvoeringsplan en projectorganisatie worden beoordeeld op:

2.1 Onderzoeksproces

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker en overtuigender de Inschrijver laat zien hoe de visie op het onderzoeksproces direct bijdraagt aan de doelstellingen van UWV, welke concrete maatregelen worden ingezet om de onderzoekskwaliteit te borgen en te verhogen, en hoe wordt gegarandeerd dat alle UWV doelgroepen op een representatieve en inclusieve manier worden meegenomen, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Inzichtelijk en onderbouwd beschrijft hoe de voorgestelde visie het onderzoeksproces van UWV versterkt, bijvoorbeeld door het verbeteren van betrouwbaarheid, transparantie, dataverzameling of toepasbaarheid van resultaten.
- Heldere, aantoonbare maatregelen presenteert om de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen, zoals methodologische waarborgen, kwaliteitscontroles, validatiestappen en continue verbetering.
- Concreet maakt hoe alle relevante UWV-doelgroepen structureel een stem krijgen, inclusief moeilijk bereikbare groepen, via passende onderzoeksmethoden, een inclusieve benadering en zorgvuldige uitvoering.

Aannemelijk maakt welke acties worden ingezet om een zo hoog mogelijke respons te realiseren, bijvoorbeeld door doelgroepgerichte werving, passend kanaalgebruik, reminder-strategie en drempelverlagende dataverzamelingsmethoden.

2.2 Analyse en interpretatie van data:

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker en overtuigender de Inschrijver uiteenzet hoe het analyseproces is ingericht, hoe relevante thema's tot stand komen, en hoe zowel kwantitatieve als kwalitatieve data worden vertaald naar concrete, toepasbare adviezen in de rapportages, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Helder beschrijft hoe het plan van aanpak voor data-analyse is opgebouwd, inclusief methoden om patronen, trends en thema's op een gestructureerde en transparante manier te identificeren.
- Aantoont hoe kwantitatieve data (cijfers, statistieken) en kwalitatieve data (open antwoorden, casuïstiek) worden geïntegreerd tot één samenhangend beeld dat leidt tot relevante, goed onderbouwde conclusies.
- Concreet maakt hoe de analyse resulteert in bruikbare, praktijkgerichte adviezen, die direct aansluiten op de informatiebehoefte van UWV en bijdragen aan verbeteracties en besluitvorming.



- Duidelijke voorbeelden biedt van analysemethoden, interpretatiekeuzes en kwaliteitscontroles, waarmee de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten worden gewaarborgd.

2.3 Samenwerking

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker en overtuigender de Inschrijver beschrijft hoe de samenwerking met UWV vorm krijgt, hoe het projectteam is samengesteld en hoe het proces wordt gepland (inclusief overlegmomenten en benodigde acties), des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Een helder, logisch en uitvoerbaar samenwerkingsmodel beschrijft waarin rollen, verantwoordelijkheden en communicatiestructuren duidelijk zijn vastgelegd.
- Realistisch aangeeft wat er van UWV wordt verwacht, zoals aanlevermomenten, besluitpunten, toegang tot doelgroepen of afstemming en dit consistent integreert in de projectaanpak.
- Een geloofwaardige en efficiënte planning presenteert; De planning van het onderzoek, van kick-off tot opleveren rapportage (één meting)

Let wel: Als u meer pagina's aanlevert, worden de pagina's boven het maximum niet meegenomen in de beoordeling en worden ongelezen terzijde gelegd.

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITERIA PRIJS

UWV vraagt om twee (2) prijsonderdelen, namelijk een prijs per meting en om uurtarieven. De opgegeven uurtarieven betreffen uurtarieven per functieniveau, ongeacht verschil in rollen. De opgegeven uurtarieven per functieniveau zijn eenduidig, gemiddeld en toepasbaar op alle werkzaamheden die onder de metingen (en eventueel meerwerk) vallen. De prijs per meting is duidelijk gespecificeerd, gebaseerd op de benodigde werkzaamheden en consistent voor alle metingen gedurende de contractperiode.

De inschatting van de benodigde inzet per meting is transparant onderbouwd, inclusief het aantal uren vanaf start tot afronding van elke meting.

Er dient rekening gehouden te worden met opstartkosten voor de eerste meting, dit bedrag zal ter informatie zijn en telt dan ook niet mee in de beoordeling (weging) van prijs. Eventueel meerwerk is duidelijk afgebakend en wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande schriftelijke opdracht van UWV.

De prijs is de vaste all-in totaalprijs voor De Menselijke Maat Monitor.

Dit betekent dat u met de opgegeven prijs uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen.

De kosten gemoeid met in het hoofdstuk 2 genoemde dienstverlening zijn hierbij in ieder geval inbegrepen. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten inbegrepen zijn. De prijs is inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de levering conform de in het Beschrijvend document gestelde Eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Tarieven zijn all-in tarieven

Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:

- salariskosten;
- overheadkosten;
- kosten voor ondersteunend werk;
- kosten voor het gebruik van apparatuur;



- normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- reiskosten woon- en werkverkeer;
- parkeerkosten;
- opleidingskosten;
- wervings- en selectiekosten;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- winst;
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

Geef in TenderNed een fictieve prijs op

In TenderNed is een verplicht veld waarin u een prijs moet opgeven. Vul hier bijvoorbeeld € 0,- of € 1,- in. Deze hypothetische prijs wordt niet beoordeeld. De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde prijsopgaveformulier.

Gebruik Bijlage 7- Prijsopgaveformulier om uw prijs op te geven en voeg die toe aan uw Inschrijving

De prijs moet voldoen aan alle Eisen die u in het Beschrijvend document en Bijlagen terugvindt.



5 HOE BEOORDELEN WE UW INSCHRIJVING?

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

5.1 BEOORDELING EN BEOORDELINGSKOMMISSIE

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

Indien uw Inschrijving hier niet aan voldoet, dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats indien dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

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

Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen uit het Programma van Eisen zijn dus zogenaamde knock-out eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Eisen die zijn opgenomen in de Programma van Eisen (Bijlage 6).

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

Alleen als uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten personen die de deskundigheid hebben die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

Ontvangen we maar één Inschrijving voor de sluitingsdatum?

We kunnen dan besluiten om de aanbesteding in te trekken.

5.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score (punten)

U krijgt een score toegekend op basis van subonderdelen binnen één gunningscriterium (bijvoorbeeld 1.1, 1.2, 1.3 binnen wens 1 enzovoort).

De hoogte van de punten drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welke score uw Inschrijving krijgt voor een bepaald Sub-Gunningscriterium of aspect hiervan.

Naarmate uw Inschrijving beter aansluit op het uitgevraagde Sub-Gunningscriterium, wordt uw Inschrijving beter beoordeeld en wordt dit gewaardeerd met een hogere waardering en daarmee, meer punten.

Waardering	Weegfactor t.o.v. maximale score	Omschrijving
Uitstekend	100%	Uitstekend: U heeft alle gevraagde aspecten binnen het sub-gunningscriterium beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluiten aan bij de beoordelingsaspecten en overtreft de



		verwachtingen van UWV. De beantwoording sluit daarmee niet alleen volledig aan op de wens, maar overtreft deze ook zichtbaar.
Goed	80%	Goed: U heeft alle gevraagde aspecten van het sub-gunningscriterium beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluiten aan bij de beoordelingsaspecten.
Voldoende	60%	Voldoende: U heeft alle gevraagde aspecten van het sub-gunningscriterium beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluiten ten minste voor de helft van de elementen aan bij de beoordelingsaspecten.
Onvoldoende	20%	Onvoldoende: U heeft niet alle gevraagde aspecten van het sub-gunningscriterium volledig beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluit voor minder dan de helft van de elementen aan bij de beoordelingsaspecten.
Geen antwoord	0%	Geen antwoord: Naar oordeel van de beoordelaars heeft u geen inhoudelijk antwoord gegeven op de gestelde vraag/toelichting bij dit (aspect van het) sub-gunningscriterium.

Tabel II mogelijke scores sub-gunningscriteria

Per wens wordt een maximaal aantal punten vastgesteld (bijvoorbeeld 100 punten). Bij een waardering 'Uitstekend' wordt 100% van dit maximum toegekend. Een waardering 'Goed' resulteert in een toekenning van 80% van het maximale aantal punten, wat bij een maximum van 100 punten betekent dat de Inschrijver 80 punten behaalt op dat onderdeel.

Bij het definitief bepalen van de scores vergelijkt de beoordelingscommissie uw Inschrijving niet met de andere Inschrijvingen.

Beoordeling kwaliteit op basis van Sub-Gunningscriteria

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met punten

Voor het onderdeel kwaliteit kunt u maximaal 800 punten halen. In het Beschrijvend document staan de wensen opgenomen en het maximaal aantal te behalen punten per wens. Per wens geeft u een beschrijving of toelichting op welke wijze u hier aan kunt voldoen en invulling aan geeft.

Het aantal punten drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welke score uw Inschrijving krijgt voor een bepaald Sub-Gunningscriterium of aspect hiervan. Naarmate uw Inschrijving beter aansluit op het uitgevraagde Sub-Gunningscriterium, wordt uw Inschrijving beter beoordeeld en wordt dit gewaardeerd met een hogere waardering.

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

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

Consensus beoordeling

De waarderings worden op de volgende manier bepaald:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en waardering hij geeft per Inschrijving voor ieder (aspect van) een Sub-Gunningscriterium;



- Vervolgens mag elke Inschrijver zijn Inschrijving toelichten tijdens een toelichtingsgesprek. U krijgt een uitnodiging voor een toelichtingsgesprek als uw Inschrijving voldoet aan alle eisen in dit Beschrijvend document;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de cijfers en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een waardering op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen scores

We vermenigvuldigen elke waardering dat op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium in consensus is vastgesteld met de weegfactor. De weegfactor is een waarderingsmechanisme. De score vermenigvuldigd met de weegfactor en bepaalt de uiteindelijke score (afronden op 2 decimalen).

5.3 BEOORDELING OP PRIJS

Als onderdeel van uw Inschrijving dient u het Prijsopgaveformulier (Bijlage 7 volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed. De manier waarop we de prijs beoordelen leggen we hieronder aan u uit.

De punten voor prijs worden toegekend op basis van een vaste lineaire formule waarbij de laagste totaalprijs (Pmin) 200 punten ontvangt. Maximaal 150 punten voor prijsonderdeel 1 (meting) en maximaal 50 punten voor prijsonderdeel 2 (uurtarieven).

Definities

P = totaalprijs van de inschrijving (uurtarief junior + uurtarief medior + uurtarief senior).

Pmin = laagste totaalprijs over alle geldige inschrijvingen (automatisch bepaald na opening).

Formule voor puntentoekenning prijs

De punten voor prijs worden als volgt berekend:

Berekening

Prijs-punten = maximum punten × (Pmin / P)

Er wordt op twee (2) decimalen afgerond.

Voorbeeld inschrijvingen

Inschrijver	Junior	Medior	Senior	Totaal score
A	75	100	120	295
B	90	120	130	340
C	100	130	150	380

Pmin = 295

Punten:

A: $100 \times (295 / 295) = 100$ punten

B: $100 \times (295 / 340) = 86,76$ punten

C: $100 \times (295 / 380) = 77,63$ punten



5.3.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

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

Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat UWV voor ogen heeft met de beoordeling van het Sub-Gunningscriterium prijs.

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

5.4 EINDBEOORDELING

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

Deze score is de optelsom van alle scores op de Sub-Gunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Sub-Gunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee (2) cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid.

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

Hierbij kijken we naar het totaal van de scores voor kwaliteit afgerond op twee cijfers achter de komma. Is de totale score voor kwaliteit ook gelijk tussen meerdere Inschrijvers? Dan gunnen wij aan de Inschrijver met de hoogste score op het aspect van het Sub-Gunningscriterium 1. waarvoor de hoogste score geldt. Zijn de scores op dit aspect ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvingen.

De Raamovereenkomst gunnen we voor deze aanbesteding aan één (1) Inschrijver

De Inschrijving met de hoogste score krijgt rangnummer 1. De Raamovereenkomst wordt gegund aan de Inschrijver met rangnummer 1.



6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

In dit hoofdstuk leest u de procedure van de Aanbesteding. U krijgt een overzicht van de planning. Elke stap lichten we vervolgens kort toe. U leest in dit hoofdstuk ook wie uw contactpersoon is en hoe u vragen kunt stellen.

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

Voor deze aanbesteding is gekozen voor een **openbare procedure**. Deze procedure sluit het beste aan bij de aard en doelstellingen van de opdracht om de volgende redenen:

- 1. Maximale marktwerking en concurrentie**
De openbare procedure staat open voor iedere geïnteresseerde ondernemer. Hierdoor wordt een zo breed mogelijk scala aan marktpartijen bereikt, wat de concurrentie stimuleert en de kans vergroot op een economisch meest voordelige inschrijving.
- 2. Toegankelijkheid en laagdrempeligheid**
Omdat alle belangstellende ondernemers kunnen inschrijven, verlagen we drempels en creëren we gelijke kansen voor zowel grote als kleinere partijen. Dit past bij onze ambitie om een transparante en inclusieve aanbesteding te organiseren.
- 3. Transparantie en objectiviteit**
De openbare procedure zorgt voor een transparant proces met vooraf vastgestelde criteria. Hiermee waarborgen we gelijke behandeling en een objectieve beoordeling van alle inschrijvers.
- 4. Geschikt gezien de aard en omvang van de opdracht**
De opdracht leent zich goed voor brede deelname vanuit de markt. Er is geen noodzaak tot voorafgaande selectie of beperking van het aantal gegadigden, waardoor een niet-openbare procedure geen meerwaarde zou hebben.

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERED

UWV maakt uitsluitend gebruik van het online aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl) voor het elektronisch aanbesteden. Dit betekent dat u zich alleen kunt inschrijven op een Aanbesteding via TenderNed. Hoe u zich kunt inschrijven leest u in paragraaf 7.2.

Meer informatie voor Ondernemers over deelnemen aan een Aanbesteding van de overheid staat op de website www.ondernemersplein.nl/ondernemen/bedrijf-organiseren/stappenplan-deelnemen-aan-een-aanbesteding-van-de-overheid

6.3 CONTACTPERSOON

Uw contactpersoon is Mevr. A. Mukhtar inkoopadviseur

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

6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

Deze Aanbesteding start op de datum waarop we deze gepubliceerd hebben in TenderNed (zie de planning).

Wij streven er naar onderstaande planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dient u van deze planning uit te gaan. Wij melden wijzigingen in de planning in de Nota van Inlichtingen of via TenderNed. Aan deze planning kunt u geen rechten ontlenen. Een toelichting op de onderdelen van de planning leest u in de navolgende paragrafen.

Fase	Activiteit	Uiterste datum en tijdstip
Inschrijving	Publicatie Opdracht TenderNed/Ted	2 april 2026
	Nvl 1: Uiterlijke termijn voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in de Aanbestedingsdocumenten	21 april 2026, 09:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen)	7 mei 2026
	Nvl 2: Uiterlijke termijn voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in de Aanbestedingsdocumenten	18 mei 2026, 09:00 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen)	3 juni 2026
	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	17 juni 2026, 09:00 uur
Beoordeling	Openen van digitale kluis	17 juni 2026
	Beoordeling van Inschrijvingen	Tussen 22 juni en 6 juli
	Toelichtingsgesprekken op Inschrijvingen	Tussen 14 juli en 23 juli 2026
	Streefdatum bekend maken voorlopige Gunningsbeslissing	25 september 2026
	(Mogelijke) uitvoeren PEN-test	Direct na voorlopige gunning
Gunning	Einde standstill periode (opschortende termijn)	20 kalenderdagen na voorlopige Gunningsbeslissing
	Berichtgeving definitieve Gunningsbeslissing	16 oktober 2026
	Ingangsdatum Raamovereenkomst	10 november 2026

Tabel III Planning Aanbestedingsprocedure MMM

6.5 (MOGELIJKE) PEN-TEST

Na het bekend maken van de Gunningsbeslissing, kan het zijn dat UWV een PEN-test uitvoert ten aanzien van de Inschrijving met de hoogste score in de rangorde van de beoordeling, om te verifiëren of deze voldoet aan de eisen zoals gesteld in de BVO (Bijlage 9). Een PEN-test zal enkel worden uitgevoerd mits u en/of een onderaannemer gebruikt maakt van een (digitaal) platform/website/tool. Het stappenplan hierbij is als volgt:

- Na ontvangst van de Gunningsbeslissing: Inschrijver vult Bijlage 14 Vrijwaringsverklaring in en ondertekent deze, en vult Bijlage 15 Self-assessment in. Zie verder stap 2.
- Na ontvangst in goede orde door UWV van de in stap 1 genoemde documenten (inclusief alle bijlagen), voert UWV een PEN-test uit. UWV classificeert de tijdens deze PEN-test geconstateerde bevindingen als 'Hoog', 'Midden', 'Laag', of 'Informatief'. UWV bespreekt de geconstateerde bevindingen met Inschrijver. Zie verder stap 3.
- a) Indien UWV geen bevindingen uit de PEN-test als 'Hoog' heeft geclassificeerd, dan lost de Inschrijver de 'Midden' bevindingen op uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst. Inschrijver lost de 'Laag' bevindingen op uiterlijk zes maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst. Inschrijver lost de 'Informatief' bevindingen op uiterlijk twaalf maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst.
b) Indien er wel 'Hoog' bevindingen zijn, lost Inschrijver de 'Hoog' bevindingen op en meldt dit aan UWV, uiterlijk binnen één maand na de in stap 2 genoemde bespreking. Zie verder stap 4 of stap 5.



- Indien Inschrijver de 'Hoog' bevindingen niet binnen de gestelde termijn van één maand heeft opgelost, of niet binnen de gestelde termijn van één maand heeft gemeld dat de 'Hoog' bevindingen zijn opgelost, voldoet de Inschrijving niet aan de eisen en wordt deze terzijde gelegd. Zie verder stap 7.
- Na melding van Inschrijver dat de 'Hoog' bevindingen zijn opgelost, voert UWV een tweede PEN-test uit. UWV classificeert de tijdens deze tweede PEN-test geconstateerde bevindingen als 'Hoog', 'Midden', 'Laag', of 'Informatief'. Zie verder stap 6.
- a) Indien UWV geen bevindingen uit de tweede PEN-test als 'Hoog' heeft geclassificeerd, dan lost de Inschrijver de 'Midden' bevindingen op uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst. Inschrijver lost de 'Laag' bevindingen op uiterlijk zes maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst. Inschrijver lost de 'Informatief' bevindingen op uiterlijk twaalf maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst.
- b) Indien UWV één of meer bevindingen uit de tweede PEN-test als 'Hoog' heeft geclassificeerd, voldoet de Inschrijving niet aan de eisen en wordt deze alsnog terzijde gelegd. Zie verder stap 7.
- Indien de resultaten van de PEN-test leiden tot uitsluiting van de betreffende Inschrijver, dan zal UWV een nieuwe Gunningsbeslissing bekend maken. UWV start vervolgens een nieuwe PEN-test procedure met de Inschrijver die (na uitsluiting van de onsuccesvolle Inschrijver) de hoogste score heeft in de rangorde van de beoordeling, om te verifiëren of deze voldoet aan de eisen zoals gesteld in de BVO. UWV volgt hierbij opnieuw dit volledige stappenplan.

UWV kan de Overeenkomst tussentijds per direct beëindigen, en kan gebruik maken van de Wachtkamerovereenkomst, indien Opdrachtnemer de tijdens de PEN-test geconstateerde 'Midden' bevindingen niet binnen drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst heeft opgelost. UWV zal voorafgaande aan het besluit over eventuele beëindiging van de Overeenkomst een PEN-test uitvoeren met de wederpartij van de Wachtkamerovereenkomst. Ook voor de wederpartij gelden dezelfde termijnen en voorwaarden ten aanzien van de PEN-test, die zijn opgenomen in het stappenplan.

6.6 VRAGEN, TEKSTSUGGESTIES, TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN ONJUISTHEDEN

Het kan zijn dat u een vraag heeft over (een bepaald onderdeel van) het Beschrijvend document of een (tekst)suggestie wilt doen. Ook kan het voorkomen dat u tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onjuistheden tegenkomt, ondanks dat het Beschrijvend document met bijbehorende bijlagen met zorg is samengesteld. In deze paragraaf leest u wat u dan kunt doen.

Stel al uw vragen via TenderNed

Heeft u vragen over de inhoud of de procedure van deze Aanbesteding? Stel uw vragen dan altijd via TenderNed. Dit geldt ook voor (tekst)suggesties, tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden. In TenderNed vindt u onder het tabblad 'Voor ondernemingen' een uitleg over de werkwijze voor het stellen van vragen. Heeft u echter een Klacht, dan verwijzen wij u naar hoofdstuk 9 voor de klachtenregeling. Wij gaan er wel vanuit dat u eerst een vraag stelt, ons antwoord afwacht en daarna pas een Klacht indient als u het met ons antwoord niet mee eens bent.

Dien al uw vragen, (tekst)suggesties, tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onjuistheden uiterlijk vóór de in de planning opgenomen datum en tijdstip in

Zo zorgt u ervoor dat u tijdig antwoord krijgt op uw vraag. Dient u uw vraag of suggestie te laat in? Dan beantwoorden we uw vraag alleen als wij vinden dat het belangrijke informatie is voor alle Potentiële Inschrijvers. De inschrijftermijn verandert dan in principe niet, ook als wij de antwoorden minder dan tien (10) kalenderdagen voor de sluitingsdatum publiceren.

In dit verband is het ook van belang dat, als u op grond van de jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) niet overeenkomstig de hierboven genoemde verplichting handelt, uw rechten op dit punt verspeelt en eventuele daarop door u gebaseerde aanspraken vervallen.



Zorg dat uw vragen en (tekst)suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

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

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen (Nvl)

Alle Potentiële Inschrijvers krijgen op die manier evenveel informatie. Alle vragen en antwoorden zijn geanonimiseerd. De Nota van Inlichtingen is openbaar en u ontvangt deze in TenderNed.

Hierna is de tweede vragenronde

De tweede vragenronde (i.e. Nvl 2) werkt hetzelfde als de eerste (Nvl 1). Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Antwoorden op vragen in de tweede ronde publiceren we uiterlijk op de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Wij gaan ervan uit dat hierna de Aanbesteding duidelijk is voor alle Potentiële Inschrijvers.

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

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

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

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

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

De Nota van Inlichtingen gaat altijd voor

Spreken de Nota van Inlichtingen en het Beschrijvend document elkaar tegen? Dan gaan we uit van wat in de Nota van Inlichtingen staat. Zijn er meerdere Nota's van Inlichtingen en spreken die elkaar tegen? Dan geldt wat in de laatst gepubliceerde Nota van Inlichtingen staat.

6.7 INDIENEN VAN UW INSCHRIJVING

Dien uiterlijk uw Inschrijving in op woensdag 17 juni 2026 vóór 09:00 uur

U kunt zich alleen aanmelden via TenderNed. Bent u te laat of dient u uw Inschrijving niet in via TenderNed? Dan geldt uw Inschrijving niet. Hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.8 OPENEN INSCHRIJVINGEN

De opening van de digitale kluis is **niet** openbaar en vindt plaats na het verstrijken van het uiterste tijdstip van indiening op de in paragraaf 6.4 opgenomen datum bij UWV.

6.9 TOELICHTINGSGESPREK/PRESENTATIE

U mag uw Inschrijving toelichten in een toelichtingsgesprek

U krijgt u uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via TenderNed een uitnodiging voor het toelichtingsgesprek. De toelichtingsgesprekken zijn op de in de planning opgenomen datum en vinden plaats op een nader te delen locatie van UWV. Wij verzoeken u om bij toelichtingspresentaties niets mee te nemen dat kan worden aangemerkt als een gift of present voor de aanwezige UWV medewerkers, om iedere schijn van beïnvloeding te voorkomen.



Alle partijen die een inschrijving doen zullen worden uitgenodigd voor een toelichtingsgesprek van hun inschrijving. Het doel is om uw offerte toe te lichten en het is mogelijk voor UWV om verduidelijkingsvragen te stellen. Het is **niet** het doel om nieuwe of aanvullende zaken te presenteren. **Dit is niet toegestaan.** UWV zal aan de hand van de toelichting opnieuw kijken naar uw score op kwalitatieve sub-gunningscriteria. Indien u informatie deelt die niet gedeeld mag worden, dan wordt dit buiten beschouwing gelaten en niet meegenomen in de beoordeling.

Het betreft een gesprek en geen presentatie. Het is dan ook niet toegestaan om een presentatie te 'houden', dit betekent dat er geen beschikking zal worden gegeven over een beamer/presentatiescherm/andere aansluitingsmogelijkheden.

Het complete toelichtingsgesprek duurt maximaal 45 minuten. Hierbij heeft u maximaal 20 minuten de tijd om uw inschrijving toe te lichten en hebben de beoordelaars maximaal 25 minuten de tijd om verduidelijkingsvragen te stellen.

Let op: tijdens het gesprek mag u **geen** wijziging van uw Inschrijving 'presenteren'.

Randvoorwaarden bij de toelichtende presentatie

- Tijdens het toelichtingsgesprek kan UWV uitsluitend **verduidelijkingsvragen** stellen, met als doel om zeker te stellen dat hetgeen wordt 'gepresenteerd' door u, in overeenstemming is met de ingediende Inschrijving. Er worden geen **aanvullende** vragen gesteld.
- Het toelichtende gesprek zal worden gevoerd door (een) deskundige(n) die in staat is om eventuele vragen van UWV over de inschrijving te kunnen verduidelijken.
- Indien u wordt uitgenodigd dan ontvangt UWV graag het volgende:
- Naam van deskundige(n)
- Parkeerplek benodigd: ja of nee

6.10 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

Op de in de planning opgenomen streefdatum maken wij bekend via TenderNed aan welke Inschrijver(s) we de Opdracht gunnen

In de Gunningsbeslissing leest u onder andere:

- aan wie we de Opdracht gunnen;
- uw score op de Sub-Gunningscriteria en de onderbouwing daarvan;
- de score per Sub-Gunningscriterium van de Inschrijver(s) aan wie we de Opdracht gunnen en kenmerken en de relevante voordelen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver(s) gunnen;
- een omschrijving van de opschortende termijn, de standstill periode.

Let op: de Gunningsbeslissing is enkel een voornemen

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dat betekent dat we voornemens zijn aan u te gunnen. De Gunningsbeslissing is dan ook geen recht op gunning en geeft de beoogde winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht. De Gunningsbeslissing houdt dus geen aanvaarding van het aanbod in. Er is met het afgeven van de Gunningsbeslissing dus nog geen sprake van een Overeenkomst tussen UWV en de beoogde winnaar. Na verzending van de Gunningsbeslissing kunnen de betrokken Inschrijvers tegen die beslissing opkomen (zie par. 6.12 voor de wijze waarop). Ook voert UWV na verzending van de Gunningsbeslissing mogelijk een PEN-test uit om te verifiëren of de Inschrijving voldoet aan de eisen zoals gesteld in de BVO (zie par. 6.5 voor het stappenplan PEN-test).

6.11 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Bij de bekendmaking van de Gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht voorlopig hebben gegund.



Ook met de Inschrijver waarmee we een wachtkamervereenkomst sluiten, levert de bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA.

Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat. Indien hier aanleiding voor is controleren we soms de gegevens al voordat we de Gunningsbeslissing bekend maken.

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

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Het uittreksel mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden;
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag de Gedragsverklaring op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: www.justis.nl/producten/gva/. De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald. De verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Vrijwaringsverklaring mogelijke PEN-test (indien relevant, afhankelijk van uw aanbidding)
- Self-assesment mogelijke PEN-test (indien relevant, afhankelijk van uw aanbidding)
- Kopie van een geldig ISO 20252 certificaat
- Kopie van een geldig ISO 27001 certificaat
- Jaarrekening (zie geschiktheidseisen: Financiële en economische draagkracht)

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie de bewijsstukken die op hem van toepassing zijn aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren.

De aan te leveren bewijsstukken verzendt u via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u dan eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 Werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in en herzien we tot een andere Gunningsbeslissing.

6.12 OPSCHORTENDE TERMIJN EN NIET EENS MET DE GUNNINGSBESLISSING

De dag na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, gaat de opschortende termijn in (dit is een standstill periode). In deze termijn heeft u de mogelijkheid om rechtsmaatregelen te treffen tegen de Gunningsbeslissing. U heeft twee mogelijkheden om dat te doen, deze worden hierna toegelicht.

Op de behandeling van uw bericht dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing is hoofdstuk 9 Klachtenregeling niet van toepassing.

Bent u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing?

1. Dan kunt u dit binnen zeven (7) kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing kenbaar maken in de berichtenmodule van TenderNed. Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing. U formuleert dit in directe bewoordingen, daarnaast bevat dit bericht de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de Aanbesteding met het kenmerk. De ontvangst van uw bericht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd en wij reageren zo spoedig mogelijk, schriftelijk en gemotiveerd op uw bericht via de berichtenmodule in TenderNed.

Bent u het vervolgens niet eens met die reactie en bent u het nog steeds oneens met de Gunningsbeslissing dan kunt u besluiten tot een kort geding. U dient een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in



Amsterdam. Dit dient u te doen binnen 15 kalenderdagen na dagtekening van de beantwoording van UWV; óf

2. Als u niet binnen 7 kalenderdagen kenbaar heeft gemaakt dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing, dan dient u binnen de wettelijke termijn van 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam.

De termijnen (15 kalenderdagen onder 1. respectievelijk 20 kalenderdagen onder 2.) gelden als een vervaltermijn. Indien u niet binnen deze termijn aangeeft dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing, dan kunt u geen rechtsmiddelen meer tegen de Gunningsbeslissing aanwenden om aanspraak te maken op gunning van de Opdracht of heraanbesteding: uw recht is dan verwerkt. Na de opschortende termijn zijn wij vrij om (verder) gevolg te geven aan de Gunningsbeslissing en om een Overeenkomst te sluiten.

Als u een kort geding aanhangig maakt, dan zendt u een kopie van de dagvaarding aan de contactpersoon via de berichtenmodule in TenderNed.

Ten aanzien van uitgebrachte dagvaardingen in het kader van bovengenoemde geschillen geldt dat deze als openbaar stuk worden beschouwd. UWV heeft het recht deze aan derden, waaronder in ieder geval alle Inschrijvers dienen te worden verstaan, ter beschikking te stellen.

Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt, informeren wij alle Inschrijvers.

Voor zover u een – niet op gunning, of heraanbesteding gericht – geschil aanhangig wenst te maken, dient u dit niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na het ontstaan van dat geschil te doen, en in ieder geval niet later dan 90 kalenderdagen ingaande op de dag na de datum van gunning. Als het geschil voortvloeit uit een omstandigheid die u pas na verloop van die periode is gebleken en van welke omstandigheid u niet redelijkerwijs kennis had kunnen of moeten hebben dan gaat de termijn van 90 kalenderdagen in op de dag na de datum dat die omstandigheid aan u is gebleken of redelijkerwijs bekend had moeten zijn.

6.13 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

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

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

Dus ook nadat we de Gunningsbeslissing hebben verstuurd aan een Inschrijver, maar voordat de Overeenkomst is ondertekend, kunnen wij besluiten om de Aanbesteding helemaal stop te zetten, of de Opdracht niet te gunnen. Als we dit besluiten, krijgt u hierover bericht via TenderNed.



7 HOE SCHRIJFT U IN?

7.1 AANBIEDINGSBRIEF

Bij het indienen van uw Inschrijving kunt u altijd een aanbiedingsbrief toevoegen. De aanbiedingsbrief is vormvrij en wordt niet meegenomen in de beoordeling van uw Inschrijving. De aanbiedingsbrief met referentie naar deze Aanbesteding kunt u uploaden bij 'Overige Documenten'.

7.2 INDIENEN INSCHRIJVING IN TENDERNED

Schrijf in via TenderNed

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

Als Ondernemer bent u zelf verantwoordelijk om op de hoogte te zijn van de werking van TenderNed om een Inschrijving te kunnen doen op deze Aanbesteding, binnen de daarvoor gestelde termijnen. Op de website, onder het kopje 'Voor ondernemingen' en 'Over TenderNed', staat informatie over de werking van het aanbestedingsplatform. Als u vragen heeft over de werking van TenderNed of er zijn technische problemen (bijv. u bent niet in staat om in te loggen of uw Inschrijving in te dienen), kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed.

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen alleen nog op TenderNed inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en is het niet mogelijk om deel te nemen aan elektronische Aanbestedingen via TenderNed. Het is daarom belangrijk tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel aan te schaffen bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 Werkdagen). Dit koppelt u vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed.

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

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

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

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende

- Begin op tijd met uploaden! Het duurt soms erg lang voordat alles geüpload is.
- Upload alle Bijlagen onder de daarvoor bestemde kop.
- Zorg dat uit de bestandsnaam duidelijk wordt om welke Bijlage het gaat.
- Zorg dat elke Bijlage volledig en juist is.

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de Inschrijvingsdeadline uitstellen

Als er zich een (vermoedelijke) storing voordoet, neemt u allereerst contact op met de servicedesk van TenderNed (op Werkdagen van 8:30-17:00 uur). Indien er een storing is, neemt u direct contact op met de contactpersoon van UWV. UWV is niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

7.3 FORMELE EISEN AAN DE INSCHRIJVING

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen



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

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan, in paragraaf 7.4 vindt u alle verplicht aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- het UEA wordt rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 kalenderdagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen. Wij maken uw gegevens alleen openbaar als dat verplicht is bij wet, moet van de rechter, of als u ons daar schriftelijk toestemming voor geeft.

7.4 INSCHRIJVEN MET HET UEA

Het UEA is een Nederlandstalig in te vullen pdf-bestand

U vindt het UEA als Bijlage 1 – UEA bij dit Beschrijvend document. In heel Europa wordt gewerkt met het UEA. Hiermee wordt het voor u makkelijker om in te schrijven. Het UEA geldt als een tijdelijk bewijs dat u geschikt bent als uitvoerder van de Opdracht. U hoeft daardoor niet meteen het volledige bewijs in te leveren. Dit scheelt voor u veel regeldruk. Meer informatie over het UEA kunt u vinden op de site van [PIANOo](#).

Het UEA bestaat uit verschillende onderdelen

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

***Let op:** de vraagstelling in het UEA is gewijzigd ten opzichte van het UEA dat vóór april 2024 werd gebruikt. Zo moet u nu bijvoorbeeld “ja” invullen om aan te geven dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn. Wij adviseren u het gewijzigde UEA zorgvuldig door te nemen en in te vullen.*

Vul het UEA altijd in met Acrobat Reader

Gebruikt u een ander programma? Dat kan ervoor zorgen dat u het UEA niet op de juiste manier te zien krijgt. Daarmee loopt u het risico dat u het UEA niet goed invult en uw Inschrijving ongeldig is en wij u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Let op! Het UEA is standaard ingevuld. Controleer, met name **deel III a, b en c**, of deze standaard juist is voor uw Onderneming. Pas, indien nodig, het UEA aan overeenkomstig uw Onderneming.

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

Door het aanvinken van ‘Ja’ in **onderdeel α** in **Deel IV** van het UEA (“Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria”) verklaart u dat uw onderneming voldoet aan alle Geschiktheidseisen die in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend



document staan. In het UEA wordt de term selectiecriteria gehanteerd. Hiermee worden de Geschiktheidseisen bedoeld.

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

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

Met een ondertekend UEA verklaart u te voldoen aan het Verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten

Als in het UEA de uitsluitingsgrond belangenconflict is aangevinkt, verklaart u met ondertekening van het UEA dat u en de door u bij de uitvoering ingeschakelde Onderaannemers ook voldoen aan het verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten. Zoals dit is vastgelegd in de Verordening (EU) nr. 833/2014 van 31 juli 2014 over 'beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren'.

Ondertekenen het UEA en upload het in TenderNed

UWV accepteert alleen de volgende manieren van ondertekenen:

- Een 'natte handtekening', dus printen, ondertekenen en inscannen;
- Een geavanceerde elektronische handtekening; of
- Een gekwalificeerde elektronische handtekening.

Uitleg over de twee bovenstaande elektronische handtekeningen vindt u op de volgende website van de Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/vraag-en-antwoord/wat-is-een-elektronische-handtekening>.

Let op, gebruik van de 'gewone elektronische handtekening' is bij UWV niet toegestaan.

Uw UEA is alleen geldig als het ondertekend is door iemand die daarvoor rechtsgeldige bevoegdheid heeft.

7.5 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE, GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE OF ONDERAANNEMER

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

- de Ondernemers beschikken individueel niet over voldoende capaciteit, ervaring en/of expertise;
- vanwege risicospreiding: financieel en/of afhankelijkheid van één grote opdrachtgever;
- zij maken individueel geen kans (MKB).

U dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals opgenomen in Bijlage 1 – UEA in te vullen en aan de hieronder genoemde voorwaarden te voldoen:

Inschrijven als Combinatie

In het geval meerdere ondernemers gezamenlijk de Opdracht willen aannemen, vormen zij een Combinatie en is de Combinatie de Inschrijver. In dat geval dienen alle Ondernemers van de Combinatie een eigen exemplaar van het UEA in te vullen en te ondertekenen. Dit wordt bijgevoegd bij de Inschrijving. Onder **Deel IIA** onder 'Wijze van deelneming' in het UEA geven zij alle namen van alle Combinanten en hun eigen rol op, waarbij zij ook opgeven welke Ondernemer de leiding van de Combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens de Combinatie naar UWV optreedt.

De penvoerder is de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens de Combinatie verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding, waarvoor alle individuele Ondernemers aan de



Combinatie naar UWV volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding met UWV.

Door een Inschrijving in te dienen verklaart elke Ondernemer van de Combinatie:

1. dat de in de Inschrijving en UEA's verstrekte informatie correct en rechtsgeldig is;
2. dat zij ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht.

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

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

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

Een voorwaarde bij het beroep doen op een Derde om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen is dat u, op eerste verzoek van UWV, kan aantonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van de Derde. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Derde waaruit blijkt dat hij bereid en beschikbaar is de betreffende werkzaamheden uit te voeren.

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

Gebruik maken van een Onderaannemer voor het uitvoeren van onderdelen van de Opdracht

U kan voor de uitvoering van (onderdelen van) de Opdracht gebruik willen maken van een Onderaannemer. In dat geval dient u in **Deel IID** van het UEA 'ja' aan te vinken.

Onderaannemers van wie u gebruik wil maken, dienen eveneens een eigen exemplaar van het UEA in met de informatie die wij vragen in **Deel IIA, IIB en III**. Ook moet in het UEA duidelijk worden aangegeven welke onderdelen door de Onderaannemer zullen worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld door middel van een verklaring van de Onderaannemer waaruit blijkt welke werkzaamheden de Onderaannemer gaat uitvoeren.



U mag slechts éénmaal inschrijven

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

Als wij twijfels hebben over de onafhankelijke totstandkoming van de Inschrijvingen, dan onderzoeken wij of die Inschrijvingen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie zijn opgesteld. Er mag geen sprake zijn van bedreiging van transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Tijdens dit onderzoek benoemt u welke maatregelen u bij de totstandkoming van de Inschrijvingen heeft getroffen en toont u aan dat die Inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen. U dient hier volledige medewerking aan te geven. Indien u dit niet kan aantonen, zijn alle betrokken Inschrijvingen ongeldig.

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

Krijgt u de Opdracht gegund en wilt u na het sluiten van de Overeenkomst alsnog een (andere) Onderaannemer betrekken bij de uitvoering van de Opdracht? Dan moet u daarvoor toestemming aan ons vragen. Als wij die verlenen dan blijft u als Opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de Opdracht.

7.6 HOOFDELIJK AANSPRAKELIJKHEID

Indien door Inschrijver een beroep wordt gedaan op een Derde, die onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern (zoals moeder-, dochter- en zusterervenootschappen) in het kader van de financiële en economische geschiktheid dient de Derde hoofdelijke aansprakelijkheid te aanvaarden.



8 VOORWAARDEN

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

8.1 RAAMOVEREENKOMST, ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN, BEVEILIGINGS- EN VERWERKERSOVEREENKOMST EN WACHTKAMEROVEREENKOMST

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Raamovereenkomst

De AIV Diensten zijn onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Raamovereenkomst en concept Wachtkamerovereenkomst inclusief Bijlagen en de hiervoor genoemde Formele eisen inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen. Leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van uw kant accepteren wij niet en zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Raamovereenkomst die wij met u sluiten.

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

Bij deze Raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting

Wij zijn niet verplicht om diensten of goederen af te nemen onder de Raamovereenkomst. Wel maken we gebruik van de Raamovereenkomst door een offerte bij u op te vragen, als we uw diensten nodig hebben.

Wij sluiten met u een Beveiligings- (en verwerkers)overeenkomst (B(V)O)

Dit doen wij omdat bij de diensten in het kader van de Overeenkomst bedrijfsgevoelige en/of persoonsgegevens worden verwerkt. Met deze overeenkomst leggen wij vast:

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

U leest hier meer over in Bijlage 9 concept Beveiligings- en verwerkersovereenkomst.

Wij sluiten met de Inschrijver die de 2e plaats haalt een Wachtkamerovereenkomst af

Dit doen wij met als doel om bij het voortijdig beëindigen van een Overeenkomst met een Opdrachtnemer van deze Opdracht, de uitvoering van de Opdracht direct op te kunnen dragen aan de Ondernemer die in de “wachtkamer” zit in het geval Opdrachtgever daartoe een schriftelijk verzoek doet. U leest hier meer over in Bijlage 10 concept Wachtkamerovereenkomst.

Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de Ondernemer die de op één na beste prijs-kwaliteitverhouding Inschrijving heeft ingediend (de ‘runner-up’). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd. Tijdens de periode waarin de wachtkamerovereenkomst van kracht is heeft de runner-up geen recht op enige vergoeding.

Hierbij geldt een veranderingsperiode van maximaal één (1) maand. Deze maand is van toepassing om de Raamovereenkomst met de vertrekkende partij te ontbinden. En biedt de nieuwe Opdrachtnemer de gelegenheid om de implementatie op een goede manier in te richten.



9 KLACHTENREGELING

Wanneer u Klacht heeft **vóór indiening van de Inschrijving** dan dient u deze klachtenregeling te volgen.

Handreiking Klachtenafhandeling

Bij het behandelen van uw Klacht passen we de Handreiking klachtenafhandeling toe. U leest daar meer over op [de website van het expertisecentrum aanbesteden](#). U kunt alleen een Klacht indienen als u belang heeft bij deze Aanbesteding.

Indienen van een Klacht en de behandeling van de Klacht

Geef in de berichtenmodule van TenderNed duidelijk aan dat u een Klacht heeft. U formuleert uw Klacht in directe bewoordingen, daarnaast bevat uw Klacht de datum van dagtekening, naam en adres van de klager (contactpersoon) en de naam van de Aanbesteding met het kenmerk.

De ontvangst van de Klacht wordt zo spoedig mogelijk bevestigd en wij nemen zo spoedig mogelijk een besluit over uw Klacht. De Klacht wordt behandeld door een onafhankelijke en kundige functionaris(sen) die niet betrokken is (zijn) of wordt (worden) bij de Aanbesteding.

Een Klacht is niet een vraag om meer informatie

Gebruik een Klacht niet om meer informatie te vragen. In de Aanbesteding is tijdens de Nota van Inlichtingen (paragraaf 6.8) ruimte om te vragen naar meer informatie of om verduidelijking, te wijzen op tegenstrijdigheden of onjuistheden, of (tekst)suggesties te doen. Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van UWV in het algemeen. Ook is een Klacht niet de mededeling dat u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing (paragraaf 6.15).

Tijdig indienen Klacht

U dient zo vroeg mogelijk in de aanbestedingsprocedure en **in ieder geval vóór de indiening van de Inschrijving** uw Klacht in te dienen.

In dit verband is het van belang dat, als u op grond van de jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) niet overeenkomstig de hierboven genoemde verplichting handelt, uw rechten op dit punt verspeelt en eventuele daarop door u gebaseerde aanspraken vervallen.

Als u een Klacht indient, beoordelen we of we overgaan tot opschorten van de Aanbesteding

We beoordelen na ontvangst van de Klacht, of we de Aanbesteding opschorten. Als we overgaan tot het opschorten van de Aanbesteding dan communiceren we dit in TenderNed met alle (Potentiële) Inschrijvers.

Commissie van Aanbestedingsexperts

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de afhandeling van uw Klacht, of als we het nalaten om binnen een redelijke termijn op uw Klacht te reageren, dan kunt u uw Klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).



BEGRIPPENLIJST

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

<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die UWV opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012 (Staatsblad 2012/542), waarin de regels voor aanbestedingen staan en de wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 (Staatsblad 2016/241).
<u>Beschrijvend document</u>	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Beveiliging- en verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel “Bijlage” dat u vindt bij dit Beschrijvend document of in de bijbehorende documenten op TenderNed.
<u>Combinant</u>	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee (2) of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u>	Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. Deze zijn opgenomen in het Programma van Eisen.
<u>Gedagsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningsbeslissing</u>	De gunning van de Opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die Ondernemer de Raamovereenkomst te sluiten.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
<u>Klacht</u>	Een mededeling om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Deze mededeling heeft betrekking op één of meer aspecten van deze Aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.



<u>Nota van Inlichtingen</u>	<p>Het document met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. <p>De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.</p>
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>PEN-test</u>	Een gesimuleerde, geautoriseerde cyberaanval op IT-systemen, netwerken of webapplicaties om beveiligingslekken te ontdekken.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Raamovereenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd. Bijlage 8 betreft de concept Raamovereenkomst.
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>Wachtkamerovereenkomst</u>	Bijlage 10 betreft de concept wachtkamerovereenkomst voorlopige overeenkomst met de partij die niet als eerste is geëindigd.