



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Beschrijvend document V2

Gewijzigd n.a.v. nota van inlichtingen ronde 1

Europese openbare aanbesteding

Schadebehandeling

Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren
(AVP)

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Datum

11 juni 19 mei 2026

Inhoudsopgave

Inleiding.....	7
1. Organisatie en aan te besteden Opdracht.....	8
1.1 Organisatie	8
1.2 Beschrijving van de Opdracht.....	8
Scope van de Opdracht	8
1.3 Perceelindeling.....	9
1.4 Duur Dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden	9
1.5 Omvang van de Opdracht.....	10
Onderstaand het aantal behandelde zaakschades onder de AVP van Opdrachtgever van de afgelopen 3 jaar.	10
1.6 Inkoopbeleidsdoelstellingen.....	11
1.6.1 Beveiligingsniveau	11
1.6.2 Privacy/Wet AVG	12
2. Procedure	13
2.1 Aanbestedingsprocedure	13
2.2 Globale planning	13
2.3 Communicatie	13
2.4 Melden (vermeende) onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid	14
2.5 Klachten	15
2.6 Uitgangspunten voor het indienen van een Inschrijving.....	15
2.7 Openingsprocedure.....	17
3. Wijze van inschrijven, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	18
3.1 Wijze van inschrijven, organisatievorm van Inschrijver	18
3.1.1 Zelfstandige Inschrijver	18
3.1.2 Samenwerkingsverband	18
3.1.3 Onderaannemers.....	19
3.2 Inschrijver en een beroep op derde(n) voor aantonen geschiktheid	19
3.3 Ondertekening documenten	20
3.4 Uitsluitingsgronden	20
3.5 Geschiktheidseisen.....	21

3.5.1	Geschiktheidseis inzake beroepsbevoegdheid	21
3.5.2	Geschiktheidseis inzake financiële en economische draagkracht van Inschrijver.....	22
3.5.3	Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van Inschrijver	22
4.	Beoordelings- en gunningsmodel.....	26
4.1	Gunningscriterium	26
4.1.1	Subgunningscriteria.....	26
4.1.2	Subgunningscriteria kwaliteit.....	26
4.1.3	Subgunningscriterium prijs	28
5.	Gunning Opdracht.....	30

Begripsbepalingen

In de Aanbestedingsdocumenten hebben de navolgende begrippen, indien aangeduid met een beginhoofdletter, de volgende betekenis. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt daaronder ook het meervoud begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven, wordt daaronder ook het enkelvoud begrepen.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Het COA dat voor zijn eigen organisatie onderhavige Aanbestedingsprocedure uitvoert.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst gedurende de Aanbestedingsprocedure zijn of worden ingebracht.
Aanbestedingsplatform	Platform waarop de Aanbestedingsdocumenten zijn geplaatst en waarop de communicatie tussen het COA en marktpartijen plaatsvindt, betreffende TenderNed, www.TenderNed.nl .
Aanbestedingsprocedure	De onderhavige openbare Aanbestedingsprocedure. De openbare procedure houdt in dat de kwalificatie en gunning in één fase plaatsvinden, zij het dat er binnen deze procedure wel sprake is van verschillende verrichtingen (o.a. toetsen op het niet van toepassing zijn van Uitsluitingsgronden, het voldoen aan de Geschiktheidseisen en het beoordelen van de Inschrijvingen aan de hand van de gestelde eisen en Subgunningscriteria).
Aw	De aanbestedingswet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, Stbl. 2016/241. De Aanbestedingswet kan worden geraadpleegd op wetten.overheid.nl .
AVG	Algemene verordening gegevensbescherming, verordening waarin de belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd.
AVP	Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren
Azc	Asielzoekerscentrum.
Beschrijvend document	Onderhavig document inclusief de Bijlagen, waarin de Aanbestedende dienst informatie heeft opgenomen die benodigd is voor het doen van een Inschrijving.
Bijlage	Een document bijgevoegd bij dit Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van de Aanbestedingsdocumenten.
COA	Centraal Orgaan opvang asielzoekers, de Aanbestedende dienst.
Diensten	De door Opdrachtnemer te verlenen werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever, zoals nader uitgewerkt in de Aanbestedingsdocumenten.

Dienstverleningsovereenkomst/Overeenkomst	De schriftelijke verbintenis onder bezwarende titel tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden vast te leggen. De Overeenkomst wordt meegezonden met de Aanbestedingsdocumenten als concept Overeenkomst en na het gunningbesluit ondertekend door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van draagkracht en bekwaamheden waaraan de Inschrijver moet voldoen om te bepalen of de Inschrijver geschikt is voor de uitvoering van de Opdracht.
Gunningscriterium	Criterium op basis waarvan wordt bepaald welke Inschrijving de economisch meest voordelige inschrijving is op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding in de Aanbestedingsprocedure.
Inschrijver	De persoon, rechtspersoon of het Samenwerkingsverband van natuurlijke (rechts)personen die/dat op basis van de Aanbestedingsdocumenten een Inschrijving indient.
Inschrijving	De offerte die door Inschrijver is ingediend in het kader van onderhavige Aanbestedingsprocedure.
KPI	Kritieke Prestatie Indicator op basis waarvan de prestaties van Opdrachtnemer gemonitord worden.
Locatie	Vestiging van het COA.
Nota van Inlichtingen	Het totaaloverzicht van de door potentiële Inschrijvers gestelde en door Aanbestedende dienst geanonimiseerde vragen over de Aanbestedingsprocedure en de Aanbestedingsdocumenten, inclusief de antwoorden van de Aanbestedende dienst op deze vragen.
Onderaannemer	Een derde die door Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van de Opdracht en in opdracht van de Opdrachtnemer handelt.
Opdracht	De Diensten van Opdrachtnemer, zoals gespecificeerd in de Aanbestedingsdocumenten en waarbij de condities en voorwaarden contractueel worden vastgelegd in de Dienstverleningsovereenkomst.
Opdrachtgever	Centraal Orgaan opvang asielzoekers.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten.
Programma van Eisen (PvE)	Overzicht van de eisen die van toepassing zijn op de Opdracht. Deze eisen maken integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en zijn opgenomen in Bijlage - E.
Samenwerkingsverband	Twee of meer natuurlijke personen of rechtspersonen, die gezamenlijk (als combinatie) een Inschrijving indienen om in aanmerking te komen voor het uitvoeren van de Opdracht, waarbij elk lid van het Samenwerkingsverband hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst.
Subgunningscriterium	Criterium op basis waarvan de Inschrijvingen worden beoordeeld.

Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien Inschrijver daarin verkeert, kunnen leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document voor de Europese openbare aanbesteding Schadebehandeling Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren ten behoeve van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) dat op 19 mei 2026 is gepubliceerd op TenderNed. Het projectnummer van de aanbesteding is CDR-1267806.

Het Beschrijvend document bevat een beschrijving van de Aanbestedingsprocedure, alsmede een beschrijving van de voorwaarden voor het indienen van een Inschrijving, de Uitsluitingsgronden, de Geschiktheidseisen en de Subgunningscriteria aan de hand waarvan de 'economisch meest voordelige inschrijving' wordt geselecteerd.

U wordt verzocht zich te verdiepen in het Beschrijvend document en zich een goed beeld te vormen van de door de Aanbestedende dienst gewenste Diensten, alvorens zich door middel van een Inschrijving in te schrijven op onderhavige Opdracht.

1. Organisatie en aan te besteden Opdracht

1.1 Organisatie

Het COA is een zelfstandig bestuursorgaan. Het ministerie van Justitie en Veiligheid fungeert als opdrachtgever én toezichthouder. De politieke verantwoordelijkheid ligt bij de minister van Asiel en Migratie. Het COA organiseert de eerste opvang van sterk wisselende aantallen asielzoekers in Nederland. Tot het moment dat besloten is over de asielaanvraag worden asielzoekers gehuisvest in een van de Asielzoekerscentra (Azc) van het COA.

Het COA streeft ernaar om de asielzoekers tijdens hun verblijf in het asielzoekerscentrum zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren en hen zo goed mogelijk voor te bereiden op een eventueel langdurig verblijf in de Nederlandse samenleving. Het COA hecht grote waarde aan samenwerking met partners die bij het asielbeleid betrokken zijn. Samen met deze partners probeert het COA de komst van asielzoekers voor de overheid en samenleving hanteerbaar te houden.

Het COA is per definitie een zogenoemde **groei- en krimpprojectorganisatie**. De omvang van de Opdracht kan beïnvloed worden door (soms sterke) fluctuaties in de in- en uitstroom van asielzoekers. Dit stelt extra eisen aan de flexibiliteit van de organisatie van de Aanbestedende dienst, doch ook aan haar toeleveranciers.

1.2 Beschrijving van de Opdracht

Achtergronden van de aanbesteding; huidige situatie

De huidige overeenkomst voor de Schadebehandeling Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren (hierna: AVP) loopt af. De behoefte aan de dienstverlening blijft bestaan en om die reden start COA met een nieuwe aanbesteding.

Doelstelling van de Opdracht

Het doel van de Opdracht is dat Opdrachtnemer de Opdrachtgever ontzorgt in het beheer en behandelen van schades die voortvloeien uit de AVP.

Doelstelling van de Aanbesteding

Het doel van deze Aanbestedingsprocedure is het sluiten van een Dienstverleningsovereenkomst met één Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de Schadebehandeling Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren. De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningscriterium de economisch meest voordelige inschrijving. De economisch meest voordelige inschrijving wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Scope van de Opdracht

De Opdracht betreft het beheer en behandelen van schades die voortvloeien uit de AVP en het adviseren over de Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren (hierna: AVP) door middel van:

- Het behandelen van alle zaak en letselschades vallend onder het AVP, zowel onder het eigen risico (AVP wordt deels onder eigen risico gevoerd tot €25.000,-) als voor risico verzekeraar;
- Doorgeleiding van schades boven het eigen risico richting de verzekeraar;
- Schadeclaims te accepteren, te beoordelen en af te wikkelen;
- Verwerken van mutaties;

- Gevraagd en ongevraagd adviseren over algemene verzekeringskwesties en marktontwikkelingen behorend bij de AVP;
- Het tijdig signaleren en adviseren over de mogelijkheid om regres te nemen respectievelijk verhaal op derden te zoeken.

Buiten de scope

- Behandelen van zaak en letselschades boven het eigen risico (€25.000,-)
- De verzekering Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren

1.3 Perceelindeling

De Aanbestedende dienst heeft een weloverwogen beslissing gemaakt om de Opdracht als geheel in de markt te zetten en niet over te gaan tot opdeling van de Opdracht in meerdere Percelen. Van doorslaggevend belang hiervoor zijn de volgende aspecten geweest:

Logische samenhang

Er bestaat een logische samenhang tussen de werkzaamheden die binnen de scope vallen en die daardoor als homogeen van aard beschouwd worden. De markt is gewend deze werkzaamheden als regulier totaalpakket aan te bieden.

Opdracht is uitvoerbaar voor het MKB

De opdracht is uitvoerbaar voor het MKB wanneer deze als één perceel in de markt wordt gezet.

1.4 Duur Dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden

De Dienstverleningsovereenkomst wordt gesloten met de Inschrijver die de definitieve gunning heeft ontvangen. De overeenkomst die gesloten wordt betreft een dienstverleningsovereenkomst. De dienstverleningsovereenkomst wordt afgesloten voor een initiële looptijd van 1 jaar en 4 maanden plus de optie van verlenging van de looptijd met tweemaal een periode van maximaal 12 maanden per verlenging. De beoogde ingangsdatum van de Dienstverleningsovereenkomst is 1 september 2026. De maximale looptijd van de dienstverleningsovereenkomst bedraagt dus 40 maanden en eindigt van rechtswege op 31 december 2029. Op de dienstverleningsovereenkomst zijn van toepassing de algemene rijksinkoopvoorwaarden ARVODI 2025.

Indien het COA gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie, zal het COA Opdrachtnemer hiervan uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de contracttermijn schriftelijk in kennis stellen.

Indexatie

De overeengekomen tarieven mogen maximaal eenmaal per jaar, worden verhoogd, voor het eerst na 1 september 2027. Hierbij geldt de Dienstenprijsindex (DPI) zoals gepubliceerd door het CBS. De indexcijfers zijn altijd leidend en vormen een maximum voor de indexatie. Zie paragraaf 3.3 van Bijlage B – Dienstverleningsovereenkomst voor de afspraken met betrekking tot indexatie.

Van de huidige/zittende opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij gedurende de implementatie, waar nodig, samenwerken en zorgdragen voor een onverstoorde dienstverlening aan de organisatieonderdelen van de Aanbestedende dienst.

Diensten die worden afgenomen, worden uitgevoerd binnen de kaders en het gestelde van de concept Dienstverleningsovereenkomst, die is bijgevoegd als Bijlage B op het Aanbestedingsplatform.

In de concept Dienstverleningsovereenkomst zijn de contractuele voorwaarden opgenomen, waaronder de ARVODI-2025. De Aanbestedende dienst gebruikt voor de inkoop van producten en diensten rijksbreed vastgestelde inkoopvoorwaarden die niet paritair zijn opgesteld, maar wel zodanig zijn opgesteld dat rekening is gehouden met een proportionele verdeling van risico's tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Geïnteresseerde ondernemers hebben in deze Aanbestedingsprocedure de mogelijkheid om vragen te stellen en eventuele wijzigingsverzoeken/voorstellen in te dienen over de concept Dienstverleningsovereenkomst, inclusief de inkoopvoorwaarden.

1.5 Omvang van de Opdracht

LET OP! Aan de onderstaande informatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Geraamde opdrachtwaarde

Het COA hecht waarde aan de deelname van marktpartijen aan deze aanbesteding en wil marktpartijen daarom een indicatie geven van de omvang van de gevraagde dienstverlening op basis van het aantal (zaak)schades in voorgaande jaren.

Het COA is een groei- en krimporganisatie. Dit betekent dat de omvang van de gevraagde dienstverlening per contractjaar sterk kan fluctueren. De fluctuaties kunnen bovendien sterker zijn dan fluctuaties in voorgaande jaren. Het COA is van mening dat marktpartijen inzicht in de omvang van de opdracht in voorgaande jaren nodig hebben om te bepalen of zij willen deelnemen aan deze Aanbestedingsprocedure en om te kunnen inschatten of zij de Opdracht kunnen uitvoeren.

De geraamde opdrachtwaarde betreft de omvang van de uitgaven die het COA gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht. De geraamde opdrachtwaarde is ten dele gebaseerd op historische data en hangt samen met de verwachte inkoopbehoefte.

Hieronder zijn de uitgaven van het COA exclusief btw aan de gevraagde dienstverlening in voorgaande jaren opgenomen. Met behulp van het inzicht in de uitgaven in voorgaande jaren wil het COA verduidelijken met welke groei en/of krimp marktpartijen in ieder geval rekening moeten houden binnen de scope van de Opdracht. Hierbij wijst het COA erop dat zowel groei als krimp kunnen leiden tot een verandering van de uitgaven van het COA.

Onderstaand het aantal behandelde zaakschades onder de AVP van Opdrachtgever van de afgelopen 3 jaar.

Jaar	2023	2024	2025
Aantal zaakschades	319	363	392

Op basis van de voornoemde historische data wordt de Opdrachtwaarde voor de gehele looptijd (40 maanden) geraamd op: €352.500 exclusief btw.

Bij aanvang van deze aanbesteding (peildatum: 27 april 2026) bedraagt het aantal asielzoekers waarvoor het COA verantwoordelijk is: 82.534 asielzoekers. Bij aanvang van deze aanbesteding (peildatum 27 april 2026) bedraagt het aantal opvanglocaties waarvoor het COA verantwoordelijk is: 321 Locaties.

Wijziging van de omvang van de Opdracht in geval van een overheidsopdracht
Het COA streeft ernaar de Opdracht zodanig vorm te geven dat de geraamde opdrachtwaarde bereikt wordt tegen het einde van de looptijd van de Overeenkomst.

Omdat het COA een groei- en krimporganisatie is, kan het voorkomen dat de uitgaven van het COA aan de gevraagde dienstverlening groter zijn dan de geraamde waarde. Doordat het COA uitgaat van een geraamde opdrachtwaarde die groter is dan de historische uitgaven kan de invloed van (on)verwachte groei en/of krimp binnen de scope van deze opdracht opgevangen worden. Maar het COA kan niet uitsluiten dat de geraamde waarde al eerder bereikt wordt gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst (inclusief verlenging daarvan). Daarom behoudt het COA zich het volgende recht voor, dat bovendien opgenomen is in het concept van de Overeenkomst:

Herziening van de maximale opdrachtwaarde bij het vroegtijdig bereiken daarvan

Indien de geraamde waarde van de Overeenkomst eerder bereikt is dan de maximale looptijd van de Overeenkomst (initiële looptijd plus alle opties tot verlenging), het COA een verdere behoefte heeft aan de gevraagde dienstverlening en als gevolg daarvan een nieuwe Aanbestedingsprocedure zal uitvoeren, mag het COA, ter overbrugging, de geraamde waarde verhogen met een bedrag gelijk aan de gemiddelde maandelijkse uitgaven exclusief btw berekend aan de hand van de uitgaven gedurende de laatste 12 maanden, vermenigvuldigd met negen. Indien de Overeenkomst een indexeringsclausule bevat, wordt voor de berekening van het bedrag waarmee de geraamde waarde verhoogd mag worden, de geactualiseerde prijs als referentiewaarde gehanteerd.

Artikel 2.163d lid 2 tot en met 4 van de Aanbestedingswet zijn van overeenkomstige toepassing.

1.6 Inkoopbeleidsdoelstellingen

1.6.1 Beveiligingsniveau

De BIO en COA-beveiligingshulpmiddelen zijn wel van toepassing op de aanbesteding.

Informatiebeveiliging speelt een cruciale rol in een betrouwbare informatievoorziening en in de samenwerking en gegevensuitwisseling met ketenpartners, leveranciers, overheden, burgers en asielzoekers. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat er wordt voldaan aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO/IEC27001 of een soortgelijke normering.

Bij inkooptrajecten zijn op basis van een expliciete risicoafweging relevante beveiligingsaspecten geborgd. De relevante beveiligingsaspecten worden expliciet opgenomen in offerteaanvragen op basis van de COA-beveiligingshulpmiddelen waaronder de IB-intake, IB-hygiënechecklist en de IB-requirementslijst. Leveranciers zijn verplicht de door het COA opgelegde eisen door te vertalen naar hun toeleveranciers. De dienstverlening van leveranciers wordt regelmatig gevolgd, beoordeeld en geaudit om de betrouwbaarheid te toetsen. Jaarlijks worden de prestaties van leveranciers op het gebied van informatiebeveiliging beoordeeld op vooraf in het contract vastgestelde prestatie-indicatoren en bijbehorende verantwoordingsrapportages.

1.6.2 Privacy/Wet AVG

Binnen de uitvoering van de Opdracht is er wel sprake van het verwerken van persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient als “(sub)verwerker” te worden aangemerkt. De Opdrachtnemer waarmee een overeenkomst wordt aangegaan, dient het ‘Model Verwerkersovereenkomst’ in te vullen en te ondertekenen. Door ondertekening van de verwerkersovereenkomst gaat de Opdrachtnemer akkoord met de hierin opgenomen voorwaarden inzake de borging van de privacy van persoonsgegevens. De verwerkersovereenkomst zal na ondertekening als bijlage bij de Dienstverleningsovereenkomst worden opgenomen. De Opdrachtnemer zal dan ook met eventuele in te zetten Onderaannemers, eenzelfde verwerkersovereenkomst dienen af te sluiten.

Opdrachtnemer verklaart zich bereid om medewerking te verlenen aan het volledig invullen en completeren van deze overeenkomst en het treffen van aanvullende maatregelen indien dit noodzakelijk blijkt uit privacy- of informatiebeveiligingsbeoordelingen.

2. Procedure

2.1 Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding wordt uitgevoerd onder werking van de Aw 2012. De Opdracht wordt aanbesteed door middel van de Europese openbare procedure en betreft de hoofd-CPV-code 66516000-0 Aansprakelijkheidsverzekeringen, en bijkomende CPV-code 66510000-8 Verzekeringsdiensten.

2.2 Globale planning

De beoogde planning van deze Aanbestedingsprocedure is als volgt:

Activiteiten	Datum
Publicatie Beschrijvend document	Dinsdag 19 mei 2026
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen eerste NvI	Maandag 1 juni 2026, 10:00 uur
Publicatie eerste NvI	Dinsdag 9 Donderdag 11 juni 2026
Uiterste gelegenheid tot het indienen van vragen tweede NvI	Dinsdag 16 Donderdag 18 juni 2026, 10:00 uur
Publicatie tweede NvI	Maandag 22 Woensdag 24 juni 2026
Uiterste inleverdatum Inschrijvingen	Dinsdag 7 juli 2026, 10:00 uur
Opening kluis met Inschrijvingen	Dinsdag 7 juli 2026, 10:30 uur
Mededeling gunningbeslissing	Dinsdag 4 augustus 2026
Einde bezwaartermijn	Maandag 24 augustus 2026
Beoogde ingangsdatum Dienstverleningsovereenkomst	Dinsdag 1 september 2026

Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan bovenstaande planning. Aanbestedende dienst heeft bij deze planning de wettelijke minimumtermijnen zoals deze gelden in acht genomen. Aanbestedende dienst is gerechtigd de planning eenzijdig te wijzigen. Aanbestedende dienst zal Inschrijvers tijdig op de hoogte brengen van wijzigingen in de planning. De bezwaartermijn als bedoeld in artikel 2.127 van de Aanbestedingswet wordt in onderhavige aanbesteding tevens als vervaltermijn aangemerkt.

Het is mogelijk dat als gevolg van vertragingen in het verloop van de Aanbestedingsprocedure de genoemde data verschuiven, waarbij de genoemde termijnen uit bovenstaande planning in acht worden genomen.

2.3 Communicatie

Communicatie met betrekking tot inhoudelijke aspecten en aspecten rond de Aanbestedingsprocedure dient te allen tijde elektronisch te geschieden via het Aanbestedingsplatform. Inschrijver wordt uitgesloten van deelname indien Inschrijver buiten het Aanbestedingsplatform om contact heeft over de Aanbestedingsprocedure met werknemers van het COA, behalve met de betrokken inkoper.

Nota van Inlichtingen

Potentiële inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen te maken over de Aanbestedingsdocumenten voor zover in de Aanbestedingsprocedure beschikbaar gesteld. Er zijn twee vragenrondes ingepland. In de tweede vragenronde is het niet toegestaan om nieuwe vragen te stellen, alleen additionele vragen te verduidelijking van de antwoorden vanuit de eerste vragenronde zijn toegestaan. Uitsluitend vragen c.q. opmerkingen die schriftelijk en tijdig zijn ingediend, worden in behandeling genomen. Inschrijver dient hiervoor Bijlage J - Format Nota van Inlichtingen te gebruiken en dit format in te dienen via de berichtenmodule van TenderNed.

Alle tijdig en op de juiste wijze ingediende verzoeken tot nadere informatie zullen door de Aanbestedende dienst geanonimiseerd worden beantwoord en uiterlijk conform de datum genoemd in de planning in paragraaf 2.2 aan alle Inschrijvers beschikbaar worden gesteld door middel van een Nota van Inlichtingen, die wordt geplaatst in het Aanbestedingsplatform. Na de datum tot het indienen van vragen, genoemd in de planning in paragraaf 2.2, heeft de Inschrijver zijn recht ten aanzien van het inwinnen van informatie of het doen van voorstellen verwerkt. Vragen en wijzigingsvoorstellen die na deze termijn door het COA worden ontvangen en vragen en wijzigings- en afwijkingsvoorstellen die niet conform de in deze paragraaf vermelde procedure zijn ingediend, worden door het COA niet (meer) in behandeling genomen, tenzij de Aanbestedende dienst van mening is dat beantwoording van de betreffende vragen noodzakelijk is voor het correct indienen van een Inschrijving.

De tijdens de Aanbestedingsprocedure aan Inschrijver verstrekte informatie in de vorm van brieven, documenten, verslagen en Nota('s) van Inlichtingen maken integraal deel uit van dit Beschrijvend document. In geval van strijdigheid van de Nota van Inlichtingen met het Beschrijvend document heeft de Nota van Inlichtingen voorrang. Een later uitgevaardigde Nota van Inlichtingen heeft voorrang op een eerder uitgevaardigde Nota van Inlichtingen.

Een Inschrijver kan de Aanbestedende dienst verzoeken om bepaalde informatie niet in de Nota van Inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de Inschrijver. In dat geval kan de Aanbestedende dienst aan Inschrijver individuele inlichtingen verstrekken. De Inschrijver kan hier echter geen rechten aan ontlelen en het is aan het uitsluitend oordeel van het COA om te bepalen of er sprake is van een gerechtvaardigd economisch belang.

Inschrijver kan geen rechten ontlelen aan mondeling gedane uitspraken van de Aanbestedende dienst.

2.4 Melden (vermeende) onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid

De Aanbestedingsdocumenten zijn met zorg samengesteld. Indien een Inschrijver meent dat informatie of een bepaling in de beschikbaar gestelde Aanbestedingsdocumenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient die Inschrijver het COA zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk met de eerste Nota van Inlichtingen conform de datum genoemd in de planning in paragraaf 2.2, schriftelijk te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

Na deze datum kan de Inschrijver geen beroep meer doen op die onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid en heeft de Inschrijver zijn rechten verwerkt om daarop enige aanspraak te baseren.

2.5 Klachten

Klachten over de handelwijze van de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsprocedure dienen bij de Aanbestedende dienst kenbaar te worden gemaakt via de berichtenmodule van het Aanbestedingsplatform en kunnen onder meer in het kader van de Nota van Inlichtingen naar voren worden gebracht.

Als de Aanbestedende dienst deze klacht niet honoreert of niet naar tevredenheid van de klager afhandelt, dan kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenmeldpunt van het COA. Klachten moeten per e-mail worden ingediend onder vermelding van:

- Datum van indiening;
- Naam, vestigingsplaats en handelsregisternummer van klager;
- Naam en adresgegevens (waaronder e-mail) van contactpersoon bij klager;
- Titel en TenderNed-nummer van de aanbesteding waarop de klacht betrekking heeft;
- Gemotiveerde omschrijving van de klacht;
- Omschrijving van de wijze waarop de klacht verholpen kan worden.

De klacht kan worden gericht aan: Klachtenmeldpuntaanbesteding@coa.nl

Na ontvangst wordt de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling genomen door het Klachtenmeldpunt en het onderzoek naar de klacht wordt voortvarend ter hand genomen. Het indienen van een klacht zet de Aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Aanbestedende dienst expliciet besluit de procedure op te schorten.

Het Klachtenmeldpunt brengt advies uit aan de Aanbestedende dienst. In het advies wordt gemotiveerd aangegeven of het Klachtenmeldpunt de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond acht. Het is vervolgens aan de Aanbestedende dienst om – met inachtneming van het advies van het Klachtenmeldpunt – over de klacht te beslissen. Wijst het de klacht af, dan wordt de klager door de Aanbestedende dienst hierover geïnformeerd. Wordt de klacht gegrond verklaard, dan kan de Aanbestedende dienst preventieve of corrigerende maatregelen treffen.

Als een beslissing van de Aanbestedende dienst uitblijft of naar het oordeel van de klager daartoe aanleiding geeft, dan kan de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts worden voorgelegd. Zie voor meer informatie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

2.6 Uitgangspunten voor het indienen van een Inschrijving

De volgende overige uitgangspunten zijn van toepassing op het indienen van een Inschrijving. Een Inschrijving die niet aan deze uitgangspunten voldoet, wordt door de Aanbestedende dienst terzijde gelegd, tenzij er sprake is van een kennelijke omissie.

- a) Alleen digitale Inschrijvingen via het Aanbestedingsplatform worden in behandeling genomen. Dit houdt in dat de beantwoording van alle vragen, en het indienen van alle in te dienen documenten en verklaringen via het Aanbestedingsplatform dient te geschieden;
- b) Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver onverkort in met de bepalingen, voorwaarden en procedure, zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten;
- c) Inschrijver dient akkoord te gaan met het aanleveren van de gevraagde documenten en informatie zoals opgenomen in de checklist Inschrijving die als Bijlage A is toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten;
- d) Het is niet toegestaan in de vaste (meegestuurde) teksten van Bijlagen die met de Inschrijving moeten worden ingediend op welke wijze dan ook wijzigingen aan te brengen. Het is evenmin toegestaan om voorbehouden of voorwaarden te stellen aan de Inschrijving;

- e) Een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: of zelfstandig of als onderdeel van een Samenwerkingsverband. Van één concern mogen slechts meerdere ondernemingen een Inschrijving doen, indien zij ieder de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk van de andere Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern hebben opgesteld, daarbij de eerlijke mededinging volledig hebben geëerbiedigd en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen;
- f) Het indienen van varianten (als bedoeld in artikel 2.83 AW 2012 en is niet toegestaan;
- g) De Inschrijver mag de gegevens, die de Aanbestedende dienst hem in deze Aanbestedingsprocedure ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. Inschrijver is aansprakelijk voor ongeoorloofd gebruik van de gegevens. De Aanbestedende dienst zal de informatie die Aanbestedende dienst van Inschrijvers ontvangt vertrouwelijk behandelen, tenzij wet- en regelgeving van de Aanbestedende dienst anders verlangen;
- h) De Inschrijving en alle correspondentie in deze Aanbestedingsprocedure dienen in de Nederlandse taal gesteld te zijn;
- i) De Inschrijving dient alle in te dienen informatie/documenten/bijlagen te bevatten. Het risico op ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij Inschrijver;
- j) Van Inschrijver wordt verlangd dat deze in de Inschrijving direct zijn 'best bid' doet;
- k) Door de Aanbestedende dienst wordt geen kostenvergoeding voor de Inschrijving verstrekt;
- l) De in dit Beschrijvend document genoemde aantallen zijn indicaties/schattingen waar geen rechten aan kunnen worden ontleend;
- m) De Locaties en organisatieonderdelen van de Aanbestedende dienst kunnen aan organisatorische wijzigingen onderhevig zijn. Ook kunnen samenwerkingsorganisaties ontstaan of kan worden aangesloten bij bestaande samenwerkingsorganisaties. Inschrijver kan derhalve geen rechten ontleen aan het in het Beschrijvend document genoemde aantal organisatieonderdelen/Locaties;
- n) De Inschrijving heeft een geldigheid van minimaal 90 kalenderdagen na de uiterste inleverdatum van de Inschrijving. Indien in kort geding wordt opgekomen tegen de gunningsbeslissing, dan eindigt de gestanddoeningstermijn 35 kalenderdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze datum ligt na de datum zoals aan de orde in de eerste volzin. Tot deze momenten heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod;
- o) Indien Inschrijver gedurende de Aanbestedingsprocedure aangeeft dat de Inschrijver zijn voor de aanbesteding relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de Aanbestedende dienst zich eveneens het recht voor de Inschrijving van deze Inschrijver om die reden terzijde te leggen en niet verder in de procedure en beoordeling mee te nemen;
- p) De Aanbestedende dienst kan te allen tijde, op diens aangeven en motivatie, tot het moment van definitieve gunning de aanbesteding geheel of gedeeltelijk staken zonder dat Inschrijver recht heeft op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins;
- q) Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk uitgesloten;
- r) Met het indienen van een Inschrijving verklaren Inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun Inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden op de plaats waar de verrichting wordt uitgevoerd.

2.7 Openingsprocedure

De digitale kluis met Inschrijvingen wordt op **Dinsdag 7 juli 2026 om 10:30 uur** digitaal geopend door twee inkopers van Aanbestedende dienst. Het is voor Inschrijvers niet toegestaan om bij de opening aanwezig te zijn. Het COA doet na opening van de Inschrijvingen aan alle Inschrijvers een proces-verbaal van opening toekomen.

(Onderdelen van de) Inschrijving die ingediend worden na de datum en het tijdstip uit de planning worden niet in behandeling genomen. De bewijslast voor en het risico van tijdige indiening van (alle onderdelen van) de Inschrijving liggen bij Inschrijver.

Proces na het openen van de kluis met Inschrijvingen

Het beoordelingsproces vindt conform onderstaande procedure stapsgewijs plaats.

1. Beoordelen of de Inschrijving volledig en onvoorwaardelijk is;
2. Beoordelen of de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend door de daartoe bevoegde personen;
3. Beoordelen of er geen reden tot uitsluiting is op grond van de dwingende of facultatieve uitsluitingsgronden;
4. Beoordelen of de Inschrijving voldoet aan de geschiktheidseisen;
5. Beoordelen of de Inschrijving voldoet aan de gestelde vormvereisten en voorwaarden voor de subgunningscriteria kwaliteit en prijs;

Om tot een onafhankelijk oordeel te komen, beoordeelt Aanbestedende dienst kwaliteit los van prijs. Dit betekent dat prijs pas na de kwaliteitsbeoordeling bekend wordt gemaakt aan het beoordelingsteam.

6. Inhoudelijke beoordeling van de subgunningscriteria kwaliteit;
7. Inhoudelijke beoordeling van de subgunningscriteria prijs;
8. Vaststellen ranking en winnende Inschrijver.

3. Wijze van inschrijven, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

In de hiernavolgende paragrafen wordt ingegaan op de wijze waarop een Inschrijver een Inschrijving kan doen en welke Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen van toepassing zijn.

3.1 Wijze van inschrijven, organisatievorm van Inschrijver

Op de volgende manieren kan worden deelgenomen aan de aanbesteding:

- Zelfstandige Inschrijver, zonder Onderaannemer(s);
- Zelfstandige Inschrijver, met Onderaannemer(s);
- Samenwerkingsverband als Inschrijver, zonder Onderaannemer(s);
- Samenwerkingsverband als Inschrijver, met Onderaannemer(s).

3.1.1 *Zelfstandige Inschrijver*

Een ondernemer kan als zelfstandige Inschrijver, al dan niet met gebruikmaking van een of meerdere Onderaannemers, een Inschrijving indienen. De zelfstandige Inschrijver dient hiervoor bij zijn Inschrijving (onder meer) het UEA volledig, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

3.1.2 *Samenwerkingsverband*

Indien Inschrijver niet zelfstandig in het gevraagde kan of wil voorzien, is de mogelijkheid aanwezig om in te schrijven als Samenwerkingsverband. Van een Samenwerkingsverband is sprake wanneer een ondernemer met andere ondernemingen een Inschrijving indient. Elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband verklaart door inschrijving op deze Aanbestedingsprocedure hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de gestanddoening van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst. Bij Inschrijving als Samenwerkingsverband dient een van de deelnemers als penvoerder op te treden.

Er worden eisen gesteld aan de penvoering en daarbij worden minimaal de volgende taken en verantwoordelijkheden belegd:

1. De penvoerder treedt namens het Samenwerkingsverband op ten tijde van de Aanbestedingsprocedure en de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst. De contacten en correspondentie in het kader van de Aanbestedingsprocedure verlopen derhalve via de penvoerder;
2. De penvoerder treedt op als strategisch aanspreekpunt namens het Samenwerkingsverband richting Aanbestedende dienst inzake de nakoming van verplichtingen rondom de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst;
3. Facturering verloopt via de penvoerder.

Het Samenwerkingsverband is vrij om uit zijn midden zelf een penvoerder te kiezen. Indien het Samenwerkingsverband voornemens is het penvoerderschap tijdens de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst te wijzigingen, dient dit bij Inschrijving nadrukkelijk te worden aangegeven.

De penvoerder is bevoegd het Samenwerkingsverband (in rechte) te verbinden voor verplichtingen inzake de Aanbestedingsprocedure. Daartoe dient de penvoerder door alle leden van het Samenwerkingsverband gemachtigd te worden. Indien een Inschrijving wordt ingediend door een Samenwerkingsverband dient van iedere deelnemer van het Samenwerkingsverband het UEA volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend ingediend te worden, waarbij iedere deelnemer door inschrijving de hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaardt voor de gestanddoening van alle verplichtingen die voortvloeien uit de

Inschrijving alsmede de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst in al zijn onderdelen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor te eisen dat het Samenwerkingsverband zich, na gunning van de Opdracht, organiseert in één rechtspersoon.

3.1.3 Onderaannemers

Indien Inschrijver werkzaamheden en/of activiteiten in onderaanneming geeft of voornemens is te geven, verklaart hij door Inschrijving, inclusief het vereiste UEA in te dienen, dat hij te allen tijde volledig verantwoordelijk is en aansprakelijk blijft voor de uitvoering van deze werkzaamheden en de daaruit voortvloeiende resultaten.

Onderaannemers dienen geen separate UEA in te vullen, maar dienen wel door Inschrijver te worden opgenomen in het UEA van Inschrijver. Het is niet toegestaan om na aanmelding zonder uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst van Onderaannemer te wisselen, extra Onderaannemers in te zetten of van onderaanneming af te zien.

Indien een Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht een Onderaannemer betreft waarop een Uitsluitingsgrond van toepassing is, dan draagt de Inschrijver ervoor zorg dat deze Onderaannemer wordt vervangen.

3.2 Inschrijver en een beroep op derde(n) voor aantonen geschiktheid

Een Inschrijver die niet zelfstandig aan de gestelde Geschiktheidseisen kan voldoen, kan een beroep doen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid van een of meer derden. Een derde kan ieder ander natuurlijke persoon of rechtspersoon zijn, ongeacht de juridische aard van de banden van de Inschrijver met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.

Indien Inschrijver deel uitmaakt van een concern/holdingmaatschappij en zich met het oog op het voldoen aan de Geschiktheidseisen beroept op prestaties van het concern/de holdingmaatschappij, dan dient Inschrijver dit in het UEA deel IIC aan te geven. Op verzoek van de Aanbestedende dienst dient door Inschrijver en de holding, een holdingverklaring te worden overlegd, waaruit blijkt dat het concern of de holding zich volledig en onvoorwaardelijk, kwalitatief en financieel garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Dienstverleningsovereenkomst voortvloeien.

Indien wordt ingeschreven met een of meerdere derde(n), dan dient van elke derde het UEA ingevuld en rechtsgeldig ondertekend toegevoegd te worden bij Inschrijving.

Elke derde dient in het UEA onder meer te verklaren dat de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. De derde dient de volgende onderdelen van het UEA volledig in te vullen en de UEA rechtsgeldig te ondertekenen:

- Deel II, onderdeel A en B (gegevens derde)
- Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden)
- Deel VI (ondertekening)

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart de derde dat de Inschrijver kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze derde.

Indien er een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan wordt geëist dat deze derde zich garant stelt voor Inschrijver. Hiervoor dient Bijlage I - Verklaring garantstelling derden

gehanteerd en toegevoegd te worden aan de Inschrijving indien dit van toepassing is. Uit deze garantstelling dient te volgen dat de derde zich bij gunning van de Opdracht, volledig en zonder enig voorbehoud garant stelt voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit de Dienstverleningsovereenkomst. Indien deze derde een onderneming is die behoort tot het concern van de Inschrijver, dan kan Inschrijver volstaan met het overleggen van een zogenaamde 2:403-verklaring. Van de Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de voorlopige gunningsbrief een kopie van de garantstelling opgevraagd. De Inschrijver moet dit bewijsmiddel binnen vijf werkdagen na verzending van het voornemen tot gunning aan de Aanbestedende dienst verstrekken.

Indien in het kader van de Geschiktheidseisen aangaande de technische en de beroepsbekwaamheid, een beroep wordt gedaan op de middelen van een derde, dan moet deze derde door Inschrijver daadwerkelijk voor de uitvoering van de Opdracht als Onderaannemer worden ingezet.

3.3 Ondertekening documenten

De ondertekening van documenten die onderdeel zijn van de Inschrijving, dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Inschrijver op te treden en in voorkomend geval door de rechtsgeldig vertegenwoordiger van de betreffende leden van het Samenwerkingsverband. Als in de Aanbestedingsprocedure de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet Inschrijver aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen. Doorgaans zal uit het handelsregister blijken wie rechtsgeldig bevoegd is. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, moeten de documenten ook door al deze personen worden ondertekend. Wanneer in het uittreksel beperkingen op de volmacht zijn geformuleerd, dan moet daar rekening mee worden gehouden. Is een specifieke schriftelijke volmacht voor ondertekening van de aanbestedingsstukken afgegeven door de bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijvende rechtspersoon, dan moet deze volmacht bij de Inschrijving worden gevoegd.

3.4 Uitsluitingsgronden

In de Aw staan in artikel 2.86 de verplichte en in artikel 2.87 de facultatieve Uitsluitingsgronden vermeld. In het UEA zijn de verplichte Uitsluitingsgronden en de facultatieve Uitsluitingsgronden, zoals van toepassing verklaard op Inschrijver voor deze Aanbestedingsprocedure, aangevinkt:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig
- Betalingen van belastingen
- Betalingen van sociale premies

Indien zich in de periode tussen de dag van Inschrijving tot en met de dag van opdrachtverlening een verandering in de situatie van Inschrijver voordoet, die van invloed is of kan zijn op het van toepassing zijn van een of meer van de Uitsluitingsgronden op Inschrijver, dient Inschrijver de Aanbestedende dienst zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van deze verandering in de situatie. Voorgaande is eveneens van toepassing op iedere deelnemer van Inschrijver of een derde.

De Aanbestedende dienst verwijst voor de Uitsluitingsgronden naar deel III van het UEA. Inschrijver dient antwoord te geven op de vragen omtrent de Uitsluitingsgronden en verklaart hiermee of er Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn.

Tijdens de bezwaartermijn wordt het gestelde in het UEA ten aanzien van de Uitsluitingsgronden van de winnende Inschrijver geverifieerd door het opvragen van de bewijsstukken. De winnende Inschrijver dient binnen een termijn van vijf werkdagen na dagtekening van het daartoe strekkend verzoek de gevraagde bewijsstukken en overige informatie te verstrekken. Het niet tijdig kunnen verstrekken van de gevraagde bewijsstukken leidt tot uitsluiting van de aanbesteding. Het is Inschrijver daarom toegestaan om de hierna te noemen gevraagde bewijsstukken al in te dienen bij Inschrijving.

De winnende Inschrijver (inclusief alle leden van een Samenwerkingsverband en derden) wordt verzocht de volgende recente officiële bewijsstukken te overleggen:

- Een gedragsverklaring aanbesteden (GVA). De GVA dient op het tijdstip van indienen Inschrijving niet ouder dan twee jaar te zijn;
- Een verklaring van de Belastingdienst dat de fiscale verplichtingen en belastingen betaald zijn (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen). De verklaring dient op het tijdstip van Inschrijving niet ouder dan zes maanden te zijn.

Indien een geldigheidstermijn is aangegeven voor een bewijsstuk, is dat gerekend vanaf de datum waarop de Inschrijving is ingediend.

3.5 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen zien toe op de:

- beroepsbevoegdheid van Inschrijver;
- financiële en economische draagkracht van Inschrijver;
- technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van Inschrijver.

De Inschrijver dient te voldoen aan alle Geschiktheidseisen die in de volgende paragrafen zijn opgenomen. Het niet voldoen aan een of meer van de Geschiktheidseisen leidt ertoe dat desbetreffende Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel α in hoofdstuk vier (IV) van het UEA ("Algemene aanwijzing voor alle selectiecriteria") verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan de Geschiktheidseisen die in de onderhavige aanbesteding van toepassing zijn.

3.5.1 Geschiktheidseis inzake beroepsbevoegdheid

Geschiktheidseis 1: Inschrijver staat ingeschreven in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij gevestigd is.

Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij gevestigd is. Dit geldt zowel ten tijde van indiening van de Inschrijving als tijdens de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst. Als bewijs dat de Inschrijver aan deze eis voldoet, dient hij bij zijn Inschrijving het UEA volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in, waarmee Inschrijver verklaart aan deze Geschiktheidseis te voldoen.

Indien wordt ingeschreven als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband bij de Inschrijving een rechtsgeldig ondertekende UEA in, waarin zij verklaren te voldoen aan deze Geschiktheidseis.

Indien een Inschrijver een beroep doet op een derde om aan de gestelde Geschiktheidseis te voldoen en deze derde als Onderaannemer wordt ingezet voor de uitvoering van de

Opdracht, dan dient de Inschrijver voor ieder van deze Onderaannemers het UEA te overleggen, waarin zij verklaren te voldoen aan deze Geschiktheidseis.

Door rechtsgeldige ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver ten tijde van de Inschrijving te voldoen aan Geschiktheidseis 1. Bewijsstukken die de Inschrijver **direct** bij de Inschrijving dient te verstrekken:

Geschiktheidseis 1	Gevraagd bewijsstuk	Geldigheidstermijn
Beroepsbevoegdheid	Gewaarmerkt actueel uittreksel Kamer van Koophandel of daar welk register van de lidstaat het bedrijf ingeschreven staat.	Niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de datum waarop de Inschrijving is ingediend.

3.5.2 Geschiktheidseis inzake financiële en economische draagkracht van Inschrijver

Geschiktheidseis 2: Kwaliteitsborging - Informatiebeveiliging: NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 of gelijkwaardig

Inschrijver dient op het moment van indienen van de Inschrijving te beschikken over een NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023-certificaat of ander vergelijkbaar certificaat dat is verstrekt door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering.

Ten bewijze dat de inschrijver aan deze eis voldoet, kan bij inschrijving worden volstaan met het indienen van het UEA-deel IV. Van de inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst de Opdracht voornemens is te gunnen, wordt in de mededeling gunningsbeslissing het gevraagde bewijsmiddel opgevraagd. Ingeval er in Samenwerkingsverband wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit Samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten inzake deze Geschiktheidseis te voldoen.

Bewijsstukken die de winnende Inschrijver **binnen vijf werkdagen** na verzending van de gunningsbeslissing aan de Aanbestedende dienst dient te verstrekken:

Geschiktheidseis 2	Gevraagd bewijsstuk	Geldigheidstermijn
Informatiebeveiliging	a. Kopie geldig NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023-certificaat of een ander vergelijkbaar certificaat dat is verstrekt door een instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering.	Geldig op datum van Inschrijving.

3.5.3 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van Inschrijver

Geschiktheidseis 3: Kwaliteitsborging - Kwaliteitsmanagement: NEN-EN-ISO 9001:2015-certificaat of gelijkwaardig

Inschrijver dient op het moment van indienen van de Inschrijving te beschikken over een NEN-EN-ISO 9001:2015-certificaat of gelijkwaardig.

Indien gelijkwaardig

Inschrijver verklaart dat hij op het moment van Inschrijving beschikt over een kwaliteitszorgsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan een ISO9001:2015-certificaat.

Onder gelijkwaardig wordt verstaan:

- a) Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld door middel van een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor de correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
- b) Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
- c) Aanwezigheid van interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
- d) Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
- e) Klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen;
- f) Als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen.

Indien Inschrijver een vergelijkbaar certificaat indient, dan dient dit certificaat voorzien te worden van een toelichting (maximaal één pagina A4) waarin wordt beschreven op welke manier deze certificering gelijk te stellen is aan de vermelde ISO-normering, waarbij minimaal voldaan dient te worden aan de bovengenoemde kenmerken.

Indien Inschrijver niet over een dergelijk certificaat beschikt, kan worden volstaan met een beschrijving, bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek, conform de grondslagen van NEN-EN-ISO9001:2015. Dit dient een geldige en actuele beschrijving te zijn, waarin de maatregelen zijn opgenomen die de organisatie treft om de kwaliteit te waarborgen en te controleren, voorzien van een ondertekende beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert. Eveneens dient de beschrijving voorzien te zijn van een toelichting (maximaal één pagina A4) waarin wordt beschreven op welke manier de gehanteerde kwaliteitsborging gelijk te stellen is aan de vermelde ISO-normering, waarbij minimaal voldaan dient te worden aan bovengenoemde kenmerken. Ingeval er in Samenwerkingsverband wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer aan dit Samenwerkingsverband afzonderlijk aan de vereisten inzake deze Geschiktheidseis te voldoen.

Bewijsstukken die de winnende Inschrijver **binnen vijf werkdagen** na verzending van de gunningsbeslissing aan de Aanbestedende dienst dient te verstrekken:

Geschiktheidseis 3	Gevraagd bewijsstuk	Geldigheidstermijn
Kwaliteitsborging	Kopie geldig certificaat of kopie geldig gelijkwaardig certificaat met toelichting voor de ISO-normering ISO9001:2015. Indien er beroep wordt gedaan op de gelijkwaardigheid van een certificaat: Een beschrijving (maximaal één A4) van het kwaliteitssysteem met een verklaring van het management en met een toelichting inzake de gelijkstelling aan de vermelde ISO-normering.	Geldig op datum van Inschrijving.

Geschiktheidseis 4: Kerncompetentie inzake technische en beroepsbekwaamheid

Aanbestedende dienst acht het van belang dat Inschrijver over de juiste kerncompetentie beschikt om de Opdracht op goede wijze te kunnen uitvoeren. Ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht zijn is de volgende kerncompetentie relevant:

- Kerncompetentie 1 - Referentie inzake technische en beroepsbekwaamheid: inschrijver heeft minimaal 12 maanden aantoonbare ervaring met het beheren en behandelen van schades die voortvloeien uit de Aansprakelijkheidsverzekering Particulieren bij een (semi)publieke organisatie in de afgelopen drie jaar.

Inschrijver dient aantoonbaar te maken over de gevraagde kerncompetentie te beschikken door middel van het overleggen van minimaal één referentieopdracht waaruit blijkt dat Inschrijver over de gevraagde kerncompetentie beschikt. Inschrijver dient hiervoor per referentie Bijlage H - Standaardformulier Referentieopdrachten te gebruiken. Bij Inschrijving dienen deze formulieren door Inschrijver te worden ondertekend, dan wel, indien van toepassing door de derde(n) waarop in dit kader een beroep wordt gedaan.

De referentieopdracht(en) dienen in de afgelopen periode van ten hoogste drie jaar te zijn verricht/uitgevoerd (terug te rekenen vanaf de sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving). Het is toegestaan dat de referentieopdracht vóór deze periode is gestart. De gevraagde referenties behoeven niet naar aard, hoeveelheid of omvang en het doel van de uitgevraagde opdracht gelijk te zijn, maar wel op onderdelen van de Opdracht vergelijkbaar. Een referentieopdracht behoeft niet per se afgerond te zijn, de referentieopdracht dient op moment van indienen Inschrijving ten minste één jaar in uitvoering te zijn.

De Inschrijver dient per referentieopdracht een korte omschrijving te geven van de referentieopdracht en de verrichte werkzaamheden waaruit duidelijk blijkt dat Inschrijver over de gevraagde kerncompetentie beschikt. Het is Inschrijver toegestaan de Aanbestedende dienst als referent op te voeren.

Voor alle referentieopdrachten geldt dat Inschrijver, dan wel een derde op wiens technische bekwaamheid Inschrijver zich in het kader van de Inschrijving beroept, als hoofdaannemer c.q. eindverantwoordelijke partij voor de totale opdracht moet hebben gefungeerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de juistheid van de door Inschrijver verstrekte referenties te toetsen door per e-mail navraag te doen bij de betreffende referent. Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven

referentieopdracht(en) leiden tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure, tenzij er sprake is van een kennelijke ommissie.

Bewijsstukken die de Inschrijver **direct** bij de Inschrijving dient te verstrekken:

Geschiktheidseis 4	Gevraagd bewijsstuk	Geldigheidstermijn
Kerncompetenties	Referentieopdracht inzake kerncompetentie middels Bijlage H Standaardformulier Referentie-opdrachten.	Uitvoering heeft plaatsgevonden in de drie jaren voorafgaand aan de sluitingsdatum van de Inschrijving of de opdracht is nog in uitvoering en is minimaal één jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum van de Inschrijving aangevangen.
*Let op: Essentieel is dat de referent geen belanghebbende partij is bij de Inschrijving (dus geen rol vervult zoals combinatievorming, dochter/moedermaatschappij of Onderaannemer en daarmee een belang heeft bij gunning aan de betreffende Inschrijving).		

4. Beoordelings- en gunningsmodel

In dit hoofdstuk zijn het Gunningscriterium en de beoordelingsprocedure beschreven die de Aanbestedende dienst voor deze aanbesteding hanteert.

4.1 Gunningscriterium

Het Gunningscriterium betreft de economisch meest voordelige inschrijving en dit wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De beoordelingsmethodiek die wordt gehanteerd is Gunnen op waarde. De economisch meest voordelige inschrijving is de Inschrijving met de laagst fictieve inschrijfsom.

4.1.1 Subgunningscriteria

In onderstaande tabel is het subgunningscriterium weergegeven, inclusief het maximaal te behalen fictieve korting voor dit subgunningscriterium.

	Subgunningscriterium Kwaliteit	Fictieve korting
Sg1	Plan van aanpak	€ 28.000
	Maximaal te behalen fictieve korting op Kwaliteit	€ 28.000

4.1.2 Subgunningscriteria kwaliteit

In deze paragraaf staan de Subgunningscriteria binnen het criterium kwaliteit uitgewerkt. De Inschrijver dient de uitwerking van het kwalitatieve Subgunningscriterium **direct** bij de Inschrijving te verstrekken.

4.1.2.1 Uitwerking Subgunningscriteria kwaliteit

Subgunningscriterium 1: Plan van aanpak

Doelstelling Sg1: Het COA wil vertrouwen krijgen in de werkwijze van Inschrijver als het gaat om het beheren en afhandelen van de schades.

Inschrijver dient bij Inschrijving het volgende in:

1. Een plan van aanpak waarin Inschrijver beschrijft op welke wijze de gevraagde dienstverlening wordt geïmplementeerd en hoe Inschrijver de schadebehandeling gedurende de uitvoering van de overeenkomst organiseert.
2. Een planning waarin de mijlpalen van de implementatieperiode te zien zijn.

Vormvereisten:

- Plan van aanpak: maximaal drie pagina's in A4-formaat (exclusief voorblad en planning) in lettertype arial 10.
- Planning: maximaal één pagina in A3-formaat.

Aspecten die Opdrachtgever terug wil zien in de uitwerking:

- Hoe Inschrijver de implementatie van de Dienstverleningsovereenkomst inricht;
- Wijze waarop het schadebehandelingsteam wordt ingericht en gedurende de Opdracht beschikbaar is en blijft voor COA;
- De wijze waarop het schademeldingsproces wordt ingericht gebruikmakend van systemen en communicerende processen;

- De wijze waarop de samenwerking en communicatie met Opdrachtgever wordt ingericht;
- De wijze waarop de inschrijver de interactie tussen inschrijver en verzekeraar vormgeeft en realiseert;
- Hoe Inschrijver omgaat met het inzetten van deskundigen;
- Welke risico's Inschrijver ziet vanaf definitieve gunning tot einde looptijd van de Opdracht en welke mitigerende beheersmaatregelen Inschrijver hiervoor inzet.

Beoordelingskader:

Subgunningscriterium 1 wordt beoordeeld op:

- Hoe concreet en duidelijk Inschrijver op de aangeboden maatregelen ingaat;
- De wijze waarop Inschrijver door middel van onderbouwing aannemelijk maakt dat de aangeboden maatregelen daadwerkelijk worden getroffen;
- In welke mate de aangeboden maatregelen een positief effect hebben op het doel van Subgunningscriterium 1 en het doel daadwerkelijk wordt gerealiseerd.

4.1.2.2 Beoordeling Subgunningscriterium kwaliteit

De beoordeling van het Subgunningscriterium kwaliteit wordt uitgevoerd door beoordelaars die uit hoofde van hun functie beschikken over de benodigde materiedeskundigheid. Per Subgunningscriterium is een maximaal aantal bladzijden A3/A4 opgenomen. Het is niet toegestaan meer dan het maximaal aantal A3/A4 in te dienen. Indien meer dan het maximaal aantal genoemde bladzijden A3/A4 wordt aangeleverd, dan wordt alleen het benoemde maximaal aantal bladzijden A3/A4 beoordeeld. Het is niet toegestaan in de beantwoording bijlagen toe te voegen en/of audio-/videobestanden toe te voegen en/of met (verwijzingen naar) internetpagina's/QR-codes te werken, deze worden niet meegenomen in de beoordeling. Ook is aangegeven wat het lettertype/de lettergrootte dient te zijn in het Plan van Aanpak. Indien Inschrijver zich niet houdt aan het voorgeschreven lettertype/de voorgeschreven lettergrootte, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Individuele beoordeling

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de Subgunningscriteria individueel en kent per Subgunningscriterium individueel een score toe conform de tabel op de volgende pagina.

Bespreking beoordeling

Na de individuele beoordeling vindt er een plenaire sessie met alle beoordelaars van het beoordelingsteam plaats, waarin de scoreresultaten worden geëvalueerd. De uiteindelijke score per Subgunningscriterium vindt plaats volgens het consensusmodel, waarbij het beoordelingsteam met één stem spreekt en dus per Subgunningscriterium tot één gezamenlijke unanieme score komt.

Beoordelingskader

Voor de beoordeling van de beantwoording van de Subgunningscriteria wordt door het beoordelingsteam een meetinstrument gehanteerd dat gebruikmaakt van beoordelingscijfers. Onderstaande tabel geeft een opsomming weer van de scoremethodiek. Deze opsomming is uitputtend – uitsluitend deze genoemde hele scores kunnen per Subgunningscriterium worden toegekend.

Waardering	Fictieve korting Sg 1	Toelichting
Uitstekend	€ 28.000,-	Wordt toegekend als de bij het Subgunningscriterium gevraagde informatie inhoudelijk is uitgewerkt en die uitwerking de verwachtingen overtreft. Het beoordelingsteam ziet nauwelijks of geen ruimte voor verbetering.
Goed	€16.800,-	Wordt toegekend als de bij het Subgunningscriterium gevraagde informatie inhoudelijk is uitgewerkt en die uitwerking de verwachtingen op sommige punten overtreft. Het beoordelingsteam ziet ruimte voor verbetering.
Voldoende	€8.400,-	Wordt toegekend als de bij het Subgunningscriterium gevraagde informatie inhoudelijk is uitgewerkt maar die uitwerking de verwachtingen niet of nauwelijks overtreft. Het beoordelingsteam ziet veel ruimte voor verbetering.
Onvoldoende	€2.800,-	Wordt toegekend als de bij het Subgunningscriterium gevraagde informatie inhoudelijk is uitgewerkt maar die uitwerking vertoont (aanzienlijke) tekortkomingen.
Geen beantwoording	Uitsluiting	Het niet beantwoorden van het Subgunningscriterium wordt gezien als incomplete inschrijving. De Inschrijving komt niet in aanmerking voor beoordeling en wordt terzijde gelegd.

Tabel 4.1.3 Te behalen fictieve korting Sg 1.

4.1.3 Subgunningscriterium prijs

De inschrijfprijs bestaat uit drie componenten. Inschrijver geeft voor Sg 2. Prijs de volgende tarieven op in Bijlage D – Prijzenblad:

- Cel C9 - Vast tarief voor de schadebehandeling per zaakschade (exclusief btw/Assurantiebelasting en expertisediensten)
- Cel C10 - Vast tarief voor de schadebehandeling per letselschade (exclusief btw/Assurantiebelasting en expertisediensten)
- Cel C11 - Gemiddeld tarief voor inschakelen van (interne of externe) deskundigen (exclusief btw/Assurantiebelasting en expertisediensten).

Inschrijver geeft in cel C14 aan of gebruik wordt gemaakt van interne of externe deskundigen. De getallen genoemd in het prijzenblad zijn fictief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Inschrijver dient het Prijzenblad in zowel pdf als Excel in. Het prijzenblad in pdf dient Inschrijver rechtsgeldig ondertekend in te dienen.

Sg 2. Prijs:

Bij het opgeven van de verschillende tarieven dient de Inschrijver zich te houden aan de volgende voorwaarden:

1. De tarieven voldoen aan hetgeen is opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst;
2. De tarieven dienen zodanig van aard te zijn dat, de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst geen extra kosten in rekening kan/zal brengen. Alle met de Diensten gemoeide kosten dienen verwerkt te zijn in de geoffreerde prijsstelling van de Inschrijver, tenzij anders vermeld in de

Aanbestedingsdocumenten. Wanneer deze kosten niet zijn verdisconteerd in de geoffreerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten conform de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde eisen, zijn deze voor rekening en risico van Opdrachtnemer;

3. De tarieven voldoen aan de voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsdocumenten inclusief Bijlagen. Indien deze instructies niet worden gehanteerd/ of het Prijzenblad niet correct wordt ingevuld, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en van verdere beoordeling uitgesloten;
4. De Inschrijver dient bij alle onderdelen tarieven op te geven die binnen de kaders van de Aanbestedingsdocumenten inclusief Bijlagen reëel zijn. Daarnaast dienen de tarieven in relatie tot de door Inschrijver opgegeven werkwijze reëel te zijn;
5. Negatieve of nul tarieven worden niet geaccepteerd. Een Inschrijving die niet aan deze voorwaarde voldoet, wordt door Aanbestedende dienst terzijde gelegd;
6. Inschrijver mag geen wijzigingen aanbrengen in Bijlage D - Prijzenblad tenzij dit de vrije invoervelden betreft. Indien Inschrijver andere velden aanpast, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd en van verdere beoordeling uitgesloten;
7. Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Dergelijke Inschrijvingen worden terzijde gelegd door de Aanbestedende dienst en komen niet in aanmerking voor gunning van de Opdracht. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de Aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval, doch niet uitsluitend, manipulatief en/of irreëel als:
 - Een vaste aanneemsom/opgegeven prijzen bewust fout wordt/worden aangeboden en die dus niet als realistisch wordt/worden beschouwd;
 - Een abnormaal lage inschrijfprijs wordt ingediend;
 - De gehanteerde gunningssystematiek wordt gefrustreerd.

5. Gunning Opdracht

De totaalscore van de Inschrijving wordt als volgt berekend: Ingediende prijs Sg 2. Prijs – fictieve korting Sg1. Plan van aanpak. De inschrijver met de laagst fictieve inschrijfprijs eindigt op nummer 1 in de ranking van de Aanbesteding. De nummer 1 in de ranking komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht.

Indien er meerdere Inschrijvers met dezelfde totaalscore op de eerste plaats eindigen, dan zal de Inschrijver met de hoogst behaalde fictieve korting op Sg1. Plan van aanpak het voornemen tot gunnen ontvangen.

Indien ook op dit Subgunningscriterium een gelijke score is behaald, dan wordt de winnaar door middel van loting bepaald. De kosten van loting komen voor rekening van de Aanbestedende dienst. De desbetreffende Inschrijvers worden tijdig in kennis gesteld dat er een loting zal plaatsvinden. Ook zal worden medegedeeld waar, wanneer en door wie de loting zal worden gehouden.



Bijlagen

Bijlage A	Checklist Inschrijving
Bijlage B	Concept Dienstverleningsovereenkomst
Bijlage C	Concept (sub)Verwerkersovereenkomst
Bijlage D	Prijzenblad
Bijlage E	Programma van Eisen
Bijlage F	Facturatievereisten COA
Bijlage G	ARVODI-2025
Bijlage H	Standaardformulier Referentieopdrachten
Bijlage I	Verklaring garantstelling derden
Bijlage J	Format Nota van Inlichtingen
Bijlage K	UEA (let op: deze bijlage wordt gegenereerd via TenderNed)