



Beschrijvend document

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Contactfunctie Rijksoverheid 1400

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Algemene Zaken

Dienst Publiek en Communicatie (DPC)

Contactpersoon	R. Everts
Datum	5 juni 2026
Kenmerk aanbesteding	201865001.024.003
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	De Aanbestedende dienst en de Rijksinkoop samenwerking	4
1.2.	Het doel van de Aanbesteding	5
1.3.	Akkoord bij indiening Inschrijving	5
1.4.	De opbouw van het Beschrijvend document	5
2.	Opdrachtbeschrijving	6
2.1.	Scope van de opdracht	6
2.2.	Relevante ontwikkelingen binnen de context van de opdracht	9
2.3.	Toelichting op proces en samenwerking	11
2.4.	Overige kaders en randvoorwaarden van de dienstverlening	14
2.5.	Herzieningsclausules	20
3.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	24
3.1.	Uitsluitingsgronden	24
3.2.	Geschiktheidseisen	24
3.3.	Sanctiepakketten Rusland	28
4.	Gunningscriterium	29
4.1.	Subgunningscriteria en puntenverdeling	29
4.2.	Hoe kunt u de subgunningscriteria beantwoorden?	29
4.3.	Subgunningscriterium kwaliteit 1: Organisatie en personele inzet	30
4.4.	Subgunningscriterium kwaliteit 2: Kwaliteitsborging en procesinrichting	30
4.5.	Subgunningscriterium kwaliteit 3: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht	31
4.6.	Subgunningscriterium kwaliteit 4: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen	32
4.7.	Subgunningscriterium kwaliteit 5: Implementatie en transitiebeheersing	33
4.8.	Subgunningscriterium prijs	34
4.9.	Implementatiekosten	35
4.10.	Bonus-malusregeling (zie ook bijlage E)	35
5.	Beoordeling van uw Inschrijving	37
5.1.	Beoordeling en beoordelingscommissie	37
5.2.	Beoordeling op kwaliteit	37
5.3.	Beoordeling op prijs	38
5.4.	Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding	39
6.	Hoe verloopt de procedure?	40
6.1.	CPV-codes	40
6.2.	De Europese openbare procedure	40
6.3.	TenderNed	40
6.4.	Contactpersoon	40
6.5.	De planning van de Aanbesteding	40
6.6.	Vragen en tegenstrijdigheden	41
6.7.	Indienen Inschrijving	42
6.8.	Openen Inschrijvingen	42
6.9.	Mededeling Gunningsbeslissing	42
6.10.	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	43
6.11.	Opschortende termijn en bezwaren	44
6.12.	Voorbehouden Aanbestedende dienst	44
7.	Hoe schrijft u in?	45
7.1.	Indienen Inschrijving in TenderNed	45
7.2.	Formele Eisen aan de Inschrijving	45
7.3.	Verplichte Bijlagen in TenderNed	46
7.4.	Inschrijven met het UEA	47
7.5.	Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde	47
7.6.	Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij	49
8.	Voorwaarden	50

8.1.	Overeenkomst, Wachtkamervereenkomst en Rijksvoorwaarden.....	50
8.2.	Tenderkostenvergoeding	51
8.3.	Facturatie	51
8.4.	Klachtenregeling	51
	Begrippenlijst.....	52

Bijlagen in TenderNed

Elektronisch invullen, accorderen en/of toe te voegen door de Inschrijver		
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	In TenderNed
Bijlage 2	Antwoord op het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' (bestand in één PDF)	Conform bijgevoegd format (in PDF)
Bijlage 3	Prijsopgavenformulier	Conform bijgevoegd format (in PDF)
Bijlage 4	Referentieverklaring	Conform bijgevoegd format (in PDF)

In te dienen bij verificatie van documenten door de winnende Inschrijver
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring aanbesteden
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Programma van Eisen
Bijlage B	Concept Overeenkomst
Bijlage C	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage D	Concept Wachtkamervereenkomst
Bijlage E	Services Level Agreement (SLA)
Bijlage F	Marktconsultatieverslag Vraagbeantwoording DPC
Bijlage G	Verantwoordingsformulier Social Return 2.0
Bijlage H	Geheimhoudingsverklaring
Bijlage I	ARVODI-2025

1. Inleiding

Wij, het ministerie van Algemene Zaken, nodigen u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Aanbesteding "Contactfunctie Rijksoverheid 1400". In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

1.1. De Aanbestedende dienst en de Rijksinkoop samenwerking

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is het ministerie van Algemene Zaken (hierna: AZ). Dienst Publiek en Communicatie is een agentschap van het ministerie van AZ.

Dienst Publiek en Communicatie (DPC)

De Dienst Publiek en Communicatie (DPC) is een agentschap van het ministerie van AZ en ondersteunt ministeries en publieke dienstverleners van de Rijksoverheid in de communicatie met publiek en professionals. DPC staat voor overheidscommunicatie die verbindt en begint bij wat mensen beweegt. Dat doen we door oog te hebben voor wat mensen in de samenleving bezighoudt en nodig hebben. Ook volgen we ons vakgebied op de voet. Onze inzichten passen we toe in rechtstreekse communicatie met het publiek, en in ondersteuning en advisering aan onze communicatiecollega's binnen de overheid. Alles met als einddoel om overheid en samenleving dichter bij elkaar te brengen.

DPC verzorgt de centrale publiekscommunicatie van de Rijksoverheid. DPC ondersteunt ministeries bij hun communicatie met burgers, professionals en bedrijven, en is verantwoordelijk voor de uitvoering en doorontwikkeling van diverse rijksbrede communicatiediensten, waaronder het publieksinformatienummer 1400 en de website Rijksoverheid.nl.

Onder de noemer Informatie Rijksoverheid, werkt DPC aan een toegankelijke, betrouwbare en begrijpelijke overheid die burgers en professionals goed informeert, via web, klantcontact en campagnes. Daarbij wordt samengewerkt met andere ministeries, uitvoeringsorganisaties en communicatiepartners binnen en buiten de Rijksoverheid. Meer informatie over DPC is te vinden op: [Dienst Publiek en Communicatie | Ministerie van Algemene Zaken | Rijksoverheid.nl](#).

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met ministerie van Algemene Zaken, DPC.

DPC voert de Opdracht uit namens de Voorlichtingsraad (VoRa)

DPC vervult de publieksvoorlichting als rijksbrede shared service. Dit betekent dat de ministeries hun eigen publieksvoorlichting en eerte lijns vraagbeantwoording hebben overgedragen aan DPC. DPC voert deze Opdracht formeel uit in opdracht van de Voorlichtingsraad (hierna: VoRa), het structurele overleg van de directeuren Communicatie van alle ministeries. De VoRa stelt de kaders voor de inhoud en reikwijdte van de publieksvoorlichting; DPC is verantwoordelijk voor de uitvoering en het contractmanagement.

Voor de uitvoering van de Opdracht is de governance als volgt ingericht:

- DPC/team Contact treedt op als inhoudsopdrachtgever en contractmanager; het team Contact is het primaire aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
- de Rijksinkoop samenwerking (RIS) begeleidt het inkoopproces als aanbestedingsadviseur en begeleidt het gunningstraject;
- de Opdrachtnemer is de uitvoerende partner en heeft een actieve adviserende rol in de doorontwikkeling van de dienstverlening.

De Rijksinkoop samenwerking begeleidt deze Aanbesteding

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

1.2. Het doel van de Aanbesteding

Het doel van de Aanbesteding is om een transparant, eerlijk en efficiënt proces te waarborgen voor het selecteren van de beste dienstverlener en daarmee een Overeenkomst te sluiten op het gebied van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen.

Inhoudelijk wil DPC met deze aanbesteding een dienstverlener selecteren die in staat is kwalitatief hoogwaardige, mensgerichte en inclusieve publieksvoorlichting te bieden aan alle burgers van Nederland met bijzondere aandacht voor kwetsbare groepen, zoals mensen die laaggeletterd, minder taalvaardig en niet-digitaal vaardig zijn.

De Opdrachtnemer draagt niet alleen zorg voor het beantwoorden van vragen en doorgeleiden van meningen, maar denkt ook actief mee over de doorontwikkeling van de dienstverlening, levert bruikbare maatschappelijke inzichten terug aan DPC en is in staat mee te groeien met een veranderend overheidslandschap.

De intentie is dat de Overeenkomst op 1 februari 2027 ingaat.

1.3. Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (zie paragraaf 7.5), verklaart u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle eisen, kaders ten aanzien van data-eigendom, informatiebeveiliging (BIO), de inzet van kunstmatige intelligentie en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, en zich gedurende de gehele uitvoeringsperiode daaraan te houden.

Dit omvat tevens de kaders ten aanzien van data-eigendom, informatiebeveiliging (BIO) en de inzet van Kunstmatige Intelligentie zoals nader uitgewerkt in het Programma van Eisen (Bijlage A), de Service Level Agreement (Bijlage E) en de Verwerkersovereenkomst (Bijlage C).

1.4. De opbouw van het Beschrijvend document

U leest na deze inleiding:

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

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

2. Opdrachtbeschrijving

In 2018 heeft DPC een overeenkomst gesloten met een leverancier voor het uitvoeren van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. Deze overeenkomst loopt binnenkort af. Daarom wordt deze dienstverlening opnieuw aanbesteed.

2.1. Scope van de opdracht

DPC zoekt een Opdrachtnemer voor de uitvoering van de contactfunctie via het publieksinformatienummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. In dit hoofdstuk leest u een omschrijving van de Opdracht.

Het uitgangspunt van deze Opdracht is het centraal, professioneel en toegankelijk afhandelen van publieksvragen en doorgeleiden van meningen voor de Rijksoverheid via telefoon, e-mail en digitale communicatiekanalen. De dienstverlening ondersteunt burgers bij het vinden van betrouwbare overheidsinformatie en vervult daarnaast een belangrijke wegwijsfunctie binnen de overheid.

DPC zoekt een Opdrachtnemer die in staat is kwalitatief hoogwaardige, mensgerichte en inclusieve publieksvoorlichting te bieden aan alle burgers van Nederland. Daarbij is specifieke aandacht vereist voor burgers die minder taalvaardig, laaggeletterd of minder digitaal vaardig zijn, evenals voor burgers met complexe of meervoudige hulpvragen.

De dienstverlening is gericht op het bieden van een juist, volledig en begrijpelijk antwoord op vragen van burgers, of — wanneer beantwoording niet mogelijk is — het actief begeleiden van burgers naar het juiste loket binnen de overheid. Hierbij staat het principe “geen verkeerde deur” centraal. De vraagbeantwoording sluit aan op de overheidsbrede principes uit de 'Mens Centraal'-gedachte: overzichtelijk, betrouwbaar, respectvol, eigentijds en mensen centraal. [Onderzoek naar informatie en dienstverlening | CommunicatieRijk](#)

Deze dienstverlening is op dit moment ook uitbesteed aan een marktpartij. De huidige overeenkomst loopt per 1 februari 2027 af.

Om goed voorbereid te zijn op deze veranderende omstandigheden heeft DPC voorafgaand aan deze aanbesteding een marktconsultatie uitgevoerd. De resultaten van deze verkenning, waaronder inzichten over AI-toepassingen, ketensamenwerking, kwaliteitsborging en prijsmodellen, zijn meegewogen in de opzet van deze aanbesteding. Een samenvatting is opgenomen in Bijlage G.

In Bijlage A - Programma van Eisen beschrijven wij de functionele en technische eisen waaraan de dienstverlening moet voldoen. Op basis van deze eisen zijn in Bijlage E - Service Level Agreement (SLA) de prestatieafspraken, KPI's en de bijbehorende bonus-/malusregeling uitgewerkt.

2.1.1 Doel en karakter van de dienstverlening

De scope van de Opdracht omvat het ontvangen en beantwoorden van publieksvragen voor de Rijksoverheid via telefoonnummer 1400 en de bijbehorende digitale kanalen. Het gaat om centrale, professionele en toegankelijke publieksvoorlichting, gericht op het bieden van een juist, volledig en begrijpelijk antwoord op vragen van burgers en professionals.

De dienstverlening ondersteunt burgers bij het vinden van betrouwbare overheidsinformatie en vervult daarnaast een belangrijke wegwijsfunctie binnen de overheid. Informatie Rijksoverheid beantwoordt vragen over het hele domein van de Rijksoverheid en wijst de weg voor burgers binnen de gehele overheid.

De vraagbeantwoording richt zich op algemene vragen over aanvaard en niet-aanvaard beleid, wet- en regelgeving en de uitvoering hiervan. Informatie Rijksoverheid verzorgt geen persoonsgebonden informatie of transacties.

Wanneer een burger die contact opneemt niet direct geholpen kan worden, begeleidt de voorlichter de burger actief naar de juiste instantie en geeft daarbij relevante context mee. Dit onderscheidt een warme overdracht van een eenvoudige doorverwijzing. Het "geen verkeerde deur"-principe wordt steeds belangrijker in de interactie tussen burgers en de overheid: burgers moeten altijd geholpen worden, ook als ze bij het verkeerde loket aankloppen. Dit vraagt om intensieve samenwerking in het netwerk van overheidsklantcontact.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij beschikt over de procesmatige en technische infrastructuur voor gestructureerde beantwoording van burgervragen en proactief signalen ophaalt uit klantcontacten die bijdragen aan de verbetering van ketensamenwerking en -informatie en daarover rapporteert aan opdrachtgever.

2.1.2 Kanalen en openingstijden

Kanalen

De scope van de Opdracht omvat het ontvangen en beantwoorden van publieksvragen in het Nederlands en Engels via meerdere communicatiekanalen:

- telefoon: 1400;
- telefoon buitenland: +31 80 214 0214;
- e-mail: contactformulier op Rijksoverheid.nl, Overheid.nl en Governance.nl;
- whatsapp: 06 - 5500 1400;
- X: @Rijksoverheid;
- Facebook: Rijksoverheid.

Binnen de looptijd van deze Opdracht is het mogelijk dat kanalen worden toegevoegd aan de dienstverlening richting burgers of dat Opdrachtgever stopt met het inzetten van sommige kanalen. Nieuwe kanalen maken, tenzij anders overeengekomen, integraal onderdeel uit van de dienstverlening en vallen onder dezelfde uitgangspunten, kwaliteitsnormen en prestatie-eisen als de bestaande kanalen.

Openingstijden

De openingstijden voor live contact zijn op werkdagen van 08:00–20:00 uur.

Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer buiten de standaard openingstijden beschikbaar zijn. In de praktijk komt dit gemiddeld één of twee keer per jaar voor.

2.1.3 Doelgroep, taal en aard van de vragen

Voor wie?

De dienstverlening is gericht op en bedoeld voor alle burgers van Nederland met een vraag aan de Rijksoverheid. Burgers verwachten daarbij steeds vaker een benadering die recht doet aan hun persoonlijke situatie, doenvermogen en emoties.

Taal

Beantwoording gebeurt grotendeels in de Nederlandse taal. Vragen gesteld in de Engelse taal worden in die taal beantwoord.

Aard van de te beantwoorden vragen

De vragen van burgers variëren van eenvoudig tot zeer complex. De complexiteit vereist dat voorlichters zonder scriptbegeleiding uitgebreide informatiebronnen kunnen doorzoeken, interpreteren en vertalen naar begrijpelijke antwoorden op B1-taalniveau.

Voorbeelden van makkelijke en veel gestelde vragen zijn:

- hoe kom ik aan een burgerservicenummer?
- in welke landen kan ik mijn Nederlandse identiteitskaart gebruiken?
- wanneer mag ik de vlag uithangen?

Andere vragen zijn complexer en vereisen het uitgebreid doorzoeken en analyseren van informatie en interpretatie van wet- en regelgeving. Er is meer context en kennis van de inhoudelijke materie nodig. Voorbeelden van dergelijke vragen zijn:

- wat is de maximale huurverhoging dit jaar?
- mijn kind is geboren in het buitenland. Hoe kan ik een Nederlands paspoort voor mijn kind aanvragen?
- ik ben gescheiden en mijn ex-partner wil de kinderen thuisonderwijs geven. Ik ben het daar niet mee eens. Wat kan ik doen?

Ook nemen burgers contact op met meningen. De voorlichters moeten hiermee kunnen omgaan. De aard van de vragen en meningen vraagt van voorlichters dat zij zelfstandig informatie kunnen zoeken en interpreteren, complexe informatie begrijpelijk kunnen vertalen naar de leefwereld van burgers, empathisch en zorgvuldig kunnen communiceren en kunnen omgaan met burgers in uiteenlopende situaties.

2.1.4 Reikwijdte van het informatiedomein en ontwikkeling van de wegwijsfunctie

Informatiedomein

DPC voert namens de Voorlichtingsraad (VoRa, de directeuren Communicatie van de ministeries) de publieksvoorlichting van Informatie Rijksoverheid uit. DPC vervult deze Opdracht als zogenoemde shared service. Dit betekent dat de ministeries hun eigen publieksvoorlichting hebben overgedragen aan DPC. In de praktijk betekent dit dat DPC via de Opdrachtnemer de publieksvragen beantwoordt over alle ministeries en de onderhavige wet- en regelgeving.

Deelname aan de shared service publieksvoorlichting is verplicht voor alle ministeries. De daaraan gelieerde uitvoeringsorganisaties die onder de ministeriële verantwoordelijkheid vallen, kunnen in bepaalde gevallen ook gebruik maken van deze dienstverlening.

Informatiebronnen voor beantwoording

De belangrijkste informatiebron is Rijksoverheid.nl en de specifieke ingang voor publieksvoorlichters: voorlichting.rijksoverheid.nl. Vanaf de website mag de voorlichter maximaal één keer doorklikken op een externe link en die informatie ook als bron gebruiken.

Voor een compleet overzicht van alle partijen waarvoor Informatie Rijksoverheid de eerstelijns publieksvoorlichting verzorgt en een specifiekere omschrijving van het informatiedomein, zie Bijlage E.

Er zijn vier logische manieren waarop burgers Informatie Rijksoverheid (1400) vinden:

- via Rijksoverheid.nl of Overheid.nl;
- via een zoekmachine;
- doorverwezen vanuit een andere overheid of een andere organisatie;
- via publiciteit, zoals campagnes.

Overheidsbrede Wegwijzer

Naast Rijksoverheid.nl wordt samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in de loop van 2026 en 2027 een overheidsbreed initiatief verder vormgegeven, met als werktitel "De Wegwijzer". Dit initiatief richt zich op het realiseren van een één-overheidservaring, waarbij burgers en professionals eenvoudiger hun weg vinden bij het regelen van overheidszaken, zonder te verdwalen in een versnipperd overheidslandschap.

Naar verwachting wordt het informatiedomein vanaf 2027 geleidelijk aangevuld met de beantwoording van overheidsbrede vragen in het kader van "De Wegwijzer".

“De Wegwijzer” is als concept nog in ontwikkeling. Op het moment dat “De Wegwijzer” operationeel wordt, zal ook de inhoud van Rijksoverheid.nl worden aangepast zodat de inhoud van beide websites elkaar niet overlapt. Informatie over Rijksbeleid, bewindspersonen en over wet- en regelgeving blijft op Rijksoverheid.nl. Meer praktische informatie voor burgers zal worden gepubliceerd op Overheid.nl.¹ Daar wordt tevens een wegwijzerfunctie ontwikkeld bedoeld voor burgers die hun weg niet kunnen vinden binnen de informatievoorziening van de overheid.

De mogelijke invloed hiervan op de aard en omvang van contacten via 1400 is op dit moment nog niet met zekerheid vast te stellen. Opdrachtgever gaat voorsnog uit van een vergelijkbaar volume, dat mogelijk geleidelijk kan groeien naarmate de nieuwe voorziening meer bekendheid krijgt.

2.1.5 Buiten de scope van de Opdracht

Onderstaande valt buiten de scope van deze Opdracht:

- crisiscommunicatie via 0800-1351;
- dossiergebonden informatie;
- specifieke campagnes;
- situaties die leiden tot overbelasting.

Crisiscommunicatie via 0800-1351

Tijdens een incident of crisis kan een speciaal telefoonnummer worden ingezet: 0800-1351. De inzet van dit nummer valt buiten de scope van de Opdracht. De coördinatie hiervan ligt bij de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV). Alle overheden kunnen hiervan gebruik maken, dus zowel landelijke, regionale als lokale instanties.

Dossiergebonden informatie

Informatie Rijksoverheid en opdrachtnemer hebben geen inzage in persoonlijke gegevens of persoonlijke documenten. Contacten hierover zijn vaak bedoeld voor uitvoeringsorganisaties en decentrale overheden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, SVB of gemeenten.

Specifieke campagnes

Dit betreft campagnes die niet vallen onder de zendtijd van de Rijksoverheid en/of campagnes die voor het desbetreffende onderwerp een eigen voorlichtingsloket hebben.

Situaties die leiden tot overbelasting

Opdrachtgever belegt alle algemene publieksvoorlichting bij de nieuw te contracteren Opdrachtnemer. In uitzonderlijke gevallen kan het echter voorkomen dat een gebeurtenis zo veel extra capaciteit vraagt van Opdrachtnemer, dat de kwaliteit van de dienstverlening niet kan worden gewaarborgd. Na overleg met Opdrachtnemer kan Opdrachtgever in een dergelijke situatie besluiten tot het apart in de markt beleggen van de bij deze situatie behorende vraagbeantwoording.

2.2. Relevante ontwikkelingen binnen de context van de opdracht

DPC constateert dat de context rondom klantcontactdiensten sterk in ontwikkeling is. Relevante ontwikkelingen zijn onder meer maatschappelijke verwachtingen, technologische ontwikkelingen, arbeidsmarktontwikkelingen, overheidsbrede samenwerking en een dalend contactvolume in combinatie met een toenemende intensiteit van contacten.

2.2.1 Maatschappelijke verwachtingen

Burgers verwachten een mensgerichte, empathische overheid die hen begrijpt en helpt, ook en juist als hun situatie complex is.

¹ Deze informatie is bedoeld ter beeldvorming, het zou kunnen dat hier nog andere beleidskeuzes in worden gemaakt

Vertrouwen in de overheid is geen vanzelfsprekendheid meer; onder meer de toeslagenaffaire en andere incidenten hebben duidelijk gemaakt dat burgercontact een cruciale rol speelt in het herstel en behoud van dat vertrouwen.

De samenleving digitaliseert in hoog tempo, maar niet iedereen kan meekomen. Circa 30% van de burgers is tijdelijk niet zelfredzaam in het digitale domein en heeft behoefte aan persoonlijk contact, zeker bij complexe situaties. Burgers verwachten steeds vaker een benadering die recht doet aan hun persoonlijke situatie, doenvermogen en emoties.

Het vertrouwen in de overheid staat onder druk. Burgers verlangen een overheid die transparant, empathisch en oplossingsgericht is. Persoonlijk contact is voor kwetsbare groepen essentieel om uitsluiting, frustratie en escalatie te voorkomen. Dit legt een sterk accent op de vaardigheden van de in te zetten voorlichters. Meer dan ooit moeten zij in staat zijn de behoefte van burgers aan te voelen en daarop in te spelen, zonder scriptbegeleiding en met oog voor de menselijke kant van iedere vraag.

2.2.2 Technologische innovaties en de rol van AI

Technologische innovaties, en in het bijzonder toepassingen van Kunstmatige Intelligentie (AI), bieden kansen voor betere ondersteuning van voorlichters en voor meer inzicht in maatschappelijke signalen vanuit het klantcontact. DPC heeft op basis van de marktconsultatie en een bestuurlijk besluit een heldere positiebepaling gekozen ten aanzien van AI in deze Opdracht.

Client-facing AI – een ontwikkeling waar wij rekening mee houden, maar die op dit moment niet wordt uitgevraagd

DPC kiest bewust voor menselijk contact als primair en onvervangbaar kanaal. Toepassingen waarbij burgers direct interacteren met een AI-systeem, zoals chatbots, voicebots als zelfservicekanaal of geautomatiseerde e-mailbeantwoording zonder menselijke toetsing, worden in deze aanbesteding tot nader order niet uitgevraagd. Dit past bij het willen bedienen van iedereen in de samenleving, de complexiteit van de vragen en het belang van vertrouwen in de overheid. DPC sluit niet uit dat binnen de looptijd alsnog behoefte ontstaat aan inzet van client-facing AI en zal op dat moment met Opdrachtnemer bespreken hoe hier vorm aan wordt gegeven.

Agent-ondersteunende AI – wel verwacht

Binnen de mensgerichte dienstverlening is er nadrukkelijk ruimte voor AI-toepassingen die voorlichters bij de Opdrachtnemer ondersteunen bij hun werk. DPC verwacht dat de Opdrachtnemer actief gebruik maakt van innovatieve ondersteunende ICT-oplossingen waar dat van toegevoegde waarde is voor de Opdracht en voldoet aan de eisen en richtlijnen van DPC.

Arbeidsmarktontwikkelingen

De krapte op de arbeidsmarkt stelt eisen aan werving, opleiding en behoud van gekwalificeerde voorlichters. Dit vraagt om een dienstverlener met een robuuste personeelsstrategie.

2.2.3 Overheidsbrede samenwerking

De ambitie van een één-overheidservaring voor burgers vraagt om intensievere samenwerking tussen klantcontactpunten van verschillende overheidsorganisaties. Deze Opdracht staat daarom niet op zichzelf, maar moet ook worden gezien in het licht van de verdere ontwikkeling van de overheidsbrede wegwijsfunctie. DPC zoekt een partner die deze strategische ambitie begrijpt en daar actief aan bijdraagt.

2.2.4 Veranderend informatie- en zoekgedrag

Een groeiend deel van de informatievragen wordt door burgers zelfstandig beantwoord via zoekmachines, AI-assistenten en overheidswebsites. Dit leidt tot een verschuiving: we zien daardoor een dalende trend in het aantal vragen dat via verschillende kanalen binnenkomt bij 1400. De vragen die wél bij 1400 binnenkomen, zijn gemiddeld complexer van aard.

2.3. Toelichting op proces en samenwerking

2.3.1 Proces van vraagafhandeling

De afhandeling van vragen gebeurt via een aantal standaard processen. Deze processen worden in de SLA beschreven.



Doorontwikkeling Wegwijsfunctie en één overheid ervaring

Naast het beantwoorden van vragen vervult Informatie Rijksoverheid een belangrijke wegwijsfunctie binnen de overheid. Wanneer een burger niet bij 1400 geholpen kan worden, begeleidt de voorlichter de burger actief naar de juiste instantie en geeft daarbij relevante context mee. Dit onderscheidt een warme overdracht van een eenvoudige doorverwijzing. Warme overdracht van contacten tussen verschillende overheidsloketten en organisaties is daarbij een proces waarin Opdrachtgever samen met partners wil groeien binnen deze Opdracht. In de toekomst zal in overleg met de Opdrachtnemer worden gewerkt aan manieren om contacten waar nodig warm door te verbinden.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij:

- beschikt over de procesmatige en technische infrastructuur voor gestructureerde overdracht van burgervragen;
- proactief signalen ophaalt uit klantcontacten die bijdragen aan de verbetering van ketensamenwerking en -informatie.

2.3.2 Forecasting, planning en flexibiliteit

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor voldoende bezetting om vragen conform de kwantitatieve en kwalitatieve normen af te handelen. Om een optimale bereikbaarheid en snelle beantwoording te realiseren is een goed proces van forecasting, planning en roostering belangrijk. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dit proces en gebruikt de forecast als grondlegger voor een begroting van de hoeveelheid in te zetten personeel en voor een werkrooster.

Op basis van de contactdata over 2025 gaat het om circa 160.000 contacten per jaar via telefoon, e-mail en sociale media. Voor 2027, het eerste jaar van de nieuwe Overeenkomst, wordt een contactvolume van circa 150.000 à 155.000 geraamd.

In tabel 1 is per kanaal een overzicht opgenomen van het aantal door Informatie Rijksoverheid beantwoorde vragen over de jaren 2023 tot en met 2027. Uit deze gegevens blijkt een dalende trend in het volume. Deze lijkt samen te hangen met veranderend informatie- en zoekgedrag van burgers, waaronder het toenemende gebruik van AI-toepassingen als eerste antwoordlaag.

De verwachting is dat deze dalende trend vanaf 2027 afvlakt dan wel stabiliseert, mede onder invloed van toenemende bekendheid van "De Wegwijzer" en bredere communicatie-inzet van Opdrachtgever. De prognoses zijn indicatief; aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 1: aantal door Informatie Rijksoverheid beantwoorde vragen over 2023 t/m 2027

	2023	2024	2025	2026	2027
Telefoon	151.832	125.099	95.661	85.000	90.000
E-mail	62.820	45.563	42.454	40.000	43.000
X	276	146	98	80	80
Whatsapp	25.900	23.425	18.857	16.000	18.000
Facebook	519	297	317	300	300
Totaal	224.090	191.421	159.837	141.380	151.380

In tabel 2 en 3 staat voor de kanalen telefoon en e-mail een overzicht van verschillende afhandelcategorieën in het jaar 2025. Dit geeft een indicatief beeld van de verhouding tussen het meteen zelf kunnen beantwoorden van de vraag door het contactcenter en het doorsturen of doorverwijzen. Deze gegevens komen uit de vraagvolgsysteem.

Tabel 2: telefoon

	Percentage
Beantwoord	52%
Doorgestuurd	4%
Doorverwezen	35%
Overige²	9%

Tabel 3: e-mail

	Percentage
Beantwoord	35%
Doorgestuurd	30%
Doorverwezen	11%
Overige³	24%

Een overzicht van het aanbodpatroon in 2025 is opgenomen in Bijlage E.

Forecast bij implementatie

Voor het maken van de eerste jaarforecast levert Opdrachtgever de historische cijfers. Hierbij wordt teruggekeken naar het vraagaanbod gedurende de afgelopen vijf (5) jaar, per jaar, maand, week, dag en uur, plus de informatie over te verwachten communicatie-uitingen, gebeurtenissen en campagnes. Opdrachtnemer legt deze forecast ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever en stelt deze op haar verzoek bij.

Jaarlijkse forecast

Op basis van historische data en informatie over te verwachten communicatie-uitingen, gebeurtenissen en campagnes maakt Opdrachtnemer jaarlijks in juni een forecast op jaar-, maand- en weekniveau voor het komende jaar. Opdrachtnemer legt deze forecast ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever en stelt deze op haar verzoek bij. In de maand november wordt de definitieve versie voor het daaropvolgende jaar vastgesteld.

² Overige telefoon zijn bijvoorbeeld: verkeerd verbonden

³ Overige e-mail zijn bijvoorbeeld: berichten zonder inhoud zoals SPAM.

Wekelijkse forecast

Opdrachtnemer levert wekelijks een forecast aan op dagniveau, waarbij ten minste zes (6) weken vooruit wordt gekeken. Op dagbasis wordt gestreefd naar een forecast accuracy van 100%, waarbij een afwijking van maximaal 20,0% naar boven en beneden als norm wordt gesteld voor alle kanalen. Capaciteitsplanning vindt plaats op wekelijkse basis.

De verdeling van het aanbod op dagniveau wordt door Opdrachtnemer gedaan aan de hand van de trend van de voorgaande relevante weken. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer wekelijks een capaciteitsoverzicht waarop het aantal uren staat dat aan inzet van voorlichters nodig is. Forecast en de daarop gebaseerde capaciteitsinschatting gelden tevens als referentiekader voor de review achteraf, waarbij eventuele afwijkingen tussen forecast, aanbod en daadwerkelijk ingezette uren in samenhang worden beoordeeld.

Flexibiliteit

Flexibiliteit is noodzakelijk om onverwachte pieken in het vraagaanbod het hoofd te bieden. Opdrachtgever vereist dat Opdrachtnemer op dagbasis, met behoud van servicelevels en kwaliteit, een vraagaanbod tot en met 20,0% boven de dagforecast kan afhandelen. Op weekniveau vereist Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een vraagaanbod tot en met 10,0% boven de weekforecast kan afhandelen.

Onverwachte gebeurtenissen kunnen aanleiding zijn dat het vraagaanbod meer dan 20,0% afwijkt ten opzichte van de forecast. Dit kan achteraf worden vastgesteld door een analyse van de vraagregistratie. Deze dagen tellen dan niet mee in de bonus-malusregeling indien de normen door Opdrachtnemer niet zijn behaald. In die situaties is sprake van een 'best-effort' aanpak waarbij Opdrachtnemer zich maximaal inspant om een zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren gegeven de omstandigheden.

De contactfunctie is op werkdagen geopend van 08.00 uur tot 20.00 uur. Uitzonderingen zijn opgenomen in de SLA. Op verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer geopend buiten de standaard openingstijden, in het weekend en/of op feestdagen. Dit zal alleen in zeer uitzonderlijke situaties en voor een korte periode zijn. In de praktijk komt dit gemiddeld één of twee maal per jaar voor.

2.3.3 Samenwerking met DPC

Publieksvoorlichting is binnen DPC belegd bij het team Contact. Voor Opdrachtnemer relevante onderdelen van DPC zijn:

Team Contact

DPC heeft de aansturing en communicatie richting het contactcenter belegd bij het team Contact. Dit team is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. Taken van het team zijn onder andere:

- informatieschakel tussen alle betrokken partijen, zoals ministeries, Opdrachtnemer en betrokken afdelingen binnen DPC;
- expertise opbouwen, delen en inzetten voor de verdere verbetering en doorontwikkeling van de publieksvoorlichting;
- Naleven van inhoudelijke werkgerelateerde contractafspraken, in samenwerking met de algemeen contractmanager van Team CC&I

Team content Rijksoverheid.nl

Het team Contact hoort bij het bredere team Content en Contact. Het team Content Rijksoverheid.nl is verantwoordelijk voor de inhoud van Rijksoverheid.nl en draagt zorg voor de volledigheid, juistheid en actualiteit van de content die de voorlichters als bron voor de vraagbeantwoording gebruiken.

Team Online advies

Dit team is verantwoordelijk voor het technische beheer van www.rijksoverheid.nl en de daaraan gekoppelde voorlichterswebsite en draagt daarmee dus ook zorg voor het gebruiksgemak van de voorlichter.

Team Categorie Communicatie en Inkoop (CC&I)

Het team van CC&I verzorgt het contractmanagement en is onder andere verantwoordelijk voor het naleven van de contractdoelstellingen en de afgesproken KPI rondom Social Return. Zij verzorgen het contractmanagement op juridisch en financieel vlak en werkt hierbij nauw samen met team Contact.

Onder contractmanagement verstaat DPC het realiseren van de contractdoelstelling gedurende de looptijd van de te sluiten Overeenkomst. Dat wordt gedaan door:

- proactief van alle in de Overeenkomst vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven de naleving te bewaken;
- alle onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en hiaten op te lossen;
- alle met de Overeenkomst gepaard gaande risico's te beheersen;
- de gewenste wijzigingen in de Overeenkomst te verzorgen.

2.3.4 Samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Opdrachtgever beschouwt de relatie met Opdrachtnemer als een partnerschap. Dit betekent dat sprake is van een hechte samenwerking waarin goede, open, laagdrempelige en duidelijke communicatie noodzakelijk en gebruikelijk is.

Kernwaarden in de samenwerking zijn flexibiliteit, integriteit, openheid, oplossingsgerichtheid, pro-activiteit, professionaliteit en zakelijkheid. Flexibiliteit is met name vereist, omdat deze Opdracht te maken krijgt met onvoorspelbare gebeurtenissen die het aanbod van burgersvragen kunnen beïnvloeden. Integriteit, openheid en vertrouwen karakteriseren de werkhouding en communicatie. Oplossingsgerichtheid en pro-activiteit zijn vereist om snel en doelgericht te handelen wanneer er afwijkingen zijn in het aanbod of de prestaties van Opdrachtnemer. Denk hierbij ook aan een actieve rol in het continu verbeteren van servicelevels en kwaliteit. Professionaliteit en zakelijkheid worden van de partner verwacht in de efficiency en kwaliteit van de uitvoering.

Evaluatie van de overeenkomst

Ten minste één keer per jaar voert de contractmanager van DPC in samenwerking met de verantwoordelijke lijnmanager een evaluatiegesprek met de Opdrachtnemer.

Dit gesprek is gebaseerd op geraliseerde kwantitatieve en kwalitatieve prestaties binnen deze opdracht, inclusief verantwoording op gestelde eisen.

De Opdrachtnemer wordt hierbij in ieder geval vertegenwoordigd door een directielid verantwoordelijk voor de uitvoering van deze opdracht. De Opdrachtnemer stelt een gespreksverslag op en deelt een conceptverslag met de Opdrachtgever (DPC). Opdrachtgever vult aan waar nodig, na wederzijdse goedkeuring wordt het verslag vastgelegd.

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

2.4. Overige kaders en randvoorwaarden van de dienstverlening

2.4.1 Kwaliteitsmanagement

De publieksvoorlichters zijn het visitekaartje van de Rijksoverheid. Dit brengt met zich mee dat hoge eisen worden gesteld aan de kwaliteit van de vraagbeantwoording. Ook het onderwerp van voorlichting, namelijk wet- en regelgeving en beleid, vraagt om een hoge kwaliteit van dienstverlening.

Om een continue cyclus van kwaliteit meten, analyseren en verbeteren te bewerkstelligen en het afleggen van verantwoording over kwaliteit mogelijk te maken, werkt Opdrachtgever met een kwaliteitsprogramma.

Het kwaliteitsprogramma bestaat minimaal uit de volgende drie onderdelen:

1. burgers tevredenheidsonderzoek (BTO);
2. kwaliteitsmonitoring vraagbeantwoording (transactiemonitoring);
3. data-analyse en continu verbeteren.

Het meten van burgers tevredenheid (BTO)

Het belangrijkste meetinstrument voor Opdrachtgever om te toetsen of het gewenste niveau wordt behaald is een klanttevredenheidsonderzoek dat doorlopend wordt uitgevoerd. Dit onderzoek heet het Burgers tevredenheidsonderzoek (hierna: BTO).

Kwaliteitsmonitoring vraagbeantwoording (transactiemonitoring⁴)

Voor het behalen van de targets op het gebied van burgers tevredenheid is het noodzakelijk dat de inrichting van de organisatie van Opdrachtnemer uitstekend op orde is. De wijze waarop processen en systemen zijn ingericht en voorlichters werken draagt immers bij aan het leveren van kwalitatief goede publieksvoorlichting. Om de kwaliteit van de publieksvoorlichting te toetsen dienen steekproefsgewijze controles uitgevoerd te worden onder alle ingezette publieksvoorlichters op alle door hen gebruikte communicatiekanalen. De verzamelde data dient continu geanalyseerd te worden om de dienstverlening doorlopend te verbeteren.

Data-analyse en continu verbeteren

De data uit BTO, transactiemonitoring en eventuele aanvullende kwaliteitsinstrumenten dient niet alleen ter verantwoording, maar geeft ook sturingsinformatie. Het is daarom belangrijk om deze data continu te analyseren om resultaten te begrijpen en kwaliteit te verbeteren, zowel op groepsniveau als individueel niveau. Ook data met betrekking tot kwantitatieve KPI's, zoals productiviteit en servicelevels, zijn hier onderdeel van.

2.4.2 Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s) en ingeschakelde derde partijen, voldoet gedurende de uitvoering van de (nadere) Overeenkomst aan de eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

De BIO vormt het uniforme normenkader voor informatiebeveiliging binnen de Nederlandse overheid en is gebaseerd op ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002. De BIO hanteert een risicogebaseerde aanpak voor het bepalen en treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Opdrachtnemer richt zijn informatiebeveiliging zodanig in dat deze aansluit bij de aard, omvang en risico's van de dienstverlening en de daarbij verwerkte informatie. De gemaakte risicoafwegingen, getroffen maatregelen en de wijze van implementatie zijn aantoonbaar en herleidbaar.

Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer aantoont dat hij voldoet aan de BIO, bijvoorbeeld door middel van een TPM-verklaring, een auditrapport, een verklaring van een onafhankelijke deskundige of een gelijkwaardig verantwoordingsdocument.

Indien de aard of het risicoprofiel van een Overeenkomst daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever aanvullende of specifieke eisen stellen aan informatiebeveiliging. Opdrachtnemer volgt deze eisen conform de voorwaarden van de Overeenkomst.

⁴ Transactiemonitoring is een monitoringsprogramma waarbij zogenoemde gekalibreerde coaches op basis van gestelde kwaliteitscriteria steekproefsgewijs een kwaliteitscontrole uitvoeren op door voorlichters afgehandelde vragen.

Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s), voldoet gedurende de uitvoering van een (nadere) Overeenkomst aan de BIO.

Het beveiligingsbeleid van het ministerie van Algemene Zaken heeft onder meer tot doel:

- ongeautoriseerde toegang tot systemen en informatie te voorkomen;
- vertrouwelijke informatie te beschermen;
- de integriteit en beschikbaarheid van informatie te waarborgen;
- privacy te beschermen;
- en de continuïteit van de dienstverlening te garanderen.

Op deze aanbesteding zijn informatiebeveiligingseisen van toepassing conform de BIO, waaronder beveiligingsniveau 3 en eventuele aanvullende bijzonderheden. Daarnaast dient Opdrachtnemer te voldoen aan de relevante normen en beheersmaatregelen uit:

- ISO/IEC 27017;
- ISO/IEC 27018 en;
- ISO/IEC 27701:2019 (Annex A en/of Annex B).

Het voldoen aan deze informatiebeveiligingseisen vormt een contractuele uitvoeringseis. Opdrachtnemer dient niet alleen bij aanvang van de Overeenkomst aan deze eisen te voldoen, maar gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst en eventuele Nadere Overeenkomsten blijvend compliant te zijn. Afwijking hiervan is niet toegestaan. Opdrachtgever heeft het recht audits of controles uit te voeren of te laten uitvoeren om naleving van de informatiebeveiligingseisen vast te stellen. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking.

Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer aantoont dat aan de BIO wordt voldaan, bijvoorbeeld door middel van:

- een ISO27001 certificering;
- een TPM-verklaring;
- een auditrapport;
- een verklaring van een onafhankelijke deskundige;
- of een gelijkwaardig verantwoordingsdocument.

Indien de aard of het risicoprofiel van de Overeenkomst daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever aanvullende of specifieke eisen stellen ten aanzien van informatiebeveiliging en cloudgebruik. Opdrachtnemer volgt deze eisen conform de voorwaarden van de Overeenkomst.

Proces aantonen voldoen aan BIO

Opdrachtnemer moet uiterlijk voor de beoogde datum start van de dienstverlening onder de Overeenkomst aangetoond hebben dat hij voldoet aan de BIO. Dit gaat volgens de volgende stappen.

Stap	Betreft	Deadline
Stap 1	Aanleveren ISO certificeringen, auditscope, TPM, 1 ^e versie ingevulde fit/gap-analyse	Uiterlijk 30 dagen na mededeling voorlopige gunningsbeslissing
Stap 2	Beoordeling ISO certificeringen, auditscope, TPM, 1 ^e versie ingevulde fit/gap-analyse	Maximaal 5 werkdagen
Stap 3	Eventuele aanpassingen ISO certificeringen, auditscope, TPM, 1 ^e versie ingevulde fit/gap-analyse	Uiterlijk 10 werkdagen na terugkoppeling beoordeling
	Uiterste datum goedkeuring ISO certificeringen, auditscope, TPM, 1 ^e versie ingevulde fit/gap-analyse	Uiterlijk 5 werkdagen na inleveren aangepaste documenten

Stap 1 – Aanleveren ISO certificeringen, auditscope, TPM, 1^e versie ingevulde fit/gap-analyse

Opdrachtnemer levert na de mededeling van de gunningsbeslissing de gevraagde ISO-certificeringen, TPM-verklaring, auditscope en een volledig ingevulde fit/gap-analyse aan. Hierin wordt beschreven:

- op welke wijze invulling wordt gegeven aan de BIO-normen;
- in welke mate reeds aan de BIO wordt voldaan;
- welke maatregelen eventueel nog moeten worden getroffen; en
- binnen welke termijn eventuele tekortkomingen worden opgelost.

Eventuele verbetermaatregelen dienen uiterlijk vóór 1 januari 2027 volledig te zijn afgerond.

Stap 2 – Beoordeling door Opdrachtgever

Opdrachtgever beoordeelt de aangeleverde ISO-certificeringen, TPM-verklaring, auditscope en fit/gap-analyse inhoudelijk en verstrekt hierover binnen vijf werkdagen een beoordeling en/of advies aan Opdrachtnemer.

Opdrachtgever beoordeelt daarbij tevens:

- of Opdrachtnemer tijdig BIO-compliant kan zijn;
- en of wordt voldaan aan het van toepassing zijnde cloudbeleid.

Stap 3 – Implementatie en start dienstverlening

De uitvoering van de diensten onder de Raamovereenkomst mag uitsluitend starten nadat:

- volledig is voldaan aan de BIO-eisen en;
- eventuele bevindingen of adviezen uit stap 2 aantoonbaar zijn opgevolgd.

De Aanbestedende dienst adviseert Inschrijvers die nog niet bekend zijn met de BIO voor het inleveren van een Inschrijving goed te controleren of tijdig voldaan kan worden aan de gestelde eisen betreffende de informatiebeveiliging. Het kan aanbevelingswaardig zijn om een deskundige op het gebied van informatiebeveiliging in te schakelen die de fit/gap-analyse en daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen tijdig kan implementeren binnen uw organisatie.

Indien gedurende de aanbestedingsprocedure of de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat Inschrijver respectievelijk Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de toepasselijke BIO-eisen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de Inschrijving terzijde te leggen dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of te beëindigen. Dit geldt eveneens indien noodzakelijke beveiligingsmaatregelen niet tijdig worden geïmplementeerd of sprake is van een zodanig informatiebeveiligingsrisico dat de continuïteit, vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van informatie onvoldoende kan worden gewaarborgd.

Cloudbeleid

Opdrachtnemer voldoet aan het voor deze Overeenkomst geldende cloudbeleid en aan eventueel aanvullende eisen die Opdrachtgever stelt ten aanzien van cloudgebruik, gegevensopslag, gegevenslocatie, logging, toegangsbeveiliging en continuïteit.

De categorie is ingeschaald op hoog. Wat betekent dat er voor alle data, dus ook backups, data in transit en data at rest gebruik gemaakt wordt van encryptie waarvan het sleutelbeheer binnen AZ plaatsvindt (of bij een contractant, mits deze niet de cloud leverancier is én niet onder de CLOUD-act valt).

2.4.3 Programma van Eisen

Alle Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten/Producten zijn opgenomen in Bijlage A - Programma van Eisen. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2.4.4 Omvang van de Opdracht

Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren en de verwachte toekomstige behoefte, is de omvang van de Opdracht geraamd. De geraamde waarde van de Opdracht bedraagt gemiddeld € 1.900.000 exclusief btw per jaar, derhalve € 11.400.000 exclusief btw over een looptijd van zes jaar.

Vanwege bijvoorbeeld politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst is het mogelijk dat de omvang van de Opdracht wijzigt.

Let op: de gegevens die de omvang van de Opdracht aangeven zijn een indicatie. Aan deze gegevens kunt u geen rechten ontleen.

We delen de Opdracht niet op in percelen

De Opdracht vraagt om één geïntegreerde dienstverlening voor alle contactkanalen van 1400. Burgers moeten via telefoon, e-mail en digitale kanalen op dezelfde manier worden geholpen en waar nodig warm worden doorverwezen. Het opsplitsen in percelen zou leiden tot verschillende uitvoerders voor onderdelen van hetzelfde klantcontactproces. Dit brengt risico's mee voor kwaliteit, consistentie, samenwerking en regie. Daarnaast werkt de Opdrachtnemer met één team, één set systemen en één uniforme werkwijze voor alle kanalen.

Deze Opdracht voegen wij niet onnodig samen

De dienstverlening voor 1400 is een duidelijke en op zichzelf staande Opdracht. Alle werkzaamheden horen inhoudelijk bij elkaar en maken gebruik van dezelfde systemen en manier van werken. Er zijn geen andere opdrachten die logisch aansluiten of waarmee samenvoegen voordeel oplevert.

2.4.5 Looptijd van de Overeenkomst

De beoogde ingangsdatum is 1 februari 2027. Deze Overeenkomst heeft een vaste looptijd van vier jaar en een maximale looptijd van zes jaar met een einddatum van 31 januari 2033. Wij werken niet met verlengingen maar met de mogelijkheid om de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever op te zeggen na de vaste periode van vier jaar. De eerste mogelijkheid voor de Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen is 1 februari 2031. De Opdrachtgever hanteert hierbij een opzegtermijn van minimaal zes maanden.

2.4.6 Implementatie van deze Overeenkomst

Informatie Rijksoverheid is momenteel ondergebracht bij een contactcenter. De opdracht met deze contractpartner loopt tot en met 31 januari 2027. Op dat moment moet de Opdrachtnemer van de nieuwe Overeenkomst volledig operationeel zijn en aan alle gestelde eisen voldoen.

Mogelijkheid tot gefaseerde overgang

Uit ervaring weet Opdrachtgever dat het proces van implementatie, aantrekken en inwerken van personeel de nodige doorlooptijd vraagt. Daarom is in de mogelijkheid van een gefaseerde overgang van de huidige contractpartner naar de nieuwe Opdrachtnemer voorzien. Deze overgangperiode kan op zijn vroegst op 1 januari 2027 starten. Vanaf dat moment bestaat voor de nieuwe Opdrachtnemer de mogelijkheid, dus geen verplichting, om een deel van de publieksvoorlichting al stapsgewijs over te nemen van de huidige leverancier.

De opbouw zal stapsgewijs in overleg met de Opdrachtgever verlopen. Het maximale volume dat vóór 1 februari 2027 overgenomen kan worden is 40% van het op dat moment door de huidige contractpartner geforecaste volumeaanbod voor telefonie en e-mail. De opbouw en combinatie van kanalen hierin zal stapsgewijs en in continu overleg met Opdrachtgever, de nieuwe Opdrachtnemer en de huidige contractpartner verlopen. Ook zullen er procesafspraken gemaakt worden om de verspreiding van vragen over twee verschillende contactcenters zo probleemloos mogelijk te laten verlopen.

Opdrachtnemer kan in de periode van 1 januari 2027 tot 1 februari 2027, indien gebruik gemaakt is van de gefaseerde overgang, de Productieve voorlichteruren in rekening brengen. Deze Productieve voorlichteruren maken geen deel uit van de implementatiekosten. Als Opdrachtnemer gebruik maakt van de gefaseerde overgangsmogelijkheid moet Opdrachtnemer bij de start van deze gefaseerde overgang al voldoen aan alle gestelde eisen.

Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze akkoord gaat met de mogelijkheid van een overgangperiode van twee maanden in de laatste twee maanden van het laatste contractjaar en Opdrachtnemer zal hieraan volledige medewerking verlenen.

2.4.7 Inkopen met impact

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

- social return 2.0;
- diversiteit en inclusie.

Social return

Wat verstaan we onder Social Return?

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

Wat is Social return?

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

Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt verstaan:

- langdurig werkzoekenden (langer dan 12 maanden);
- mensen die langer dan 12 maanden niet aan het werk zijn en aanspraak maken op een uitkering vanuit de overheid;
- mensen die anderszins zonder (re-integratie) ondersteuning of begeleiding niet of lastig zelfstandig aan werk kunnen komen (denk daarbij bijvoorbeeld aan jongeren met onvoldoende kwalificaties, ouderen 50+ met onvoldoende kwalificaties, statushouders, ex-gedetineerden).

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

Wij passen Social return toe op deze Opdracht

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

Social return wordt in deze Aanbesteding toegepast als eis. Ons uitgangspunt hierbij is dat er minimaal 5% van de opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return.

Wordt u geselecteerd als winnaar van deze Aanbesteding, dan stelt u na de definitieve gunning binnen één maand een voorstel op over hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht.

Het voorstel bevat in ieder geval:

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

Uw voorstel voor Social return wordt onderdeel van de Overeenkomst

De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw plan van aanpak bent u verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Het rapporteren mag in vrije vorm, zolang het inzichtelijk is.

Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie binnen inkoop betekent dat door inkoop een diverse en inclusieve samenleving en een inclusief bedrijfsleven worden gestimuleerd, waarin individuen worden behandeld en beoordeeld op wat zij kunnen en niet op wie zij zijn, van wie zij houden, waar zij vandaan komen of wat zij geloven.

Als overheidsorganisatie vinden wij het van belang dat ons klantcontactcentrum toegankelijk, herkenbaar, begrijpelijk en bereikbaar is voor alle inwoners. Dit vraagt om een organisatie die de diversiteit van de samenleving begrijpt en hierin houding, gedrag en samenstelling op aansluit. Wij hechten waarde aan een werkomgeving waarin verschillende perspectieven samenkomen en waarin inclusie zichtbaar is in zowel denken als doen. Wij verwachten van opdrachtnemers dat zij actief bijdragen aan deze ambitie, onder andere door te investeren in een inclusieve organisatiecultuur, het bevorderen van gelijke kansen binnen het personeelsbestand en het versterken van het vermogen van voorlichters om effectief aan te sluiten bij de uiteenlopende leefwerelden van burgers. Dit draagt bij aan een klantcontactcentrum dat beter in staat is om iedereen passend, mensgericht en betrouwbaar te bedienen.

2.5. Herzieningsclausules

Om de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de te leveren dienstverlening te waarborgen, zijn de volgende herzieningsclausules (conform art. 2.163b Aanbestedingswet 2012) van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst:

- *Variabelen in de dienstverlening (optioneel)*
In deze aanbesteding zitten aan aantal variabelen welke beschreven staan in dit documenten, denkende aan volumes; openingstijden, kanalen doorverbinden en doorgeleiden en de uitbreiding van het informatiedomein.
- *Security*
Indien nieuwe beveiligingsstandaarden, dreigingen of sectorale verplichtingen dit vereisen, kan de aanbestedende dienst verzoeken om het doorvoeren van aanvullende beveiligingsmaatregelen. De opdrachtnemer dient beveiligingsupdates zonder onredelijke vertraging te implementeren.
- *Wetswijzigingen*
Bij (verplichte) wijzigingen in relevante wet- en regelgeving die impact hebben op de dienstverlening, is de opdrachtnemer verplicht zijn systemen, processen en functionaliteiten hierop (kosteloos) aan te passen. Beide partijen treden tijdig in overleg om de gevolgen en de implementatietermijnen te bepalen.

Niet-wezenlijke wijzigingen

Aanpassingen die noodzakelijk zijn om de dienstverlening technisch actueel, veilig en bruikbaar te houden, worden beschouwd als niet-wezenlijke wijzigingen zolang ze binnen de functionele scope van de opdracht vallen.

2.5.1 Innovatiebudget en businesscases

Om gedurende de looptijd van de Overeenkomst ruimte te bieden voor doelgerichte verbeteringen in kwaliteit, efficiency of andere onvoorziene toekomstige ontwikkelingen, stelt Opdrachtgever een innovatiebudget beschikbaar. De hoogte van dit innovatiebudget wordt jaarlijks door opdrachtgever vastgesteld en valt binnen de geraamde totale opdrachtwaarde. Dit innovatiebudget wordt uitsluitend ingezet op basis van vooraf uitgewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde businesscases.

Het innovatiebudget is bedoeld voor investeringen na aanvang en tijdens de looptijd van de Opdracht die aantoonbaar bijdragen aan:

- verbetering van de kwaliteit, toegankelijkheid of inclusiviteit van de dienstverlening aan burgers;
- verhoging van de efficiency van de dienstverlening, bijvoorbeeld door inzet van technologie (waaronder, maar niet beperkt tot, AI-toepassingen), procesoptimalisatie of kanaalsturing;
- versterking van de 1-overheidservaring en het principe van geen verkeerde deur, binnen de kaders van de Opdracht;
- niet te voorspellen oplossingen die zich nu nog niet in de markt getoond hebben.

Het innovatiebudget mag niet worden gebruikt voor maatregelen, functionaliteiten of systemen die naar hun aard behoren tot de basisdienstverlening van een modern facilitair klantcontactcentrum en die Opdrachtnemer, gelet op de stand van de markt en zijn referenties, in redelijkheid bij aanvang van de Opdracht zonder aanvullende vergoeding had moeten aanbieden om aan de eisen en kwaliteitsnormen te voldoen. Kosten voor dergelijke basisfunctionaliteit zijn geacht volledig te zijn verdisconteerd in de aangeboden tarieven en prijzen.

2.5.2 Businesscase en besluitvorming

Opdrachtnemer kan voorstellen voor innovatieve verbeterinitiatieven indienen bij Opdrachtgever in de vorm van een businesscase. Opdrachtgever kan opdrachtnemer ook gericht uitnodigen tot het doen van voorstellen en het gezamenlijk uitwerken van een businesscase.

In de businesscase worden ten minste opgenomen:

- een inhoudelijke beschrijving van de voorgestelde maatregel;
- de beoogde impact op kwaliteit, burger- en opdrachtgeverstevredenheid en/of efficiency, inclusief een kwantitatieve onderbouwing waar mogelijk;
- de benodigde investering (eenmalig en structureel) en de looptijd;
- een voorstel voor de wijze waarop de te verwachten resultaten kunnen worden gemeten
- het eventueel verwachte financieel voordeel voor de Opdracht (bijvoorbeeld bespaarde uren, lagere FTE-inzet, reductie in contactvolumes) en de wijze waarop dit wordt gemeten en verantwoord;
- de risico's, afhankelijkheden en randvoorwaarden voor implementatie;
- een voorstel voor de verdeling van gerealiseerde voordelen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, met inachtneming van de in deze Overeenkomst vastgelegde uitgangspunten.

Bij de beoordeling van een businesscase toetst Opdrachtgever in ieder geval of:

- het voorgestelde initiatief noodzakelijk is om te voldoen aan reeds gestelde eisen of SLA-normen;
- het initiatief naar aard en omvang gebruikelijk is als standaardfunctionaliteit binnen de markt voor facilitair klantcontact;
- het initiatief overeenkomt met functionaliteit of werkwijzen die Opdrachtnemer volgens zijn Inschrijving, referenties of elders in de Overeenkomst als standaardvoorziening aanbiedt.

Indien één van deze toetsen uitwijst dat (delen van) het voorgestelde initiatief tot de basisdienstverlening moet worden gerekend, worden de betreffende onderdelen niet gefinancierd vanuit het innovatiebudget en komen hiervoor geen aanvullende vergoedingen tot stand.

Oprachtgever besluit, na overleg met Opdrachtnemer, per businesscase over:

- goedkeuring of afwijzing van het voorstel;
- de inzet van (een deel van) het beschikbare innovatiebudget;
- de wijze van monitoring, rapportage en evaluatie.

Bij goedkeuring van de beschreven businesscase zal een aanvullende opdracht worden verstrekt waarin de overeengekomen inspanningen en te verwachten resultaten worden beschreven.

2.5.3 Relatie met herzieningsclausules

Innovatie-initiatieven die binnen de scope van de Opdracht en binnen de hiervoor beschreven kaders vallen, worden aangemerkt als niet-wezenlijke wijzigingen in de zin van artikel 2.163b Aanbestedingswet 2012. Zij worden uitgevoerd binnen de raamwerken zoals opgenomen onder de herzieningsclausules (waaronder variabelen in de dienstverlening, AI-functionaliteiten, security en wetwijzigingen).

2.5.4 Verdeling van gerealiseerde voordelen

Indien en voor zover met een goedgekeurd innovatie-initiatief aantoonbare besparingen of andere financieel kwantificeerbare voordelen worden gerealiseerd, mag Opdrachtnemer een vooraf overeengekomen deel van deze voordelen, over een afgestemde periode, in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Daarbij gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- de uitgangssituatie (nulmeting) en de wijze van meten van de gerealiseerde voordelen worden vooraf gezamenlijk vastgesteld;
- de verdeling van voordelen is proportioneel, transparant en staat in redelijke verhouding tot de door Opdrachtnemer gedane investering en het gelopen risico;
- de voordelen hebben altijd primair betrekking op de Opdracht en komen in ieder geval ten goede aan de dienstverlening aan burgers;
- de afspraken over verdeling van voordelen worden vastgelegd in een addendum of wijzigingsopdracht bij de Overeenkomst.

2.5.5 Transparantie, verantwoording en remedie bij onjuist gebruik

Opdrachtnemer specificeert de met het innovatiebudget gefinancierde activiteiten en kosten in de facturatie, inclusief een toelichting op de voortgang en (tussentijdse) resultaten. Opdrachtgever kan aanvullende informatie en onderbouwing vragen over de kosten, de toegepaste tarieven en de gerealiseerde effecten, teneinde marktconformiteit en rechtmatigheid vast te stellen.

Indien achteraf blijkt dat Opdrachtnemer functionaliteiten of voorzieningen die redelijkerwijs als basisdienstverlening hadden moeten worden geleverd, (mede) via het innovatiebudget of anderszins aanvullend in rekening heeft gebracht, is Opdrachtnemer gehouden deze bedragen op eerste verzoek van Opdrachtgever te crediteren en de betreffende functionaliteiten voortaan als onderdeel van de basisdienstverlening zonder aanvullende vergoeding te leveren, onverminderd het recht van Opdrachtgever op nadere maatregelen conform de Overeenkomst.

2.5.6 Financiële afhandeling van herzieningen

1. Kosteloze aanpassingen

De volgende wijzigingen worden zonder meerkosten uitgevoerd:

- Security-updates en dringende beveiligingsmaatregelen.
- Noodzakelijke aanpassingen door wetwijzigingen.

2. Wijzigingen met kostenafspraken

Voor wijzigingen die niet onder de kosteloze categorie vallen:

- De opdrachtnemer levert vooraf een transparante kostenindicatie.
- Kosten worden berekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven.
- Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

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

3.1. Uitsluitingsgronden

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

We delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende gronden:

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

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

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

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

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

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

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

3.2. Geschiktheidseisen

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

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

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

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

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

3.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Als Geschiktheidseis geldt dat u beschikt over de ervaring (kerncompetenties) die wij noodzakelijk achten om de Opdracht te kunnen uitvoeren.

Kerncompetenties

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

Kerncompetentie A: Volume vraagbeantwoording

U levert één referentie aan waarin u ervaring toont met de uitvoering van vraagafhandeling van minimaal 100.000 vragen via de telefoon en e-mail. De referentie moet voldoen aan de volgende eisen:

- u heeft over een periode van maximaal twaalf (12) maanden minimaal 50% van de vragen afgehandeld via telefoon;
- deze 100.000 vragen zijn inbound binnengekomen;
- ten minste 70% van de vragen is in het Nederlands beantwoord.

Kerncompetentie B: Kwaliteit

U levert één referentie aan waarin u ervaring toont met het geven van publieksvoorlichting voor een overheidsorganisatie of een organisatie die zonder winstoogmerk een publiek belang dient.

De referentie moet voldoen aan de volgende eisen:

- de werkzaamheden bestonden minimaal uit het geven van voorlichting via diverse kanalen en het beantwoorden van vragen vanuit de samenleving.
- de referentie toont aan dat u ervaring heeft met het beantwoorden van vragen aan mensen met beperkte taalvaardigheid, laaggeletterdheid en/of beperkte digitale vaardigheden (bijvoorbeeld door aangepaste communicatie, kanaalkeuze of begeleiding).

Kerncompetentie C: Complexiteit

U levert één referentie aan waarin u ervaring toont met het kunnen beantwoorden van complexe vragen. De referentie moet voldoen aan de volgende eisen:

- de opdracht waar de referentie betrekking op heeft vereist dat voorlichters vragen kunnen beantwoorden over relatief complexe materie. Voorbeelden hiervan (niet uitputtend) zijn vragen over regelgeving, beleid, procedures over een breed terrein van onderwerpen en/of de uitvoering daarvan.
- de beantwoording van de vragen vereist dat voorlichters zonder letterlijke scriptbegeleiding en door middel van het zelf doorzoeken van uitgebreide en/of meerdere informatiebronnen de gevonden informatie kunnen vertalen en duiden in een passend antwoord voor de vraagsteller.

Lever maximaal drie referenties in

U kunt aantonen dat u aan de gestelde geschiktheidseis(en) voldoet door het overleggen van referenties (zie Bijlage 4 – Referentieverklaring). U mag hiervoor één tot maximaal drie referenties indienen. Indien een referentie meerdere gevraagde kerncompetenties bevat, mag u diezelfde referentie gebruiken ter onderbouwing van meerdere kerncompetenties.

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

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

Alleen behaalde resultaten tellen mee

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

Geheime referenties

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

Wij mogen navraag doen bij de referenten

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

3.2.2 Beroepsbevoegdheid

U bent ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister

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

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

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

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

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

3.2.3 Financiële en economische draagkracht

U heeft een gezonde financiële situatie

- De Inschrijver is in staat de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren. Er zijn Inschrijver geen claims bekend en er zijn gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die zijn onderneming in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht;
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of, indien van toepassing, beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen continuïteitsparagraaf of andere toelichting waaruit blijkt dat de continuïteit of levensvatbaarheid van de organisatie wezenlijk wordt betwijfeld.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren

Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA (Bijlage 1 - UEA) op waarheid berust. Hier kunnen we een bureau voor inschakelen.

3.2.4 ISO 27001

Kwaliteitszorgsysteem ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig

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

Of:

Een managementsysteem dat minimaal aantoonbaar gelijkwaardig is aan een ISO 27001 gecertificeerd managementsysteem. U dient dit aan te tonen met een verklaring een onafhankelijke derde.

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

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

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

Minimale set maatregelen:

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

3.3. Sanctiepakketten Rusland

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

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

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

WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

4. Gunningscriterium

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

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

4.1. Subgunningscriteria en puntenverdeling

In het overzicht hieronder ziet u de Subgunningscriteria en het aantal punten dat u maximaal kunt scoren. De Subgunningscriteria lichten wij in de volgende paragrafen verder toe.

Gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding"			
	Subgunningscriteria	Maximum aantal punten	Paragraaf
	Kwaliteit		
SG1	Organisatie en personele inzet	275	4.3
SG2	Kwaliteit en procesinrichting	225	4.4
SG3	Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht	125	4.5
SG4	Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen	100	4.6
SG5	Implementatie en transitiebeheersing	75	4.7
	Prijs		
SG6	Voorlichterstarief	200	4.8
	Totaal kwaliteit en prijs	1.000	

U moet ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoren op de kwalitatieve Subgunningscriteria

Is dat niet het geval, dan wordt uw inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen wij uw inschrijving terzijde. U neemt dan geen deel meer aan deze aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoort. Met andere woorden: u dient minimaal $60\% \times 800$ punten = 480 punten te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

4.2. Hoe kunt u de subgunningcriteria beantwoorden?

Wij bieden u een maximum van 20 pagina's (A4) aan bij het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' (SG1 tot en met SG5), waarbij u zelf kunt bepalen hoeveel pagina's u gebruikt per subgunningscriterium.

Daarbij gelden de volgende eisen:

- lettertype Verdana 10 pt;
- regelafstand minimaal 1;
- marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- inclusief eventuele Bijlagen;
- geen kolommen.

We geven alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid pagina's en ruimte voor het beschrijven van de Gunningcriteria. Alle pagina's boven het gestelde maximum nemen wij niet mee in de beoordeling.

U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium kwaliteit. Verwijzingen naar andere antwoorden beoordelen wij niet.

Gebruik voor de beantwoording van het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' Bijlage 2.

Uitleg Beoordelingsaspecten

De beoordelingscommissie beoordeelt per Subgunningscriterium het 'totaalbeeld' van de geleverde onderbouwing op de beoordelingsaspecten. De uitwerking van de Gunningscriteria bevatten een duidelijke en concrete beschrijving van het aangeboden en zijn op een deugdelijke manier onderbouwd.

Let op: Zorg ervoor dat u voor de beantwoording van de Subgunningscriteria ook rekening houdt met het gevraagde in de aanbestedingsdocumenten zoals bijvoorbeeld de opdrachtbeschrijving in hoofdstuk 2 en het Programma van eisen (Bijlage A).

4.3. Subgunningscriterium kwaliteit 1: Organisatie en personele inzet

DPC streeft naar een hoogwaardige en empathische dienstverlening voor burgers die contact opnemen met de Rijksoverheid. De kwaliteit van deze dienstverlening valt of staat met de inrichting van uw organisatie en de stabiliteit van uw team.

Wat verwachten wij van u?

U levert een plan van aanpak aan voor de organisatie en de personele bezetting. Hierin beschrijft u hoe u de uitvoering van deze Opdracht structureert en borgt. Beschrijf in uw plan minimaal:

- **de organisatiestructuur:** Hoe richt u het dedicated team in voor deze Opdracht? Geef hierbij inzicht in de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende functionarissen en de wijze waarop de aansturing en de communicatielijnen met DPC zijn belegd;
- **werving en selectie:** Welke methode hanteert u om personeel te selecteren dat beschikt over de nodige empathische vaardigheden en het vermogen om complexe overheidsinformatie te vertalen naar de leefwereld van de burger?;
- **duurzame inzetbaarheid en retentie:** Hoe waarborgt u de stabiliteit van het team op alle niveaus? Beschrijf concrete maatregelen die u neemt om verloop van voorlichters te minimaliseren en hoe u de kwaliteit en motivatie van uw personeel langdurig op peil houdt;
- **opleiding en ontwikkeling:** Hoe ziet uw trainingsprogramma voor de verschillende functionarissen eruit? Ga hierbij specifiek in op de training voor gespreksvoering en het gebruik van proces ondersteunende systemen;
- **flexibiliteit en schaalbaarheid:** Hoe geeft u invulling aan de benodigde flexibiliteit om op en af te schalen bij pieken of dalen in het callvolume? Beschrijf welke aanvullende mogelijkheden u biedt om de wendbaarheid van de operatie te vergroten zonder dat dit de continuïteit schaadt;
- **risicobeheersing personeel:** Welke risico's identificeert u met betrekking tot de personele bezetting en welke concrete beheersmaatregelen treft u om de dienstverlening bij onvoorziene uitval te garanderen?

Waar beoordelen wij op?

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin de voorgestelde organisatiestructuur en de aansturing bijdragen aan een effectieve samenwerking en korte communicatielijnen met de Opdrachtgever;
- de mate waarin u aantoont dat uw methode voor werving en training leidt tot personeel dat in staat is om op een empathische en begrijpelijke wijze met burgers te communiceren;
- de mate waarin de beschreven maatregelen voor retentie en duurzame inzetbaarheid leiden tot een aantoonbare stabiliteit in de bezetting op alle functieniveaus;
- de mate waarin uw aanpak voor flexibiliteit en schaalbaarheid waarborgt dat de dienstverlening ook bij sterke fluctuaties in het aanbod van contacten kwalitatief op peil blijft;
- de mate waarin u de personele risico's heeft geïdentificeerd en de mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen de continuïteit van de Opdracht borgen.

4.4. Subgunningscriterium kwaliteit 2: Kwaliteitsborging en procesinrichting

DPC hecht grote waarde aan een betrouwbare en voorspelbare uitvoering van de dienstverlening. Wij zoeken een partner die niet alleen reactief stuurt op incidenten, maar die door middel van een robuust kwaliteitssysteem continu de vinger aan de pols houdt. In dit criterium staat de vraag centraal hoe u de afgesproken kwaliteitsniveaus borgt en hoe u proactief handelt wanneer resultaten dreigen achter te blijven bij de doelstellingen.

Wat verwachten wij van u?

U levert een kwaliteitsplan aan waarin u uw integrale aanpak voor de monitoring en borging van de kwaliteit beschrijft. Beschrijf in dit plan minimaal:

- **het monitoringsysteem:** Hoe richt u de kwaliteitsmonitoring in voor zowel de kwantitatieve KPI's (zoals bereikbaarheid) als de kwalitatieve aspecten (zoals gesprekskwaliteit)? Beschrijf de instrumenten en methodieken die u hiervoor inzet;
- **proactieve verbetercyclus:** Op welke wijze analyseert u periodiek de verzamelde data om verbetermogelijkheden in de procesinrichting te identificeren? Beschrijf hoe u deze inzichten proactief deelt met DPC om de gezamenlijke doelstellingen te overtreffen;
- **correctieve maatregelen:** Hoe handelt u wanneer de afgesproken kwalitatieve of kwantitatieve normen niet worden behaald? Beschrijf de concrete stappen die u onderneemt, welke functionarissen hierbij betrokken zijn en hoe u herhaling van afwijkingen voorkomt;
- **borging opdrachtgeverstevredenheid:** Welke specifieke methodiek hanteert u om de tevredenheid van DPC als opdrachtgever te meten en te borgen? Geef aan hoe u feedback vanuit de samenwerking vertaalt naar operationele aanpassingen;
- **effect en bewijslast:** Onderbouw uw aanpak met een praktijkvoorbeeld waaruit blijkt hoe uw kwaliteitsinstrumenten hebben geleid tot een aantoonbare verbetering van de dienstverlening in een vergelijkbare context.

Waar beoordelen wij op?

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin de voorgestelde monitoring een integraal en objectief beeld geeft van de geleverde prestaties op alle kanalen;
- de mate waarin u aantoont dat uw procesinrichting gericht is op het tijdig signaleren en proactief herstellen van kwantitatieve en kwalitatieve afwijkingen;
- de mate van diepgang in uw analyse van data en de wijze waarop u deze omzet naar concrete verbetervoorstellen voor de dienstverlening;
- de mate waarin de voorgestelde correctieve maatregelen en de betrokkenheid van functionarissen waarborgen dat afwijkingen effectief en duurzaam worden opgelost;
- de mate waarin de beschreven methodiek voor opdrachtgeverstevredenheid bijdraagt aan een transparante en professionele samenwerkingsrelatie.

4.5. Subgunningscriterium kwaliteit 3: Inzet van technologie en innovatie met meerwaarde voor deze opdracht

De wereld van klantcontact verandert snel door technologische ontwikkelingen en veranderend burgergedrag. DPC zoekt een partner die niet stil blijft staan, maar actief kansen signaleert en doorvoert om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten bij de leefwereld van mensen. In dit criterium vragen wij u om aan te tonen hoe u technologie en innovaties vertaalt naar de praktijk en hoe u deze inzet om de dienstverlening structureel te verbeteren. Denk daarbij minimaal aan:

- de verwachte effecten op kwaliteit, inclusiviteit, bereikbaarheid en burgertevredenheid;
- de verwachte effecten op efficiency (zoals productieve uren, doorlooptijden, first time fix) en kosten;
- de benodigde investeringen, risico's en randvoorwaarden;
- de wijze van monitoring en evaluatie van de resultaten concreet en waar mogelijk kwantitatief uitwerkt in relatie tot de inzet van het innovatiebudget.

Wat verwachten wij van u?

U levert een beschrijving aan van uw visie en concrete werkwijze voor de komende contractperiode. Beschrijf in dit plan minimaal:

- **inzet van slimme technologie:** Hoe zet u technologie (zoals automatisering of AI ondersteuning) in om de voorlichters te ondersteunen of ontlasten en de burger beter of sneller van het juiste antwoord te voorzien? Beschrijf hoe u hierbij de menselijke maat, de toegankelijkheid en de kwaliteit/juistheid van de dienstverlening borgt en hoe deze technologie en systemen meerwaarde bieden voor deze opdracht;
- **data gedreven adviseren:** Op welke wijze analyseert u trends in het gedrag en de vragen van burgers? Beschrijf hoe u deze data analyse vertaalt naar proactieve adviezen voor DPC

om bijvoorbeeld de informatievoorziening op andere kanalen (zoals Rijksoverheid.nl) te verbeteren;

- **anticiperen op verandering:** Hoe identificeert u relevante marktontwikkelingen en hoe borgt u dat deze tijdig worden getoetst op toepasbaarheid binnen de kaders van de Rijksoverheid?;
- **innovaties identificeren en doorvoeren tijdens de looptijd van deze opdracht:** Welke gestructureerde werkwijze hanteert u om gedurende de looptijd ruimte voor innovaties en structurele verbeteringen te identificeren en door te voeren om zo goed mogelijk aan te blijven sluiten op de leefwereld van mensen?

Waar beoordelen wij op?

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin u met behulp van slimme technologie bij aanvang direct kan bijdragen aan een hogere kwaliteit of efficiëntie van de dienstverlening, onderbouwd met een realistische businesscase;
- de mate waarin de inzet van technologie de dienstverlening versterkt zonder afbreuk te doen aan de empathische en mensgerichte benadering van de burger en het versterken van de '1-overheidservaring';
- de mate waarin u aantoont dat u ruwe data kunt omzetten naar strategische inzichten en bruikbare adviezen voor de integrale overheidscommunicatie;
- de mate waarin uw aanpak voor trendanalyse en marktverkenning de toekomstbestendigheid van de dienstverlening gedurende de gehele contractperiode waarborgt;
- de mate van diepgang in de methodiek voor continue verbetering en de wijze waarop u de effectiviteit van nieuwe initiatieven borgt en meet;
- de mate waarin u een realistische en toepasbare businesscase beschrijft voor het identificeren en doorvoeren van innovaties tijdens de looptijd inclusief uitwerking van benodigde investeringen, te verwachten opbrengsten en de manier waarop dit wordt gemeten.

4.6. Subgunningscriterium kwaliteit 4: Risicobeheersing en omgaan met onvoorziene verstoringen

De dienstverlening van Informatie Rijksoverheid staat direct in verbinding met maatschappelijke en politieke actualiteit. Onvoorziene gebeurtenissen, piekbelasting, verstoringen of uitval mogen niet leiden tot het onvoldoende bereikbaar zijn van de overheid voor burgers. DPC zoekt daarom een partner die risico's tijdig signaleert, beheerst en in staat is snel en gecontroleerd op te schalen wanneer de situatie daarom vraagt. In dit criterium toetsen wij de mate waarin u in staat bent de continuïteit, kwaliteit en stabiliteit van de dienstverlening ook onder uitzonderlijke omstandigheden te waarborgen.

Wat verwachten wij van u?

U levert een plan van aanpak aan voor risicobeheersing en continuïteitsborging. Hierin beschrijft u hoe u risico's gedurende de looptijd van de Overeenkomst identificeert, monitort en beheerst. Beschrijf in uw plan minimaal:

- **risicoanalyse dienstverlening:** Welke operationele, technische, personele en externe risico's identificeert u voor deze Opdracht? Beschrijf hierbij in ieder geval hoe u omgaat met risico's, zoals plotselinge personele uitval, piekbelasting, technische verstoringen en maatschappelijke actualiteiten. Beschrijf welke risico's volgens u de grootste impact kunnen hebben op bereikbaarheid, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening;
- **continuïteitsmaatregelen:** Welke concrete maatregelen treft u om de dienstverlening operationeel te houden bij verstoringen, piekbelasting, uitval van systemen, telefonie, internet- of stroomvoorzieningen, maatschappelijke onrust of andere onverwachte gebeurtenissen? Beschrijf hierbij ook de rol van fallbackscenario's, back-upvoorzieningen en escalatieprocedures;

- **opschaling en crisisorganisatie:** Hoe organiseert u de operationele aansturing tijdens uitzonderlijke situaties, ook als deze buiten uw eigen invloedssfeer liggen? Beschrijf hoe u de benodigde flexibiliteit realiseert om tijdelijk substantieel hogere contactvolumes op te vangen met behoud van kwaliteit en servicelevels;
- **monitoring en vroegsignalering:** Welke methodieken en stuurinformatie gebruikt u om risico's, afwijkingen en verstoringen vroegtijdig te signaleren? Beschrijf hoe u hierover rapporteert richting DPC en hoe u gezamenlijk bijstuurt wanneer risico's zich voordoen;
- **lerend vermogen en evaluatie:** Hoe evalueert u verstoringen, incidenten en pieksituaties achteraf? Beschrijf hoe u lessons learned structureel vertaalt naar verbeteringen in processen, systemen en werkwijzen.

Waar beoordelen wij op?

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin u blijk geeft van inzicht in de belangrijkste risico's binnen deze Opdracht en de mogelijke impact daarvan op de dienstverlening;
- de mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen concreet, realistisch en effectief bijdragen aan de continuïteit van de dienstverlening;
- de mate waarin uw aanpak voor opschaling en crisisbeheersing waarborgt dat burgers ook tijdens uitzonderlijke situaties adequaat geholpen blijven worden;
- de mate waarin uw monitoring en rapportage bijdragen aan tijdige signalering, transparantie en gezamenlijke sturing met DPC;
- de mate waarin u aantoont dat uw organisatie leert van incidenten en verstoringen en deze vertaalt naar structurele verbetering van de dienstverlening;
- de mate waarin uw continuïteitsaanpak waarborgt dat de dienstverlening ook bij technische verstoringen of uitval van kritieke voorzieningen operationeel blijft.

4.7. Subgunningscriterium kwaliteit 5: Implementatie en transitiebeheersing

De overgang naar een nieuwe overeenkomst mag geen negatieve impact hebben op de bereikbaarheid van de Rijksoverheid voor de burger. DPC zoekt een partner die de regie neemt over een zorgvuldige transitie en die aantoont dat alle systemen en voorlichters op 1 februari 2027 volledig operationeel zijn. In dit criterium toetsen wij of u voldoende aantoont dat de dienstverlening op 1 februari 2027 volledig, beheerst en kwalitatief verantwoord operationeel is.

Wat verwachten wij van u?

U levert een implementatieplan aan. Hierin beschrijft u de integrale aanpak om de volledige dienstverlening tijdig en kwalitatief op te starten. Beschrijf in dit plan minimaal:

- **fasering en mijlpalen:** Geef een realistische planning weer inclusief de kritische mijlpalen in de periode tot 1 februari 2027. Beschrijf hierbij per fase de belangrijkste activiteiten en de benodigde doorlooptijden;
- **projectorganisatie en beheersing:** Hoe richt u de projectorganisatie in voor deze implementatie? Beschrijf de rollen, de escalatielijnen en de wijze waarop u de voortgang bewaakt en hierover rapporteert aan DPC;
- **kennisoverdracht en inwerkprogramma:** Hoe borgt u dat alle betrokken functionarissen op de ingangsdatum beschikken over de actuele kennis van de overheidsorganisatie en de juiste gesprekstechnieken?;
- **ingebruikname kanalen en systemen:** Beschrijf specifiek hoe u handelt wanneer er voorafgaand of tijdens de uitvoering van de opdracht een nieuw kanaal of systeem in gebruik moet worden genomen. Beschrijf dit voor zowel kanalen als systemen;
- **risicomanagement transitie:** Welke drie belangrijkste risico's identificeert u die de tijdige start of de kwaliteit van de dienstverlening op de ingangsdatum in gevaar kunnen brengen? Benoem daarbij tenminste één risico dat specifiek is voor deze opdracht. Beschrijf per risico de kans, impact, concrete beheersmaatregelen en fall-back scenario's die u treft.

Waar beoordelen wij op?

Uw inschrijving wordt beoordeeld op de volgende aspecten:

- de mate waarin de voorgestelde planning realistisch is en voldoende waarborgen biedt voor een volledige operationele status op 1 februari 2027;
- de mate waarin de projectorganisatie en de gekozen beheersingsmethodiek zorgen voor een transparant en gecontroleerd implementatieproces;
- de mate waarin de technische aanpak en de beschreven werkwijze voor het toevoegen van kanalen en systemen getuigen van een flexibele, robuuste en toekomstbestendige inrichting;
- de mate waarin het inwerkprogramma en de methode van kennisoverdracht borgen dat al het in te zetten personeel vanaf de eerste dag de gewenste kwaliteit en empathie in de klantcontacten leveren;
- de mate van diepgang in de risicoanalyse en de effectiviteit van de voorgestelde maatregelen om de continuïteit van de publieksinformatie te garanderen.

4.8. Subgunningscriterium prijs

Wij werken met een voorlichterstarief dit is een vaste all-in uurtarief

Dit betekent dat u met de opgegeven prijs uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen. En dat de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen is. Alle opgegeven prijzen zijn in euro's en exclusief btw.

Een all-in uurtarief 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.

Voor de duidelijkheid: alle voorzieningen, functionaliteiten en werkwijzen die noodzakelijk zijn om aan de in deze Aanbestedingsstukken gestelde eisen en SLA-normen te voldoen en ook hetgeen normaliter tot de basisinrichting van een modern facilitair klantcontactcentrum behoort, worden volledig gedekt door de in Bijlage 3 opgegeven tarieven en mogen niet aanvullend via het innovatiebudget of andere meerwerkconstructies aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Naast het voorlichterstarief vragen wij ook een:

- uurtarief voor trainers;
- uurtarief voor ICT-ers.

In Bijlage 3 geeft u uw prijs op

Wij vragen u drie uurtarieven op te geven. Dit doet u door Bijlage 3 'Antwoord op het subgunningscriterium prijs' in te vullen en toe te voegen aan uw Inschrijving.

Wij werken met een bandbreedte voor het voorlichterstarief:

- minimum uurtarief: € 53,- per uur;
- maximum uurtarief: € 57,- per uur.

Voor de overige twee tarieven werken wij met een maximaal uurtarief:

- uurtarief voor trainers € 102,-;
- uurtarief voor ICT-ers € 129,-.

Kosten die niet binnen het uurtarief vallen zijn:

Trainingen op initiatief van Opdrachtgever: dit kan nodig zijn bij (bijvoorbeeld) een significante uitbreiding of aanpassing van de dienstverlening. Wanneer voorlichters op initiatief van Opdrachtgever aanvullend moeten worden getraind (in de afgelopen jaren is dit gemiddeld één keer per jaar voorgekomen) om vragen over nieuw beleid, veranderingen in bestaand beleid of actuele maatschappelijke ontwikkelingen te beantwoorden, dan kunnen hiervoor separaat kosten worden doorbelast. Dit geldt ook bijvoorbeeld voor aanvullende trainingen ten behoeve van de inzet van nieuwe kanalen. Aanvullende trainingen mogen alleen worden gegeven na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De kosten die in dat geval kunnen worden doorbelast bestaan uit:

- De trainingsuren van voorlichters: Dit is 75% van het all-in uurtarief exclusief btw.
- De kosten voor de trainingsuren van de trainer(s): Hiervoor geldt het plafondtarief van € 102,- per uur exclusief btw.

Vult u geen waarde, een negatieve waarde of een 0 als totaalprijs in op het prijsopgavenformulier? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze Aanbesteding.

4.9. Implementatiekosten

Voor de kosten die gemaakt moeten worden om de implementatie van de Opdracht correct en tijdig te kunnen bewerkstelligen en die niet vallen onder het all-in uurtarief, vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om maximaal één (1) maand na voorlopige gunning van de Overeenkomst een uitgebreide prijsopgave met nauwkeurige onderbouwing en uitleg van de verschillende kosten op te leveren.

Deze prijsopgave en onderbouwing wordt met Opdrachtgever besproken en na akkoord van Opdrachtgever dient dit als uitgangspunt voor de financiering van de werkelijk gemaakte implementatiekosten, die uiteindelijk worden vergoed op basis van nacalculatie. Hiervoor geldt een maximumvergoeding van € 275.000,- (exclusief btw).

De onderstaande kosten mogen onder de implementatie vallen en zijn alleen van toepassing op de periode voorafgaand aan de start van de volledige dienstverlening (1 februari 2027).

- kosten voor de projectleider;
- werving- en selectiekosten van de bij de Opdracht betrokken personeel;
- opleidings- en trainingskosten van alle bij de Opdracht betrokken personeel;
- ICT-configuratie van primaire systemen;
- inrichten, ontsluiten en toegankelijk maken van de voorgeschreven rapportagestructuur.

Indien gebruik gemaakt wordt van de gefaseerde overgang (zie paragraaf 2.4.6) kan Opdrachtnemer de Productieve voorlichteruren die gemaakt zijn in de periode van 1 januari tot 1 februari 2027, in rekening brengen. Deze Productieve voorlichteruren maken geen deel uit van de implementatiekosten.

4.10. Bonus-malusregeling (zie ook bijlage E)

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen een bonus-malusregeling overeen. De doelstelling van deze bonus-malusregeling is om de realisatie van de kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen van de dienstverlening te bevorderen. Eén deel van de bonus-malusregeling heeft betrekking op de maandperformance. Het andere deel betreft een bonus of malus op basis van de gerealiseerde jaarcijfers.

Bij ondermaats presteren kan Opdrachtgever per maand een malus van maximaal 12,5% van de maandomzet toekennen. Opdrachtgever ontvangt in dat geval een creditnota. Bij bovenmaats presteren kan Opdrachtgever op maandniveau een bonus van maximaal 7,5% van de maandomzet toekennen. Hiervoor stuurt Opdrachtnemer een aanvullende factuur. Tevens is een aanvullende

bonus van maximaal 2,5% of malus van maximaal 2,5% van de jaaromzet mogelijk op basis van de gerealiseerde jaarcijfers.

Opdrachtgever berekent de bonus-malusregeling per kalendermaand achteraf. Na de laatste kalendermaand wordt tevens de jaarbonus-malus berekend.

Dagen waarbij er een afwijking in het vraagaanbod is van 20% ten opzichte van de forecast (zowel boven als onder), worden niet meegenomen in de bonus-malusregeling indien de norm niet is gehaald door Opdrachtnemer.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe kanalen worden toegevoegd aan de dienstverlening, worden deze in beginsel onder de reikwijdte van de bonus-malusregeling gebracht. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken hierover tijdig nadere afspraken, waarbij zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de bestaande systematiek en prestatie-indicatoren zoals opgenomen in deze overeenkomst.

5. Beoordeling van uw Inschrijving

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

5.1. Beoordeling en beoordelingscommissie

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

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

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

In geval van twijfel toetsen we aan de aanbestedingsbeginselen

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

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

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

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

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

5.2. Beoordeling op kwaliteit

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een cijfer

Bij meerdere Subgunningscriteria (1, 2, 3 enzovoorts) krijgt elk Subgunningscriterium een cijfer.

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score

De beoordelingscommissie bepaalt welke score elke uitwerking van een Subgunningscriterium van uw Inschrijving krijgt.

Het cijfer drukt de inhoudelijke beoordeling uit

De beoordelingscommissie bepaalt welk cijfer u per Subgunningscriterium krijgt. U krijgt hierbij een cijfer tussen 0 en de 10 toegekend. In de tabel hieronder leest u wat elk cijfer zegt over de kwaliteit van uw Inschrijving.

Score	Toelichting
Uitstekend (10)	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en uitstekend antwoord gegeven dat volledig aansluit bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling van de Opdrachtgever. U biedt duidelijke meerwaarde voor de Opdrachtgever.
Goed (8)	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en goed antwoord gegeven dat goed aansluit bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling van de Opdrachtgever. U biedt meerwaarde voor de Opdrachtgever.
Voldoende (6)	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft u een inhoudelijk relevant, toepasselijk en voldoende antwoord gegeven dat voldoende aansluit bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling en vraagstelling van de Opdrachtgever. U biedt enige meerwaarde voor de Opdrachtgever.
Onvoldoende (3)	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft u een beperkt inhoudelijk relevant antwoord gegeven en/of sluit uw antwoord ten dele of slechts beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, doelstelling, vraagstelling en wens van de Opdrachtgever. U biedt geen of zeer beperkte meerwaarde voor de Opdrachtgever.
Geen (0)	Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft u geen antwoord gegeven op dit Subgunningscriterium.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort
 Zo zorgen we ervoor dat de beoordelaars uitsluitend de kwaliteit van uw Inschrijving beoordelen.

De cijfers worden op de volgende manier bepaald:

- eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en score de beoordelaar geeft per Inschrijving voor ieder Subgunningscriterium;
- daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de scores en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een score op elk Subgunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score

De uiteindelijke score op een wens wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

Score = (toegekend cijfer/ 10) * maximaal te behalen aantal punten.

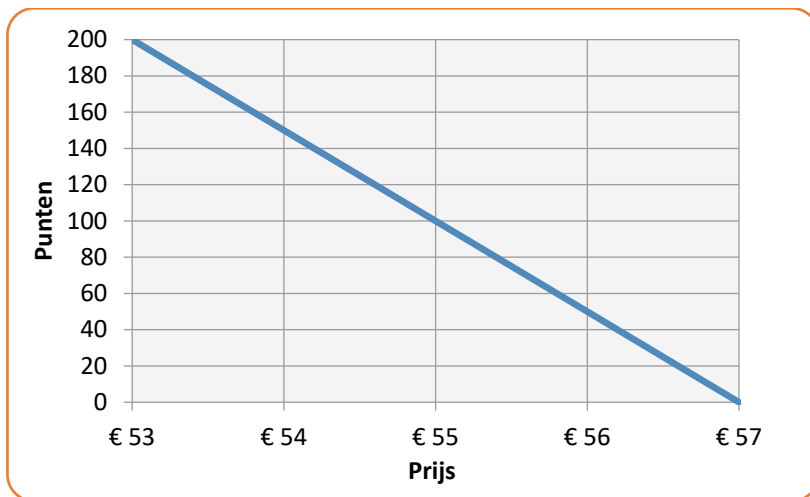
Deze score heet de gewogen score.

5.3. Beoordeling op prijs

Om uw prijs te beoordelen wordt in deze aanbestedingsprocedure gebruik gemaakt van de absolute beoordelingsmethodiek 'gewogen factor'. Bij deze methode wordt uw prijs omgezet naar een score. Wij maken hierbij gebruik van een bandbreedte van € 53,- (minimum uurtarief) tot en met € 57,- (maximum uurtarief) exclusief btw. Als uw prijs lager is dan de opgegeven minimumprijs ontvangt u de maximale score op het Subgunningscriterium prijs. Als uw prijs hoger is dan de opgegeven maximumprijs wordt uw Inschrijving terzijde gelegd en neemt u verder geen deel meer aan deze aanbestedingsprocedure.

Berekening van uw score

Het scoreverloop wordt in onderstaand figuur grafisch weergegeven. Tussen de prijspunten in de tabel wordt uw score lineair (naar rato) toegekend.



De formule die wij gebruiken om uw score te bepalen is als volgt:
 Score = $0 + (0 - 200) / (\text{€ } 57 - \text{€ } 53) * (\text{inschrijfprijs} - \text{€ } 57)$

Dit houdt in dat:

- bij een prijs van € 53,- exclusief btw u 200 punten ontvangt;
- bij een prijs van € 57,- exclusief btw u 0 punten ontvangt.

5.4. Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

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

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

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

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:

- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u minimaal 60% van het maximaal haalbaar aantal punten voor kwaliteit scoort;
- u de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?

6. Hoe verloopt de procedure?

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

6.1. CPV-codes

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

- 79512000-6 Callcenterdiensten;
- 79510000-2 Telefoonbeantwoordingsdiensten;
- 64200000-8 Telecommunicatiediensten.

6.2. De Europese openbare procedure

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

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

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

6.3. TenderNed

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

Registratie en bevoegdheid

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

6.4. Contactpersoon

Uw Contactpersoon is R. Everts, senior inkoopadviseur RIS

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

6.5. De planning van de Aanbesteding

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

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

Activiteit	Uiterste datum
Datum publicatie Beschrijvend document	vrijdag 5 juni 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden	donderdag 18 juni 2026, 12.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 1	dinsdag 14 juli 2026
Indienen van vragen voor de tweede nota	dinsdag 21 juli 2026, 12.00 uur
Publiceren Nota van Inlichtingen 2	vrijdag 7 augustus 2026
Indienen Inschrijving	dinsdag 8 september 2026, 12.00 uur
Bekendmaking resultaat beoordeling	dinsdag 13 oktober 2026
Verificatie Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	maandag 19 oktober 2026
Einddatum bezwaartermijn	maandag 2 november 2026
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	maandag 9 november 2026

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

6.6. Vragen en tegenstrijdigheden

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

Stel al uw vragen via TenderNed

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

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

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

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

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn

Gebruik daarom in uw vraag geen:

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

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in TenderNed

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

Hierna is de tweede vragenronde

In de tweede vragenronde is het alleen mogelijk om vragen te stellen over de gegeven antwoorden uit de eerste vragen ronden. De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen

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

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

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

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

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

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

De Nota van inlichtingen gaat altijd voor

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 Inschrijving

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

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

6.8. Openen Inschrijvingen

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

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

6.9. Mededeling Gunningsbeslissing

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

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

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

Let op: u kunt geen rechten ontleen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de Aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan

ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontleen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding.

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

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

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

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

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

6.10. Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

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

- uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Dit mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden;
- gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: [Gedragsverklaring aanbesteden \(GVA\) | Justis](#). De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving;
- verklaring van de Belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald (*voor Nederlandse ondernemingen: door het indienen van de "Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen"*). Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden;
- ISO 27001 of vergelijkbaar;
- de laatst afgegeven accountantsverklaring conform paragraaf 3.2.3;
- het proces aantonen voldoen aan BIO conform paragraaf 2.4.2.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

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

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt? Dan moet elk lid van de Combinatie deze bewijsstukken aanleveren. Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen? Dan moet elke Derde deze bewijsstukken aanleveren. Bewijsstukken aanleveren gaat via de berichtenmodule in TenderNed.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

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

6.11. Opschortende termijn en bezwaren

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

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

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

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

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

6.12. Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

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

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

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

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

7. Hoe schrijft u in?

7.1. *Indienen Inschrijving in TenderNed*

Schrijf in via TenderNed

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

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

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

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

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

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

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

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen

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

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen

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

7.2. *Formele Eisen aan de Inschrijving*

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de formele Eisen

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

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- u schrijft op tijd in;
- u levert alle gevraagde informatie aan. In paragraaf 7.4 vindt u alle verplichte aan te leveren Bijlagen die de Inschrijving minimaal moet bevatten;
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit Beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 dagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 dagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;

- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands;
- de UEA wordt rechtsgeldig ondertekend. Door de ondertekening van het UEA committeert u zich aan de Inschrijving. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Is er sprake van een gebrek in de ondertekening? Dan is uw Inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Echter kan de Aanbestedende dienst oordelen dat er ruimte wordt geboden tot herstel van dit gebrek. Hierbij is het van belang dat de (nieuwe) ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de Inschrijving meebrengt.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

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

7.3. Verplichte Bijlagen in TenderNed

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

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

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

Omschrijving	Zie par.	Te gebruiken formulier	Aanwezigheid verplicht?	Door wie?
In uw dashboard onder 'Beantwoord de gunningscriteria'				
Antwoord op het Subgunningscriterium 'kwaliteit'	4.1 5.2 5.4	Bijlage 2	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	4.8 5.3	Bijlage 3 (uploaden in PDF)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
In uw dashboard onder 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in'				
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.2 3.3 6.10 7.5 7.6	Bijlage 1 (UEA-wizard in TenderNed) (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder alle Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) alle Derden
In uw dashboard onder 'Voeg overige documenten toe'				
Referentieverklaring	3.2	Bijlage 4 (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

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

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

7.4. *Inschrijven met het UEA*

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

Het UEA bestaat uit vijf delen

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

Iedere betrokken rechtspersoon stuurt een eigen UEA in

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

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

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

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

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

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

7.5. *Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde*

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

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

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

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

Inschrijven als Combinatie

In het geval van een samenwerkingsverband (Combinatie) dienen alle deelnemers aan het samenwerkingsverband een eigen exemplaar van het UEA in te vullen. Dit wordt bijgevoegd in de Inschrijving.

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

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

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

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

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

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

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

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

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

U mag maar op één manier inschrijven

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

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

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

Als wij van mening zijn dat één van de drie bovenstaande situaties aan de orde is, verzoeken wij u een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven.

In de anti-collusieverklaring verklaart u dat uw Inschrijving zelfstandig en dus volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld en dat er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Daarbij benoemt u welke maatregelen hiervoor zijn genomen.

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

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

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

7.6. Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

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

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

8. Voorwaarden

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

8.1. *Overeenkomst, Wachtkamerovereenkomst en Rijksvoorwaarden*

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

De ARVODI-2025 is ook onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst (Bijlage B) en Concept Wachtkamerovereenkomst (Bijlage C) en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

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

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

8.1.1 *Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst*

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de Opdracht 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 C Concept Verwerkersovereenkomst.

8.1.2 *Wij sluiten met de partij die de tweede plaats haalt een Wachtkamerovereenkomst af*

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

Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum overeenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de ondernemer die de op één beste prijs-kwaliteitverhouding inschrijving heeft ingediend (de 'runner-up'). Deze runner-up (tweede partij in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd.

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

Wanneer treedt de Wachtkamerovereenkomst in

Tijdens de eerste 12 maanden van de Overeenkomst wordt aan de hand van nog vast te stellen KPI's beoordeeld of de samenwerking op de juiste wijze tot stand komt. Als blijkt dat tijdens deze 12 maanden er geen goede samenwerking tot stand komt, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden. Op dat moment wordt de Wachtkamerovereenkomst geactiveerd. Hierbij geldt een transitieperiode van maximaal zes maanden. Deze zes maanden zijn van toepassing om de Overeenkomst met de vertrekkende partij te ontbinden. En biedt de nieuwe partij de gelegenheid om de implementatie op een goede manier in te richten.

8.2. Tenderkostenvergoeding

Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen

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

8.3. Facturatie

Facturatie vindt achteraf per maand plaats op basis van werkelijk gemaakte uren en andere vooraf overeengekomen kostensoorten. Na ondertekening van de overeenkomst richten wij dit proces verder in.

E-facturen

Meer informatie is te vinden via de website van de helpdesk-efactureren.nl en in de [Bijsluiter e-factureren aan de rijksoverheid](#).

8.4. Klachtenregeling

Hier kunt u een klacht over indienen:

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

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

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

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

Een klacht is niet een vraag om meer informatie

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

Tijdig indienen klacht

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

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

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

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

Begrippenlijst

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

<u>Aanbestedende dienst</u>	De Staat der Nederlanden. In hoofdstuk 1.1 van dit Beschrijvend document leest u welk(e) onderde(e)l(en) van de Staat der Nederlanden als Aanbestedende dienst fungeren.
<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	De wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Staatsblad 2016/241).
<u>Basisdienstverlening</u>	Alle functionaliteiten, processen, systemen en werkwijzen die, gegeven de stand van de markt en de in deze Aanbestedingsstukken beschreven eisen (waaronder Bijlage A Programma van Eisen en Bijlage E SLA), redelijkerwijs tot de normale, professionele inrichting van een facilitair klantcontactcentrum voor een opdracht als deze behoren. Deze basisdienstverlening wordt volledig geleverd binnen de opgegeven eisen en financiële kaders.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
<u>Combinant</u>	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de Beschrijvend document. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele Opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
<u>Contactpersoon</u>	RIS R. Everts, Senior inkoopadviseur
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	De eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u>	De eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen.
<u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.

<u>Geschiktheidseisen</u>	De eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Gunningsbeslissing</u>	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen. Dat betekent dat wij van plan zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.
<u>Innovatie-initiatief</u>	Een aanvullende of versnelde verbetering die aantoonbaar uitstijgt boven de in de basisdienstverlening gebruikelijke praktijk bij aanvang van de Overeenkomst, die niet noodzakelijk is om aan de gestelde minimeisen en kwaliteitsnormen te voldoen en die – na goedkeuring van de businesscase – (mede) kan worden gefinancierd vanuit het innovatiebudget.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: <ul style="list-style-type: none"> • wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een Leverancier, aannemer of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>Overeenkomst</u>	De schriftelijke dienstverleningsovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
<u>Overheidsbrede Wegwijzer</u>	Naast Rijksoverheid.nl wordt samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in de loop van 2026 en 2027 een overheidsbreed initiatief verder vormgegeven, met als werktitel "De Wegwijzer". Dit initiatief richt zich op het realiseren van een één-overheidservaring, waarbij burgers en professionals eenvoudiger hun weg vinden bij het regelen van overheidszaken, zonder te verdwalen in een versnipperd overheidslandschap.

<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Productieve voorlichteruren</u>	De daadwerkelijk aan de opdracht bestede uren.
<u>Programma van Eisen</u>	Beschrijving van de eisen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
<u>RIS</u>	De organisatie die voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt.
<u>Social return</u>	Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De overheid probeert op deze manier, bij het verstrekken van opdrachten, opdrachtnemers te stimuleren of verplichten om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering van opdrachten.
<u>Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>TenderNed</u>	Het elektronisch systeem voor aanbesteden als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie hiervoor ook www.tenderned.nl .
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
<u>Verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Wachtkamerovereenkomst</u>	Een schriftelijke Overeenkomst die kan worden afgesloten met de Inschrijver van de op één na economisch meest voordelige Inschrijving met gunningscriterium beste prijs beste kwaliteit (de zogenoemde 'runner-up'). In Bijlage D - Concept Wachtkamerovereenkomst is de concept Wachtkamerovereenkomst opgenomen.
<u>De Wegwijzer</u>	Naast Rijksoverheid.nl wordt samen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) in de loop van 2026 en 2027 een overheidsbreed initiatief verder vormgegeven, met als werktitel "De Wegwijzer". Dit initiatief richt zich op het realiseren van een één-overheidservaring, waarbij burgers en professionals eenvoudiger hun weg vinden bij het regelen van overheidszaken, zonder te verdwalen in een versnipperd overheidslandschap tarieven en mag niet separaat of via het innovatiebudget in rekening worden gebracht.