



Belastingdienst

Beschrijvend document

Openbare aanbesteding Fiscale monitor

Aanbestedende dienst(en):

- Belastingdienst

Datum: 02-07-2026

Versie: v1.0

Inhoud

Bijlagen en in te dienen documenten	4
1. Inleiding	6
1.1. Aanbestedende dienst	6
1.2. Doel aanbesteding	6
1.3. Marktconsultatie	7
1.4. Leeswijzer	7
2. De Opdracht	8
2.1. Beschrijving van de Opdracht	8
2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012	11
2.3. Percelen	11
2.4. Opdrachtverstrekking	11
2.5. Programma van Eisen	12
2.6. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)	12
2.7. Sancties Rusland	14
3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	15
3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	16
3.3. Uitsluitingsgronden	17
3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden	17
3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden	17
3.4. Geschiktheidseisen	17
3.4.1. Beroeps- en handelsregister	18
3.4.2. Financiële en economische draagkracht	18
3.4.3. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en beroepsaansprakelijkheidsverzekering	18
3.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)	18
3.4.5. Informatiebeveiligingssysteem ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat	19
3.4.6. Onderzoeksmanagementsysteem ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat	19
3.5. Bewijsstukken	20
4. Beoordeling van de gunningscriteria	21
4.1. Gunningsmethodiek	21
4.2. Wensen	21
4.2.1. Wens 1: Inrichting van het basisonderzoek	21
4.2.2. Wens 2: Casus Aanvullend verdiepend kwalitatief en kwantitatief onderzoek	22
4.2.3. Wens 3: Interactieve tool voor data-analyse en visualisatie	24
4.3. Beoordeling kwaliteit	25
4.4. Beoordeling prijs	27
5. Wijze van inschrijven en vormvereisten	29
5.1. Wijze van inschrijven	29
5.1.1. Zelfstandig	29

5.1.2.	Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)	29
5.1.3.	Hoofdaannemer	30
5.1.4.	Meerdere maatschappijen binnen een groep.....	30
5.2.	Vormvereisten.....	31
5.3.	TenderNed	32
6.	Procedure.....	33
6.1.	Wettelijk kader	33
6.2.	Planning	33
6.3.	Nota van inlichtingen	33
6.4.	Opening van de inschrijvingen.....	34
6.5.	Beoordeling inschrijvingen	34
6.6.	Gelijke eindscore	34
6.7.	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	35
6.8.	Klachtafhandeling bij aanbesteding	35
6.8.1.	Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?.....	35
6.8.2.	Contactgegevens klachtafhandeling	36
6.9.	Niet gunnen	37
7.	Begrippenlijst	38

Bijlagen en in te dienen documenten

Bijlagen bij dit Beschrijvend document	
Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	Concept Raamovereenkomst 2A Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 3	ARVODI-2025
Bijlage 4	Business etiquette
Bijlage 5	Brochure "Integere Belastingdienst basiswaarden en regels"
Bijlage 6	Factureringsinformatie
Bijlage 7	Verslag marktconsultatie
Bijlage 8	Social return spelregels
Bijlage 9	Uitvoering veldwerk per doelgroep
Bijlage 10	Jaarplanning 2026
Bijlage 11	Vragenlijst
Bijlage 12	De rapportage van de Fiscale Monitor 2025
Bijlage 13	De rapportage van het Belevingsonderzoek Toeslagen 2025
Bijlage 14	De rapportage van de Douane Monitor 2025
Bijlage 15	Tabellen van de Fiscale Monitor met resultaten van 2010-2025 voor de doelgroep particuliere belastingplichtigen
Bijlage 16	Tabellen van de Fiscale Monitor 2025 met resultaten voor de verschillende doelgroepen
Bijlage 17	Veldwerkverslag Belastingdienst
Bijlage 18	Veldwerkverslag Toeslagen
Bijlage 19	Veldwerkverslag Douane

Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving	
Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), rechtsgeldig ondertekend
Bijlage B	Referentieformulier
Bijlage C	Prijzenblad
Bijlage D	Antwoord op de wens 1
Bijlage E	Antwoord op de wens 2
Bijlage F	Antwoord op de wens 3
Bijlage G	Verklaring ivm sancties tegen Rusland, rechtsgeldig ondertekend

Invullen en bijvoegen bij verificatie (winnende inschrijver(s))	
Bewijsstuk	Te verkrijgen:
Gedragsverklaring Aanbesteden, zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die niet ouder is dan twee jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Dienst Justis/COVOG van het ministerie van Veiligheid en Justitie, via http://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen Indicatie behandeltermijn: maximaal 8 weken.
Verklaring Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen) die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Belastingdienst, via https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen Indicatie behandeltermijn: 10 Werkdagen.
Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, die niet ouder is dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving	Officiële instantie in Nederland: Kamer van Koophandel, via https://www.kvk.nl/producten-bestellen/bedrijfsproducten-bestellen/uittreksel-handelsregister/digitaal-gewaarmerkt/ Indicatie behandeltermijn: 1 Werkdag.

Voor bedrijven die gevestigd zijn buiten Nederland zijn rechtsgeldig de gelijkwaardige bewijsstukken die zijn afgegeven door de in dat land bevoegde officiële instantie. Raadpleeg via <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> welk bewijsstuk gelijkwaardig is in het land van vestiging.

- indien van toepassing - bijlage H Verklaring beschikbaarheid middelen van entiteit; *onderdeel technisch*

- indien van toepassing - bijlage I Verklaring inzake onderaanneming

Kopie certificaat Informatiebeveiligingssysteem ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat of beschrijving gelijkwaardige maatregelen

Kopie certificaat managementsysteem ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat of beschrijving gelijkwaardige maatregelen

Bewijs verzekering conform UE6 in bijlage 1 (Programma van Eisen) en paragraaf 3.4.3 van het beschrijvend document.

1. Inleiding

Voor u ligt het Beschrijvend document "Fiscale Monitor en Douane Monitor" (IUC25-663). De Aanbestedende dienst gebruikt een Europese openbare aanbesteding om een raamovereenkomst te sluiten. De Aanbestedende dienst nodigt u uit om in te schrijven voor deze aanbesteding. In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u hiervoor nodig heeft.

1.1. Aanbestedende dienst

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

- het Directoraat-Generaal Belastingdienst;
- het Directoraat-Generaal Douane;
- het Directoraat-Generaal Toeslagen.

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

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

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

Deelnemende organisaties

De aanbesteding wordt uitgevoerd voor bovengenoemde Directoraten-Generaal. Het meedoen van al deze deelnemende organisaties aan deze aanbesteding is niet vrijblijvend. Zodra sprake is van een behoefte, wordt verplicht gebruik gemaakt van de raamovereenkomst met de opdrachtnemer. Er wordt niet buiten de raamovereenkomst om bij derden afgenomen, tenzij anders vermeld in dit Beschrijvend document. Echter geldt er geen verplichting tot afname als er geen vraag (behoefte) is bij een specifieke deelnemende organisatie.

De deelnemende organisaties kunnen uitsluitend worden aangepast als gevolg van wijzigingen in de organisatiestructuur van/binnen de Rijksoverheid en wijzigingen in verband met reorganisaties tussen of binnen de betrokken deelnemende organisaties.

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst (IUC Belastingdienst) is onderdeel van Directie Inkoop van de Belastingdienst. Directie Inkoop is de dienst die namens de Belastingdienst aanbestedingen uitvoert. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor het organisatieonderdeel Concerndirectie Innovatie en Strategie (Cd I&S) van de Belastingdienst, dat optreedt als contracteigenaar. Het contractbeheer van de raamovereenkomst is belegd bij het organisatieonderdeel Organisatie en Personeel (hierna O&P) van de Belastingdienst.

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

1.2. Doel aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is het sluiten van één (1) raamovereenkomst met één (1) onderzoeksbureau. De raamovereenkomst wordt gesloten op het gebied van het uitvoeren van monitoronderzoek (de Fiscale Monitor en de Douane Monitor) voor een periode van twee (2) jaar, met twee (2) opties tot verlenging van elk één (1) jaar. De intentie is om de raamovereenkomst op 1 januari 2027 van kracht te laten worden. De raamovereenkomst is als bijlage 2 toegevoegd.

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst niet alleen tot gunning over te gaan, maar ook de continuïteit van de langlopende monitor te borgen, een consistente en betrouwbare uitvoering voor de drie deelnemende organisaties te waarborgen, en een flexibele contractuele oplossing te realiseren waarbij de inhoud van de monitor

gedurende de looptijd aanpasbaar blijft. De keuze voor één onderzoeksbureau voor beide monitors borgt een eenduidige methodiek en werkwijze, waardoor de resultaten over de jaren en tussen de DG's onderling vergelijkbaar blijven.

1.3. Marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel om een dialoog te creëren tussen vraag en aanbod. De Aanbestedende dienst heeft in de voorbereidende fase via TenderNed een marktconsultatie georganiseerd. De documenten van de marktconsultatie zijn verkrijgbaar via TenderNed. De resultaten uit deze marktconsultatie zijn ter informatie opgenomen in bijlage 7. Benadrukt wordt dat deze bijlage slechts een informatief karakter heeft waaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Voor zover van belang zijn de resultaten van de marktconsultatie verwerkt in het Beschrijvend document.

1.4. Leeswijzer

Het Beschrijvend document is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk twee gaat in op de beschrijving van de Opdracht.
- Hoofdstuk drie omschrijft welke eisen aan inschrijvers zijn gesteld. Onderscheid wordt gemaakt tussen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk vier omschrijft de gunningsmethodiek en beoordeling.
- Hoofdstuk vijf gaat in op de wijze van inschrijven.
- Hoofdstuk zes omschrijft de procedure rondom deze aanbesteding.
- Als laatste vindt u in hoofdstuk zeven de begrippenlijst.

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

2. De Opdracht

Hieronder leest u de omschrijving van de Opdracht.

2.1. Beschrijving van de Opdracht

Achtergrond van de Opdracht

De Belastingdienst, Douane en Dienst Toeslagen voeren sinds 1994 een terugkerend vragenlijstonderzoek uit waarin wordt gemeten hoe burgers, bedrijven en hun vertegenwoordigers de processen, het handelen en de dienstverlening van deze organisaties ervaren en waarderen. Het betreft de langstlopende monitor binnen het ministerie van Financiën. Na de ontvlechting van de Belastingdienst, Douane en Toeslagen is het onderzoek opgesplitst in de Fiscale Monitor, de Douane Monitor en het Belevingsonderzoek Toeslagen.

De huidige contracten lopen af op 31 december 2026. Om de continuïteit van het onderzoek te waarborgen en de meting van 2027 tijdig te kunnen uitvoeren, voert de Aanbestedende dienst deze aanbesteding uit. Doel is het sluiten van één raamovereenkomst met één onderzoeksbureau dat de monitors voor meerdere jaren verzorgt voor de drie betrokken directoraten-generaal (Belastingdienst, Douane en Toeslagen). Concerndirectie Innovatie en Strategie (Cd I&S) van de Belastingdienst treedt op als contracteigenaar; DG Douane en DG Toeslagen sluiten aan als deelnemers.

Aard en doel van de Opdracht

De Opdracht betreft het uitvoeren van een jaarlijks kwantitatief monitoronderzoek, aangevuld met de mogelijkheid tot verdiepend kwantitatief en kwalitatief onderzoek op aanvraag. De kern bestaat uit een online vragenlijstonderzoek waarin ervaringen met belasting-, toeslagen- en douaneprocessen worden gemeten. Met gevalideerde vraagitems worden kengetallen en prestatie-indicatoren gemeten, zoals belastingmoraal en vertrouwen in de Belastingdienst, die onderdeel vormen van de verantwoordingsinformatie richting de Tweede Kamer en daarmee richting de samenleving.

De Aanbestedende dienst wil met deze Opdracht structureel en betrouwbaar inzicht verkrijgen in de ervaringen, percepties en houding van de verschillende doelgroepen, ontwikkelingen in de tijd kunnen volgen, input leveren voor het verbeteren van processen en dienstverlening, en verantwoording kunnen afleggen aan politiek en maatschappij. De Aanbestedende dienst hecht er nadrukkelijk aan dat de continuïteit van de monitor gewaarborgd is en dat de inhoud gedurende de looptijd flexibel aanpasbaar blijft.

De Opdracht resulteert in de volgende producten: jaarlijkse tabellenrapportages en tekstrapportages per monitor en doelgroep, een interactieve tool voor data-analyse en visualisatie, en rapportages van verdiepend onderzoek op aanvraag.

Voor een uitvoerige omschrijving van de Opdracht wordt verwezen naar bijlage 1 Programma van Eisen.

Omvang van de Opdracht

De Opdracht bestaat uit een jaarlijks kwantitatief basisonderzoek onder de volgende doelgroepen en met de onderstaande indicatieve netto steekproefomvang, waarvan de omvang is gebaseerd op eerdere metingen:

- belastingplichtige burgers: circa 800;
- MKB-ondernemingen: circa 1.400;
- grote ondernemingen: circa 450;
- fiscaal dienstverleners: circa 300;
- maatschappelijk intermediairs: circa 375;
- ondernemingen die met Douane te maken hebben: circa 600.

Het basisonderzoek voor de Belastingdienst wordt jaarlijks uitgevoerd; het onderzoek voor de Douane wordt eens per twee jaar uitgevoerd. De doelgroep maatschappelijk intermediairs wordt jaarlijks bevroegd, waarbij de focus het ene jaar op belastingen ligt en het andere jaar op toeslagen.

Naast het basisonderzoek bestaat de mogelijkheid om aanvullend verdiepend kwantitatief of kwalitatief onderzoek af te nemen. Voor de Belastingdienst betreft dit naar verwachting jaarlijks één verdiepend onderzoek, voor Toeslagen eenmaal gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Voor de Douane is een herzieningsclausule opgenomen op grond waarvan verdiepend onderzoek kan worden afgenomen, onder voorbehoud van beschikbaar budget.

Naast het kwantitatieve basisonderzoek en het verdiepend onderzoek omvat de Opdracht de oplevering en het gedurende de looptijd beschikbaar houden van een interactieve tool (dashboard of vergelijkbare toepassing) waarin de resultaten van de Fiscale Monitor en de Douane Monitor interactief kunnen worden geraadpleegd en geanalyseerd. De tool wordt opgeleverd als twee gescheiden omgevingen, één voor de Belastingdienst en één voor Douane, en ontsluit historische data vanaf meting 2010 (of vanaf het moment dat een vraag beschikbaar is). De tool wordt na elke meting geactualiseerd met de meest recente resultaten.

Binnen de raamovereenkomst wordt de afname en facturatie per directoraat-generaal afzonderlijk ingericht. De geraamde waarde van de raamovereenkomst is gebaseerd op de verwachte uitnutting over vier jaar (2027–2030) en is per DG als volgt verdeeld:

Directoraat-generaal	Geraamde waarde (incl. btw)
DG Belastingdienst	€ 963.524
DG Douane	€ 114.975
DG Toeslagen	€ 113.987
Totaal geraamde waarde	€ 1.192.486
Maximale waarde raamovereenkomst	€ 1.324.984
Herzieningsclausule DG Douane (aanvullend)	€ 50.000

Ter indicatie van de opbouw van de geraamde waarde geeft onderstaand overzicht weer hoe de kosten zich over de verschillende onderdelen van de Opdracht verhouden. Omdat niet alle DG's alle onderdelen afnemen en de metingen niet met dezelfde frequentie plaatsvinden, is de verdeling van de Belastingdienst, als grootste afnemer en enige DG die alle onderdelen afneemt, als leidend voorbeeld genomen. De percentages zijn indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

- Basismonitor: circa 75 tot 80%
- Verdiepend onderzoek: circa 10 tot 15%
- Interactieve tool: circa 5 tot 10%

De totale geraamde waarde van de raamovereenkomst bedraagt € 1.192.486 inclusief btw (€ 985.525 exclusief btw).

Omdat de omvang van de Opdracht is geraamd, kunnen er geen rechten op daadwerkelijke afname aan deze raming worden ontleend. Ook brengt de aard van een raamovereenkomst met zich mee dat het daadwerkelijk aantal nadere opdrachten onzeker is. Wel geldt een maximale waarde, die ruimer is dan de geraamde waarde. Wanneer die maximale waarde is of wordt bereikt, is de raamovereenkomst in principe* uitgeput en kan deze per direct worden opgezegd door opdrachtgever, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat voor opdrachtnemer.

De maximale waarde van de Opdracht is berekend over de maximale duur van de raamovereenkomst inclusief de opties tot verlenging en bedraagt € 1.324.984 inclusief btw (€ 1.095.028 exclusief btw). Dit bedrag is exclusief de herzieningsclausule voor DG Douane. Op grond van deze herzieningsclausule kan gedurende de looptijd verdiepend kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek voor de Douane worden afgenomen, onder voorbehoud van beschikbaar budget. De waarde van deze herzieningsclausule bedraagt € 50.000 inclusief btw (€ 41.322,31 exclusief btw).

*De woorden "in principe" worden gebruikt omdat ondanks de overschrijding van de maximale waarde er mogelijk wel nog rechtmatig afgenomen kan worden onder de raamovereenkomst indien een beroep kan worden gedaan op een of meer van de geoorloofde wijzigingen als genoemd in artikel 2.163a tot en met 2.163g Aanbestedingswet 2012.

Indicatieve jaarplanning

De onderstaande tabel geeft een indicatief overzicht van de uitvoering van de basismonitors, het verdiepend onderzoek en de interactieve tool gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

Onderdeel	2027	2028	2029	2030
Basismonitor Belastingdienst ¹	✓	✓	✓	✓
Basismonitor Toeslagen (focus binnen doelgroep maatschappelijk intermediairs) ¹	-	✓	-	✓
Basismonitor Douane	-	✓	-	✓
Verdiepend onderzoek Belastingdienst (jaarlijks één, kwalitatief of kwantitatief)	✓	✓	✓	✓
Verdiepend onderzoek Toeslagen (eenmaal gedurende looptijd) –	-	○	○	○
Verdiepend onderzoek Douane (op grond van herzieningsclausule, onder voorbehoud budget)	-	○	○	○
Interactieve tool Belastingdienst (beschikbaar en jaarlijks geactualiseerd)	✓	✓	✓	✓
Interactieve tool Douane (beschikbaar vanaf 2028, geactualiseerd na elke meting)	-	✓	✓	✓

Legenda: ✓ = vast voorzien; – = niet in dat jaar; ○ = optioneel/op aanvraag.

¹ De doelgroep maatschappelijk intermediairs wordt jaarlijks bevestigd. Het ene jaar ligt de focus op belastingen, het andere jaar op toeslagen. Voor deze doelgroep worden aparte rapportages opgeleverd voor de Belastingdienst en voor Toeslagen. In het jaar waarin de focus ligt op toeslagen krijgt de Belastingdienst een verkorte rapportage met de belangrijkste resultaten.

De eindgebruiker van de Opdracht

De resultaten van de Opdracht worden gebruikt door de Belastingdienst, Douane en Dienst Toeslagen ten behoeve van interne sturing, beleidsvorming en verantwoording. De onderzochte doelgroepen zijn belastingplichtige burgers, MKB-ondernemingen, grote ondernemingen, fiscaal dienstverleners, maatschappelijk intermediairs en ondernemingen die met de Douane te maken hebben.

Het volgende valt niet binnen de Opdracht:

Het volgende valt niet binnen de Opdracht: het Belevingsonderzoek Toeslagen onder toeslaggerechtigde burgers. Deze doelgroep wordt vanaf 2026 niet meer afzonderlijk bevestigd binnen dit onderzoek.

Wijzigingen en opties

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

- De prijzen kunnen jaarlijks opnieuw vastgesteld worden op basis van de indexeringsclausule als opgenomen in bijlage 1 Programma van Eisen;
- De vragenlijst kan jaarlijks in beperkte mate worden aangepast. Wijzigingen tot 10% van de vragen worden zonder meerkosten doorgevoerd; bij wijzigingen van meer dan 10% kan de opdrachtnemer meerkosten in rekening brengen conform bijlage 1 Programma van Eisen;
- Voor DG Douane kan op grond van een herzieningsclausule verdiepend kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek worden afgenomen, onder voorbehoud van beschikbaar budget.

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

2.2. Motiveringen in het kader van de Aanbestedingswet 2012

De Opdracht wordt niet onnodig samengevoegd. Op grond van artikel 1.5 van de Aanbestedingswet 2012 motiveert de Aanbestedende dienst de samenvoeging van de Opdracht als volgt:

- a) De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de Opdracht voor voldoende bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf: het samenvoegen van de Opdracht is passend, omdat de samenstelling van de relevante markt voldoende toegang voor MKB-bedrijven waarborgt. De Opdracht blijft ook als samengevoegd geheel qua omvang toegankelijk voor het MKB.
- b) De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdrachten voor de aanbestedende dienst en de ondernemer: het samenvoegen van de Opdracht brengt geen onevenredige organisatorische gevolgen of risico's met zich mee. Het gaat om één type dienstverlening, het uitvoeren van de Fiscale Monitor en Douane Monitor voor drie DG's, waarbij een eenduidige methodiek en werkwijze van belang zijn. Opdeling in percelen zou leiden tot versnippering van verantwoordelijkheden en aansturing, meerdere contractrelaties voor de aanbestedende dienst en een verhoogd risico op uiteenlopende werkwijzen tussen de monitors. Samenvoegen leidt tot één aanspreekpunt voor alle drie de DG's, efficiënter contractbeheer en een consistente uitvoering.
- c) De mate van samenhang van de opdrachten: de gevraagde Opdracht betreft een integrale dienstverlening waarbij centrale regie en een uniforme aanpak essentieel zijn voor een betrouwbare en consistente uitvoering. De monitors kennen een gemeenschappelijke basis en methodiek, waardoor kennisdeling en synergie tussen de onderdelen cruciaal zijn. Een belangrijk onderdeel van de samenhang is de vergelijkbaarheid van de resultaten: de deelnemende organisaties hechten eraan de meetresultaten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst onderling en in de tijd te kunnen vergelijken, ook met de data die vóór deze raamovereenkomst is opgebouwd. Het bij één opdrachtnemer beleggen van de Opdracht borgt een eenduidige methodiek en werkwijze, waardoor deze vergelijkbaarheid behouden blijft. Door de Opdracht niet in percelen op te delen, wordt geborgd dat de monitor als geheel voldoet aan de kwaliteits- en betrouwbaarheidseisen die de Aanbestedende dienst stelt.

2.3. Percelen

Niet van toepassing. De Opdracht wordt als één geheel aanbesteed en is niet verdeeld in percelen. Voor de motivering wordt verwezen naar paragraaf 2.2.

2.4. Opdrachtverstrekking

De aanbesteding resulteert in één (1) raamovereenkomst met één (1) opdrachtnemer voor de drie betrokken directoraten-generaal (Belastingdienst, Douane en Toeslagen). De raamovereenkomst bevat alle voorwaarden voor de uitvoering van de Opdracht. De op de raamovereenkomst gebaseerde nadere opdrachten worden gegund volgens de in de raamovereenkomst gestelde voorwaarden, zonder dat een nieuwe oproep tot mededinging vereist is.

Het basisonderzoek wordt per meting afgenomen tegen een vaste totaalprijs per jaar, zoals opgenomen in het prijzenblad (bijlage C). De in het prijzenblad per onderdeel opgegeven prijzen vormen enkel de opbouw van die totaalprijs en gelden niet als afzonderlijke vaste prijzen per onderdeel. Verdiepend onderzoek wordt op aanvraag afgenomen tegen de in het prijzenblad opgenomen uurtarieven per functieprofiel, op basis van een door opdrachtnemer uit te brengen en door opdrachtgever goed te keuren plan van aanpak. Binnen de raamovereenkomst vindt de facturering per DG plaats en kan de raamovereenkomst per DG afzonderlijk worden opgezegd dan wel verlengd.

Werkwijze afroep en nadere opdrachtverstrekking

Een afroep / nadere opdracht onder deze raamovereenkomst komt tot stand volgens de onderstaande werkwijze:

1. Briefing door Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer een briefing met de inhoud, het doel en de gewenste planning van de nadere opdracht.
2. Offerte door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt op basis van de briefing een offerte uit, gebaseerd op de in het prijzenblad opgenomen vaste prijzen en uurtarieven per functieprofiel.
3. Akkoord door Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt de offerte en verleent, indien akkoord, schriftelijk de nadere opdracht.

4. Start werkzaamheden. Opdrachtnemer vangt de werkzaamheden aan conform de verleende nadere opdracht en voorwaarden van de raamovereenkomst.
5. Afronding werkzaamheden. Opdrachtnemer rondt de werkzaamheden af en levert het resultaat op ter acceptatie door Opdrachtgever.
6. Acceptatie werkzaamheden: Opdrachtgever accepteert het resultaat van van de werkzaamheden.
7. Facturering en betaling. Na acceptatie dient Opdrachtnemer de factuur in, waarna betaling plaatsvindt conform de geldende betalingsvoorwaarden.

Toelichting op de werkwijze. Uit de briefing kan meerwerk voortvloeien dat vooraf niet volledig kan worden bepaald of geprijsd. Dit betreft in elk geval:

- Meerwerk bij het aantal vragen per doelgroep. Wanneer een meting méér vragen per doelgroep omvat dan de drempel die kosteloos kan worden gewijzigd, wordt het meerdere afgerekend tegen het daarvoor in het prijzenblad opgenomen tarief per extra vraag.
- Meerwerk bij responsverhogende maatregelen. Een deel van de responsverhogende maatregelen is voorzien en maakt onderdeel uit van de Opdracht. Aanvullende responsverhogende maatregelen kunnen, afhankelijk van het verloop van het veldwerk en de bereikbaarheid van de doelgroepen, niet vooraf worden bepaald en geprijsd. Deze aanvullende maatregelen worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld en afzonderlijk afgerekend.

Buiten de raamovereenkomst

Indien Opdrachtnemer aangeeft of blijkt niet in staat te zijn een nadere opdracht voor verdiepend onderzoek binnen de door Opdrachtgever gevraagde termijn of conform de gestelde voorwaarden uit te voeren, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende dienst voor die specifieke nadere opdracht eenzijdig buiten de raamovereenkomst om bij een derde in te kopen. Opdrachtnemer kan hieraan geen recht op schadevergoeding of enige andere aanspraak ontlenen. De raamovereenkomst blijft voor het overige onverkort van kracht. De nadere voorwaarden hiervoor zijn opgenomen in de raamovereenkomst (bijlage 2).

Verwerkersovereenkomst

Tijdens de uitvoering van deze Opdracht worden persoonsgegevens verwerkt. Er wordt daarom een verwerkersovereenkomst gesloten. De verwerkersovereenkomst is een bijlage bij de raamovereenkomst en is als concept bijlage 2a bij het Beschrijvend document meegestuurd.

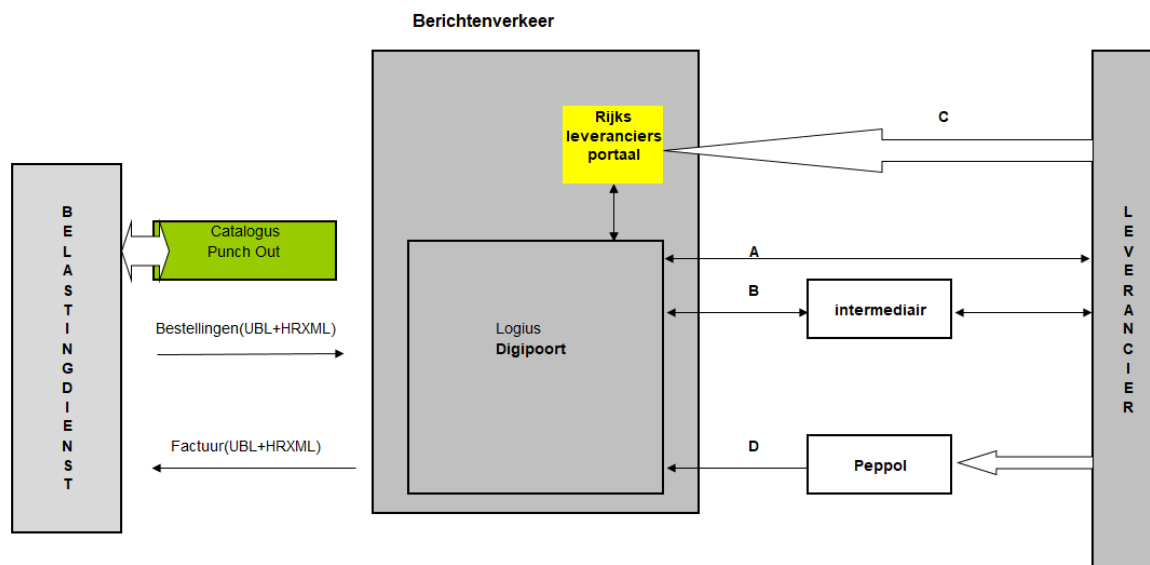
2.5. Programma van Eisen

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

2.6. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

Opdrachtnemers zijn verplicht elektronisch te factureren (e-facturatie). In bijlage 1, paragraaf 3.2 van het Programma van Eisen staan de eisen met betrekking tot e-facturatie opgenomen.

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



Manieren van e-factureren

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

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

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

Leveranciersportaal

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

Peppol

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

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

DigiPoort

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

Als u een eigen inkoopstelsel hebt, kunt u dat aansluiten op [Digipoort](#). Digipoort is een 'elektronisch postkantoor' waar berichtenverkeer voor de overheid wordt afgehandeld.

Manieren van elektronisch bestellen

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

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

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

2.7. Sancties Rusland

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

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

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

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

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

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

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

3. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

3.1. Overzicht van bewijsstukken inzake de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

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

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

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

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

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

Zie Paragraaf	Welk bewijsstuk moet worden ingediend?	In te dienen met ²	Door wie, bij inschrijving als:		
			Zelfstandige inschrijver	Samenwerkingsverband, par. 5.1.2)	Beroep op derde(n), par. 5.1.3 Ad 1
3.4.2	Bijlage B Referentie-formulier	Inschrijving	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	Inschrijver
Pagina 4 van het Beschrijvend Document	Inschrijving in het nationale beroeps- en handelsregister	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid afzonderlijk	Inschrijver en Derde
5.1.3	Bijlage I Verklaring onderaanneming	Verificatie	Inschrijver	Gezamenlijk of één lid	
3.4.1+5.1.3	- indien van toepassing - Bijlage H Verklaring beschikbaarheid	Verificatie	Inschrijver	Ieder lid	Inschrijver en Derde

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

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

	middelen van entiteit (derde), rechtsgeldig ondertekend; <i>onderdeel technisch</i>				
3.4.4	Informatiebeveiligingssysteem	Verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst		
3.4.5	Onderzoekmanagement systeem	Verificatie	Degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht bij uitvoering van de raamovereenkomst		
3.4.3	Bedrijfsaansprakelijkheid verzekerings en beroepsaansprakelijkheid verzekerings	Verificatie	Bewijs verzekering conform UE6 in bijlage 1 (Programma van Eisen) en paragraaf 3.4.3 van het beschrijvend document.		

Toelichting op bovenstaande tabellen:

Als er in de kolom 'Wanneer' staat: Inschrijving, dan betekent dit dat u dit bewijsstuk moet indienen (uploaden in TenderNed) met uw inschrijving.

Als er in de kolom 'Wanneer' staat: Verificatie, dan betekent dit dat dit bewijsstuk pas hoeft te worden verstrekt zodra de Aanbestedende dienst daar om verzoekt. Dat is in beginsel pas in de verificatiefase en alleen bij de winnende inschrijver(s).

3.2. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

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

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

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

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

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

3.3. Uitsluitingsgronden

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

3.3.1. Verplichte uitsluitingsgronden

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

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

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

3.3.2. Facultatieve Uitsluitingsgronden

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

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

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

3.4. Geschiktheidseisen

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

Om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht voldoet u aan de gestelde Geschiktheidseisen. Voor elke Inschrijver geldt dat als hij zich beroept op de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van andere entiteiten (derhalve entiteiten die geen deel uitmaken van Inschrijver). Inschrijver, na het nemen van de gunningsbeslissing, aan moet tonen dat hij over de noodzakelijke middelen kan beschikken voor de uitvoering van de

Opdracht. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, deel IIC) dient aangegeven te worden op welke andere entiteiten een beroep wordt gedaan.

3.4.1. Beroeps-en handelsregister

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

3.4.2. Financiële en economische draagkracht

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

3.4.3. Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende bestellingen verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van ten minste: €2.500.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per kalenderjaar.

Beroepsaansprakelijkheid

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende (nadere) Opdrachten verzekerd te zijn voor beroepsaansprakelijkheid met een minimale dekking van ten minste: €2.500.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per kalenderjaar

3.4.4. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

In het kader van de technische bekwaamheid worden eisen gesteld aan de ervaring van inschrijver middels kerncompetenties.

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

De ervaringseis is een eis die gesteld wordt per kerncompetentie. Indien de vereiste ervaring is opgedaan bij meerdere opdrachtgevers (referenten) om aan één kerncompetentie te kunnen voldoen, dan dient inschrijver per opdrachtgever het formulier in te vullen. Per kerncompetentie mogen maximaal twee (2) referenten worden opgevoerd om aan die kerncompetentie te voldoen.

Het is toegestaan dat één referentie wordt gebruikt om de ervaring met meerdere kerncompetenties aan te tonen. In dat geval blijkt duidelijk en ondubbelzinnig welk gedeelte van de referentie ziet op welke kerncompetentie.

De ervaring wordt beoordeeld op de volgende **kerncompetenties**:

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds 21 september 2023) aantoonbare ervaring met de uitvoering van kwantitatief enquête-onderzoek voor een opdrachtgever in het publieke domein, waarbij het enquête-onderzoek gelijktijdig is uitgevoerd onder burgers en ten minste één van de volgende doelgroepen:

- ZZP'ers,
- MKB-ondernemingen met 1 tot en met 50 werknemers,
- MKB-ondernemingen met meer dan 50 werknemers,
- multinationals.

Het onderzoek omvatte een netto respons van ten minste 1.200 respondenten in totaal. Daarbij is een deel van de respondenten niet uit een panel geworven, maar benaderd op basis van aangeleverde lijsten of bestanden, en waren de vragenlijsten ten minste deels verschillend voor de verschillende doelgroepen en bevatten zij voorwaardelijke vragen (routings). Het onderzoek heeft een terugkerend karakter: het is ten minste driemaal uitgevoerd, waarvan ten minste één meting binnen de hiervoor genoemde periode (sinds 21 september 2023) valt. Van dit onderzoek zijn ten

minste twee tekstrapportages opgeleverd die qua aard en opzet vergelijkbaar zijn met de rapportages van deze Opdracht, zoals opgenomen in bijlagen 12, 13 en 14.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds 21 september 2023) aantoonbare ervaring met telefonische benadering van organisaties ten behoeve van onderzoek voor een opdrachtgever in het publieke domein, bestaande uit zowel telefonische screening van contactpersonen binnen organisaties (gericht op het identificeren en verifiëren van de juiste respondent en het verzamelen of actualiseren van contactgegevens), met een omvang van ten minste 1.200 te benaderen organisaties, als telefonische opvolging (rappel) van per brief of e-mail benaderde organisaties ter verhoging van de respons, met een omvang van ten minste 200 beluren of een aantoonbaar vergelijkbare inspanning.

Kerncompetentie 3:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie jaar (sinds 21 september 2023) aantoonbare ervaring met het uitvoeren van verdiepend onderzoek ter nadere verklaring of verdieping van de resultaten van een kwantitatief onderzoek, voor een opdrachtgever in het publieke domein, waarbij het verdiepend onderzoek kwalitatief van aard was (ten minste 12 interviews, 4 focusgroepen) en/of bestond uit kwantitatief verdiepend onderzoek met statistische analyse, en waarvan de resultaten zijn opgeleverd in een rapportage met concrete bevindingen en aanbevelingen.

3.4.5. Informatiebeveiligingssysteem ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat

In de onderhavige Opdracht wordt een groot aantal burgers, zzp'ers en bedrijven gevraagd om hun ervaring en mening. De Aanbestedende dienst levert ten behoeve van het benaderen van organisaties en uitvoeren van het onderzoek gegevens van organisaties aan die persoonsgegevens bevatten. Daarom acht de Aanbestedende dienst het van belang een opdrachtnemer te contracteren die kan aantonen dat zij procesmatig met het beveiligen van informatie omgaat, met als doel om de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van informatie zeker te stellen.

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn systeem van kwaliteitsborging voor de start van de looptijd van de raamovereenkomst voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO 27001 of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Inschrijver dient ten bewijze van het voldoen aan het gestelde bij verificatie een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 4 van dit document.

Indien Inschrijver, om redenen die niet aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij Inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij diens Inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij Inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn.

3.4.6. Onderzoeksmanagementsysteem ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat

In de onderhavige Opdracht wordt periodiek onderzoek uitgevoerd (monitoring onderzoek) met aanvullend verdiepend onderzoek. De betrouwbaarheid van de resultaten is erg belangrijk. Daarom acht de Aanbestedende dienst het van belang een Opdrachtnemer te contracteren die kan aantonen dat zij kwalitatief hoogwaardig onderzoek uitvoeren, met als doel betrouwbaarheid te vergroten en risico's te beheersen.

Met het doen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat degene die daadwerkelijk de werkzaamheden verricht (dit kan de Inschrijver zelf zijn en/of zijn of een andere entiteit) met zijn onderzoeksmanagementsysteem voor de start van de looptijd van de raamovereenkomst voldoet aan het gestelde in de meest recente ISO 20252 of een gelijkwaardig certificaat van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties.

Inschrijver dient ten bewijze van het voldoen aan het gestelde bij verificatie een kopie van een geldig ISO 20252 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat. Zie ook pagina 4 van dit document.

Indien Inschrijver, om redenen die niet aan Inschrijver kunnen worden toegerekend, niet bij Inschrijving voldoet aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dient Inschrijver dit bij diens Inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver dient in dat geval bij Inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de kwaliteitsbewaking waarmee aan de kwaliteitsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie. De beschrijving dient onafhankelijk ge-audit te zijn.

3.5. Bewijsstukken

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

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

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

4. Beoordeling van de gunningscriteria

Deze Opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en die de inschrijving heeft ingediend met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding. De beste prijs- kwaliteitverhouding houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. Dit wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf over de gunningsmethodiek.

4.1. Gunningsmethodiek

In de tabel hieronder wordt per wens aangegeven wat het maximaal aantal te behalen punten is. De scores worden per wens gegeven op basis van de tabel in paragraaf 4.2. Onder deze tabel wordt uitgewerkt op welke wijze de score op prijs wordt berekend.

	Maximaal aantal punten
Kwaliteit	
Wens 1 Inrichting van het basisonderzoek	450 punten
Wens 2 Casus: Aanvullend verdiepend onderzoek	250 punten
Wens 3 Interactieve tool voor data-analyse en visualisatie	150 punten
Prijs	150 punten
Totaal	1000 punten

De score voor prijs wordt verder beschreven in paragraaf 4.4. Beoordeling prijs.

4.2. Wensen

4.2.1. Wens 1: Inrichting van het basisonderzoek

Doelstelling

De Aanbestedende dienst wil een betrouwbaar en kwalitatief hoogwaardig basisonderzoek laten uitvoeren onder alle doelgroepen. Een goede inschrijving beschrijft welke aantoonbare meerwaarde wordt geboden boven op de minimeisen: in de representativiteit en kwaliteit van het veldwerk, in de zorgvuldigheid van datakwaliteit en analyse, in de helderheid van de rapportage en in de beheersing van risico's.

Uitvraag

Voor de uitwerking van deze wens is naast het Programma van Eisen ook informatie uit de overige bijlagen bij dit Beschrijvend document van belang. Deze bijlagen bevatten informatie die van invloed is op de uitvoering van het basisonderzoek en daarmee op uw uitwerking. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de inschrijver bij de uitwerking van deze wens rekening houdt met alle relevante informatie uit de aanbestedingsstukken.

Het Programma van Eisen (bijlage 1) vormt het minimum waaraan de uitvoering van het basisonderzoek moet voldoen. Beschrijf welke meerwaarde u biedt bij de uitvoering van het basisonderzoek ten opzichte van deze minimeisen. Ga daarin in op de volgende vier onderdelen. Onderbouw uw antwoord met concrete voorbeelden uit eerdere of vergelijkbare onderzoeken en maak inzichtelijk waarom de beschreven aanpak in de context van deze opdracht effectief is.

Alles wat u in uw uitwerking beschrijft, valt binnen het tarief zoals ingevuld op het prijzenblad. Aangeboden maatregelen die buiten dit tarief vallen, worden niet meegewogen.

1. Veldwerk en representativiteit. Beschrijf welke meerwaarde u biedt in de samenstelling en werving van uw burgerpanel en in het beperken van selectieve non-respons. De Aanbestedende dienst hecht groot belang aan een burgerpanel dat is samengesteld zonder zelfaanmelding van deelnemers, omdat zelfselectie de representativiteit van de resultaten kan beïnvloeden. Een panel dat zonder zelfaanmelding is geworven, leidt

tot een representatiever en daarmee betrouwbaarder beeld van de doelgroep. Beschrijf hoe uw burgerpanel wordt geworven, welke maatregelen u inzet om selectieve non-respons te beperken en hoe u daarmee de representativiteit borgt. Ga daarnaast in op de concrete maatregelen die u inzet om de representativiteit te borgen bij de overige doelgroepen, die op basis van door de Aanbestedende dienst geleverde bestanden worden benaderd voor deelname aan het onderzoek.

2. Datakwaliteit en analyse. Beschrijf welke meerwaarde u biedt in de controle en schoning van verzamelde data, de codering van open antwoorden en de navolgbaarheid en replicateerbaarheid van analyses.
3. Rapportage. Beschrijf welke meerwaarde u biedt in de helderheid en toegankelijkheid van de tekstrapportage. Ga daarin ook in op alternatieve vormen van resultaten delen die u kunt bieden naast de gebruikelijke tekstrapportage. Wij denken hierbij aan thematische factsheets, infographics, korte visuele samenvattingen of bijvoorbeeld een animatie.
4. Planning en risicobeheer. Beschrijf welke meerwaarde u biedt in het vroegtijdig signaleren en beheersen van risico's in de uitvoering van het basisonderzoek.

Beoordelingscriteria

De uitwerking wordt beoordeeld op de mate waarin de inschrijving zich onderscheidt op de volgende aspecten:

- Representativiteit en veldwerk: de mate waarin de wijze van panelsamenstelling en werving bijdraagt aan een representatieve afspiegeling van de doelgroep belastingplichtige burgers, en de concreetheid en aantoonbare effectiviteit van de maatregelen tegen selectieve non-respons bij zowel het burgerpanel als de overige doelgroepen. Bij de beoordeling van de representativiteit weegt zwaar in welke mate het burgerpanel is geworven zonder zelfaanmelding. Een panel dat geheel of grotendeels zonder zelfaanmelding is samengesteld, wordt op dit aspect aanmerkelijk hoger gewaardeerd, omdat dit de representativiteit en daarmee de betrouwbaarheid van de resultaten ten goede komt;
- Datakwaliteit en analyse: de mate waarin de beschreven kwaliteitscontroles, schoning en codering van de data en de borging van de replicateerbaarheid van analyses verder gaan dan de minimumeisen en aantoonbaar bijdragen aan de betrouwbaarheid van de resultaten;
- Rapportage: de mate waarin de voorgestelde tekstrapportage en de alternatieve rapportagevormen concreet zijn uitgewerkt en aantoonbaar bijdragen aan een heldere en toegankelijke presentatie van de resultaten voor uiteenlopende lezersgroepen, waaronder zowel lezers met als zonder onderzoeksachtergrond;
- Planning en risicobeheer: de mate waarin de risico-inschatting realistisch en volledig is, en de beheersmaatregelen concreet, proportioneel en aantoonbaar effectief zijn.

Randvoorwaarden

1. Maximaal 4 pagina's A4.
2. Aanleveren in Word-formaat conform bijlage D.
3. Alle in de uitwerking beschreven kwaliteitsmaatregelen en aanpak zijn inbegrepen in het tarief zoals ingevuld op het prijzenblad.
4. Maximaal te behalen punten: 450.

4.2.2. Wens 2: Casus Aanvullend verdiepend kwalitatief en kwantitatief onderzoek

Doelstelling

In de Fiscale Monitor wordt gemeten hoe mensen het handelen van de Belastingdienst ervaren en wat hun houding is ten aanzien van belasting betalen en de Belastingdienst. De waarde van de Fiscale Monitor ligt in het structureel en longitudinaal volgen van voor de Belastingdienst relevante concepten, zoals vertrouwen in de Belastingdienst, belastingmoraal, ervaren gemak en ervaren adequate behandeling.

De opdrachtgever wil aanvullend of verdiepend onderzoek kunnen laten uitvoeren om resultaten uit de monitor nader te kunnen duiden of inzichten op te halen die buiten beeld blijven. Hieronder beschrijven we een hypothetisch — en realistisch — vraagstuk, dat gaat om het zichtbaar maken van perspectieven die mogelijk ontbreken in de basismonitor. Wij vragen inschrijvers hun visie en aanpak uiteen te zetten voor het uitvoeren van dit verdiepende onderzoek.

Voorbeeldvraagstuk voor aanvullend en verdiepend onderzoek

Hoewel de basismonitor een zo representatief mogelijk beeld biedt, is bekend dat bepaalde groepen burgers in 'standaard' (online) vragenlijstonderzoek structureel moeilijker worden bereikt en daardoor mogelijk ondervertegenwoordigd zijn. Dit kan samenhangen met factoren zoals beperkte digitale vaardigheden, taal- en leesvaardigheid, cognitieve belasting, stressvolle leefomstandigheden of een grotere ervaren afstand tot de overheid en lager institutioneel vertrouwen.

De Belastingdienst wil een verdiepend onderzoek laten uitvoeren om de ervaringen, percepties en houdingen van deze groepen beter in beeld te brengen. Dit onderzoek is primair gericht op het zichtbaar maken van perspectieven die mogelijk ontbreken in de basismonitor, niet op het optimaliseren van de monitor zelf.

Het onderzoek richt zich op drie samenhangende vragen:

1. Aard en omvang van ondervertegenwoordiging. Welke groepen burgers worden naar verwachting moeilijker bereikt via de basismonitor en welke (combinatie van) kenmerken en onderliggende factoren spelen daarbij een rol? Wat kan er gezegd worden over de vermoedelijke omvang van in de basismonitor ondervertegenwoordigde groepen burgers in de algemene populatie?
2. Ervaringen, percepties en houdingen. Hoe kijken deze groepen naar belasting betalen en de Belastingdienst? Welke ervaringen hebben zij en welke betekenis geven zij daaraan?
3. Duiding ten opzichte van de basismonitor. In hoeverre en op welke manier wijken deze ervaringen en houdingen af van de bevindingen uit de basismonitor, en wat betekent dit voor de interpretatie van de monitorresultaten?

Mogelijke uitkomsten van dit onderzoek zijn 1) dat duidelijke verschillen worden gevonden tussen ondervertegenwoordigde groepen en de basismonitor, 2) dat verschillen beperkt blijken, of 3) dat bepaalde groepen slechts met onzekerheden in beeld gebracht kunnen worden. Op basis van de uitkomsten kan de Belastingdienst bepalen of en hoe vervolg wordt gegeven aan dit verdiepende onderzoek.

Uitvraag

Wij vragen u uw visie en aanpak uiteen te zetten in een onderzoeksvoorstel voor het uitvoeren van dit verdiepende onderzoek. Geef daarbij globaal aan hoe u het fictieve budget over de onderdelen van het onderzoek zou verdelen en motiveer deze verdeling op hoofdlijnen. Aan de hand van deze verdeling beoordeelt de Aanbestedende dienst de doelmatigheid en realiteitszin van uw voorstel: de mate waarin u met de inzet van de beschikbare middelen een doordachte en waar mogelijk innovatieve aanpak realiseert. De kosten zelf worden niet als prijs beoordeeld of in de prijs-kwaliteitverhouding meegewogen. Wij verwachten dat u in het onderzoeksvoorstel ingaat op de volgende onderdelen:

1. Probleemafbakening en conceptueel kader.

- Hoe definieert en operationaliseert u ondervertegenwoordigde groepen burgers in de context van de basismonitor?
- Op basis van welke bronnen, inzichten of aannames identificeert u relevante doelgroepen?
- Hoe wordt omgegaan met de stapeling van kenmerken en omstandigheden?
- Wat is (een indicatie van) de omvang van ondervertegenwoordigde groepen burgers in de basismonitor en hoe wordt deze bepaald?

2. Onderzoeksaanpak.

- Welke onderzoeksaanpak stelt u voor om deze groepen op passende wijze te betrekken en hun perspectieven betrouwbaar in beeld te brengen? Motiveer uw keuze voor methoden in het licht van de doelgroep en de aard van de onderzoeksvragen.
- Hoe worden de doelgroepen geïdentificeerd, bereikt en betrokken (bijvoorbeeld via gerichte werving, bestaande netwerken, intermediairs of andere strategieën)?
- Op welke manier worden inzichten opgehaald op de thema's uit de monitor en hoe wordt vergelijking met de basismonitor mogelijk gemaakt?

3. Methodologische keuzes en afwegingen.

- Welke voor- en nadelen kennen de voorgestelde methoden?
- Welke beperkingen en onzekerheden voorziet u (bijvoorbeeld ten aanzien van bereikbaarheid, omvang, betrouwbaarheid of interpretatie van verschillen met de basismonitor)?
- Welke vormen van bias kunnen optreden (bijvoorbeeld selectie-, respons- of sociale wenselijkheidsbias) en hoe worden deze beperkt dan wel inzichtelijk gemaakt?

4. Analyse en interpretatie.

- Hoe kan op basis van het onderzoek worden vastgesteld in hoeverre en op welke wijze de resultaten zich verhouden tot de basismonitor?
- Geef uw visie op hoe mogelijke verschillen met de basismonitor geduid worden. Ga hierbij in op verschillen die wijzen op mogelijke blinde vlekken in de huidige inzichten, structurele verschillen in beleving tussen groepen, of verschillen die samenhangen met specifieke omstandigheden of ervaringen van deze groepen.

Beoordelingscriteria

De uitwerking wordt beoordeeld op:

- de onderbouwing van aard en omvang van ondervertegenwoordigde groepen;
- de onderbouwing van de voorgestelde onderzoeks aanpak;
- de reflectie op voor- en nadelen van de voorgestelde aanpak en eventuele beperkingen;
- de onderbouwing van de mogelijkheid om vast te stellen hoe de resultaten uit het verdiepende onderzoek zich verhouden tot de basismonitor en hoe mogelijke verschillen met de basismonitor geduid worden.
- de doelmatigheid en realiteitszin van de globaal voorgestelde verdeling van het fictieve budget over de onderdelen, en de mate waarin de inschrijver daarmee een doordachte en waar mogelijk innovatieve aanpak realiseert.

Randvoorwaarden

1. Budget: € 65.000 inclusief btw (fictief). Het in de uitwerking beschreven onderzoeksplan is uitvoerbaar binnen dit fictieve budget. Het budget en de daarbinnen globaal voorgestelde kostenverdeling dienen uitsluitend ter beoordeling van de doelmatigheid en uitvoerbaarheid van deze wens en maken geen onderdeel uit van de prijsbeoordeling.
2. Het onderzoek heeft in eerste instantie een eenmalig karakter.
3. Maximaal 3 pagina's A4.
4. Aanleveren in Word-formaat conform bijlage E.
5. Maximaal te behalen punten: 250.

4.2.3. Wens 3: Interactieve tool voor data-analyse en visualisatie

Doelstelling

De Aanbestedende dienst wil de resultaten uit de Fiscale Monitor en de Douane Monitor kunnen raadplegen en analyseren in een dynamische omgeving. Het gaat daarbij om uitsplitsingen naar (sub)doelgroepen, kruisverbanden en de ontwikkeling van resultaten over meerdere jaren, waarbij significante verschillen in gewogen resultaten inzichtelijk zijn. Een goede inschrijving beschrijft een statistisch verantwoorde aanpak voor de tool, geeft een korte en begrijpelijke schriftelijke instructie voor de ingebruikname, en maakt aannemelijk dat de tool met beperkte instructie te gebruiken is, zodat medewerkers er zelfstandig mee kunnen werken. Daarmee biedt de inschrijving aantoonbare meerwaarde boven op de minimumeisen.

Uitvraag

Beschrijf hoe u de interactieve tool inricht en welke meerwaarde u biedt. Ga daarin in op de volgende drie onderdelen. Onderbouw uw antwoord met concrete voorbeelden en maak inzichtelijk waarom de beschreven aanpak in de context van deze opdracht effectief is.

1. Ingebruikname en gebruiksgemak. Geef een korte en begrijpelijke schriftelijke instructie voor de ingebruikname van de twee tools, één voor de Belastingdienst en één voor Douane, binnen de vereiste technische omgeving. Beschrijf daarnaast welke meerwaarde u biedt in het gebruiksgemak van de tool, zodat

medewerkers er met beperkte instructie zelfstandig mee kunnen werken. Ga daarbij in op de wijze waarop de tool de gebruiker ondersteunt.

2. Significantie en trendanalyse. Beschrijf hoe u significante verschillen in gewogen resultaten inzichtelijk maakt, zowel tussen jaren als tussen (sub)doelgroepen. Ga daarbij ook in op de wijze waarop u trends over meerdere jaren zichtbaar maakt, ook in gevallen waarbij opeenvolgende metingen onderling niet significant van elkaar verschillen.
3. Voorkomen van misinterpretatie. Beschrijf welke maatregelen worden ingebouwd om te voorkomen dat gebruikers ongeldige of misleidende analyses uitvoeren en hoe de tool de gebruiker waarschuwt bij situaties als een te kleine celomvang of onjuist gecombineerde filters.

Beoordelingscriteria

De uitwerking wordt beoordeeld op de mate waarin de inschrijving zich onderscheidt op de volgende aspecten:

- Ingebruikname en gebruiksgemak: de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de korte schriftelijke instructie voor de ingebruikname van de twee tools, en de mate waarin de tool aantoonbaar zo gebruiksvriendelijk is dat medewerkers er met beperkte instructie zelfstandig mee kunnen werken;
- Significantie en trendanalyse: de statistische correctheid en inzichtelijkheid van de significantietoetsing van gewogen resultaten en trends over meerdere jaren.;
- Voorkomen van interpretatiefouten: de effectiviteit en concreetheid van de technische maatregelen in de tool tegen ongeldige of misleidende analyses en onverantwoord filtergebruik.

Randvoorwaarden

1. Maximaal 2 pagina's A4.
2. Aanleveren in Word-formaat conform bijlage F.
3. Alle in de uitwerking aangeboden opties en functionaliteiten vallen binnen het tarief zoals ingevuld op het prijzenblad.
4. Maximaal te behalen punten: 150.

4.3. Beoordeling kwaliteit

Wensen maken onderdeel uit van gunningscriteria op basis waarvan de economisch meest voordelige inschrijving wordt bepaald. Voor elke wens worden punten toegekend. De punten wegen voor het aangegeven percentage mee. De score op kwaliteit wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

De volgende scores kunnen worden gegeven. Deze zijn slechts voorbeelden:

Beoordelingstabel wens 1

De score weerspiegelt de mate van geboden meerwaarde ten opzichte van de minimumeisen uit het Programma van Eisen. Het enkel voldoen aan de minimumeisen levert op zichzelf geen meerwaarde op en leidt daarmee tot een lage score. De beoordeling betreft de vier onderdelen van de wens: veldwerk en representativiteit, datakwaliteit en analyse, rapportage, en planning en risicobeheer.

Score	Percentage	Toelichting
Uitstekend	100%	De uitwerking biedt op alle vier de onderdelen overtuigende en concrete meerwaarde boven op de minimumeisen. De inschrijver maakt met onderbouwde voorbeelden aannemelijk dat de werving van het burgerpanel en de maatregelen tegen selectieve non-respons leiden tot een aantoonbaar representatiever onderzoek, dat de datakwaliteit en analyse zorgvuldig en navolgbaar zijn, dat de rapportagevormen helder en toegankelijk zijn voor uiteenlopende lezersgroepen, en dat de risico's scherp zijn ingeschat met effectieve beheersmaatregelen. De aanpak sluit aantoonbaar aan op de context van deze Opdracht.

Goed	80%	De uitwerking biedt op alle vier de onderdelen duidelijke meerwaarde boven op de minimeisen en is goed onderbouwd. De voorgestelde werving, datakwaliteitsborging, rapportage en risicobeheersing zijn concreet beschreven en sluiten goed aan op de Opdracht, maar overtuigen op onderdelen iets minder sterk of zijn iets minder volledig uitgewerkt dan bij een uitstekende beantwoording.
Voldoende	55%	De uitwerking biedt op de meeste onderdelen merkbare meerwaarde boven op de minimeisen en is in de basis onderbouwd. De aanpak is bruikbaar, maar op één of meer onderdelen blijft de meerwaarde beperkt, weinig concreet of matig onderbouwd, of ontbreekt de koppeling met de context van de Opdracht.
Matig	30%	De uitwerking biedt op meerdere onderdelen weinig of nauwelijks aantoonbare meerwaarde boven op de minimeisen, blijft grotendeels bij een herhaling van wat al als eis geldt, en/of is onvolledig of zwak onderbouwd.
Slecht	0%	De uitwerking biedt vrijwel geen meerwaarde boven op de minimeisen, is onvolledig en sluit niet of nauwelijks aan op de vraagstelling van de wens, en/of ontbeert onderbouwing.

Beoordelingstabel wens 2

De score weerspiegelt de kwaliteit van het onderzoeksvoorstel voor de casus. De beoordeling betreft de vier onderdelen van de uitraag (probleemafbakening en conceptueel kader, onderzoeks aanpak, methodologische keuzes en afwegingen, en analyse en interpretatie) en de doelmatigheid van de globaal voorgestelde verdeling van het fictieve budget. Het fictieve budget en de kostenverdeling worden uitsluitend beoordeeld op doelmatigheid en uitvoerbaarheid en maken geen onderdeel uit van de prijsbeoordeling.

Score	Percentage	Toelichting
Uitstekend	100%	Het onderzoeksvoorstel is uitstekend. De inschrijver bakt de ondervertegenwoordigde groepen scherp af en onderbouwt aard en omvang overtuigend, stelt een onderzoeks aanpak voor die aantoonbaar passend is bij de doelgroepen en de onderzoeksvragen, reflecteert kritisch en volledig op methodologische voor- en nadelen, beperkingen en bias, en maakt overtuigend inzichtelijk hoe de resultaten zich verhouden tot de basismonitor en hoe verschillen worden geduïd. De globaal voorgestelde budgetverdeling is doelmatig en realistisch en getuigt van een doordachte, waar mogelijk innovatieve aanpak.
Goed	80%	Het onderzoeksvoorstel is goed. De afbakening, de onderzoeks aanpak, de methodologische reflectie en de duiding ten opzichte van de basismonitor zijn concreet uitgewerkt en goed onderbouwd, en de budgetverdeling is doelmatig en realistisch. Op onderdelen overtuigt het voorstel iets minder sterk of is het iets minder volledig dan bij een uitstekende beantwoording.
Voldoende	55%	Het onderzoeksvoorstel is voldoende. De vier onderdelen zijn in de basis uitgewerkt en de budgetverdeling is in grote lijnen realistisch, maar op één of meer onderdelen blijft de onderbouwing beperkt, is de aanpak weinig concreet of is de duiding ten opzichte van de basismonitor of de doelmatigheid van de budgetverdeling onvoldoende overtuigend.
Matig	30%	Het onderzoeksvoorstel is matig. Op meerdere onderdelen is het voorstel onvolledig, weinig concreet of zwak onderbouwd, sluit de aanpak matig aan op de doelgroepen en de onderzoeksvragen, en/of is de budgetverdeling weinig doelmatig of onrealistisch.
Slecht	0%	Het onderzoeksvoorstel is slecht. Het is onvolledig, sluit niet of nauwelijks aan op de casus en de onderzoeksvragen, ontbeert onderbouwing en/of de budgetverdeling is niet doelmatig of niet uitvoerbaar binnen het fictieve budget.

Beoordelingstabel wens 3

De score weerspiegelt de mate van geboden meerwaarde ten opzichte van de minimeisen uit het Programma van Eisen. Het enkel voldoen aan de minimeisen levert op zichzelf geen meerwaarde op en leidt daarmee tot een lage

score. De beoordeling betreft de drie onderdelen van de wens: ingebruikname en gebruiksgemak, significantie en trendanalyse, en het voorkomen van interpretatiefouten.

Score	Percentage	Toelichting
Uitstekend	100%	De uitwerking is uitstekend. De inschrijver geeft een korte en begrijpelijke schriftelijke instructie voor de ingebruikname van beide tools en maakt overtuigend aannemelijk dat de tool zo gebruiksvriendelijk is dat medewerkers er met beperkte instructie zelfstandig mee kunnen werken. De significantietoetsing van gewogen resultaten is statistisch correct en inzichtelijk, trends over meerdere jaren worden navolgbaar gedetecteerd en helder gepresenteerd, en de technische maatregelen tegen interpretatiefouten zijn concreet en aantoonbaar effectief. De aanpak sluit aantoonbaar aan op de context van deze Opdracht.
Goed	80%	De uitwerking is goed. De korte schriftelijke instructie voor de ingebruikname, het gebruiksgemak, de significantie- en trendanalyse en de technische maatregelen tegen interpretatiefouten zijn concreet uitgewerkt en goed onderbouwd. Op onderdelen overtuigt de uitwerking iets minder sterk of is deze iets minder volledig dan bij een uitstekende beantwoording.
Voldoende	55%	De uitwerking is voldoende. De drie onderdelen zijn in de basis uitgewerkt en bruikbaar, maar op één of meer onderdelen blijft de meerwaarde beperkt, is de aanpak weinig concreet of matig onderbouwd, of is onvoldoende aangetoond dat de tool met beperkte instructie te gebruiken is.
Matig	30%	De uitwerking is matig. Op meerdere onderdelen is de uitwerking onvolledig, weinig concreet of zwak onderbouwd, en/of is onvoldoende aangetoond dat de significantietoetsing correct is, dat trends navolgbaar worden gepresenteerd of dat de tool interpretatiefouten effectief voorkomt.
Slecht	0%	De uitwerking is slecht. De uitwerking is onvolledig, sluit niet of nauwelijks aan op de vraagstelling van de wens, en/of ontbeert onderbouwing op de onderdelen ingebruikname en gebruiksgemak, significantie en trendanalyse, en het voorkomen van interpretatiefouten.

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

4.4. Beoordeling prijs

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

Score voor prijs wordt op de volgende manier berekend. Voor het onderdeel prijs zijn maximaal 150 punten te behalen. Dit maximaal aantal punten is te behalen als de beoordelingsprijs op de ondergrensprijs valt. Wanneer inschrijver inschrijft tegen bovengrensprijs, scoort inschrijver 0 punten. De genoemde bovengrens is tevens de maximale prijs waarmee mag worden ingeschreven. Inschrijvingen met een hogere prijs worden uitgesloten van verdere deelname.

Let op: in tegenstelling tot een inschrijving waarbij boven de bovengrensprijs is ingeschreven, leidt een inschrijving onder de ondergrensprijs niet tot ongeldigheid. Een inschrijving onder de ondergrensprijs leidt niet tot extra punten. Dit resulteert in hetzelfde aantal punten als inschrijven op de ondergrensprijs.

De onder- en bovengrens zijn als volgt vastgelegd:

Ondergrensprijs: €837.696,-

Bovengrensprijs: €985.525,-

De volgende formule wordt gebruikt:

Score Prijs = $M - ((AP - OP) / (Bandbreedte\ prijs)) * M$

AP = aangeboden prijs

Verklaring symbolen

M = Maximale punten voor prijs

AP = Aangeboden prijs

OP = Ondergrens prijs

Bandbreedte prijs= Verschil tussen bovengrens en ondergrens prijs

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

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

5. Wijze van inschrijven en vormvereisten

5.1. Wijze van inschrijven

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

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

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

Voorbeeld:

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

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

5.1.1. Zelfstandig

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

5.1.2. Samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)

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

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

5.1.3. Hoofdaannemer

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

Vanuit het aanbestedingsrecht onderscheiden we het volgende:

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

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

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

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

Een onderaannemer als bedoeld in dit Ad 2 hoeft **geen** UEA (bijlage A) in te dienen. De inschrijver dient wel in zijn UEA in deel II D deze onderaannemer te vermelden en bij verificatie, na verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, een Verklaring inzake onderaanneming (bijlage I) in te dienen. Deze geldt als bewijsstuk dat inschrijver (hoofdaannemer), in geval van gunning van de Opdracht, daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

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

5.1.4. Meerdere maatschappijen binnen een groep

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

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

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

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

5.2. Vormvereisten

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

- U schrijft op tijd in.
- U levert alle gevraagde informatie in en beantwoordt alle wensen. In de tabel “Invullen en bijvoegen in TenderNed bij inschrijving” aan het begin van dit document vindt u alle onderdelen die de inschrijving moet bevatten.
- U gebruikt de laatste versie van de formats die u vindt in dit Beschrijvend document en de bijlagen en zoals gepubliceerd op TenderNed. U past de vaste tekst van die formats niet aan.
- Voor uw beschrijving bij de wensen geldt dat deze gebonden is aan een maximaal aantal pagina's op A4-formaat. Dit maximum bedraagt:
 - o voor wens 1 (Inrichting van het basisonderzoek): 4 pagina's A4;
 - o voor wens 2 (Casus Aanvullend verdiepend kwalitatief en kwantitatief onderzoek): 3 pagina's A4;
 - o voor wens 3 (Interactieve tool voor data-analyse en visualisatie): 2 pagina's A4.

Dit maximum houdt in:

- o inclusief eventuele bijlagen, voorbladen en inhoudsopgaves;
- o verwijzingen naar hyperlinks en alle andere documenten zijn niet toegestaan en worden niet beoordeeld;
- o alle pagina's boven het maximum worden niet meegenomen in de beoordeling.
- U gebruikt **uitsluitend de digitale kluis** TenderNed voor het indienen van uw inschrijving, tenzij u schriftelijk toestemming heeft gekregen van de aanbestedende dienst om uw inschrijving op andere wijze in te dienen.
- De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format ingediend (pdf, Word, Excel e.d.).
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving.
- U dient voor het subgunningscriterium prijs een tarief in dat binnen de gestelde bandbreedte ligt zoals omschreven in par.4.4. De genoemde bovengrens in par. 4.4 is tevens de maximale prijs waarmee mag worden ingeschreven. inschrijvingen met een hogere prijs worden uitgesloten van verdere deelname.
- U schrijft in zonder voorbehouden.
- Varianten zijn niet toegestaan.
- Het UEA dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Uit het gewaarmerkte uittreksel van het beroeps- of handelsregister moet duidelijk blijken dat de ondertekenaar genoeg bevoegdheid heeft om het UEA rechtsgeldig te ondertekenen. Indien van toepassing kan de ondertekenaar van het UEA in Deel II B een vertegenwoordiger (gevolmachtigde) aanwijzen; in dat geval is de ondertekenaar van het UEA de volmachtgever.
- De verklaring i.v.m. sancties tegen Rusland dient rechtsgeldig te zijn ondertekend.
- De gestanddoeningstermijn van uw inschrijving is 90 dagen vanaf de sluitingsdatum van de inschrijving. Bij een kort geding aangespannen door een inschrijver die de Opdracht niet heeft gekregen, verlengt de inschrijver de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving tot 45 dagen na de uitspraak in kort geding.
- Alle communicatie rondom en over de inschrijving is in het Nederlands. Ook tijdens de looptijd van de raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- Aan de aanbestedende dienst kunnen geen kosten in rekening worden gebracht in verband met het uitbrengen van de inschrijving en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden.
- Door in te schrijven gaat u expliciet akkoord met de gestelde voorwaarden en eisen zoals gesteld in onderhavig Beschrijvend document inclusief bijlagen.

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

5.3. TenderNed

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

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

De “Gebruiksvoorwaarden TenderNed” zijn van toepassing.

Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis heeft om op een correcte wijze een aanbestedingsprocedure te kunnen doorlopen in TenderNed.

Zie hiervoor de pagina [TenderNed gebruiken als Ondernemer](#).

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

6. Procedure

6.1. Wettelijk kader

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

6.2. Planning

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

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

Activiteit	Datum / periode
Verzending publicatie van aankondiging	6 juli 2026
Uiterste datum stellen vragen ten behoeve van Nota van inlichtingen 1	Uiterlijk om 10:00 op 24 augustus 2026
Publicatie Nota van inlichtingen 1 op TenderNed	4 september 2026
Uiterste datum van inschrijving	Uiterlijk om 10:00 op 21 september 2026
Verzending mededeling van de gunningsbeslissing	6 november 2026
Verificatiefase	17 november 2026
Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn	26 november 2026
Ondertekening van de raamovereenkomst dit is tevens de definitieve gunning	27 november 2026

6.3. Nota van inlichtingen

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

Alle vragen en opmerkingen die bij de aanbestedende dienst binnen de hier genoemde termijn worden ingediend, worden middels een Nota van inlichtingen beantwoord. De (laatste) Nota van inlichtingen zal conform de planning in paragraaf 6.2 beschikbaar worden gesteld op TenderNed.

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

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

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

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

6.4. Opening van de inschrijvingen

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

6.5. Beoordeling inschrijvingen

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

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

Voor de kwalitatieve beoordeling op de gunningscriteria van de inschrijvingen is een onafhankelijke multidisciplinaire beoordelingscommissie samengesteld. Deze commissie bestaat uit twee medewerkers van de aanbestedende dienst en één medewerker van een deelnemende organisatie, waarin de volgende deskundigheid is vertegenwoordigd: deskundigheid op het gebied van kwantitatief en kwalitatief onderzoek, deskundigheid op het gebied van de inhoud en het gebruik van de Fiscale Monitor, en deskundigheid op het gebied van de inhoud en het gebruik van de Douane Monitor.

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

Werkwijze beoordelingscommissie

De beoordelaars beoordelen in eerste instantie individueel. Na de individuele beoordelingsronde wordt een gezamenlijke beoordelingssessie gehouden waarbij op basis van het consensusmodel de definitieve beoordeling en bijbehorende motivatie worden vastgesteld. Het consensusmodel houdt in dat er vanuit het gezamenlijke beoordelingsteam één score wordt toegekend.

Pas nadat de kwalitatieve beoordeling gereed is, wordt de prijsbeoordeling en eindscore per inschrijver bekend gemaakt aan de beoordelingscommissie.

6.6. Gelijke eindscore

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde EMVI-score hebben behaald en om die reden voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 1 (Inrichting van het basisonderzoek). Indien ook dan nog twee of meer inschrijvers dezelfde score hebben, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de hoogste score op wens 2 (Casus Aanvullend verdiepend kwalitatief en kwantitatief onderzoek). Indien ook dan nog sprake is van een gelijke score, wordt de Opdracht gegund aan de inschrijver met de laagste prijs.

Wanneer ook hierop twee of meer inschrijvers voor gunning van de raamovereenkomst in aanmerking komen bepaalt het lot aan wie van de oorspronkelijk gelijk scorende inschrijvers de raamovereenkomst wordt gegund. De betreffende

inschrijvers worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken. De betreffende inschrijvers zijn bevoegd daarbij in persoon of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

6.7. Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Voorlopige gunningsbeslissing en rechtsbescherming

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

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

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

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

Voorlopige en definitieve gunningsbeslissing

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

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

6.8. Klachtafhandeling bij aanbesteding

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

6.8.1. Wat zijn klachten en waarover kan geklaagd worden?

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

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

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

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

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

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

6.8.2. Contactgegevens klachtafhandeling

Het e-mail adres van het Klachtenmeldpunt Aanbesteden van de aanbestedende dienst is:

klachtenmeldpuntaanbestedingen@belastingdienst.nl

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

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

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

- a) De ondernemer dient zijn klacht schriftelijk in, bijvoorbeeld per e-mail. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat, waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de aanbesteding.
- b) Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst er van uitgaat dat de ondernemer kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden. Ook wordt aangegeven dat als de ondernemer wil dat de klachtenprocedure in de zin van titel 9.1 van de Awb wordt toegepast, hij dit moet laten weten.
- c) Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de ondernemer en de aanbestedende dienst aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de aanbestedende dienst corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de aanbestedende dienst dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de ondernemer. Ook de andere (potentiële) inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de aanbestedende dienst aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e) Wanneer de aanbestedende dienst na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de ondernemer.
- f) Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de ondernemer of de aanbestedende dienst voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de aanbestedende dienst wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g) Als de aanbestedende dienst aan de ondernemer heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de aanbestedende dienst nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

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

6.9. Niet gunnen

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

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

7. Begrippenlijst

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

Begrip	Betekenis
Beschrijvend document	Dit document inclusief bijlagen en Nota's van inlichtingen.
Nota ('s) van inlichtingen / Nvl	Nadere inlichtingen op het Beschrijvend document welke integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsstukken.
Opdracht	Het uitvoeren van de Fiscale Monitor en de Douane Monitor zoals nader omschreven in dit Beschrijvend document en bijlage 1 Programma van Eisen.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende Nederlandse feestdagen als bedoeld in de Algemene Termijnenwet.

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