



WIJ NODIGEN U GRAAG UIT OM IN TE SCHRIJVEN OP DE AANBESTEDING VAN EXTERN KLANTONDERZOEK (EKO)

Datum: 19 augustus 2026

Kenmerk: AM.2026.801

Versie: **2.0**

Status: Definitief





INHOUD

BIJLAGEN bij de Aanbesteding	4
1 Inleiding	5
1.1 Wie zijn wij?	5
1.2 Wat is het doel van de Aanbesteding?	6
1.3 De opbouw van het Beschrijvende document	6
2 Waar zijn we naar op zoek?	7
2.1 Omschrijving van de Opdracht	7
2.2 Omvang van de Opdracht?	15
2.3 De Overeenkomst	15
2.4 Programma van Eisen	15
2.5 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	15
2.5.1 Social Return	16
3 Naar wie zijn wij op zoek?	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Uitsluitingsgronden	17
3.3 Geschiktheidseisen	17
4 Wat vinden wij belangrijk binnen deze Opdracht?	20
4.1 Gunningscriterium	20
4.2 Sub-Gunningscriteria	20
4.2.1 Kwalitatieve Sub-Gunningscriteria	21
4.2.2 Sub-Gunningscriteria prijs	25
5 Hoe beoordelen we uw Inschrijving?	28
5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie	28
5.2 Beoordeling op kwaliteit	28
5.3 Beoordeling op prijs	30
5.3.1 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving	30
5.4 Eindbeoordeling	31
6 Hoe verloopt de Aanbestedingsprocedure?	32
6.1 De Europese openbare procedure	32
6.2 Aanbestedingsplatform TenderNed	32
6.3 Contactpersoon	32
6.4 De planning van de Aanbesteding	32
6.5 (Mogelijke) PEN-Test	33
6.6 Vragen, tekstsuggesties, Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en onjuistheden	34
6.7 Indienen van uw Inschrijving	35



6.8	Openen Inschrijvingen	35
6.9	Mededeling Gunningsbeslissing.....	35
6.10	Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	36
6.11	Opschortende termijn en niet eens met de Gunningsbeslissing	36
6.12	Voorbehouden UWV	37
7	Hoe schrijft u in?	39
7.1	Aanbiedingsbrief.....	39
7.2	Indienen Inschrijving in TenderNed.....	39
7.3	Formele eisen aan de Inschrijving	40
7.4	Inschrijven met het UEA	40
7.5	Inschrijven als Combinatie, gebruikmaking van een Derde of onderaannemer	41
7.6	Hoofdelijk aansprakelijkheid	43
8	Voorwaarden	44
8.1	RaamOvereenkomst, Algemene inkoopvoorwaarden, Beveiligings- en verwerkersovereenkomst en wachtkamerovereenkomst	44
9	Klachtenregeling	46
	Begrippenlijst	47



BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

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

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

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



1 INLEIDING

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

1.1 WIE ZIJN WIJ?

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

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

UWV is georganiseerd in verschillende divisies en stafafdelingen, met een hoofdkantoor in Amsterdam. Vanuit dit hoofdkantoor voert de vakgroep Klantbeleving & Design een breed pakket aan marktonderzoeken uit onder cliënten en werkgevers die gebruikmaken van de dienstverlening van UWV. De vakgroep bestaat uit een gespecialiseerd team van professionals, waaronder marktonderzoekers, klantreismanagers en gedragswetenschappers. Deze medewerkers bouwen expertise op over klantgroepen, klantgedrag en klantbeleving op basis van markt-, gedrags- en klantreisonderzoek en leveren inzichten die bijdragen aan de ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening van UWV. De onderzoeksresultaten worden benut binnen verschillende onderdelen van UWV, waaronder de Verandermotor, divisies, stafafdelingen en andere kenniscentra. Hierdoor is samenwerking en afstemming essentieel, zowel intern als met externe onderzoeksbureaus.

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

Binnen de Verandermotor worden ook de volgende integrale klantreizen onderscheiden:

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

Dit zijn belangrijke interne opdrachtgevers voor klantonderzoeken.

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

- Werkbedrijf
- Sociaal Medische Zaken
- Uitkeren
- Handhaving



1.2 WAT IS HET DOEL VAN DE AANBESTEDING?

Het doel van de Aanbesteding is het sluiten van maximaal twee (2) Raamovereenkomsten met maximaal twee (2) Opdrachtnemers. De intentie is dat de Raamovereenkomst op 24 december 2026 ingaat.

1.3 DE OPBOUW VAN HET BESCHRIJVENDE DOCUMENT

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

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

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



2 WAAR ZIJN WE NAAR OP ZOEK?

2.1 OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT

UWV zoekt voor de dienstverlening van het Extern Klantonderzoek (EKO) twee (2) Opdrachtnemers per 24 december 2026. Beide Opdrachtnemers doen binnen dit contract voorstellen voor verschillende klantonderzoeken, waarbij steeds door middel van een minicompetitie wordt bepaald welke leverancier het onderzoek gaat uitvoeren. Hieronder volgt een beschrijving van de Opdracht:

Gewenste dienstverlening

In deze aanbesteding ligt de focus op het door UWV genoemd Extern Klantonderzoek (EKO). In de UWV praktijk wordt dit klantonderzoek ook wel “maatwerkonderzoek” genoemd. Dat betekent dat de onderzoeksvragen en de onderzoeksmethode over het algemeen op voorhand niet vast staan. Een andere reden om dit maatwerkonderzoek te noemen is dat op voorhand geen bestaand middel beschikbaar is om cliënten of werkgevers te benaderen voor onderzoek (zoals bijvoorbeeld bij het klantpanel of direct na klantcontact). Dat betekent dat in de regel vaak een steekproef getrokken moet worden uit klantbestanden van UWV om de juiste deelnemers te werven voor onderzoek.

Bij dit maatwerkonderzoek werkt de leverancier in samenspraak met UWV de onderzoeksvraag uit tot een passend voorstel (i.e. nadere offerte) en voert vervolgens het onderzoek uit als deze de minicompetitie heeft gewonnen. Afhankelijk van de vraagstelling kan het onderzoek bestaan uit alleen kwantitatief of kwalitatief onderzoek, of een combinatie van beide. De omvang en complexiteit van het onderzoek hangt onder meer af van het onderzoeksdoel en de doelgroep en vraagt dus per definitie een specifieke aanpak (maatwerk).

De doelstelling van de verschillende opdrachten binnen deze aanbesteding varieert sterk, hoewel het vaak op enige manier te maken heeft met het verbeteren van de dienstverlening aan klanten van UWV. De afgelopen jaren hebben we onder meer de volgende typen onderzoek en onderzoeksmethoden (al dan niet gecombineerd) uitgevoerd:

- Effectmeting / evaluatie pilot
- Klantreisonderzoek (soms ook de medewerkersreis)
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Gedragswetenschappelijk onderzoek
- Behoeftenonderzoek
- Driver analyses
- Impact-onderzoek
- Contactevaluatie
- Concepttest / pretest
- Gebruikersonderzoek
- Online enquêteonderzoek (eenmalige datacollectie of herhaaldelijk gedurende een bepaalde periode)
- Dagboekonderzoek
- Diepte interviews
- Focusgroepen
- Co-creatie sessies
- UX (user experience) onderzoek
- Activatiesessies met medewerkers



De doelgroep van onderzoek zijn meestal klanten van UWV. Dat zijn in de regel cliënten met een uitkering van UWV (WW, ZW, WIA, Wajong, Wazo), maar ook werkgevers. Soms vindt het onderzoek ook plaats onder personen of organisaties die geen klant van UWV zijn. Ook kan het voorkomen dat medewerkers van UWV bevraagd worden over klantvraagstukken, bijvoorbeeld door naast de klantreis ook de medewerkersreis in kaart te brengen, of ervaringen van medewerkers bij nieuwe initiatieven te onderzoeken.

Een greep uit de doelgroepen waar de afgelopen jaren binnen het maatwerk contract onderzoek onder is gedaan:

- WW-cliënten en werkzoekenden zonder relatie met UWV over gedrag en voorkeuren bij zoeken naar (ander) werk (kwantitatief)
- Werkgevers die een succesvolle invulling van een vacature in samenwerking met UWV hebben gehad (driveranalyse)
- Ketenpartners (scholen, gemeenten, artsen, belangenorganisaties) die betrokken zijn bij jonggehandicapten in hun weg naar de Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen (kwalitatief)
- WIA-cliënten die het aanvraagproces voor de WIA uitkering doorlopen (kwalitatief)
- Werkgevers die een ontslagaanvraag hebben ingediend voor een werknemer (kwantitatieve evaluatie en kwalitatieve verdieping)
- WIA-cliënten waarbij mogelijk fouten zijn gemaakt in de berekening van de uitkering (kwantitatief)
- Wajong-cliënten die een service call' van UWV hebben gekregen m.b.t de Aanvraag Beoordeling Arbeidsvermogen (kwantitatieve evaluatie)

Werkwijze uitvoering onderzoek

Een volledig onderzoekstraject bestaat momenteel uit de volgende fasen:

1. Voorbereiding: probleemverkenning; formuleren van de onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen; opstellen van een onderzoeksvoorstel (i.e. nadere offerte) en het adviseren over de onderzoekszopzet; voeren van een startgesprek.
2. Uitvoering: opstellen van een vragenlijst en/of gespreksgids; steekproeftrekking en/of rekrutering; organiseren en uitvoeren van de datacollectie, verwerking en analyse van de verzamelde data.
3. Oplevering: rapportage van de inzichten, aangevuld met advies en vertaling naar acties; debrief; optioneel: presentatie, faciliteren workshop, maken infographic, maken videocompilatie en/of -graphic.

Het kan voorkomen dat niet alle werkzaamheden uitgevraagd worden, bijvoorbeeld als er geen rapportage nodig is of er al een vragenlijst beschikbaar is. Hieronder leest u meer over hoe UWV de verschillende fases op dit moment ziet.

Vorbereiding

In de voorbereidingsfase vindt afstemming plaats over de doelstelling van het onderzoek. UWV levert in de voorbereidende fase in de vorm van een schriftelijke briefing op hoofdlijnen aan beide Opdrachtnemers (dezelfde) relevante informatie die de Opdrachtnemers nodig hebben om een voorstel (i.e. nadere offerte) op te kunnen stellen. Opdrachtnemer organiseert vervolgens (indien nodig/wenselijk) een briefingsgesprek om resterende informatie aan de voorkant scherp te krijgen voordat het voorstel wordt opgesteld (i.e. nadere offerte). Het briefingsgesprek vindt doorgaans plaats met de betrokken onderzoekers van UWV. Op basis van deze informatie stelt Opdrachtnemer een nadere offerte (i.e. onderzoeksvoorstel) op in mini-competitie.

UWV verwacht van de opdrachtnemer dat zij in staat is om een goede probleemverkenning uit te voeren, om tot een relevante onderzoeksdoelstelling te komen en om realistische, goed afgebakende onderzoeksvragen te formuleren. Het is ook de verwachting dat de opdrachtnemer in staat is om onderzoeksmethoden en analysetechnieken te adviseren die passen bij het probleem en een antwoord geven op de onderzoeksvragen. Dit alles binnen de gestelde randvoorwaarden zoals bijvoorbeeld budget, planning en beschikbaarheid van (contact)gegevens van de doelgroep. UWV heeft de wens dat het advies, waar mogelijk en relevant, de meest recente ontwikkelingen in het vakgebied volgt.



Na gunning van de opdracht middels mini-competitie, vindt het startgesprek in de voorbereidingsfase plaats via Teams of als dat meerwaarde heeft op locatie van UWV of van de Opdrachtnemer. Bij het startgesprek is vanuit UWV doorgaans vertegenwoordiging van de interne opdrachtgever aanwezig plus de betrokken UWV-onderzoekers. In het startgesprek wordt de probleemstelling, het doel van de opdracht en de te beantwoorden onderzoeksvragen besproken. Ook wordt de onderzoeksopzet en planning afgestemd en worden er werkafspraken gemaakt. UWV verwacht van de opdrachtnemer dat zij in staat is om te reflecteren op de vraag van de interne opdrachtgever van UWV en de informatie die hem voorafgaand aan het gesprek of in het gesprek wordt aangereikt. De opdrachtnemer stelt na de startbijeenkomst een concreet voorstel op met daarin de besproken keuzes, gemaakte afspraken, afgestemde planning en kosten. UWV verwacht dat bij het startgesprek minimaal één (1) senior onderzoeker (minimaal vijf (5) jaar ervaring als onderzoeker, waarvan minimaal twee (2) jaar voor non-profit organisaties) van de opdrachtnemer aanwezig is, die gedurende het hele onderzoekstraject betrokken blijft en toeziet op de geleverde kwaliteit.

Vraagpunten en selectie

Op basis van de informatie uit het startgesprek en eventueel aanvullende documenten, maakt de opdrachtnemer een conceptvragenlijst en/of gespreksgids. De opdrachtnemer dient in staat te zijn een vragenlijst en/of gespreksgids op te stellen die een goede vertaling is van de doelstelling en de onderzoeksvragen. Respondentvriendelijkheid vinden wij belangrijk. De vragenlijst mag dus niet te lang zijn, moet een logische structuur bevatten en begrijpelijk, vanuit de leefwereld van de respondent, geformuleerd zijn. De teksten dienen op B1-niveau te worden geformuleerd en te voldoen aan de toegankelijkheidseisen die de Nederlandse overheid aan online dienstverlening stelt. Indien al een vragenlijst voorhanden is, wordt van de opdrachtnemer gevraagd om een kritische blik, waarna de vragenlijst eventueel aangepast kan worden.

UWV verwacht dat de opdrachtnemer in staat is om de selectiecriteria (kwalitatief onderzoek) te bepalen of een steekproefplan (kwantitatief onderzoek) op te stellen waarbij representativiteit van de betreffende doelgroep zoveel mogelijk gegarandeerd is. Als het om cliënten uit bestanden van UWV gaat, wordt de steekproeftrekking door UWV zelf uitgevoerd. Opdrachtnemer ontvangt vervolgens de contactgegevens (naam, e-mailadressen en eventueel telefoonnummers) om de uitnodiging van het onderzoek te kunnen verzorgen (kwantitatief onderzoek) of de respondenten te kunnen rekruteren (kwalitatief onderzoek). UWV mag de betreffende doelgroepen (laten) benaderen in het kader van SUWI-wetgeving (onderzoek ter verbetering van de dienstverlening), toestemming vooraf is hiervoor niet nodig. Voor informatie over veilige gegevensuitwisseling zie Bijlage 9.

Het afstemmen van de vragenlijst en/of gespreksgids kent doorgaans twee correctierondes. Soms is de afstemming binnen enkele dagen rond, soms gaat er langere tijd overheen. UWV verwacht van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning.

Datacollectie kwantitatief onderzoek

Bij kwantitatief onderzoek programmeert de opdrachtnemer de vragenlijst voor online onderzoek. De geprogrammeerde vragenlijst dient geschikt te zijn voor alle apparaten en de meest gangbare browsers. Nadat de opdrachtnemer de geprogrammeerde vragenlijst zelf getest heeft, ontvangt UWV een testlink om de vragenlijst zelf door te lopen. Het kan voorkomen dat er naar aanleiding hiervan nog iets in de geprogrammeerde vragenlijst moet worden aangepast. UWV verwacht dat opdrachtnemer hier rekening mee houdt.

UWV vindt het belangrijk dat respondenten goed geïnformeerd worden over wat er met hun antwoorden gebeurt. Naast uitleg in de uitnodigingsmail en/of bij start van de vragenlijst, verwacht UWV van de opdrachtnemer dat ook bij elke open vraag (bijvoorbeeld met een mouse-over) een disclaimer komt. In deze disclaimer dient te worden opgenomen dat hoewel de antwoorden anoniem worden verwerkt, het antwoord op de open vraag wel letterlijk kan worden overgenomen in rapportages (exacte bewoording stemt UWV graag nog met de opdrachtnemer af).



Wij verwachten van de opdrachtnemer dat het versturen van de uitnodiging vanuit een (no-reply) e-mailadres van UWV gebeurt. De uitnodiging dient opgemaakt en geschreven te zijn in de communicatiestijl en opmaak van UWV. UWV verwacht dat de opdrachtnemer de uitnodigingsmail opstelt en ter accordering aan UWV voorlegt.

In de uitnodiging staat ook een e-mailadres waarmee respondenten contact kunnen opnemen met de opdrachtnemer, mochten zij vragen hebben. Vragen over het onderzoek beantwoordt de opdrachtnemer zelf binnen twee Werkdagen. Voor vragen over de dienstverlening van UWV verwijst de opdrachtnemer de respondent naar het Klantcontactcentrum van UWV. Graag hoort UWV na afloop van elk onderzoek of en hoeveel e-mails zijn binnengekomen en waarover de e-mails gingen (thematisch).

De datacollectie van kwantitatief onderzoek start met een 'soft launch' (vijf (5) à tien (10) procent van de steekproef). Opdrachtnemer doet verslag van de 'soft launch': de respons, het aantal uitvallers, waar in de vragenlijst ze zijn uitgevallen, de kwaliteit van de data, opmerkingen over de vragenlijst in de open vraagvelden en eventuele binnengekomen vragen bij de helpdesk. Na eventuele aanpassing van de vragenlijst volgt de 'full launch'. Minimaal eens per week doet de opdrachtnemer verslag aan UWV van de voortgang van de datacollectie. UWV verwacht dat de opdrachtnemer gedurende de datacollectie op meerdere momenten controles uitvoert op de hiervoor genoemde aspecten, UWV proactief informeert en indien nodig maatregelen neemt om de respons te verhogen of de vragenlijst te corrigeren. De afgelopen jaren varieerde de respons, afhankelijk van de doelgroep en het onderwerp, doorgaans tussen de vijf (5) en 35 procent. UWV verwacht van Opdrachtnemers dat zij (pro)actief kunnen adviseren over (innovatieve) manieren om voldoende respons te borgen en te stimuleren. Na afloop van de kwantitatieve datacollectie voert de opdrachtnemer controles uit op de kwaliteit van de ruwe data en verwijdert data die van onvoldoende kwaliteit is. Denk hierbij aan controles op 'speeding' (of de invulduur van de deelnemer sterk afwijkt van het gemiddelde), 'straight-lining' (vertonen de antwoorden op stellingen een afwijkend patroon), 'outliers' en de kwaliteit van open antwoorden. UWV verwacht een kort verslag van de datacontrole, bijvoorbeeld bij de responsverantwoording in het rapport. Indien een weging nodig is, past de Opdrachtnemer deze (in overleg met UWV) toe.

De meest gebruikte kwantitatieve onderzoeksmethode de afgelopen vier (4) jaar was online vragenlijstonderzoek. UWV vindt het echter wenselijk dat de Opdrachtnemer daarnaast ook andere onderzoeksmethoden in kan zetten, zoals onderzoek op locatie of andere, vernieuwende, methoden en technieken anders dan de gebruikelijke gestructureerde kwantitatieve vragenlijst en die optimaal aansluiten bij de onderzoeksvraag/behoefte.

Veldwerk kwalitatief onderzoek

UWV verwacht dat de Opdrachtnemer in ieder geval in staat is om de volgende kwalitatieve onderzoeksmethodieken uit te voeren: focusgroepen (offline en online), individuele diepte-interviews (offline, telefonisch en online) en co-creatie sessies (offline en online). Ook hier vindt UWV het wenselijk dat de Opdrachtnemer daarnaast nog andere, vernieuwende, onderzoeksmethoden kan inzetten.

De Opdrachtnemer verzorgt de werving van de respondenten volgens de afgesproken selectiecriteria (al dan niet op basis van ter beschikking gestelde bestanden door UWV). Respondentvriendelijkheid vindt UWV hierbij belangrijk: een vriendelijke, niet dwingende, bejegening en duidelijke, eerlijke, informatie over wat van respondenten verwacht wordt. Hoogte en vorm van incentives worden in afstemming met UWV bepaald en afgehandeld door Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat respondenten niet altijd komen opdagen. UWV verwacht dat de opdrachtnemer hier op anticipeert door bijvoorbeeld reserve respondenten in te plannen. Ook verwacht UWV dat wanneer een respondent niet komt opdagen, deze vervangen wordt door een andere respondent met vergelijkbare achtergrond. Dit dient al in de offerteprijs opgenomen te zijn.



UWV gaat ervanuit dat het veldwerk door minimaal twee (2) onderzoekers wordt uitgevoerd, waarvan minimaal één (1) senior onderzoeker (minimaal vijf (5) jaar ervaring als kwalitatief onderzoeker, waarvan twee (2) jaar voor non-profit organisaties). De onderzoekers dienen over een variëteit aan gesprekstechnieken te beschikken die ze tijdens het uitvoeren van de onderzoeken op verschillende manieren kunnen inzetten om het optimale rendement te halen uit het gesprek. Ook verwacht UWV een passende (empathische) omgang met kwetsbare (bijvoorbeeld gespannen) cliënten.

UWV verwacht dat de opdrachtnemer de beschikking heeft over een veldwerklocatie of deze (extern) kan verzorgen (in de Randstad en elders in Nederland). De veldwerklocatie moet voor minder validen goed toegankelijk zijn en zowel met de auto als met openbaar vervoer goed bereikbaar. De veldwerklocatie dient te beschikken over kwalitatief hoogwaardige audiovisuele apparatuur. De beeldopnamen dienen van dusdanige kwaliteit te zijn dat ze eventueel geschikt zijn om te gebruiken in een videocompilatie.

Het is voor UWV belangrijk dat er kan worden meegekeken met de interviews/focusgroepen. De afgelopen vier (4) jaar is veel gebruik gemaakt van de meekijkmogelijkheid, vooral online. UWV verwacht dat de Opdrachtnemer bij onderzoek op locatie een online meekijk faciliteit verzorgt. Bij online onderzoek, en bij voorkeur óók bij onderzoek op locatie, verwacht UWV dat medewerkers van UWV op afstand real-time kunnen meekijken in een aparte digitale ruimte (niet in dezelfde ruimte als de respondent). UWV verwacht dat de Opdrachtnemer tijdens de veldwerkdag(en) momenten inbouwt voor overleg met de 'meekijkers' en de mogelijkheid biedt aan medewerkers van UWV om via een chat-functie aandachtspunten of vragen door te geven. Ook verwacht UWV dat de 'meekijkers' vlak voor het einde van het interview geconsulteerd worden of ze nog iets van de respondent willen weten, zodat dat nog gevraagd kan worden.

Na afloop van de interviews verwacht UWV een mondelinge samenvatting (debrief) van de senior onderzoeker. Voor documentatiedoeleinden gaat UWV ervan uit dat het veldwerk wordt vastgelegd in notulen en geluids- en/of beeldopnamen. Alleen als er van tevoren expliciet afspraken over zijn gemaakt, krijgt UWV toegang tot deze documenten (bijvoorbeeld de beeldopnamen, om het interview op een later moment nog terug te kunnen kijken).

In de situatie dat afgesproken wordt de beeldopnamen (of een videocompilatie) te delen, verwacht UWV dat dit op een manier gebeurt waarbij het door UWV niet mogelijk is om de beelden te downloaden en lokaal op te slaan. Na afloop van de (met de respondent) afgesproken termijn, verwijdert opdrachtnemer de beeldopnamen.

Oplevering

Welke oplevering gewenst is, wordt voorafgaand aan het onderzoek afgesproken. Soms is er alleen behoefte aan een 'One-pager', plus tabellen en een SPSS bestand. Andere keren is een uitgebreide rapportage met een videocompilatie of een presentatie gevolgd door een workshop meer passend. UWV verwacht van de opdrachtnemer dat zij een breed scala aan mogelijkheden met betrekking tot de oplevering in huis heeft.

Bij kwantitatief onderzoek verwacht UWV minimaal te ontvangen: een SPSS bestand, een responsverantwoording en een tabellen set met rechte tellingen, waarbij de gegevens zijn uitgesplitst op relevante achtergrondvariabelen. Bij kwalitatief onderzoek minimaal een debrief gevolgd door een notitie met de belangrijkste conclusies. Meestal zal de interne opdrachtgever daarnaast ook een PowerPoint rapportage wensen, met daarin een uitwerking van de belangrijkste inzichten.

UWV verwacht dat de opdrachtnemer in staat is om op analytische en objectieve wijze de onderzoeksresultaten te vertalen naar inzichten, waarbij de onderzoeksvragen als leidraad dienen. De rapportage dient een heldere structuur te hebben en toegankelijk geschreven te zijn, bij voorkeur veelvuldig gebruikmakend van visualisaties. De rapportage dient zo opgebouwd te zijn dat het zowel geschikt is voor de 'snelle' lezer (bijvoorbeeld een manager) als voor degenen die meer geïnteresseerd zijn in de details (bijvoorbeeld een inhoudsdeskundige of onderzoeker). De conclusies en aanbevelingen vloeien logisch voort uit de resultaten. Waar mogelijk en relevant legt de



opdrachtnemer verbanden met andere bronnen die beschikbaar zijn. De wens is dat opdrachtnemer waar mogelijk kruisbestuivingen toepast met andere onderzoeken; zowel onderzoeken in opdracht van UWV door Opdrachtnemer als andere (externe) onderzoeken die beschikbaar zijn en waarvan het duidelijk toegevoegde waarde heeft om deze in de uitwerking van uitkomsten (rapportages) op te nemen.

Opdrachtnemer is in staat visueel aantrekkelijk te rapporteren. Hierbij gaat het niet alleen om de esthetische kant, maar ook om visualisaties die de toegankelijkheid van de rapportages voor een breed publiek verbeteren. Opdrachtnemer kan overstijgend naar de data kijken en legt daarbij de nadruk op advisering en verklaring vanuit een maatschappelijk en UWV-strategisch perspectief.

Verder verwacht UWV dat de rapportage een foutloze beschrijving bevat van de resultaten. Bij kwantitatief onderzoek verwacht UWV dat ook de grafieken en voetnoten (waarin bijvoorbeeld de basis vermeld staat) correct zijn en overeenkomen met de data en tabellen. UWV gaat er vanuit dat de opdrachtnemer een rapport altijd eerst laat tegenlezen door een andere collega van minimaal senior niveau (minimaal 5 jaar ervaring) voordat de rapportage naar ons wordt opgestuurd. Bij kwalitatief onderzoek verwacht UWV dat de rapportages worden geschreven door één van de onderzoekers die aanwezig is geweest bij het veldwerk.

Bij kwantitatief onderzoek verwacht UWV dat de opdrachtnemer in staat is om de gangbare statistische toetsen, zoals significantietoetsen, (multivariate) correlatieanalyse, clusteranalyse en factoranalyse (EFA en CFA) toe te passen en bij de uitwerking van open antwoorden, een zorgvuldige analyse van de antwoorden op de open vragen, al dan niet via 'textmining'. UWV verwacht dat de opdrachtnemer opmerkt wanneer er meer nodig is dan alleen 'rechte' tabellen en proactief deze extra analyse toepast (bijvoorbeeld een extra kruistabel maken om de 'rechte' tabellen beter te kunnen duiden).

Het afstemmen van rapportages kent doorgaans twee correctierondes. Soms is de afstemming binnen enkele dagen rond, soms gaat er langere tijd overheen. UWV verwacht van de opdrachtnemer flexibiliteit in de planning.

Om meerwaarde te geven aan de onderzoeksresultaten, kan het van belang zijn om de onderzoeksresultaten verder te concretiseren tijdens een gesprek met de interne opdrachtgever, een presentatie en/of een workshop. UWV verwacht dat de opdrachtnemer in staat is om verschillende werkvormen toe te passen om conclusies te vertalen naar adviezen en vervolgacties. Bij een dergelijk gesprek, presentatie en/of workshop wordt verwacht dat degene die verantwoordelijk is voor de analyse en rapportage zelf aanwezig is.

Projectorganisatie

UWV opereert in een complexe, dynamische en veeleisende omgeving. De onderzoeksbehoefte is vaak complex, de onderzoekstrajecten zijn uitdagend en de kwaliteitsstandaarden zijn hoog.

Dit stelt eisen aan de projectorganisatie van de opdrachtnemer. Wat UWV in ieder geval verwachten van de Raamcontractant:

- De Raamcontractant zorgt voor een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger als contactpersoon voor het raamcontract.
- De vaste contactpersoon is een senior onderzoeker met minimaal vijf jaar werkervaring op het gebied van klantonderzoek voor non-profit organisaties.
- De vaste contactpersoon heeft de beschikking over een kwalitatief hoogwaardig team dat in staat is verschillende opdrachten gelijktijdig, op de vereiste wijze uit te voeren.
- Bij elke opdracht uit de Raamovereenkomst is achtervang aanwezig, zodat bij ziekte of anderszins onverwachte afwezigheid de continuïteit van de opdracht gegarandeerd is.
- Verder dient de raamcontractant te beschikken over protocollen voor projectmanagement en kwaliteitsborging en een structurele wijze van evaluatie van projecten en samenwerking. Zij past deze protocollen toe bij elke Nadere opdracht die volgt uit de Raamovereenkomst. Het gaat hierbij om vaste



protocollen waarbij bij elk volgend onderzoek op kan worden teruggevallen, zodat onderzoeken efficiënt en eenduidig kunnen worden uitgevoerd en dit niet per onderzoek weer opnieuw hoeft worden opgesteld en afgestemd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vaste besprekpunten bij overleggen of formats voor samenwerking of aan onderdelen van het implementatie- en communicatieplan (zie Programma van Eisen, bijlage 6: eis 40 en 41).

Evaluatie en overleg

Onderdeel van de Raamovereenkomst is dat de raamcontractant eens per kwartaal een evaluatiedocument opstelt met daarin een analyse van de dienstverlening binnen het contract. Deze analyse bevat minimaal de volgende onderdelen:

1. Overzicht van lopend en afgeronde opdrachten, waarbij onderscheid wordt gemaakt naar kwalitatief en kwantitatief onderzoek;
2. Overzicht van klanttevredenheidscijfers (over de vragenlijst bij kwantitatief onderzoek) van alle onderzoeken inclusief responsoverzicht;
3. Een overzicht van de gefactureerde bedragen;
4. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en verdere verbeteracties.

Daarnaast vindt eens per jaar een tactisch overleg plaats met de contractmanager van UWV Inkoop en UWV marktonderzoeker(s). UWV verwacht dat de Raamcontractant een verslag opstelt van dit overleg. Tenslotte wordt verwacht dat de raamcontractant minimaal één (1) keer per jaar de onderzoekers van UWV tijdens een inspiratiesessie informeert over ontwikkelingen op het gebied van nieuwe onderzoeksmethoden, – instrumenten of casussen. De Raamcontractant brengt voor het opstellen van het evaluatiedocument, het tactisch overleg en de inspiratiebijeenkomst geen kosten in rekening.

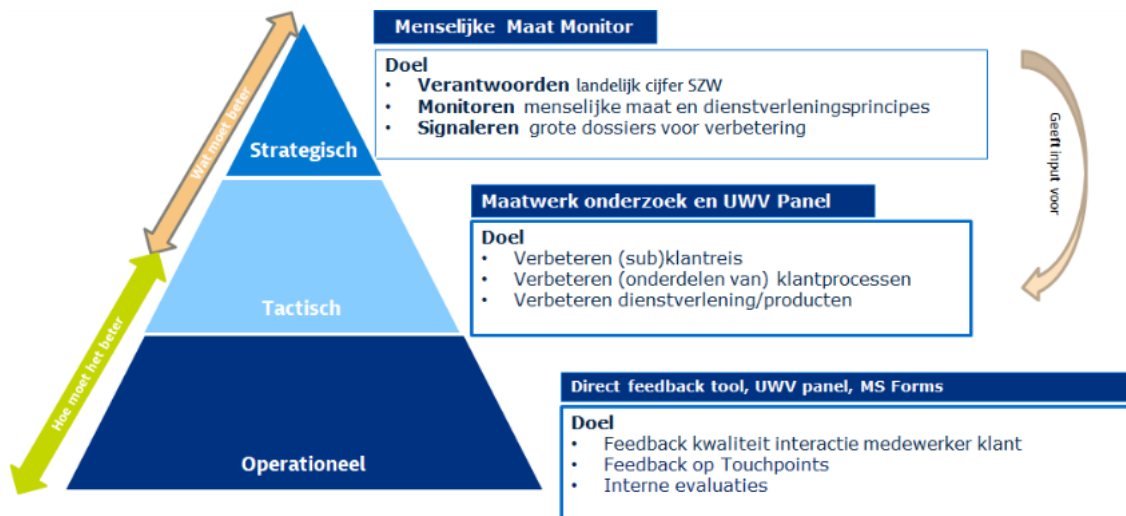
Eindgebruiker

De contracteigenaar van de Opdracht is de hoofdvakgroep Dienstverlening binnen het organisatieonderdeel Verandermotor. Echter de eindgebruikers van deze overeenkomsten zijn alle divisies en onderdelen van UWV. Binnen de hoofdvakgroep Dienstverlening van de Verandermotor houdt de vakgroep Klantbeleving en Design zich bezig met kennis over mensen, gedrag, cultuur, klanttevredenheid, de werking van verschillende dienstverleningskanalen, klantprocessen, interne/externe ontwikkelingen en onderzoeken. De vakgroep vergaart en brengt, vanuit het perspectief van de klant, deze kennis o.a. samen binnen de integrale klantreizen van UWV. Op proactieve wijze bouwt de vakgroep kennis en inzicht op over onze klanten en op basis hiervan adviseert zij andere onderdelen binnen de Verandermotor, de Raad van Bestuur en reisleiders over impact op en verbetermogelijkheden in de UWV dienstverlening. Goede dienstverlening begint immers met kennis. Uitkomsten van onderzoeken en onderzoeksrapporten worden daarom ook breed gedeeld en gepubliceerd binnen en buiten UWV. In totaal werken ongeveer twaalf (12) marktonderzoekers bij de Vakgroep Klantbeleving en Design. Daarnaast is het ook mogelijk voor andere kenniscentra van UWV buiten de Verandermotor om gebruik te maken van de uit deze aanbesteding komende raamovereenkomsten. De aanbesteding is voor heel UWV.

UWV-onderzoekactiviteiten gericht op de clientbeleving

De vakgroep Klantbeleving en Design is onder meer verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de klantbeleving. De marktonderzoekers kunnen hiervoor – afhankelijk van de vraagstelling – verschillende onderzoeksinstrumenten inzetten. Het extern klantonderzoek is onderdeel van het onderzoekslandschap van de vakgroep Klantbeleving & Design van de Verandermotor. In het onderzoekslandschap maakt UWV onderscheid tussen inzichten op de verschillende niveaus. Zie hiervoor onderstaande weergave van UWV's onderzoeksactiviteiten.

Schematische weergave van UWV-onderzoeksactiviteiten gericht op de clientbeleving.



De Menselijke Maat Monitor dient een strategisch doel en geeft in grote lijnen inzicht in wat er in de dienstverlening beter moet om de klantbeleving te verbeteren. Het extern klantonderzoek (maatwerkonderzoek) geeft meer op tactisch niveau inzicht wat er verbeterd kan worden. Waar mogelijk doet het al een aanzet tot het hoe. De onderzoeksvraagstelling is hierbij specifiek en vaak betreft het een specifieke doelgroep, proces of product.

Wat maakt geen onderdeel uit van de Opdracht?

Naast de Menselijke Maat Monitor en Extern Klantonderzoek, heeft UWV nog twee (2) andere onderzoek 'tools': het UWV Panel en Direct Feedback. Beide onderzoeken maken **geen** onderdeel uit van deze aanbesteding. Elders binnen UWV is het grootschaliger en structureler Intern Klantonderzoek belegt. Dit maakt ook **geen** deel uit van deze aanbesteding. Ook werkbelevingsonderzoek en het (enkel) werven van respondenten zonder inhoudelijke rol van het (onderzoeks)bureau maken geen onderdeel uit van deze aanbesteding.

CPV-codes

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

- 79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten

Indeling in Percelen

De Opdracht is niet in Percelen ingedeeld

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

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

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



2.2 OMVANG VAN DE OPDRACHT

Deze Aanbesteding wordt uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland. De geraamde waarde van de opdracht voor Extern Klantonderzoek bedraagt €1.700.000,00 exclusief btw voor de duur van de raamovereenkomst van vier (4) jaar, te verdelen tussen de twee aanbieders van extern klantonderzoek. De geschatte waarde van de Opdracht is hierbij afhankelijk van de ingediende offertes middels minicompenties. Er is geen vooraf bepaalde verdeling van het budget over de twee (2) Opdrachtnemers. De gunning van de minicompenties zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij het beschikbare budget flexibel wordt ingezet om de strategische en tactische onderzoeksdoelen te realiseren. Het is niet mogelijk om op voorhand een exact aantal minicompenties mee te geven. Op basis van het verleden ging het om circa 20 minicompenties per jaar. Zie hoofdstuk 8 voor een uitzondering op het uitzetten van een minicompentie (bij herhaalonderzoek).

We maken onderscheid tussen de geraamde en de maximale waarde van de beoogde Raamovereenkomst. Het kan zijn dat we door omstandigheden meer nodig hebben dan we geschat hebben en de omvang substantieel hoger uitvalt dan we nu verwachten. De maximale waarde is door ons vastgesteld op €1.800.000,00 exclusief btw.

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

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

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

2.3 DE OVEREENKOMST

De Raamovereenkomsten gaan naar verwachting in op 24 december 2026 met een initiële looptijd van 12 maanden. Daarna kan UWV de Raamovereenkomsten verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. We verlengen de Raamovereenkomsten maximaal drie (3) keer voor maximaal 12 maanden per keer.

2.4 PROGRAMMA VAN EISEN

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

2.5 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)

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

1. Mens

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

2. Milieu

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op



het reduceren van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

3. Maatschappij

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

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

UWV MVO-gedragcode voor leveranciers

In de UWV MVO-gedragcode voor leveranciers (Bijlage 4) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV MVO-gedragcode maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Overeenkomst. De MVO Gedragcode dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Overeenkomst met u sluiten. Het naleven van deze gedragcode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV MVO-gedragcode naleeft.

2.5.1 SOCIAL RETURN

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

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



3 NAAR WIE ZIJN WIJ OP ZOEK?

3.1 INLEIDING

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

3.2 UITSLUITINGSGRONDEN

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

Deel III A Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen;

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

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

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

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

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

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

3.3 GESCHIKTHEIDSEISEN

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

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

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

Technische en beroepsbekwaamheid

Ervaring

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

1. De uitvoering van periodiek kwantitatief onderzoek in opdracht van een grote (semi-)publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie, opererend binnen een complexe en gelaagde organisatiecontext met meerdere afdelingen en belangen waarbij het onderzoek is uitgevoerd met inachtneming van publieke verantwoordelijkheden zoals zorgvuldigheid, transparantie en bestuurlijke verantwoording.
2. De uitvoering van periodiek kwalitatief onderzoek in opdracht van een grote (semi-)publieke dienstverleningsorganisatie of overheidsorganisatie, opererend binnen een complexe en gelaagde organisatiecontext met meerdere afdelingen en belangen waarbij het onderzoek is uitgevoerd met inachtneming van publieke verantwoordelijkheden zoals zorgvuldigheid, transparantie en bestuurlijke verantwoording.



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

Lever maximaal één (1) referentie in per kerncompetentie

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

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

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

Wij mogen navraag doen bij referenten

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

Beroepsbevoegdheid

Inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister

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

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

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

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

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

Financiële en economische draagkracht

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

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

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

Opgave van technische organen voor kwaliteitscontrole

De Inschrijver beschikt over technici of technische organen voor kwaliteitscontroles

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



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



4 WAT VINDEN WIJ BELANGRIJK BINNEN DEZE OPDRACHT?

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

4.1 GUNNINGSCRITERIUM

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

Beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'

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

4.2 SUB-GUNNINGSCRITERIA

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

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

Gunningscriteria beste prijs-kwaliteitverhouding		
	<i>Sub-Gunningscriteria</i>	Maximaal te behalen punten
Kwaliteit		
1	Fictieve casus	400
1.1	Passend bij plan van aanpak	160
1.2	Onderzoekskwaliteit	160
1.3	Samenwerking	60
1.4	Creativiteit	20
2	Rapportage	300
2.1	Uitwerking van uitkomsten	160
2.2	Leesbaarheid en toepasbaarheid	140
3	Visie	100
3.1	Innovatie	50
3.2	Relevantie en toegankelijkheid	50
Subtotaal Kwaliteit		800
Prijs		
1.1	Prijsopgave kwalitatief onderzoek	100
1.2	Prijsopgave kwantitatief onderzoek	100
Subtotaal Prijs		200
Totaal kwaliteit en prijs		1000

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



4.2.1 KWALITATIEVE SUB-GUNNINGSCRITERIA

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

Opdrachtnemer toont zich vaardig in het opstellen van een onderzoeksvoorstel voor een 'maatwerk'-onderzoek onder cliënten van UWV dat kan worden uitgevoerd binnen de gestelde eisen in het Programma van eisen en de beschrijving zoals opgenomen in de paragraaf "Gewenste dienstverlening" (H9) van het Beschrijvend document.

De hieronder geschetste casus t.b.v. dit sub-gunningscriterium berust op werkelijke uitkomsten uit de Menselijke Maat Monitor van UWV. De geschetste opdracht is echter fictief. In een werkelijke situatie ontvangt u meer informatie en specificaties.

Vraagstelling

Maak een onderbouwd voorstel voor de opzet en uitvoering van het onderzoek op basis van de informatie zoals geschetst in dit sub-gunningscriterium. Hierbij wordt u gevraagd minimaal in te gaan op:

- Uw visie op de manier waarop u het onderzoek aan wilt pakken
- Eventuele aanscherpingen die u zou willen aanbrengen, bijvoorbeeld in de onderzoeksvragen.
- De onderzoeksmethoden en -technieken die u voorstelt om een antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen en onderbouwing daarvan.
- De (sub)doelgroep(en) die u in het onderzoek betreft: op basis van welke kenmerken stelt u de steekproef samen en hoeveel respondenten nodigt u voor het onderzoek uit.
- De oplevering: wat levert u op en hoe ziet dat eruit.
- De planning van het onderzoek
- Procesbeschrijving van samenwerking en bijbehorende taken. Houd hierbij ook rekening met input vanuit UWV. U kunt hierbij rekening houden met drie (3) Werkdagen als uitgangspunt. Ook verwacht UWV het terugzien van samenwerking van de projectleider met betrokken marktonderzoekers van UWV (directe opdrachtgever) evenals hoe de inhoudelijke specialisten vanuit UWV (interne klant) door opdrachtnemer in het onderzoeksproces wordt betrokken.

Casus Maatwerk

In [dit document](#) leest u de strategie van UWV voor de periode 2025 -2030: 'Meer voor elkaar: als één UWV samen werken aan dienstverlening met menselijke maat'. Een van de kernpunten in de strategie is 'Meer zekerheid over inkomen'. Voor cliënten die een vordering van UWV hebben ontvangen en een terugbetaling moeten doen, kan de ervaren zekerheid over het inkomen onder druk komen te staan. In 2025 heeft UWV binnen de Menselijke Maat Monitor onderzoek gedaan naar de ervaringen van onze cliënten met een vordering. De resultaten van dat onderzoek vindt u [hier](#), vanaf blz. 31. U leest meer over de achtergrond van deze rapportage op deze [pagina](#).

Opdracht vanuit UWV:

UWV wil meer inzicht krijgen waar cliënten die met een terugbetaling/vordering te maken krijgen tegenaan lopen, tot welke kwetsbare situaties dit voor cliënten leidt en een beeld krijgen van welke oplossingen deze cliënten zien om de dienstverlening vanuit UWV te verbeteren. Wij vragen u om t.b.v. dit inzicht een onderzoeksvoorstel te schrijven.

LET OP: uitgangspunten voor de casus:

*UWV stelt u ten behoeve van uitvoering van het onderzoek de namen, e-mailadressen en telefoonnummers van de doelgroep ter beschikking.



* Achterliggende data van het MMM onderzoek worden niet beschikbaar gesteld voor de uitwerking van deze inschrijving. Echter, in de werkelijke situatie zou u dit wel ontvangen.

*Er is een maximaal budget van € 25.000,- ex. btw beschikbaar. Prijs is geen onderdeel van dit subgunningscriterium, echter u dient **wel een overzicht te geven hoe u deze €25.000 denkt te gebruiken**. Hierin vragen wij derhalve een uitwerking op hoofdlijnen waar u welk deel van het budget aan uit zult geven. Dit doet UWV om te kijken of hetgeen u schetst naar inzicht van UWV realistisch is. De reden dat wij hier een budget noemen, is om tot een goede vergelijking te kunnen komen (om te voorkomen dat de uitwerkingen van de casus in omvang sterk uiteenlopen).

Vorm

Een voorstel in maximaal 4.000 woorden (exclusief eventuele illustraties) in Word of Powerpoint.

Subgunningscriteria

Uw onderzoeksvoorstel wordt beoordeeld op:

1. Passend bij plan van aanpak

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker de Inschrijver laat zien dat de casus volledig wordt begrepen en is vertaald naar een passend, coherent en uitvoerbaar onderzoeksvoorstel, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Aantoont de casus grondig te begrijpen en dit inzicht vertaalt naar scherp geformuleerde onderzoeksvragen en een consistente probleemverkenning.
- Een logisch opgebouwd en uitvoerbaar plan van aanpak presenteert, waarin alle onderdelen inhoudelijk op elkaar aansluiten en samen een heldere onderzoekslijn vormen.
- Duidelijk maakt dat de gekozen aanpak relevant is voor het verbeteren van de dienstverlening van UWV, door zichtbaar te maken waarom deze aanpak voor UWV impactvol en toepasbaar is.
- Passende methoden selecteert per onderzoeksvraag, inclusief een overtuigende onderbouwing waarom deze methoden geschikt zijn voor de casus en doelgroep.
- Relevante (sub)doelgroep(en) in het onderzoek betreft en op basis van passende kenmerken de steekproef samenstelt en een passend aantal respondenten uitnodigt voor het onderzoek.
- Een passend eindproduct(en) van het onderzoek voorstelt dat aansluit bij de doelen en methoden van het onderzoek en waarmee de uitkomsten op een passende manier breed gedeeld kunnen worden binnen UWV
- Een realistische planning opneemt, die uitvoerbaar is binnen de UWV-context, rekening houdend met processen, doelgroepen, datastromen en praktische beperkingen.

2. Onderzoekskwaliteit

Beoordelingsaspecten: Des te sterker de Inschrijver aantoont hoe analyses zorgvuldig, methodisch onderbouwd en kwalitatief gewaarborgd worden uitgevoerd, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Heldere en goed onderbouwde analysemethoden beschrijft, passend bij de onderzoeksvragen, data en doelstellingen.
- Aantoont hoe de kwaliteit van analyses wordt geborgd, bijvoorbeeld via validatiestappen, controlemechanismen, triangulatie of peer review.
- Transparant maakt hoe interpretaties tot stand komen, met duidelijke argumentatie en aantoonbare koppeling aan de data.
- Een aanpak presenteert die leidt tot betrouwbare, nauwkeurige en reproduceerbare resultaten, passend binnen de UWV-context.

1.3 Samenwerking



Beoordelingsaspecten: Des te transparanter, realistischer en uitvoerbaarder de Inschrijver de samenwerking beschrijft, inclusief rollen, taken, planning en verwachtingen richting UWV, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Een duidelijke procesbeschrijving biedt waarin taken, rollen en overlegmomenten logisch en gestructureerd zijn vastgelegd.
- Concreet maakt wie, wat en wanneer doet, inclusief het hanteren van de reactietijd van UWV (drie Werkdagen).
- Een uitvoerbare en haalbare samenwerkingsaanpak presenteert die past binnen het gehele onderzoeksproces van UWV.
- Realistische verwachtingen formuleert richting UWV als grote publieke organisatie, rekening houdend met besluitlijnen, afstemming en benodigde capaciteit.
- Aantoont dat de samenwerking gericht is op efficiëntie, transparantie en het voorkomen van vertragingen, met ruimte voor flexibiliteit wanneer nodig.

1.4 Creativiteit

Beoordelingsaspecten: Des te meer de Inschrijver overtuigend laat zien hoe creatieve voorstellen worden ingezet op een manier die de kwaliteit, begrijpelijkheid en impact van het klantonderzoek vergroten, des te hoger de waardering.

Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Creatieve en vernieuwende elementen toevoegt aan het onderzoeksvoorstel, zonder af te wijken van methodologische degelijkheid.
- Gangbare methoden inzet op een manier die de boodschap van de uitkomsten versterkt, bijvoorbeeld door slimme koppelingen tussen data-vorm, visualisatie en communicatie.
- Laat zien hoe de gekozen methode-boodschap relatie leidt tot krachtige, goed onderbouwde resultaten, die bruikbaar zijn voor besluitvorming en het doorvoeren van verbeteringen binnen UWV.

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: Analyse en rapportage

Inschrijver toont op basis van een bestaand voorbeeld aan in staat te zijn een kwalitatief hoogwaardig rapport te schrijven.

Vraagstelling

Graag zien wij twee (2) rapportages die u recentelijk (max twee (2) jaar geleden) heeft opgesteld voor een opdrachtgever: één rapportage die betrekking heeft op een kwalitatief onderzoek en één rapportage die betrekking heeft op een kwantitatief onderzoek. Een rapportage waarbij beide geïntegreerd zijn (kwalitatief en kwantitatief onderzoek) mag ook, dan hoeft u maar één (1) rapportage bij te voegen. Het hoeven niet de rapportages te zijn van de onderzoeken die u als referentie heeft opgegeven (dit mag uiteraard wel).

De rapportages worden uitsluitend gebruikt om uw manier van rapporteren te kunnen beoordelen. De rapportages worden uiteraard vertrouwelijk behandeld. Alleen de beoordelaars krijgen de rapportages te zien. Als uw opdrachtgever dat wenst, dan is het toegestaan de rapportage te anonimiseren.

Mocht u eventueel onderdelen van de rapportages willen toelichten (bijvoorbeeld om de context van het onderzoek, indien nodig, meer te duiden of om toe te lichten waarom u bij de rapportage van uitkomsten bepaalde keuzes heeft gemaakt in de presentatie/opmaak van uitkomsten), dan kunt u een toelichting toevoegen (maximaal 500 woorden).

1. Uitwerking van uitkomsten (Vertaling van resultaten naar conclusies en aanbevelingen)

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker en zorgvuldiger de Inschrijver laat zien hoe de resultaten uit het onderzoek worden uitgewerkt naar logische conclusies en consistente aanbevelingen, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de Inschrijver:



- Resultaten helder, objectief en nauwkeurig presenteert, zodanig dat de bevindingen begrijpelijk en transparant tot stand komen.
- Conclusies presenteert die logisch en aantoonbaar voortkomen uit de gepresenteerde data, zonder overinterpretatie of aannames buiten de beschikbare informatie.
- Aanbevelingen opstelt die inhoudelijk consistent zijn met de conclusies, binnen de grenzen van onderliggende resultaten blijven en een duidelijke meerwaarde bieden voor UWV.
- De onderzoeksvragen zichtbaar als leidraad gebruikt voor het structureren van resultaten, conclusies en aanbevelingen, zodat de gehele rapportage inhoudelijk coherent en navolgbaar is.
- Duiding geeft die verder gaat dan alleen het beschrijven van cijfers, door inzicht te bieden in betekenis, samenhang en implicaties van de uitkomsten voor beleid en uitvoering.

2.2 Leesbaarheid en toegankelijkheid

Beoordelingsaspecten: Des te toegankelijker, begrijpelijker en functioneler de rapportage is opgesteld, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Een rapportage levert die duidelijk en begrijpelijk is, ook voor de lezers zonder onderzoeksachtergrond,
- Een logische en goed gestructureerde opbouw biedt die de lezer stap voor stap door probleem, bevindingen, conclusies en aanbevelingen leidt.
- Heldere, concrete en toegankelijk geschreven teksten gebruikt, die to the point zijn en bijdragen aan snelle interpretatie en praktische toepasbaarheid.
- Functionele visualisaties inzet die de kernboodschappen ondersteunen, inzichten verduidelijken en bijdragen aan inzicht en besluitvorming.
- Een balans aanbrengt tussen tekst en visuele weergave, zodat de rapportage bruikbaar is voor zowel beleidsmakers als uitvoerende teams binnen UWV.

Sub-Gunningscriterium kwaliteit 3: Visie op marktonderzoek in de publieke sector

Inschrijver toont aan een onderbouwde en relevante visie te hebben op het verbeteren van bestaande kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden en het ontwikkelen van nieuwe onderzoeksmethoden en –technieken die in de publieke sector ingezet kunnen worden.

Vraagstelling

Beschrijf zo concreet mogelijk uw visie op de toekomst van kwantitatief en kwalitatief marktonderzoek binnen de publieke sector en onderbouw deze visie. Ga in uw visie in op:

3.1 Innovatie

Beoordelingsaspecten: Des te overtuigender de Inschrijver beschrijft welke relevante ontwikkelingen en toekomstige uitdagingen spelen binnen kwantitatief en kwalitatief marktonderzoek in de publieke sector, en hoe hier op een realistische en toekomstbestendige manier op wordt ingespeeld, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Een duidelijke visie presenteert op de belangrijkste trends, innovaties en uitdagingen binnen publiek onderzoek, zoals veranderend burgergedrag, verschuivende informatiebehoeften, datakwaliteit, toegankelijkheid en inclusie.
- Concreet maakt hoe deze ontwikkelingen het onderzoeksveld beïnvloeden en wat de implicaties zijn voor organisaties zoals UWV.
- Aantoont hoe het eigen onderzoeksaanbod inspeelt op deze trends, bijvoorbeeld door nieuwe analysetechnieken, moderne dataverzamelmethode, slimme doelgroep benaderingen of geïntegreerde datakoppelingen.
- Uitwerkt hoe Artificial Intelligence (AI) op verantwoorde wijze wordt ingezet, volledig in lijn met de AI-eisen uit het Programma van Eisen (PvE), waaronder transparantie, uitlegbaarheid, risicobeheersing en menselijke controle.



- Een toekomstbestendige aanpak beschrijft waarin innovatie niet incidenteel is, maar structureel wordt meegenomen in onderzoeksmethoden, tooling en samenwerking met UWV.

3.2 Relevantie en toepasbaarheid

Beoordelingsaspecten: Des te duidelijker en overtuigender de Inschrijver toelicht wat de meerwaarde van innovaties is voor UWV, hoe UWV wordt meegenomen in nieuwe ontwikkelingen en hoe wordt geborgd dat relevante vernieuwingen daadwerkelijk toepasbaar zijn binnen lopende en toekomstige onderzoeken, des te hoger de waardering. Een hogere waardering wordt toegekend wanneer de inschrijver:

- Heldere en concrete meerwaarde beschrijft van de voorgestelde innovaties voor UWV, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau (bijvoorbeeld betere duiding, snellere inzichten, verbeterde dienstverlening).
- Aannemelijk maakt hoe AI in lijn met de AI-eisen uit het PvE kan worden ingezet, inclusief waarborgen rond dataveiligheid, ethisch gebruik, uitlegbaarheid van algoritmen en menselijke tussenkomst bij interpretatie.
- Passende manieren voorstelt van hoe UWV actief wordt geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld door kennisdeling, trendupdates, gezamenlijke sessies, dashboards of signaleringsmechanismen.
- Concreet maakt hoe relevante vernieuwingen daadwerkelijk toepasbaar worden gemaakt in onderzoeken, door middel van pilots, methodologische onderbouwing, risico-afwegingen, testfasen of duidelijke implementatiestappen.
- Laat zien dat innovatie niet alleen wordt bedacht, maar daadwerkelijk uitvoerbaar is binnen UWV-processen en aansluit bij de doelgroepen, systemen en onderzoeksvraagstukken van de organisatie.

Vorm

Een visie in maximaal 3.000 woorden (exclusief eventuele illustraties).

4.2.2 SUB-GUNNINGSCRITERIA PRIJS

UWV vraagt om twee (2) prijsonderdelen. Voor kwalitatief en kwantitatief onderzoek, waarvoor hieronder de specificaties zijn opgegeven. De prijzen voor beide prijsonderdelen (i.e. kwantitatief en kwalitatief) worden opgebouwd door per onderzoeksonderdeel het uurtarief van de in te zetten medewerkers (per functieniveau) te vermenigvuldigen met het aantal benodigde uren. De totaalprijs voor beide prijsonderdelen betreft een optelling van deze kosten per onderzoeksonderdeel.

Daarnaast is het mogelijk om ook nog eventuele overige kostenposten op te nemen (indien u dit nodig acht). Kosten die hier niet zijn opgegeven, worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen.

Prijsopgave voor kwalitatief onderzoek

Inschrijver geeft op wat de uurtarieven (per functieniveau) zijn per onderzoeksonderdeel, wat het benodigd aantal uren is, en wat uiteindelijk de totaalkosten zijn voor een kwalitatief onderzoek, waarbij tien (10) individuele online interviews worden gehouden onder klanten van UWV. Hierbij gelden de volgende specificaties:

Voorbereiding

- Inschrijver organiseert drie (3) keer een online overleg (kick-off, tussentijds en debrief).
- De gespreksgids en rapportage kennen twee (2) correctierondes.

Rekrutering

- UWV levert e-mailadressen en telefoonnummers aan op basis waarvan afspraken met de klanten gemaakt kunnen worden, het bestand bevat ruim voldoende klanten voor tien (10) interviews.

Veldwerk

- De interviews worden online gehouden, de hosting wordt verzorgd door de inschrijver.
- De interviews duren één (1) uur.



- De interviews vinden verspreid over twee (2) dagen plaats.
- UWV medewerkers kunnen meekijken en gedurende de dag op vaststaande momenten overleggen met de interviewers.
- Het onderzoek wordt uitgevoerd door twee (2) interviewers.

Rapportage

- De oplevering betreft een Powerpointrapportage van circa 30 slides.

Overig (mits relevant): Geef aan of naast de aangeboden uren (uurtarief maal aantal uren) nog eventuele andere kosten van toepassing zijn. Indien dit het geval is, vermeld deze kosten afzonderlijk inclusief het bijbehorende tarief of bedrag. Kosten die hier niet zijn opgegeven, worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen.

2. Prijsopgave voor kwantitatief onderzoek;

Inschrijver geeft op wat de uurtarieven zijn per onderzoeksonderdeel, benodigd aantal uren en wat uiteindelijk de totaalkosten zijn voor een online kwantitatief onderzoek onder klanten van UWV. Hierbij gelden de volgende specificaties:

Voorbereiding

- Inschrijver organiseert drie (3) keer een online overleg (kick-off, tussentijds en debrief).
- Inschrijver stelt de vragenlijst op en stemt deze af met UWV (twee (2) correctierondes).

Veldwerk

- Inschrijver verzorgt de uitnodiging van respondenten per e-mail.
- UWV levert steekproef met 8.000 e-mailadressen.
- Netto respons is ongeveer n=1.000.
- Veldwerk duurt twee (2) weken, start met een softlaunch, daarna fulllaunch en na een week herinneringsmail.
- De vragenlijst bevat 20 gesloten en drie (3) open vragen (invultijd circa acht (8) minuten).

Analyse en Rapportage

- De open vragen hoeven niet gecodeerd te worden.
- De analyse beperkt zich tot beschrijvende statistiek, met één (1) uitsplitsing.
- De oplevering betreft een Powerpointrapportage van circa 30 slides en kent twee (2) correctierondes.
- Verder bestaat de oplevering uit een tabellenset waarbij de gegevens op drie (3) kenmerken worden uitgesplitst, een listing van de letterlijke open antwoorden, een opgeschoond SPSS bestand en een onderzoeksverantwoording.

Overig (mits relevant): Geef aan of naast de aangeboden uren (uurtarief maal aantal uren) nog eventuele andere kosten van toepassing zijn. Indien dit het geval is, vermeld deze kosten afzonderlijk inclusief het bijbehorende tarief of bedrag. Kosten die hier niet zijn opgegeven, worden geacht te zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen.

De prijs is de vaste all-in totaalprijs voor de dienstverlening 'Extern Klantonderzoek'

Dit betekent dat u met de opgegeven prijs uitvoering kan geven aan de Opdracht en daarbij rekening houdt met alle gestelde Eisen. Als u in de uitvoering van opdrachten afwijkt van deze richtlijnprijzen mag UWV marktconformiteit toetsen en uw nadere offerte weigeren. Hierover zal UWV altijd in gesprek gaan met betreffende Opdrachtnemer(s).

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

Tarieven zijn all-in tarieven



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

- salariskosten;
- overheadkosten;
- kosten voor ondersteunend werk;
- kosten voor het gebruik van apparatuur;
- normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
- reiskosten woon- en werkverkeer;
- parkeerkosten;
- opleidingskosten;
- wervings- en selectiekosten;
- vervanging;
- verzekeringspremie;
- winst;
- alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

De beoordeling vindt plaats op basis van het ingevulde prijsopgaveformulier.

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

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



5 HOE BEOORDELEN WE UW INSCHRIJVING?

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

5.1 BEOORDELING EN BEOORDELINGSCOMMISSIE

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

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

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

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

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

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

Ontvangen we maar één Inschrijving voor de sluitingsdatum?

We kunnen dan besluiten om de aanbesteding in te trekken.

5.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

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

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

De hoogte van de punten drukt de inhoudelijke beoordeling uit

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

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

Waardering	Weegfactor t.o.v. maximale score	Omschrijving
Uitstekend	100%	<u>Uitstekend:</u> U heeft alle gevraagde aspecten binnen het sub-gunningscriterium beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluiten aan bij de beoordelingsaspecten en overtreft de verwachtingen van UWV. De beantwoording sluit daarmee niet alleen volledig aan op de wens, maar overtreft deze ook zichtbaar.
Goed	80%	<u>Goed:</u> U heeft alle gevraagde aspecten van het sub-gunningscriterium beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluiten aan bij de beoordelingsaspecten.
Voldoende	60%	<u>Voldoende:</u> U heeft alle gevraagde aspecten van het sub-gunningscriterium beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluiten ten minste voor de helft van de elementen aan bij de beoordelingsaspecten.
Onvoldoende	20%	<u>Onvoldoende:</u> U heeft niet alle gevraagde aspecten van het sub-gunningscriterium volledig beschreven en onderbouwd. De gevraagde beschrijving en onderbouwing sluit voor minder dan de helft van de elementen aan bij de beoordelingsaspecten.
Geen antwoord	0%	<u>Geen antwoord:</u> Naar oordeel van de beoordelaars heeft u geen inhoudelijk antwoord gegeven op de gestelde vraag/toelichting bij dit (aspect van het) sub-gunningscriterium.

Tabel II mogelijke scores sub-gunningscriteria

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

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

Beoordeling kwaliteit op basis van Sub-Gunningscriteria

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met punten

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

Het aantal punten drukt de inhoudelijke beoordeling uit

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



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

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

Consensus beoordeling

De waarderungen worden op de volgende manier bepaald:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en waardering hij geeft per Inschrijving voor ieder (aspect van) een Sub-Gunningscriterium;
- Daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de cijfers en bevindingen te bespreken. Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een waardering op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen scores

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

5.3 BEOORDELING OP PRIJS

Als onderdeel van uw Inschrijving dient u het Prijsopgaveformulier (Bijlage 7) volledig in te vullen en te uploaden in TenderNed.

De manier waarop we de prijs beoordelen leggen we hieronder aan u uit.

De prijs wordt beoordeeld aan de hand van **twee** prijsonderdelen. Per prijsonderdeel kunnen maximaal 100 punten worden behaald. De inschrijving met de laagste prijs voor een prijsonderdeel ontvangt voor dat onderdeel 100 punten. In totaal kunnen maximaal 200 prijspunten worden behaald.

Definities

P = de totale prijs exclusief btw van het betreffende prijsonderdeel, zoals opgenomen in de oranje cel van het prijsopgaveformulier.

Pmin = de laagste totale prijs exclusief btw van het betreffende prijsonderdeel onder alle geldige inschrijvingen. Voor ieder prijsonderdeel wordt afzonderlijk een Pmin vastgesteld.

Per prijsonderdeel wordt de volgende formule toegepast:

$$\text{Prijspunten} = 100 \times (\text{Pmin} / \text{P})$$

Er wordt op twee (2) decimalen afgerond.

Voorbeeld inschrijvingen bijvoorbeeld kwalitatief (prijsonderdeel 1):

$$\text{Pmin} = 10.040,00$$

Punten voor bijvoorbeeld kwalitatief (prijsonderdeel 1):

Inschrijver A: $100 \times (10.040,00 / 10.040,00) = 100$ punten

Inschrijver B: $100 \times (10.040,00 / 15.250,00) = 65,84$ punten

Inschrijver C: $100 \times (10.040,00 / 12.380,00) = 81,10$ punten

5.3.1 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

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



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

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

5.4 EINDBEOORDELING

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

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

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

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

U komt in aanmerking voor gunning van de Overeenkomst als:

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

De Raamovereenkomst gunnen we voor deze aanbesteding aan maximaal twee (2) Inschrijvers

De Inschrijving met de hoogste score krijgt rangnummer 1. De Inschrijving met de een na laagste score krijgt rangnummer 2. Enzovoorts. De Raamovereenkomsten wordt gegund aan de Inschrijver met rangnummer 1 én 2.

6 HOE VERLOOPT DE AANBESTEDINGSPROCEDURE?

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

6.1 DE EUROPESE OPENBARE PROCEDURE

Iedere belangstellende Ondernemer mag inschrijven op deze Aanbesteding

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

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

6.2 AANBESTEDINGSPLATFORM TENDERED

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

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

6.3 CONTACTPERSOON

Uw contactpersoon is Mevr. A. Mukhtar inkoopadviseur

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

6.4 DE PLANNING VAN DE AANBESTEDING

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

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



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

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

Fase	Activiteit	Uiterste datum en tijdstip
Inschrijving	Publicatie Opdracht TenderNed/Ted	22 juli 2026
	Nvl 1: Uiterlijke termijn voor het indienen van vragen, tekstsuggesties voor contractvoorwaarden en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden in de Aanbestedingsdocumenten	5 augustus 2026, 08:30 uur
	Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen)	19 augustus 2026
	Sluitingsdatum indienen Inschrijving	4 september 2026, 09:00 uur
Beoordeling	Openen van digitale kluis	4 september 2026
	Beoordeling van Inschrijvingen	Tussen 9 september 29 september 2026
	Streefdatum bekend maken voorlopige Gunningsbeslissing	5 november 2026
	(Mogelijke) uitvoeren PEN-test	Direct na voorlopige gunning
Gunning	Einde standstill periode (opschortende termijn)	20 kalenderdagen na voorlopige Gunningsbeslissing
	Berichtgeving definitieve Gunningsbeslissing	26 november 2026
	Ingangsdatum Raamovereenkomst	24 december 2026

Tabel III Planning Aanbestedingsprocedure MMM

6.5 (MOGELIJKE) PEN-TEST

Na het bekend maken van de Gunningsbeslissing, gaat UWV een PEN-test uitvoeren ten aanzien van de Inschrijving met de 2 hoogste scores in de rangorde van de beoordeling, om te verifiëren of deze voldoet aan de eisen zoals gesteld in de BVO (Bijlage 9). Het stappenplan hierbij is als volgt:

1. Na ontvangst van de Gunningsbeslissing: Inschrijver vult Bijlage 13 Vrijwaringsverklaring in en ondertekent deze, en vult Bijlage 14 Self-assessment in. Zie verder stap 2.
2. Na ontvangst in goede orde door UWV van de in stap 1 genoemde documenten (inclusief alle bijlagen), voert UWV een PEN-test uit. UWV classificeert de tijdens deze PEN-test geconstateerde bevindingen als 'Hoog', 'Midden', 'Laag', of 'Informatief'. UWV bespreekt de geconstateerde bevindingen met Inschrijver. Zie verder stap 3.
3. a) Indien UWV geen bevindingen uit de PEN-test als 'Hoog' heeft geclassificeerd, dan lost de Inschrijver de 'Midden' bevindingen op uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst. Inschrijver lost de 'Laag' bevindingen op uiterlijk zes maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst. Inschrijver lost de 'Informatief' bevindingen op uiterlijk twaalf maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst.
b) Indien er wel 'Hoog' bevindingen zijn, lost Inschrijver de 'Hoog' bevindingen op en meldt dit aan UWV, uiterlijk binnen één maand na de in stap 2 genoemde bespreking. Zie verder stap 4 of stap 5.



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

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

6.6 VRAGEN, TEKSTSUGGESTIES, TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONDUIDELIJKHEDEN EN ONJUISTHEDEN

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

Stel al uw vragen via TenderNed

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

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

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

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



Zorg dat uw vragen en (tekst)suggesties anoniem zijn. Gebruik daarom in uw vraag geen:

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

Wij publiceren alle vragen en antwoorden in de Nota van Inlichtingen

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

U kunt ook vertrouwelijk vragen stellen

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

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

Wij geven u alleen informatie via TenderNed

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

De Nota van Inlichtingen gaat altijd voor

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

6.7 INDIENEN VAN UW INSCHRIJVING

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

6.8 OPENEN INSCHRIJVINGEN

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

6.9 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING

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

In de Gunningsbeslissing leest u onder andere:

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

Let op: de Gunningsbeslissing is enkel een voornemen

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dat betekent dat we voornemens zijn aan u te gunnen. De Gunningsbeslissing is dan ook geen recht op gunning en geeft de beoogde winnaar nog geen aanspraak op gunning



van de opdracht. De Gunningsbeslissing houdt dus geen aanvaarding van het aanbod in. Er is met het afgeven van de Gunningsbeslissing dus nog geen sprake van een Overeenkomst tussen UWV en de beoogde winnaar. Na verzending van de Gunningsbeslissing kunnen de betrokken Inschrijvers tegen die beslissing opkomen (zie par. 6.11 voor de wijze waarop). Ook voert UWV na verzending van de Gunningsbeslissing mogelijk een PEN-test uit om te verifiëren of de Inschrijving voldoet aan de eisen zoals gesteld in de BVO (zie par. 6.5 voor het stappenplan PEN-test).

6.10 VERIFICATIE GEGEVENS UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

Bij de bekendmaking van de Gunningsbeslissing vragen we bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA van de Inschrijver aan wie wij de Opdracht voorlopig hebben gegund. Ook met de Inschrijver waarmee we een wachtkamerovereenkomst sluiten, levert de bewijsstukken op ter controle van de gegevens in het UEA. Hieronder leest u hoe dat in zijn werk gaat. Indien hier aanleiding voor is controleren we soms de gegevens al voordat we de Gunningsbeslissing bekend maken.

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

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

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

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

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

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

6.11 OPSCHORTENDE TERMIJN EN NIET EENS MET DE GUNNINGSBESLISSING

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

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



Bent u het niet eens bent met de Gunningsbeslissing?

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

Bent u het vervolgens niet eens met die reactie en bent u het nog steeds oneens met de Gunningsbeslissing dan kunt u besluiten tot een kort geding. U dient een kort geding aanhangig te maken bij de civiele rechter in Amsterdam. Dit dient u te doen binnen 15 kalenderdagen na dagtekening van de beantwoording van UWV; óf

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

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

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

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

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

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

6.12 VOORBEHOUDEN UWV

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

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

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen



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



7 HOE SCHRIJFT U IN?

7.1 AANBIEDINGSBRIEF

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

7.2 INDIENEN INSCHRIJVING IN TENDERNED

Schrijf in via TenderNed

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

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

Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

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

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven

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

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

Houd bij het uploaden van de Bijlagen rekening met het volgende

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

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de Inschrijvingsdeadline uitstellen

Als er zich een (vermoedelijke) storing voordoet, neemt u allereerst contact op met de servicedesk van TenderNed (op Werkdagen van 8:30-18:00 uur). Indien er een storing is, neemt u direct contact op met de contactpersoon van UWV. UWV is niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.



7.3 FORMELE EISEN AAN DE INSCHRIJVING

Zorg dat uw Inschrijving voldoet aan de Formele eisen

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

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

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

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens

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

7.4 INSCHRIJVEN MET HET UEA

Het UEA is een Nederlandstalig in te vullen pdf-bestand

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

Het UEA bestaat uit verschillende onderdelen

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

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

Vul het UEA altijd in met Acrobat Reader

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

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

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



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

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

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

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

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

Ondertekenen het UEA en upload het in TenderNed

UWV accepteert alleen de volgende manieren van ondertekenen:

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

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

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

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

7.5 INSCHRIJVEN ALS COMBINATIE, GEBRUIKMAKING VAN EEN DERDE OF ONDERAANNEMER

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding

Redenen hiervoor kunnen zijn:

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

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

Inschrijven als Combinatie

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



De penvoerder is de Ondernemer die door elke Combinant adequaat is gemachtigd om namens de Combinatie verplichtingen aan te gaan in het kader van deze Aanbesteding, waarvoor alle individuele Ondernemers aan de Combinatie naar UWV volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn. De penvoerder verzorgt namens de Combinatie alle correspondentie in het kader van de uitvoering van de Aanbesteding met UWV.

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

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

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

Gebruik maken van een Derde om te voldoen aan de Geschiktheidseisen

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

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

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

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

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

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

U mag slechts éénmaal inschrijven

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

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



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

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

7.6 HOOFDELIJK AANSPRAKELIJKHEID

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

8 VOORWAARDEN

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

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

De wederzijdse rechten en plichten leggen we vast in de Raamovereenkomst

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

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

Bij deze Raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting

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

De Raamovereenkomst wordt gesloten met twee (2) partijen.

- We leggen de rechten en plichten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever per Overeenkomst vast.
- Opdrachtverstrekking vindt plaats op basis van Minicompetitie. De raamovereenkomst wordt gesloten met twee partijen. Vervolgens wordt voor elke opdracht een minicompetitie uitgezet onder deze twee raamcontractanten. We gaan er in principe vanuit dat beide raamcontractanten deelnemen aan de minicompetitie. Mocht een raamcontractant van tevoren inschatten dat zij de opdracht niet naar de gewenste kwaliteitsnormen kan uitvoeren (en dus geen offerte zal uitbrengen), dient zij de vakgroep Klantbeleving en Design hierover zo spoedig mogelijk te informeren, uiterlijk binnen twee werkdagen

De stappen van de minicompetitie zijn als volgt:

1. De raamcontractant ontvangt een schriftelijke briefing. Hierin staat een omschrijving van het vraagstuk en de opdracht. Ook worden de beoordelingscriteria genoemd. De beoordelingscriteria kunnen verschillen per opdracht. Vaak is het prijs-kwaliteit, waarbij meestal kwaliteit doorslaggevend is, soms prijs. Het kan ook voorkomen dat de opdracht een specifiek gunningscriterium behoeft, zoals flexibiliteit of uitwerking van de steekproef. Dit staat dan expliciet vermeld.
2. Indien de raamcontractant dat wenst, kan deze contact opnemen met de marktonderzoeker van de vakgroep Klantbeleving en Design voor een mondelinge toelichting op de briefing en voor het stellen van eventuele vragen. Tijdens een briefinggesprek kan de raamcontractant vragen stellen aan de marktonderzoeker van de vakgroep Klantbeleving en Design. Mocht hierbij nieuwe informatie naar boven, dan ziet de marktonderzoeker erop toe dat deze informatie bij beide raamcontractanten terecht komt.
3. De raamcontractant stelt de offerte op en stuurt deze naar UWV. De offerte omvat minimaal een plan van aanpak, planning en de kosten. De termijn voor het indienen van de offerte is meestal (minimaal) vijf werkdagen geteld vanaf de schriftelijke briefing. Een enkele keer kan het voorkomen dat er spoed is, dan wordt om een kortere doorlooptijd gevraagd. Waar mogelijk kondigen we geplande aanvragen al van tevoren aan.
4. De offertes worden door het beoordelingsteam van UWV beoordeeld aan de hand van de in de offerteaanvraag genoemde beoordelingscriteria. Het beoordelingsteam bestaat doorgaans uit twee



marktonderzoekers van de vakgroep Klantbeleving en Design en een vertegenwoordiger van de interne opdrachtgever.

5. De opdracht wordt gegund aan de raamcontractant waarvan de offerte, op basis van de vooraf bekendgemaakte beoordelingscriteria en de bijbehorende weging, als beste wordt beoordeeld.

UWV heeft de mogelijkheid om bij herhalingsopdrachten ervoor te kiezen geen minicompentie uit te zetten. Een herhalingsopdracht is een opdracht die:

1. Een onderzoeksvraag heeft die voortborduurt op inhoudelijke kennis verkregen uit een eerdere opdracht (en die niet zonder meer is over te dragen);
2. Een analyse vraag die bestaat uit een vergelijking met of aanvulling op de eerder verkregen onderzoeksresultaten van de eerdere opdracht;
3. Een vergelijkbare specifieke onderzoeksmethodiek vereist als bij de eerdere opdracht (bijvoorbeeld een innovatie die nog niet gemeengoed is).

Daarbij kan onderscheid worden aangebracht tussen een voorziene herhalingsopdracht en een onvoorziene herhalingsopdracht. Bij een voorziene herhalingsopdracht zullen we al bij de offerteaanvraag vragen om de herhalingsopdracht(en) als een optie mee te nemen. Bij een onvoorziene herhalingsopdracht kan, indien voldaan is aan bovenstaande definitie van een herhalingsopdracht, alleen een offerte worden aangevraagd bij de raamcontractant die de eerdere opdracht heeft uitgevoerd.

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

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

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

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

Wij sluiten met de Inschrijver die de derde plaats haalt een wachtkamerovereenkomst af

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

Zou een beëindiging van de Overeenkomst met de winnaar van de aanbesteding plaatsvinden binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dan zal Opdrachtgever een beroep doen op de Ondernemer die rangorde drie (3) is geëindigd met de beste prijs-kwaliteitverhouding Inschrijving heeft ingediend (de ‘runner-up’). Deze runner-up (3e in de ranking) ondertekent dan de Overeenkomst, zoals bij Inschrijving en onder dezelfde voorwaarden, alleen met een kortere looptijd. Tijdens de periode waarin de wachtkamerovereenkomst van kracht is heeft de runner-up geen recht op enige vergoeding.

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



9 KLACHTENREGELING

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

Handreiking Klachtenafhandeling

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

Indienen van een Klacht en de behandeling van de Klacht

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

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

Een Klacht is niet een vraag om meer informatie

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

Tijdig indienen Klacht

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

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

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

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

Commissie van Aanbestedingsexperts

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

BEGRIPPENLIJST

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

<u>Aanbesteding</u>	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
<u>Aanbestedingsstukken</u>	Alle stukken die UWV opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
<u>Aanbestedingswet 2012</u>	Wet van 1 november 2012 (Staatsblad 2012/542), waarin de regels voor aanbestedingen staan en de wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 (Staatsblad 2016/241).
<u>Beschrijvend document</u>	Dit document en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Beveiliging- en verwerkersovereenkomst</u>	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
<u>Bijlage</u>	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document of in de bijbehorende documenten op TenderNed.
<u>Combinant</u>	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
<u>Combinatie</u>	Twee (2) of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
<u>Derde</u>	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
<u>Eisen</u>	Eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
<u>Formele eisen</u>	Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen. Deze zijn opgenomen in het Programma van Eisen.
<u>Gedragsverklaring aanbesteden</u>	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Geschiktheidseisen</u>	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
<u>Gunningsbeslissing</u>	De gunning van de Opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die Ondernemer de Raamovereenkomst te sluiten.
<u>Gunningscriterium</u>	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.
<u>Inschrijver</u>	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
<u>Inschrijving</u>	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding ingediend aanbod.
<u>Klacht</u>	Een mededeling om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Deze mededeling heeft betrekking op één of meer aspecten van deze Aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.
<u>Nota van Inlichtingen</u>	Het document met daarin: ▪ onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
<u>Onderaannemer</u>	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
<u>Ondernemer</u>	Een aannemer, leverancier of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.



<u>Opdracht</u>	De overheidsopdracht waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
<u>Opdrachtgever</u>	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
<u>Opdrachtnemer</u>	De Inschrijver met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst voor deze Opdracht sluit.
<u>PEN-test</u>	Een gesimuleerde, geautoriseerde cyberaanval op IT-systemen, netwerken of webapplicaties om beveiligingslekken te ontdekken.
<u>Potentiële Inschrijver</u>	Een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
<u>Programma van Eisen (PvE)</u>	Eisen met betrekking tot de Opdracht.
<u>Raamovereenkomst</u>	De schriftelijke raamovereenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd. Bijlage 8 betreft de concept Raamovereenkomst.
<u>Sub-Gunningscriteria/ Sub-Gunningscriterium</u>	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
<u>Uitsluitingsgronden</u>	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
<u>Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)</u>	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
<u>Wachtkamerovereenkomst</u>	Bijlage 10 betreft de concept wachtkamerovereenkomst voorlopige overeenkomst met de partij die niet als eerste en/of tweede is geëindigd.