Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Beschrijvend document

Rijksinkoopsamenwerking

Bezoekadres
Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Doenvermogen en doenlijk beleid

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Financiën

DG Toeslagen
directie Strategie, Recht en beleid
en
directie Business Ontwikkeling

Contactpersoon	Amber van der Pol
Datum	17 november 2026
Kenmerk aanbesteding	201865004.015.070
Versie	2.0
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding 5
1.1 De Aanbestedende dienst(en), Dienst Toeslagen, directie Strategie, Recht en beleid en directie Business Ontwikkeling en de Rijksinkoopsamenwerking 5
1.2 Het doel van de Aanbesteding 7
1.3 Akkoord bij indiening Inschrijving 7
1.4 De opbouw van het Beschrijvend document 7
WAT WILLEN WIJ? 8
2. Opdrachtbeschrijving 8
2.1 Kenmerken van de Opdracht 8
2.2 Beschrijving van de Opdracht 9
2.3 Perceel 1: Gedragsonderzoek 9
2.4 Perceel 2: Beleidsonderzoek 11
2.5 De Raamovereenkomst geldt in elk geval voor 2 jaar 13
2.6 Omvang van de Opdracht en maximale waarde raamovereenkomst 13
2.7 Nadere Overeenkomsten (Bijlage E) 14
2.8 Werkwijze en verstrekking van nadere opdrachten 14
2.9 Inkopen met impact 15
2.10 Programma van Eisen 16
WAAR MOET U AAN VOLDOEN? 17
3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen 17
3.1 Uitsluitingsgronden 17
3.2 Geschiktheidseisen 17
3.3 Sanctiepakketten Rusland 20
WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ? 22
4. Gunningscriterium 22
4.1 Subgunningscriteria en puntenverdeling 22
4.2 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Case 22
4.3 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Samenwerking 24
4.4 Subgunningscriterium prijs 25
5. Beoordeling van uw Inschrijving 27
5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie 27
5.2 Beoordeling op kwaliteit 27
5.3 Beoordeling op prijs 28
5.4 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding 29
5.5 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving 29
HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN? 30
6. Hoe verloopt de procedure? 30
6.1 De Europese openbare procedure 30
6.2 TenderNed 30
6.3 Contactpersoon 30
6.4 De planning van de Aanbesteding 30
6.5 Vragen en tegenstrijdigheden 31
6.6 Indienen Inschrijving 32
6.7 Inschrijving in geval van indeling in percelen 32
6.8 Openen Inschrijvingen 32
6.9 Mededeling Gunningsbeslissing 32
6.10 Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) 33
6.11 Opschortende termijn en bezwaren 34
6.12 Voorbehouden Aanbestedende dienst 34
7. Hoe schrijft u in? 35
7.1 Aanbiedingsbrief 35
7.2 Indienen Inschrijving in TenderNed 35
7.3 Formele Eisen aan de Inschrijving 35
7.4 Verplichte Bijlagen in TenderNed 36

7.5 Inschrijven met het UEA 37
7.6 Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde 38
7.7 Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij 39
8. Voorwaarden 40
8.1 Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en Rijksvoorwaarden 40
8.2 Tenderkostenvergoeding 40
8.3 Informatiebeveiliging 41
8.4 Facturatie 41
9. Klachtenregeling 42
Begrippenlijst 43

Bijlagen in TenderNed

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

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

Informatie voor de Inschrijver	
Bijlage A	Concept Overeenkomst (perceel 1/2)
Bijlage B1	Programma van Eisen – Perceel 1
Bijlage B2	Programma van Eisen – Perceel 2
Bijlage C	ARVODI-2025
Bijlage D1	Concept Verwerkersovereenkomst (perceel 1/2)
Bijlage D1	Concept Verwerkersovereenkomst Nadere overeenkomst
Bijlage E	Concept Nadere Overeenkomst (perceel 1/2)
Bijlage F	Verantwoordingsformulier Social Return 2.0

1. Inleiding

Wij, Ministerie van Financiënnodigen u uit als Potentiële Inschrijver om in te schrijven voor de Aanbesteding "Doenvermogen en doenlijk beleid In dit Beschrijvend document leest u alle informatie die u nodig heeft om een Inschrijving in te dienen.

1.1 De Aanbestedende dienst(en), Dienst Toeslagen, directie Strategie, Recht en beleid en directie Business Ontwikkeling en de Rijksinkoopsamenwerking

De Aanbestedende dienst en de Opdrachtgever is (hierna SR&B en BO)

Het ministerie van Financiën
Dienst Toeslagen voert de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) uit en draagt hiermee bij aan financieel gezonde huishoudens door het uitkeren van toeslagen die voor veel mensen onmisbaar zijn om de kosten te betalen van de zorgverzekering, de zorg voor kinderen en de huur. Zo blijven vitale voorzieningen voor iedereen betaalbaar en kan iedereen de meest essentiële dingen in het leven betalen: woonruimte, medische zorg en zorg voor kinderen. Maandelijks keert de Dienst toeslagen uit aan zo'n 6 miljoen huishoudens.

Het systeem van regels en processen van toeslagen is complex: toeslagen zijn gebaseerd op een voorschot, toeslagontvangers dienen tijdig wijzigingen in hun situatie door te geven en achteraf krijgen zij regelmatig te maken met een terugvordering of nabetaling. Vaak blijft de omvang hiervan en dus de impact beperkt. Maar in geval van hoge terugvorderingen en nabetalingen vraagt dit veel van mensen, en met name van diegenen die bijvoorbeeld te maken hebben met ingrijpende wijzigingen in hun persoonlijke omstandigheden (die daardoor tijdelijk een beperkt doenvermogen hebben)- of die financieel kwetsbaar zijn. Dienst Toeslagen ziet het dan ook als een maatschappelijke opgave om iedereen zoveel mogelijk te helpen met passende dienstverlening, juist op de momenten dat burgers dat het hardst nodig hebben. Dit staat geformuleerd in de visie 2030 en de drie burgerbeloften:

- Wij staan voor u klaar
- U weet waar u aan toe bent
- U krijgt waar u recht op hebt.

Binnen een complex stelsel werken we aan meer maatwerk, duidelijkheid en zekerheid. We proberen daarnaast actief het niet-gebruik te verkleinen. We zetten daarbij in op het ontwikkelen van proactieve dienstverlening, waarbij we meer werken vanuit de actualiteit.

Deze ambities zijn ook terug te zien in het toekomstbeeld van de organisatie Dienst Toeslagen (Visie 2030):

- Eén voorkant voor inkomensondersteuning aan de burger: we harmoniseren beleidsregels en vereenvoudigen zoveel mogelijk. We sluiten aan bij Rijksbrede initiatieven die bijdragen aan één voorkant voor inkomensondersteuning.
- Zeker en betrouwbaar: we werken er naartoe dat burgers zo min mogelijk hoeven terug te betalen. We kennen vaker definitief toe, passen toeslagen alleen 'vooruit' aan of geven bijvoorbeeld een voorzichtig voorschot. En we werken toe naar automatische toekenning.
- Een wendbare, digitale en autonome dienstverlening: we ontwikkelen het massaal-geautomatiseerde proces in multidisciplinaire teams van gebruikers, uitvoering, IV en beleid. We ontwikkelen kleinschalig, iteratief en dicht op de werkvloer. Test & learn met burgers en prototypes.

Toeslagenstelsel
Er zijn vier verschillende toeslagen:

a. Zorgtoeslag, een bijdragen in de kosten van de zorgverzekering;
b. Huurtoeslag, een bijdragen in de huurkosten;
c. Kindgebonden budget, een bijdragen in de kosten van kinderen en
d. Kinderopvangtoeslag, een bijdrage in de kosten van kinderopvang. *NB: per 2029 treedt naar verwachting het nieuwe financieringsstelsel kinderopvang in werking (NFKO).*

Het recht op deze toeslagen is afhankelijk van de situatie van de burger, bijvoorbeeld inkomen, huishouden, werksituatie, kinderopvangsituatie, woonsituatie, vermogen etc. Deze zogenoemde grondslagen bepalen het recht en de hoogte van de toeslagen.

De toeslag betreft een voorschot dat wordt berekend op basis van het geschatte inkomen, vermogen en samenstelling huishouden zoals bekend bij de aanvraag (of verlenging). Dit is de voorlopige toekenning, de voorschotfase. Na afloop van het toeslagjaar wordt een toeslag definitief vastgesteld (definitieve toekenning). Te weinig betaalde toeslag leidt tot een nabetaling, de burger ontvangt een bedrag. Te veel betaalde toeslag leidt tot een terugvordering, de burger moet een bedrag terugbetalen. Het is belangrijk dat toeslaggerechtigden in de loop van het toeslagjaar tijdig wijzigingen doorgeven in bijvoorbeeld inkomen, woonsituatie en opvanguren. Zo worden hoge terugvorderingen of nabetalingen voorkomen en ontvangen burgers het bedrag waar zij recht op hebben. Dienst Toeslagen verkent op verschillende manieren hoe de hoogte van toeslagen kan worden bepaald op basis van actuele gegevens.

Deelnemende directies
De directie Strategie, Recht & Beleid (SR&B) vormt de brug tussen het uitvoeren van regelgeving en de bedenkers van regelingen. Met o.a. onderzoek brengen we het burger- en uitvoeringsperspectief in bij de beleids- en besluitvorming en helpen we bij de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving. Binnen SR&B voeren we vooral onderzoek uit ter ondersteuning van het vormgeven van beleid en het evalueren van gevoerd beleid. Denk aan evaluatieonderzoek, zoals de wettelijk verplichte periodieke rapportage en beleidsonderzoek voor evidence based beleidsvorming en –bijsturing. Gedragsonderzoek maakt hier een belangrijk onderdeel van uit.

Directie BO is verantwoordelijk voor de beleidsmatige ontwikkeling en implementatie van het nieuwe financieringsstelsel kinderopvang (NFKo), de doorontwikkeling van de organisatie Dienst Toeslagen tot een moderne, wendbare en flexibele digitale dienstverlener en de implementatie van de Visie 2030. Onderzoek ondersteunt deze opgaven door inzicht te bieden in de effecten, uitvoerbaarheid en maatschappelijke impact van het nieuwe financieringsstelsel en door een onderbouwde basis te bieden voor beleidsontwikkeling, uitvoering en besluitvorming.

Bovenstaande komt ook terug in de onderzoekslijnen voor gedrags- en beleidsonderzoek:

1. Doenvermogen en doenlijkheid - bij de herijking van strategische onderwerpen wordt rekening gehouden met het doenvermogen van de burger en de doenlijkheid van het proces voor de doelgroepen waar het betrekking op heeft. We toetsen in hoeverre bestaande regelgeving en processen redelijkerwijs doenlijk zijn voor mensen. Voor elke fase in de beleidscyclus wordt actief gekeken naar verbetervoorstellen, waarbij we opnieuw onderzoeken wat voor invloed dit heeft op het doenvermogen van de mensen.
2. Met kennis van gedrag – Dienst Toeslagen ontwikkelt een instrumentarium dat gebaseerd is op wetenschappelijke kennis van gedrag. Dat betekent dat we identificeren wat het probleem is, een probleemanalyse uitvoeren, op basis van de probleemanalyses kiezen we interventies (op basis van de doelstelling die we willen behalen) en vervolgens gaan we dit uitrollen, monitoren en testen. Op basis van de resultaten kunnen we eventueel de interventies verder verfijnen.
3. De burger centraal - we kijken hierbij niet alleen naar de gemiddelde burger, maar juist naar de burgers die veel te maken hebben met terugvorderingen/nabetalingen, ~~miscommunicatie~~ dan wel die geen beroep doen op toeslag maar daar wel recht op hebben. Deze groepen zijn vaak ook bij onderzoek moeilijk bereikbaar. Hun perspectieven dienen ook een plek in de onderzoeken te krijgen. Denk aan:
    a. Niet-digitaal vaardigen zoals mensen die veel moeite hebben met het gebruiken van digitale technologieën of met lezen in het algemeen.
    b. Laaggeletterden of anderstaligen die moeite hebben met lezen/schrijven (in de Nederlandse taal)
    c. Mensen met een verlaagd doenvermogen, bijvoorbeeld door live-events (bijvoorbeeld scheiden, geboorte kind/overlijden van een naaste), chronische stress (door langdurige financiële- of gezondheidsproblemen) of andere oorzaken.

Dienst Toeslagen voorziet dat bij deze groepen ook aangepaste vormen van onderzoeksactiviteiten moeten worden gebruikt, bijvoorbeeld bij werving, methoden (zoals live interviews op locatie), begeleiding en/of waarbij externe ondersteuning van intermediairs gewenst is.

We werken aan het lerend evalueren, waarin opdrachtgever en opdrachtnemers gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gezamenlijk de inzichten uit het verloop én de uitkomsten van onderzoeken maximaal benutten, vanuit hun eigen expertise en een reflectieve houding.

Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een Overeenkomst met Ministerie van FinanciënDG Toeslagen directie Strategie, Recht en beleid én directie Business Ontwikkeling.

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

1.2 Het doel van de Aanbesteding

Het doel van de Aanbesteding is om een transparant, eerlijk en efficiënt proces te waarborgen voor het selecteren van de beste 3 dienstverlener(s) per perceel en daarmee een raamovereenkomst (hierna: Overeenkomst) te sluiten op het gebied van gedrags- en beleidsonderzoek De intentie is dat de Overeenkomst op 1 maart 2027 in gaat.

1.3 Akkoord bij indiening Inschrijving

Door het indienen van een Inschrijving en het rechtsgeldig ondertekenen van de UEA (zie paragraaf 7.5), verklaart u als Inschrijver uitdrukkelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, en zich gedurende de gehele uitvoeringsperiode daaraan te houden.

1.4 De opbouw van het Beschrijvend document

U leest, na deze inleiding:

- in hoofdstuk 2 t/m 5 wat wij willen, hoe wij bepalen of een Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren, wat wij belangrijk vinden en hoe wij beoordelen welke Inschrijver het beste aanbod doet;
- in hoofdstuk 6 en 7 alles over de aanbestedingsprocedure en het correct indienen van een Inschrijving;
- in hoofdstuk 8 meer alles over de Overeenkomst die wij willen sluiten;
- in hoofdstuk 9 alles over het indienen van een klacht.

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

WAT WILLEN WIJ?

2. Opdrachtbeschrijving

2.1 Kenmerken van de Opdracht

Achtergrond
Door middel van onderzoek haalt Dienst Toeslagen de juiste kennis binnen om nu en in de toekomst beleid en dienstverlening aan te laten sluiten op de behoeften vanuit de maatschappij en daaruit voorkomende maatschappelijke ontwikkelingen.

Een van de belangrijkste doelstellingen van de werkwijze bij Dienst Toeslagen is om het dienstverlenende karakter centraal te stellen en de dienstverlening mensgericht te laten zijn, zonder de rechtmatigheid uit het oog te verliezen. Het doenvermogen van mensen en de doenlijkheid van het proces en de regels onderzoeken is hier een onderdeel van. Onder doenvermogen wordt verstaan de mate waarin mensen in staat zijn om datgene – wat Dienst Toeslagen als gewenste doelgedrag formuleert – redelijkerwijs uit te voeren en na te leven. Daarnaast kijkt Dienst Toeslagen ook naar de doenlijkheid van beleid en van de wet- en regelgeving. In hoeverre is beleid logisch ingericht vanuit het oogpunt van de burger? Houden we rekening met psychologische processen van de burger? En is datgene wat Dienst Toeslagen van de burger verwacht redelijkerwijs uitvoerbaar gegeven de inrichting van het stelsel?
Om het doenvermogen van burgers en de doenlijkheid van de regels te onderzoeken is het nodig dat er niet alleen informatie over mensen wordt gebruikt (bijv. door beschikbare data) maar ook dat er informatie verkregen wordt van mensen zelf door hen vragen te stellen en te betrekken in procesveranderingen en –vernieuwingen. Hierdoor wordt inzichtelijk waarom mensen bepaald gedrag vertonen en waarom mensen het gedrag vertonen dat ze vertonen, waarmee gezorgd kan worden dat de dienstverlening aansluit bij de voorkeuren, behoeften, logica en mogelijkheden (‘het doenvermogen’) van de toeslaggerechtigden zelf. We kijken hierbij ook naar bewuste en onbewuste processen bij de burger.

Om het doenvermogen en gedrag van mensen te onderzoeken en de doenlijkheid van de gewenste doelgedragingen betrouwbaar in te schatten, zijn er verschillende instrumenten beschikbaar, zoals een gedragsanalyse, interviews, burgerpanels, focusgroepen en enquêtes onder toeslaggerechtigden. Ook de inzet van AB-testen en lab-experimenten (met een beoogde doorontwikkeling van de Toeslagenlabs naar fysieke labs) worden gezien als mogelijkheden om alternatieven te testen. Afhankelijk van het vraagstuk, wordt het middel ingezet dat het beste bij de doelstelling past. De instrumenten van gedragsonderzoek zullen in samenwerking met de gedragsexperts van DG Toeslagen plaatsvinden. In verband met methodologische en privacy vereisten (anonimiteit, validiteit en betrouwbaarheid) zal bij het veldwerk per situatie een geschikte werkwijze moeten worden gevonden.

Het beoogde resultaat is dat Dienst Toeslagen bij de vormgeving van zijn beleid en bij de uitvoering van zijn wettelijke taak niet uit hoeft te gaan van assumpties over het menselijke gedrag en welke prikkels werken om gewenst gedrag te stimuleren. We onderbouwen dit door onderzoek specifiek voor de toeslagenpopulatie.

Wij gaan een overeenkomst aan met maximaal 6 dienstverleners, verdeeld over 2 percelen, met maximaal drie dienstverleners voor perceel 1 en maximaal drie dienstverleners voor perceel 2.
U mag op één perceel inschrijven.

De perceelindeling is als volgt:
1) Perceel 1: Gedragsonderzoek
2) Perceel 2: Beleidsonderzoek

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

- 79300000-7 - Markt- en economieonderzoek; enquêtes en statistieken;
- 79310000-0 - Uitvoeren van marktonderzoek;
- 79342311-6 - Onderzoek naar tevredenheid bij klanten;
- 79311200-9 - Diensten voor het uitvoeren van enquêtes;
- 79342310-9 - Diensten voor klantenonderzoek.

Het volgende valt niet binnen de Opdracht:
Onderzoeken vanuit de directie Toeslagen vallen buiten deze aanbesteding. Met andere woorden: alle opdrachten die vallen onder de Europese aanbesteding 'Inzicht in burgerperspectief' in opdracht van de directie Toeslagen zijn geen onderdeel van deze Opdracht. Ook interne evaluaties en verkenningen en communicatieonderzoek vallen hierbuiten.

2.2 Beschrijving van de Opdracht

Hieronder een beschrijving van de Opdracht per perceel. In Bijlage B1/B2– Programma van Eisen perceel 1/perceel 2 treft u de Eisen die de Aanbestedende dienst aan de dienstverlening stelt.

In de opvolgende paragrafen zal beschreven worden welke dienstverlening Dienst Toeslagen wil inkopen. Bij perceel 1 vragen we om gedragsonderzoek, waarbij de Opdrachtnemers ons inzichten geven over hoe we adequaat en doelmatig naleving kunnen bevorderen.
Bij perceel 2 vragen we om beleidsonderzoek, waarbij de mogelijkheid bestaat dat we ex ante, ex durante, maar ook ex post-onderzoek doen.

Voor beide percelen geldt dat we in het onderzoek mensen centraal stellen, ook de groepen die moeilijk bereikbaar zijn. We zoeken daarom opdrachtnemers die vanuit hun netwerk (of dat van een samenwerkingspartner) toegang hebben tot deze doelgroepen en ervaring hebben in de deelname van deze groepen aan hun onderzoeksactiviteiten, met waar nodig begeleiding, aanpassing in onderzoeksmethoden en gepaste terugkoppeling.

2.3 Perceel 1: Gedragsonderzoek

De gevraagde dienstverlening bestaat uit een aantal onderdelen:

- Gedragsonderzoek/gedragsanalyses – kernanalyses waarbij er in specifieke situaties in kaart gebracht wordt wat het waargenomen gedrag is van zowel de burger als van Toeslagen (doenvermogen bij de burger en doenlijkheid van het systeem). Hierbij dient een beschrijving van het probleem gemaakt te worden vanuit de waarneming van de burger en zo kunnen de knelpunten in kaart gebracht worden, waarbij er ook kansen voor verbetering gezien wordt.
  a. Doelanalyse: wat is het gewenste doelgedrag en wat is het huidige gedrag;
  b. Gedragsanalyse: welke drijfveren, weerstanden en omgevingsfactoren spelen een rol bij dit gedrag. Ontwerpen en toetsen gedragsmodel;
  c. Interventie ontwerp en selectie: scala aan interventiemogelijkheden uiteenzetten en meest passende gedragsinterventie selecteren en inhoudelijk uitwerken binnen de context van Toeslagen;
  d. Interventie uitvoeren: pre-testen interventie, begeleiding uitvoering interventie gedragsinterventie en effectmeting;
  e. Evaluatie en implementatie: evaluatie interventie, leerpunten en advies voor vervolgstappen;
  f. Advisering op gedragsverandering en gedragsonderzoek.

De Opdrachtnemer kan gebruik maken van de volgende onderzoeksmethoden:

- Pre-test/post-test/Effectmetingen – Idealiter wordt elke interventie die ontwikkeld wordt, eerst voorgelegd aan een pre-test en wordt er ook een post-test/effectmeting gedaan. Van daaruit kan de input weer gebruikt worden om de interventie nog beter te ontwikkelen.
- Veldexperimenten/eye tracking software – veel gedrag is onbewust, dus we willen niet alleen meten hoe mensen iets vinden en wat ze denken dat ze zouden doen (zelfrapportage), we willen ook weten hoe mensen zich in specifieke situaties daadwerkelijk zouden gedragen.

- Lab-experimenten – om verschillende beleidsvarianten te onderzoeken, voeren we online (en mogelijk ook fysieke) lab-experimenten uit om te toetsen welke beleidsvariant het gewenste doelgedrag zo veel mogelijk stimuleert. Het doen is om te beoordelen hoe mensen met bepaalde problemen omgaan (bijvoorbeeld: geef ze een opdracht om een wijziging door te geven via de website en dan observeren waar ze tegen aan lopen). Aanvullend hierbij kan ook gedacht worden aan AB-testen.
- Burgerreizen – de ervaring van de burger van begin tot eind weergegeven in chronologische volgorde. Belangrijk om hierbij te benoemen dat het niet om een processchema gaat (op dit moment worden veel processchema's verward met klantreizen).
- Surveys en enquêtes – snelle en efficiënte manier om vragen aan de doelgroep voor te leggen. Dit kan zowel digitaal als middels papier. Afhankelijk van het vraagstuk kunnen open en gesloten vragen worden voorgelegd aan burgers. Ideaal om beschrijvende analyses kwantitatief te toetsen.
- Diepte-interviews/focusgroepen – hierbij wordt de beleving van de doelgroep over specifieke onderwerpen in detail in kaart gebracht. Niet alleen de waarneming is hierbij belangrijk, ook het affect wordt goed gemonitord. Daar kan je dan vervolgens de urgentie van inschatten. Hiermee kan ook de effectieve tijd van bestaande interventies verkend worden.

Voor de gedragsanalyse kunnen naar inzicht – passend bij de onderzoeksvraag en doelgroep - diverse kwalitatieve en kwantitatieve methoden worden ingezet. Te denken valt aan o.a. literatuuronderzoek, groeps- en/of diepte-interviews, survey-onderzoek en het in kaart brengen van een klantreis en de drempels/knelpunten daarin (vanuit gedragsperspectief). Op basis van de gedragsanalyse wordt inzicht verkregen in welke gedragsfactoren een rol spelen bij het gedrag, bijvoorbeeld welke gedragsdrempels er zijn voor burgers om wijzigingen door te geven. Wat heeft de burger nodig om wel tijdig wijzigingen door te geven? Op basis van de inzichten wordt bekeken hoe het voorgestelde probleem het beste kan worden aangepakt of hoe processen beter kunnen worden ingericht. Dit kunnen concrete adviezen voor nieuwe of aangepaste gedragsinterventies zijn gericht op het gedrag van de burger (zie hieronder), maar soms ook suggesties voor interne procesaanpassingen en adviezen die betrekking hebben op de inrichting van de wetgeving. Toeslagen is op zoek naar een onderzoeksbureau dat thuis is in advisering op deze diverse niveaus (van operationeel tot strategisch/beleidsmatig).

De te kiezen interventies vloeien logischerwijs voort uit inzichten uit de gedragsanalyse en zijn om die reden qua vorm en omvang niet specifiek van tevoren te bepalen. Als Dienst Toeslagen verwachten we dat de interventies aansluiten bij de oorzaken van het gedrag en de behoeften van de burger die blijken uit de gedragsanalyse, daarbij rekening houdend bij de mogelijkheden die er zijn binnen Toeslagen. Over het algemeen betreffen gedragsinterventies binnen de organisatie van Dienst Toeslagen schriftelijke communicatie (brieven, flyers), outbound belacties, digitale berichten (KOT-app), website- en portaalaanpassingen (Mijn Toeslagen). Per gedragsonderzoek zullen over het algemeen één of enkele interventiesoorten worden onderzocht (bijv. diverse brieven tegen elkaar afzetten qua effect of een outbound-belactie gecombineerd met een brief).

Op te leveren producten en taken Opdrachtnemers
De specifieke taken van de Opdrachtnemer conform de gevraagde dienstverlening zijn bijvoorbeeld de volgende (maar niet uitputtend):

- Opstellen onderzoeksvoorstel
- Doelanalyse
- Gedragsanalyse
- Tussentijdse terugkoppeling gedragsanalyse (evt. in tussenrapportage)
- Interventie ontwikkeling
- Interventie uitrollen
- Evaluatie
- Verzorgen concept- en eindrapportage (product)
- Eindpresentatie (product)
- Advisering op gedragsverandering en gedragsonderzoek

Analyse en rapportage
We vragen de Opdrachtnemers de uitkomsten van de gedragsanalyse en de evaluatie te verwerken tot een rapportage. Waar nodig analyseren zij de onderzoeksdata ten behoeve van de effectmeting, zodat statistisch getoetst wordt welke gedragsinterventies of elementen ervan effectief zijn in het bewerkstelligen van het doelgedrag. Daarnaast kunnen eventuele nadere analyses, bijv. over doelgroepkenmerken of effecten bij deelpopulaties worden gevraagd.

Op basis van de analyses bevat de rapportage conclusies en aanbevelingen. We vragen de Opdrachtnemers om het onderzoek uit te werken in een rapportage waarin probleemstelling, aanpak en resultaten met adviezen helder en aansprekend zijn gepresenteerd.

Om het onderzoek af te sluiten en de resultaten te delen in de organisatie zal een eindpresentatie gevraagd worden. Het is mogelijk dat er gewerkt zal worden met tussenrapportages alvorens een eindrapportage op te leveren.
Het rapport is digitaal toegankelijk volgens de normen van WCAG 2.2 AA en PDF/UA-2 (ISO 14289-2).

2.4 Perceel 2: Beleidsonderzoek

DG Toeslagen wil met beleidsonderzoek inzicht krijgen in de werking van het beleid. Hierbij wordt onderzocht of de beoogde doelen worden gerealiseerd, of de juiste dingen worden gedaan ('Doen we de goede dingen? En doen we de dingen goed?') Zo wordt inzicht in de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid vergaard. Naast het doenvermogen van burgers (perceel 1) gaat het daarbij om de doenlijkheid van het beleid, de regels en processen. Is datgene wat Toeslagen van de burger verwacht redelijkerwijs uitvoerbaar gegeven de inrichting van het stelsel? Dit is een centrale vraag in het beleidsonderzoek. Waarbij er oog is voor bijvoorbeeld mensen die te maken hebben met ingrijpende wijzigingen in hun persoonlijke omstandigheden (die daardoor tijdelijk een beperkt doenvermogen hebben)- of die financieel kwetsbaar zijn.
Doel van het beleidsonderzoek is om vast te stellen in hoeverre we met bepaalde beleidskeuzes bereiken/hebben bereikt wat we beoogden. Zijn ingezette middelen doelmatig en doeltreffend? Op deze manier kan worden gekeken of doel en middel in verhouding staat tot elkaar.

Onderzoeksbehoefte
Het gaat om onderstaande typen onderzoek:

- Beleidsevaluaties – onderzoeken en analyses om inzichten te krijgen in de werking van het beleid. Hierbij wordt onderzocht of de beoogde doelen worden gerealiseerd, of de juiste dingen worden gedaan (‘doen we de goede dingen? En doen we de dingen goed?’) en wordt inzicht in de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid vergaard. Ministeries zijn verplicht om beleid periodiek te evalueren op basis van de Comptabiliteitswet[1], volgens de uitwerking in de Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek[2] (RPE). Evaluatieonderzoek kan zowel ex-post (achteraf), ex-durante (lopend) of ex-ante (van tevoren) worden uitgevoerd. Richtlijnen voor beleidsonderzoek kunnen worden geraadpleegd via: Evaluatiestelsel | Ministerie van Financiën - Rijksoverheid☐
- Monitoringsonderzoek – om ontwikkelingen goed te kunnen monitoren en ook in te kunnen grijpen mocht er iets niet goed gaan, is het belangrijk er goed gemonitord wordt. Monitors richten zich op het in beeld houden van de beoogde effecten maar dienen ook om niet-bedoelde effecten in beeld te krijgen.
- Meta-analyses – Er zijn in het verleden al veel onderzoeken gedaan en vaak zien we bepaalde resultaten steeds weer terugkomen. Om te voorkomen dat er onderzoek wordt gedaan puur om het onderzoek doen, is het belangrijk dat er ook een goede historie opgebouwd wordt van alles wat er al eerder getoetst en ontwikkeld is (om te voorkomen dat het wiel steeds opnieuw uitgevonden wordt). Daarom is belangrijk dat er periodiek meta-analyses gedaan worden, zo kunnen ook de lange termijn doelstellingen gemonitord worden.

[1] *Comptabiliteitswet: wetten.nl - Regeling - Comptabiliteitswet 2016 - BWBR0039429 (overheid.nl)*
[2] *Regeling van de Minister van Financiën van 15 augustus 2014 houdende regels voor periodiek evaluatieonderzoek (Regeling Periodiek Evaluatieonderzoek) (rijksbegroting.nl)*

Doel van het onderzoek
Het doel van beleidsonderzoek is om vast te stellen in hoeverre we met bepaalde beleidskeuzes die we hebben gemaakt, hebben bereikt wat we beoogden. Waren de ingezette middelen doelmatig en doeltreffend? Op deze manier kan gekeken worden of middel en doel in relatie tot elkaar staan.
Bij beleidsonderzoek kijken we ook hoe een bepaalde regeling daadwerkelijk heeft uitgepakt voor de burger. En ook: wat waren neveneffecten? Onderzoek onder burgers zal dan ook een vast onderdeel zijn, inclusief moeilijk bereikbare groepen.

Onderwerpen van onderzoek
Het beleidsonderzoek krijgt vorm door zowel ex ante, ex durante als ex poste onderzoek.
Voorbeelden hiervan zijn:

- Monitor van niet-gebruik
- Thematische tussenevaluatie over burgerbeleving van uitvoering en dienstverlening

Onderzoeksmethoden
De Opdrachtnemer kan naar eigen inzicht onderzoeksinstrumenten inzetten. Belangrijk om hierbij rekening te houden met:

- Richtlijnen die zijn opgesteld vanuit de rijksoverheid. Deze kunnen worden geraadpleegd via Evaluatiestelsel | Ministerie van Financiën - Rijksoverheid. In principe volgen we de richtlijnen tenzij het onderzoek iets anders vraagt, dan wordt dit verder gespecificeerd in de specifieke uitvraag.

We vragen om ervaring met zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek.

- Kwantitatief onderzoek: kan worden ingezet om een cijfermatig inzicht te krijgen in de doeltreffendheid en doelmatigheid van beleid. Hierbij valt te denken aan cijfermatige overzichten, analyses van uitkomsten van grootschalige enquêtes en statistische analyses (inclusief statistische toetsen) op databestanden.
- Kwalitatief onderzoek: met kwalitatief onderzoek kunnen resultaten uit kwantitatief onderzoek nader worden geduid dan wel kan thematische verdieping plaatsvinden. Denk aan deskresearch, diepte-interviews, groepsgesprekken met zowel burgers als professionals uit de uitvoering of focusgroepen.

Op te leveren producten
De volgende diensten kunnen worden gevraagd aan de Opdrachtnemer (maar niet uitputtend):

- Plan van aanpak
- Tussenrapportages
- Eindrapport: Terugkoppeling naar betrokkenen
- Een creatief, aansprekend eindproduct dat invulling geeft aan het lerend evalueren om inzichten van onderzoeken te laten landen in de organisatie.

Voor het eindrapport geldt: We vragen de Opdrachtnemers om het onderzoek uit te werken in een rapportage waarin probleemstelling, aanpak en resultaten met adviezen helder en aansprekend zijn gepresenteerd. Conclusies en aanbevelingen zijn onderbouwd met analyses. Het rapport is overzichtelijk en geeft snel inzicht in de belangrijkste uitkomsten (management summary).
De rapportage is bondig en is leesbaar niet alleen voor beleidsmedewerkers maar ook voor politieke vertegenwoordigers, belangenorganisaties en geïnteresseerde burgers. Het rapport is digitaal toegankelijk volgens de normen van WCAG 2.2 AA en PDF U/A.

Samenwerking
Wat we willen bereiken is een samenwerking waarin kennis, ervaringen en resultaten uit eerdere opdrachten aantoonbaar worden benut bij nieuwe opdrachten, de kwaliteit van de dienstverlening structureel wordt geborgd en opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst samenwerkt met deskundige, proactieve en creatieve samenwerkingspartners.

Het beoogde resultaat is inzicht in hoe beleid uitpakt voor de burger, inclusief moeilijk bereikbare burgers, op basis waarvan verbetervoorstellen kunnen worden opgesteld.

De eindgebruiker van de Opdracht
De directie SR&B, directie BO maar ook andere belanghebbenden binnen Dienst Toeslagen. Zoals hierboven aangegeven moeten rapporten ook toegankelijk voor politieke vertegenwoordigers, belangenorganisaties en geïnteresseerde burgers.

2.5 De Raamovereenkomst geldt in elk geval voor 2 jaar

De beoogde ingangsdatum is 1 maart 2027 De Raamovereenkomst heeft een vaste looptijd van 2 jaar en een maximale looptijd van 4 jaar. De Raamovereenkomst eindigt uiterlijk op 31 december 2030. Wij werken niet met verlengingen. Na de vaste looptijd van 2 jaar kunnen wij de Raamovereenkomst eenzijdig opzeggen. Als wij de Raamovereenkomst na de vaste looptijd opzeggen, geldt een opzegtermijn van minimaal 6 maanden.

2.6 Omvang van de Opdracht en maximale waarde raamovereenkomst

De geraamde opdrachtwaarde geeft een zo getrouw mogelijk beeld van het specifieke behoefteprofiel van de Opdrachtgever. De daadwerkelijke toekomstige afname kan hiervan afwijken. Aan de verstrekte informatie, met uitzondering van de maximale omvang van de raamovereenkomst, kunnen geen rechten worden ontleend.

De geraamde opdrachtwaarde bedraagt circa € 512.500,- exclusief btw per jaar. Voor de gehele looptijd van de opdracht wordt de totale opdrachtwaarde geraamd op circa € 2.255.000,- exclusief btw. Per perceel geldt de volgende raming:

	Perceel 1	**Perceel 2**	**Totaal**
Raming per jaar	€ 262.500	€ 250.000	€ 512.500
Raming gehele looptijd	€ 1.050.000	€ 1.000.000	€ 2.050.000
Maximale opdrachtwaarde	€ 1.155.000	€ 1.100.000	€ 2.255.000

Alle bedragen zijn exclusief btw.

De raming is deels gebaseerd op historische gegevens van de afgelopen jaren en houdt daarnaast rekening met de groeiende behoefte aan meer evidencebased beleid.

Bij het bepalen van de maximale opdrachtwaarde is per perceel een marge van 10% boven op de geraamde opdrachtwaarde voor de gehele looptijd opgenomen. Deze marge is bedoeld om eventuele afwijkingen ten opzichte van de geraamde afname gedurende de looptijd van de raamovereenkomst op te kunnen vangen. De maximale opdrachtwaarden vormen nadrukkelijk geen afnamegarantie en fungeren uitsluitend als plafondbedragen.

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

Deze Raamovereenkomst kan door Opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand indien de maximale omvang van de Raamovereenkomst is bereikt of deze door de eerstvolgende opdrachtverstrekking zou worden overschreden, zonder dat hieruit enig recht op schadevergoeding ontstaat.

De gegevens over de geraamde omvang van de Opdracht zijn indicatief. Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. Uitsluitend de genoemde maximale opdrachtwaarden gelden als begrenzing van de omvang van de Raamovereenkomst.

2.7 Nadere Overeenkomsten (Bijlage E)

Doelstelling van de Aanbestedende dienst is om per perceel een Overeenkomst af te sluiten met maximaal drie Opdrachtnemers voor perceel 1 en maximaal drie Opdrachtnemers voor perceel 2. Het maximaal aan Opdrachtnemers voor deze Opdracht komt daarmee op 6 Opdrachtnemers.
Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever middels met mini-competities de Nadere Overeenkomsten gunnen. Er zal hierbij gegund worden op basis van beste prijs/kwaliteit verhouding. De wijze van prijsstelling wordt per Nadere Offerteaanvraag bepaald. Een Nadere Offerte kan worden uitgebracht op basis van een vaste prijs per product, fase of opdracht. Hierbij dient te worden gewerkt met onderliggende uren en uurtarieven, deze uurtarieven mogen de door u in deze aanbesteding opgegeven maximale uurtarieven niet worden overschreden.

2.8 Werkwijze en verstrekking van nadere opdrachten

Algemeen
Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Dienst Toeslagen nadere opdrachten verstrekken aan de opdrachtnemers van het betreffende perceel. Voor iedere onderzoeksvraag bepaalt Dienst Toeslagen de aard, omvang, planning en gewenste resultaten van de opdracht. Op basis hiervan wordt een nadere uitvraag opgesteld.

De nadere uitvraag wordt gelijktijdig verstrekt aan alle opdrachtnemers die zijn gecontracteerd voor het betreffende perceel. De nadere opdracht wordt verstrekt door middel van een nadere offerteaanvraag, waarna de opdrachtnemers worden uitgenodigd een nadere offerte in te dienen. De procedure voor nadere offerteaanvragen onder een Overeenkomst is hieronder opgenomen.

Inhoud van de nadere uitvraag
De nadere uitvraag bevat in ieder geval:

- Een beschrijving van de onderzoeksvraag en de doelstelling van de opdracht;
- De op te leveren producten;
- De planning, waaronder de beoogde start- en opleverdatum;
- Eventuele randvoorwaarden ten aanzien van onderzoeksmethoden, betrokken doelgroepen, samenwerking met dienst toeslagen en kennisdeling;
- De gunningscriteria en beoordelingssystematiek;
- De weging van de gunningscriteria;
- Een eventuele indicatie van het beschikbare budget of de maximale opdrachtwaarde.

Dienst Toeslagen behoudt zich het recht voor om aanvullende informatie, eisen of voorwaarden op te nemen indien de aard of complexiteit van de betreffende opdracht daartoe aanleiding geeft.

Vragenronde en termijnen
Bij iedere nadere uitvraag worden de volgende minimale termijnen gehanteerd. Alle genoemde termijnen betreffen werkdagen.

Stap	Minimale termijn*
Indienen van vragen	5 werkdagen
Publicatie Nota van Inlichtingen	Uiterlijk 5 werkdagen na sluiting vragenronde
Indienen nadere offerte	Minimaal 10 werkdagen na publicatie Nota van Inlichtingen
Bekendmaking voorlopige gunningsbeslissing	Dienst Toeslagen streeft ernaar dit binnen 10 werkdagen na sluiting van de inschrijftermijn te doen

* De in deze paragraaf opgenomen termijnen gelden als minimumtermijnen. Indien een nadere uitvraag geheel of gedeeltelijk in een vakantieperiode valt of indien sprake is van een opdracht met een grotere omvang, complexiteit of informatiebehoefte, kan Dienst Toeslagen ruimere termijnen hanteren om een passende mededinging en een zorgvuldige voorbereiding van de inschrijving mogelijk te maken.

Aan bovengenoemde termijnen kunnen geen rechten worden ontleend. Indien de aard, omvang, complexiteit of urgentie van een opdracht daartoe aanleiding geeft, kan Dienst Toeslagen gemotiveerd afwijken van deze termijnen.

Beoordeling en gunning
De nadere opdrachten worden gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV).

Per nadere uitvraag maakt Dienst Toeslagen de gunningscriteria, de beoordelingsmethodiek en de onderlinge weging van de criteria bekend. De ontvangen nadere offertes worden beoordeeld aan de hand van deze criteria.

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft ingediend. Na de voorlopige gunningsbeslissing wordt met de winnende opdrachtnemer een nadere overeenkomst gesloten waarin de specifieke afspraken voor de betreffende opdracht worden vastgelegd. De bepalingen uit de Overeenkomst blijven daarbij onverkort van toepassing.

Geen afnameverplichting
Dienst Toeslagen is niet verplicht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst een minimumaantal opdrachten te verstrekken of een minimale opdrachtwaarde af te nemen. Opdrachtnemers kunnen aan de Overeenkomst geen recht ontlenen op een bepaalde omzet, afnameomvang of aantal opdrachten.

2.9 Inkopen met impact

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

- Social return 2.0

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

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

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

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

Social return wordt in deze Aanbesteding toegepast als Eis. Dit houdt in dat wij als voorwaarde stellen dat er minimaal 5% van de gerealiseerde waarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst wordt gebruikt aan Social return.

De Opdrachtnemer maakt na definitieve gunning een voorstel voor Social return
Wordt u geselecteerd als winnaar van deze Aanbesteding? Dan stelt u na de definitieve gunning binnen één maand een voorstel op over hoe u Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht. Het voorstel bevat in ieder geval:

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

Uw voorstel voor Social return wordt een onderdeel van de Overeenkomst. De Opdrachtgever keurt het plan goed of vraagt om een verbetering.

Na akkoord op uw plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak.

De invulling moet controleerbaar zijn en wordt jaarlijks besproken met de Opdrachtgever. Het rapporteren mag in vrije vorm, zolang het inzichtelijk is.

2.10 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen staan de Eisen die wij stellen aan de uitvoering van de Opdracht. Voldoet u niet aan alle Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. De Eisen die wij stellen aan de gevraagde Diensten/Producten zijn opgenomen in Bijlage B1/2 - Programma van Eisen.

WAAR MOET U AAN VOLDOEN?

3. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

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

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

3.1 Uitsluitingsgronden

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

We delen de Uitsluitingsgronden op in drie verschillende gronden:

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Geschiktheidseisen

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

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

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

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

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

Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

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

Kerncompetenties

Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

Voor perceel 1:

1. Het zelfstandig bereiken en laten deelnemen van burgers aan een onderzoek (inclusief moeilijk bereikbare groepen, waarbij u ook de deelname van deze doelgroep op een gepaste manier heeft begeleid). Minimaal 18 respondenten uit deze moeilijk bereikbare doelgroepen zijn bereikt.
2. Het uitvoeren van kwantitatief gedragsonderzoek bij een uitvoeringsinstantie van de (Rijks-)Overheid. Waarbij de minimale waarde van de referentie opdracht € 40.000,- bedraagt.;
3. Het uitvoeren van kwalitatief gedragsonderzoek bij een uitvoeringsinstantie van de (Rijks-) Overheid. Waarbij de minimale waarde van de referentie opdracht € 40.000,- bedraagt.

Voor perceel 2:

1. Het zelfstandig bereiken en laten deelnemen van burgers aan een onderzoek (inclusief moeilijk bereikbare groepen, waarbij u ook de deelname van deze doelgroep op een gepaste manier heeft begeleid). Waarbij per referentieopdracht minimaal 18 respondenten uit deze moeilijk bereikbare doelgroepen zijn bereikt.
2. Het uitvoeren van kwantitatief beleids- en evaluatie onderzoek bij een uitvoeringsinstantie van de (Rijks-)Overheid. Waarbij de minimale waarde van de referentie opdracht € 40.000,- bedraagt;
3. Het uitvoeren van kwalitatief beleids- en evaluatie onderzoek bij een uitvoeringsinstantie van de (Rijks-)Overheid. Waarbij de minimale waarde van de referentie opdracht € 40.000,- bedraagt.

Lever voor Perceel 1 maximaal 3 referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseisen voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties (zie Bijlage 4a – Referentieverklaring Perceel 1). U mag minimaal 1 of maximaal 3 referenties inleveren. Dit betekent dat als in 1 referentie meerdere kerncompetenties voorkomen, u voor die kerncompetenties dezelfde referenties mag gebruiken.

Lever voor Perceel 2 maximaal 3 referenties in

Dat u aan deze Geschiktheidseisen voldoet, kunt u aantonen door middel van referenties (zie Bijlage 4b – Referentieverklaring Perceel 2). U mag minimaal 1 of maximaal 3 referenties inleveren. Dit betekent dat als in 1 referentie meerdere kerncompetenties voorkomen, u voor die kerncompetenties dezelfde referenties mag gebruiken.

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

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

Alleen behaalde resultaten tellen mee

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

Geheime referenties

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

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

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

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

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

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

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

Financiële en economische draagkracht
Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver:
a. te beschikken over voldoende financiële en economische draagkracht voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst;
b. dat de laatst afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen zogenoemde 'continuïteitsparagraaf' bevat waarin de levensvatbaarheid van de organisatie wordt betwijfeld;
c. dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de Overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Wij kunnen de aangeleverde financiële gegevens laten controleren
Uit deze controle blijkt of hetgeen verklaard is in het UEA (Bijlage 6 - UEA) op waarheid berust. Hier kunnen we een bureau voor inschakelen.

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

Of

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

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

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

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

Minimale set maatregelen:

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

3.3 Sanctiepakketten Rusland

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

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

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

WAT IS BELANGRIJK EN HOE BEOORDELEN WIJ?

4. Gunningscriterium

Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding
Dit houdt in dat wij zowel de kwaliteit als de prijs beoordelen. In de volgende paragrafen wordt de beste prijs-kwaliteitverhouding verder toegelicht.

4.1 Subgunningscriteria en puntenverdeling

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

Perceel 1 & 2:

	Gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding"		
	Subgunningscriteria	Maximaal aantal punten	Paragraaf
	Kwaliteit	**900**	
SG1	Casus	600	4.2
SG2	Samenwerkingsvoorstel	300	4.3
	Prijs	**100**	
SG4	Uurtarieven	100	4.4
	Totaal kwaliteit en prijs	**1.000**	

U moet ten minste 60% van het maximaal aantal kwalitatieve punten scoren
Heeft u minder dan 60% van het maximaal te scoren aantal punten op de kwalitatieve Subgunningscriteria? Dan wordt uw Inschrijving als onvoldoende beschouwd en leggen wij uw Inschrijving terzijde. U neemt dan geen deel meer aan deze Aanbesteding. Wij beoordelen uw Inschrijving pas op prijs als u ten minste 60% van het maximaal aantal punten scoort. Met andere woorden: u dient minimaal 60% x 900 punten = 540 punten te scoren om in aanmerking te komen voor gunning.

4.2 Subgunningscriterium kwaliteit 1: Casuse

Perceel 1

Casus
Bij een werkproces binnen het HotHor-proces (hoge toeslag, hoog risico) voor de kinderopvangtoeslag (KOT) waarbij burgers worden gevraagd om bewijsstukken aan te leveren blijkt dat de respons op deze oproepen laag is. Bij het vaststellen van het recht op en de hoogte van de toeslag heeft Dienst Toeslagen afspraken met Kinderopvangorganisaties (KOO's) om contra-gegevens te verzamelen. In sommige gevallen kunnen deze contra-gegevens ontbreken. Dienst Toeslagen bekijkt in dat geval eerst welke informatie intern beschikbaar is. Wanneer de benodigde gegevens ook intern niet beschikbaar zijn, wordt de aanvrager gevraagd de ontbrekende informatie of bewijsstukken aan te leveren. Dit gebeurt in eerste instantie telefonisch. Wanneer de aanvrager telefonisch niet bereikbaar is of geen telefoonnummer beschikbaar is, wordt een brief verstuurd.

Dienst Toeslagen wil inzicht krijgen in de mogelijkheden om het proces aan te passen en in de aanvullende maatregelen en/of acties die kunnen worden ingezet om de respons te verhogen.

U wordt gevraagd een voorstel te maken voor een onderzoek dat leidt tot onderbouwde voorstellen om de respons binnen het HotHor-proces te verbeteren.

De doorlooptijd van het onderzoek is ongeveer zes maanden. Voor het gevraagde onderzoek geldt een maximaal budget van € 70.000,-. De onderbouwde bevindingen presenteert u in een rapport.

Vraag

Werk uit hoe u deze opdracht zou uitvoeren. Beschrijf daarbij ten minste:

- Een onderzoeksaanpak, inclusief planning en fasering;
- Welke methoden en technieken worden gebruikt - waarom en voor welk doel, en de onderbouwing daarvan;
- Hoe u de samenwerking met de opdrachtgever vormgeeft gedurende het onderzoek, hierbij denkend o.a. aan rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende deelnemers binnen het onderzoek en de verschillende contactmomenten;
- Welke interventiemethoden u voorstelt – waarom en voor welk doel;
- Het voor de uitvoering van de opdracht voorgestelde team;
- Beschrijf voor het voorgestelde team de rolverdeling, relevante kennis en ervaring van de teamleden en waarom deze samenstelling passend is voor de uitvoering van de opdracht. Voeg maximaal vijf geanonimiseerde curriculum vitae toe. Per curriculum vitae geldt een maximum van vier pagina's.

Beoordelingskader

De inschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin de inschrijver aannemelijk maakt dat de voorgestelde aanpak en het voorgestelde team leiden tot een succesvolle uitvoering van de opdracht.

1. De mate waarin de voorgestelde onderzoeksaanpak, planning, fasering, methoden, technieken en interventies passend, onderbouwd en haalbaar zijn en bijdragen aan het realiseren van de doelstelling van de opdracht.
2. De mate waarin de voorgestelde samenwerking met Dienst Toeslagen gedurende het onderzoek bijdraagt aan een effectieve uitvoering van de opdracht en aan conclusies, adviezen en interventievoorstellen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor Dienst Toeslagen.
3. De mate waarin het voorgestelde team, gelet op de rolverdeling, aanwezige kennis en relevante ervaring van de teamleden en de samenstelling van het team, geschikt is voor de uitvoering van de opdracht.

Perceel 2

Casus

Dienst Toeslagen wil het niet-gebruik van huurtoeslagen verminderen. Om effectieve maatregelen te kunnen ontwikkelen, wil Dienst Toeslagen inzicht verkrijgen in de groepen burgers die geen gebruik maken van huurtoeslagen terwijl zij daar mogelijk wel recht op hebben, alsmede en in de onderliggende redenen waarom zij hier geen gebruik van maken.

U wordt gevraagd een voorstel uit te werken voor een onderzoek waarmee inzicht wordt verkregen in de omvang, kenmerken en oorzaken van dit niet-gebruik en dat leidt tot concrete handelingsperspectieven voor Dienst Toeslagen om het niet-gebruik van toeslagen duurzaam te verminderen.

De doorlooptijd van het onderzoek is acht maanden. Voor het gevraagde onderzoek geldt een maximaal budget van € 70.000. De onderbouwde bevindingen presenteert u in een rapport.

Vraag

Werk uit hoe u deze opdracht zou uitvoeren. Beschrijf daarbij ten minste:

- De onderzoeksaanpak, inclusief planning en fasering;
- De in te zetten onderzoeksmethoden en technieken en de onderbouwing daarvan;
- De wijze waarop relevante doelgroepen, waaronder moeilijk bereikbare doelgroepen, worden bereikt en betrokken bij het onderzoek;
- Hoe u de samenwerking met de opdrachtgever vormgeeft gedurende het onderzoek;
- De wijze waarop onderzoeksresultaten worden vertaald naar concrete, bruikbare en implementeerbare maatregelen voor dienst toeslagen;

- Het voor de uitvoering van de opdracht voorgestelde team.
- Beschrijf voor het voorgestelde team de rolverdeling, relevante kennis en ervaring van de teamleden en waarom deze samenstelling passend is voor de uitvoering van de opdracht.
  Voeg maximaal vijf geanonimiseerde curriculum vitae toe. Per curriculum vitae geldt een maximum van vier pagina's.

Beoordelingskader
De inschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin de inschrijver aannemelijk maakt dat de voorgestelde aanpak en het voorgestelde team leiden tot een succesvolle uitvoering van de opdracht.

1. De mate waarin de voorgestelde aanpak, methoden en technieken passend, haalbaar en effectief zijn voor het realiseren van de doelstelling van de opdracht.
2. De mate waarin de inschrijver aannemelijk maakt relevante doelgroepen, waaronder moeilijk bereikbare doelgroepen, effectief te kunnen bereiken en betrekken, op effectieve wijze samen te werken met Dienst Toeslagen en onderzoeksresultaten te vertalen naar concrete en toepasbare maatregelen.
3. De mate waarin het voorgestelde team, gelet op de aanwezige kennis, expertise, ervaring, samenstelling en complementariteit, geschikt is voor de uitvoering van de opdracht.

Wij geven een maximum van 12 pagina's (A4) per perceel aan bij het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' 1: Casus (exclusief voorpagina, inhoudsopgave en geanonimiseerde CV's). Daarbij gelden de volgende eisen:

- Lettertype Verdana 9 pt;
- Regelafstand minimaal 1;
- Marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- Inclusief eventuele Bijlagen;
- Geen kolommen;
- Digitaal toegankelijk volgens de normen van WCAG 2.2 AA en PDF/UA-2 (ISO 14289-2) ~~U/A~~.

4.3 Subgunningscriterium kwaliteit 2: Gezamenlijk leren en verbeteren

Perceel 1 en 2

Vraag
Beschrijf in een plan van aanpak hoe u gedurende de looptijd van de Overeenkomst invulling geeft aan de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en daarbij bijdraagt aan een gezamenlijk leer- en samenwerkingsproces tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit gezamenlijke leer- en samenwerkingsproces heeft de volgende doelen:

- het borgen en benutten van inhoudelijke kennis en inzichten uit uitgevoerde onderzoeken binnen Dienst Toeslagen;
- het herkennen en benutten van terugkerende patronen, ervaringen en leerpunten over afzonderlijke Nadere Overeenkomsten heen;
- het benutten van inhoudelijke en procesmatige leerpunten uit eerdere onderzoeken bij de uitvoering van volgende onderzoeken;
- het continu verbeteren van de samenwerking en uitvoering van onderzoeken gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Beschrijf daarbij in ieder geval:

- Gezamenlijk leren: hoe u samen met de opdrachtgever reflecteert op de uitvoering en resultaten van onderzoeken, patronen en ervaringen over afzonderlijke onderzoeken heen herkent en hoe u ervoor zorgt dat relevante leerpunten worden geïdentificeerd;
- Borging van de lerende samenwerking: hoe u het gezamenlijke leren gedurende de looptijd van de Overeenkomst binnen onderzoeken tussen opdrachtgever en

opdrachtnemer borgt en ervoor zorgt dat opgedane kennis, inzichten en leerpunten uit eerdere onderzoeken leerpunten worden meegenomen in volgende onderzoeken; - Doorontwikkeling: hoe u opgedane ervaringen benut om werkwijzen waar nodig aan te passende samenwerking en uitvoering van toekomstige onderzoeken gedurende de Overeenkomst verder te verbeteren.
Beoordelingskader De inschrijving wordt beoordeeld op de mate waarin de inschrijver aannemelijk maakt dat de voorgestelde aanpak en het voorgestelde team leiden tot een succesvolle uitvoering van de opdracht. - De mate waarin de voorgestelde werkwijze concreet en praktisch uitvoerbaar is en bijdraagt aan gezamenlijk leren en reflecteren over de afzonderlijke onderzoeken heen gedurende de Overeenkomst. - De mate waarin de voorgestelde werkwijze ervoor zorgt dat kennis, inzichten, terugkerende patronen en leerpunten uit onderzoeken worden herkend geborgd, gedeeld en daadwerkelijk kunnen worden benut bij volgende onderzoeken. - De mate waarin de voorgestelde werkwijze bijdraagt aan het continu verbeteren van de samenwerking en de uitvoering van toekomstige onderzoeken op basis van gedurende de Overeenkomst opgedane ervaringen en inzichten.

Wij geven een maximum van 4 pagina's (A4) aan bij het Subgunningscriterium 'Kwaliteit' 2: Samenwerking (exclusief voorpagina , inhoudsopgave). Daarbij gelden de volgende eisen:

- Lettertype Verdana 9 pt;
- Regelafstand minimaal 1;
- Marges aan alle kanten minimaal 2,5 cm;
- Inclusief eventuele Bijlagen;
- Geen kolommen;
- Digitaal toegankelijk volgens de normen van WCAG 2.2 AA en PDF/UA-2 (ISO 14289-2).

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

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

4.4 Subgunningscriterium prijs

De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro's en exclusief btw.

Maximumtarieven 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.

In Bijlage 3 geeft u uw prijs op
Voor de beoordeling van het subgunningscriterium Prijs dient de inschrijver het prijsopgaveformulier (Bijlage 3) volledig in te vullen. De inschrijver vult voor iedere functie/rol het maximaal te hanteren uurtarief in.

De opgegeven uurtarieven gelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst als de maximale tarieven die door opdrachtnemer voor de betreffende functie of rol in rekening mogen worden gebracht.

De beoordeling van het subgunningscriterium Prijs vindt plaats aan de hand van de volgende functies/rollen:
- Junior onderzoeker;
- Medior onderzoeker;
- Senior onderzoeker;
- Senior plus onderzoeker.

Voor iedere functie/rol heeft Dienst Toeslagen een bandbreedte vastgesteld waarbinnen een uurtarief mag worden aangeboden. De bandbreedtes en het maximaal te behalen aantal punten per functie/rol zijn opgenomen in de tabel in paragraaf 5.3.

Indien een inschrijver voor één of meer functies/rollen een uurtarief aanbiedt dat buiten de voor die functie/rol vastgestelde bandbreedte valt, wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet verder beoordeeld.

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

5. Beoordeling van uw Inschrijving

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

5.1 Beoordeling en beoordelingscommissie

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

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

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

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

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

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

5.2 Beoordeling op kwaliteit

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

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score
De beoordelingscommissie bepaalt welke score elke uitwerking van een Subgunningscriterium van uw Inschrijving krijgt.

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

Tabel puntenschaal

Score	Toelichting	Cijfer
100%	Uitstekend: de Inschrijver heeft uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium overstijgt het gevraagde.	10
85%	Goed: de Inschrijver heeft goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium voldoet volledig aan gevraagde.	9

50%	Voldoende: de Inschrijver heeft voldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium is van voldoende niveau.	8
25%	Onvoldoende: de Inschrijver heeft ontoereikende beantwoording gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium. De uitwerking van het Subgunningscriterium is onvoldoende.	7
10%	Slecht: de Inschrijver heeft slecht, niet relevant antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit Subgunningscriterium.	6
0%	Geen score: de uitwerking van het Subgunningscriterium voldoet niet aan het gevraagde.	≤ 5

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

De cijfers worden op de volgende manier bepaald:

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

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score
De uiteindelijke score op een wens wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:
Score = (percentage van toegekend cijfer) * maximaal te behalen aantal punten.
Deze score heet de gewogen score.

5.3 Beoordeling op prijs

Om de score voor het subgunningscriterium Prijs te bepalen, wordt per functie/rol een score berekend op basis van het aangeboden uurtarief.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van onderstaande bandbreedtes en maximale puntentoekenning:

Functie/rol	Bandbreedte uurtarief	Maximaal aantal punten
Junior onderzoeker	€ 90 - € 110	10
Medior onderzoeker	€ 110 - €135	20
Senior onderzoeker	€ 135 - € 160	50
Senior plus onderzoeker	€ 150 - € 175	20
Totaal te behalen punten		100

Per functie/rol worden de punten lineair verdeeld over de vastgestelde bandbreedte. Een aangeboden uurtarief gelijk aan de ondergrens van de bandbreedte ontvangt het maximaal aantal punten voor de betreffende functie/rol. Een aangeboden uurtarief gelijk aan de bovengrens van de bandbreedte ontvangt nul (0) punten. Uurtarieven tussen de onder- en bovengrens ontvangen een naar rato berekende score.

De score per functie/rol wordt berekend volgens onderstaande formule:

Score functie/rol = ((bovengrens – aangeboden uurtarief)/ (bovengrens – ondergrens)) × maximaal aantal punten functie/rol

De behaalde punten per functie/rol worden vervolgens bij elkaar opgeteld. De som van deze scores vormt de eindscore voor het subgunningscriterium Prijs. De maximale score voor het subgunningscriterium Prijs bedraagt 100 punten.

5.4 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

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

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

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:
- U een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- U minimaal 60% van het maximaal haalbaar aantal punten voor kwaliteit scoort;
- U de hoogste totaalscore heeft van alle Inschrijvers.

De Overeenkomst gunnen we per perceel aan maximaal 3 Inschrijvers
De Inschrijving met de hoogste score voor dat perceel krijgt rangnummer 1. De Inschrijving met de een na hoogste score voor dat perceel krijgt rangnummer 2. Enzovoorts. De Overeenkomst gunnen we per perceel aan de Inschrijvers met rangnummer 1, 2 en 3.

5.5 Manipulatieve of abnormaal lage Inschrijving

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme geweld aandoet (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 de Aanbestedende dienst voor ogen heeft met de beoordeling van het Subgunningscriterium prijs.

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

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE EN HOE SCHRIJFT U IN?

6. Hoe verloopt de procedure?

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

6.1 De Europese openbare procedure

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

- Omvang van de opdracht;
- Transactiekosten voor de aanbestedende dienst en de inschrijvers;
- Aantal potentiële inschrijvers;
- Gewenst eindresultaat;
- Complexiteit van de opdracht;
- Type van de opdracht en het karakter van de markt.

6.2 TenderNed

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

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

6.3 Contactpersoon

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

6.4 De planning van de Aanbesteding

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

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

Activiteit	**Uiterste datum**
Datum publicatie Beschrijvend document	dinsdag 20 oktober 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden	donderdag 29 oktober 2026, **12.00 uur**
Publiceren Nota van Inlichtingen 1	vrijdag 13 november 2026
Rectificatie	dinsdag 17 november 2026
Indienen van vragen en melden tegenstrijdigheden	dinsdag 24 november 2026, **12.00 uur**
Publiceren Nota van Inlichtingen 2	maandag 7 december 2026
Indienen Inschrijving	vrijdag 8 januari 2027, **11.00 uur**
Bekendmaking resultaat beoordeling	woensdag 3 februari 2027
Einddatum bezwaartermijn	dinsdag 23 februari 2027

Gunning Overeenkomst	woensdag 24 februari 2027
Verwachte ingangsdatum Overeenkomst	maandag 1 maart 2027

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

6.5 Vragen en tegenstrijdigheden

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

Gebruik van AI bij het stellen van vragen
Wij begrijpen dat Inschrijvers gebruik kunnen maken van AI-toepassingen ter ondersteuning van hun analyse van de aanbestedingsstukken. Wij verzoeken Inschrijvers om de uitkomsten hiervan kritisch te beoordelen voordat vragen worden ingediend.

Vragen dienen betrekking te hebben op de inhoud van de aanbestedingsstukken en voorzien te zijn van een duidelijke toelichting. Wij verzoeken Inschrijvers om uitsluitend vragen in te dienen die na eigen beoordeling relevant zijn voor deze aanbestedingsprocedure.

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

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

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

Zorg dat uw vragen en suggesties anoniem zijn
Gebruik daarom in uw vraag geen:
- Bedrijfsnamen;
- Productnamen;
- Andere namen die aan uw organisatie gerelateerd zijn.

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

Hierna is de tweede vragenronde
De tweede vragenronde werkt hetzelfde als de eerste. Stel uw vragen voor de tweede ronde voor de in de planning opgenomen datum en tijdstip. Antwoorden op vragen in de tweede ronde publiceren

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

Wij geven u alleen informatie via TenderNed
Krijgt u informatie op een andere manier? Dan kunt u daaraan geen rechten ontlenen. 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.

6.6 Indienen Inschrijving

Dien uw Inschrijving uiterlijk in op het tijdstip zoals aangegeven in de planning
U kunt zich alleen inschrijven via TenderNed. Bent u te laat of schrijft u niet in via TenderNed? Dan is uw Inschrijving ongeldig. Meer over hoe u een Inschrijving indient, leest u in hoofdstuk 7.

6.7 Inschrijving in geval van indeling in percelen

U kunt voor 1 perceel inschrijven
Per perceel sluiten wij een Overeenkomst met maximaal 3 partijen, indien ten minste 3 inschrijvers voor gunning in aanmerking komen. Indien minder dan 3 inschrijvers voor gunning in aanmerking komen, sluiten wij een Overeenkomst met minder dan 3 partijen. U mag niet inschrijven voor delen van de percelen.

6.8 Openen Inschrijvingen

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

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

6.9 Mededeling Gunningsbeslissing

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Leverancier we de Opdracht gunnen
U ontvangt dan een bericht via TenderNed en u vindt dan op TenderNed de Gunningsbeslissing. In die Gunningsbeslissing leest u o.a.:

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

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan de Gunningsbeslissing
Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de Aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontlenen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding.

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

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

- In strijd zou zijn met enig wettelijk voorschrift;
- In strijd zou zijn met het openbaar belang;
- De rechtmatige commerciële belangen van ondernemers zou kunnen schaden;
- Afbreuk zou kunnen doen aan de eerlijke mededinging tussen ondernemers.

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

6.10 Verificatie gegevens Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

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

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

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel (inclusief volmacht indien van toepassing). Dit mag op het moment van de Inschrijving niet ouder zijn dan zes (6) maanden.
- Gedragsverklaring aanbesteden. Let op: vraag deze op tijd aan, in verband met de verwerkingstermijn. Zie voor meer informatie: Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) | Justis. De Gedragsverklaring aanbesteden mag niet ouder zijn dan twee jaar teruggerekend vanaf de sluitingstermijn van de Inschrijving.
- Verklaring van de belastingdienst dat de Inschrijver zijn verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald *(voor Nederlandse ondernemingen: door het indienen van de "Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen").* Deze verklaring mag op het moment van inschrijven niet ouder zijn dan zes (6) maanden.

Daarnaast wordt u gevraagd de volgende gegevens aan te leveren:

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

Gaat het om een Combinatie die de Opdracht gegund krijgt, dan levert ieder lid van de Combinatie de bewijsstukken aan die nodig zijn om aan te tonen dat aan de voor dat lid geldende geschiktheidseisen wordt voldaan.

Gaat het om een Derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan (een deel van) de gestelde geschiktheidseisen, dan levert deze Derde uitsluitend de bewijsstukken aan die betrekking hebben op die specifieke geschiktheidseisen.

Het aanleveren van bewijsstukken verloopt via de berichtenmodule in TenderNed.

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

6.11 Opschortende termijn en bezwaren

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

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

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

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

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

6.12 Voorbehouden Aanbestedende dienst

Wij kunnen aanvullende vragen stellen

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

Wij mogen deze Aanbesteding op elk moment stoppen

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

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

7. Hoe schrijft u in?

7.1 Aanbiedingsbrief

Aanbiedingsbrief
Bij het indienen van uw Inschrijving mag u een aanbiedingsbrief toevoegen. Deze brief is vormvrij, dus er is geen specifieke Bijlage hiervoor toegevoegd aan de Aanbestedingsstukken.

Wij zien graag dat de aanbiedingsbrief de volgende gegevens bevat:

- Naam en contactgegevens van uw contactpersoon voor de Aanbesteding;
- Het kenmerk van uw Inschrijving;
- De wijze van Inschrijving (zelfstandig, Combinatie, en/of met Onderaannemer(s)): benoem hierbij de namen van de ondernemingen.

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.

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

Zorg dat u ruim op tijd bent met inschrijven
Na de sluitingstermijn voor het indienen van de Inschrijving is het niet meer mogelijk uw Inschrijving in te dienen. Houd er daarom in elk geval rekening mee:

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

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

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

Alleen bij een storing in TenderNed kunnen we de inschrijvingsdeadline uitstellen
Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen bij TenderNed. Maar het kan wel een reden zijn om de deadline uit te stellen.

Neem contact op met TenderNed bij technische problemen
Op de pagina TenderNed | Contact vindt u de mogelijkheden inclusief openingstijden.

7.3 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 in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit Beschrijvend document en in alle Bijlagen staat.

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele eisen:

- U schrijft op tijd in;

- U levert alle gevraagde informatie aan. In paragraaf 7.4 vindt u alle verplichte aan te leveren bijlagen die de inschrijving minimaal moet bevatten;
- U gebruikt de formulieren die u vindt in dit beschrijvend document en de bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- U verbindt geen voorwaarden aan uw inschrijving;
- U schrijft in zonder voorbehouden;
- U garandeert dat uw inschrijving minimaal 120 dagen na sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 dagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- U zorgt dat alle communicatie rondom en over de inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de overeenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.
- De uea wordt rechtsgeldig ondertekend. Door de ondertekening van het uea committeert u zich aan de inschrijving. Dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft. Is er sprake van een gebrek in de ondertekening? Dan is uw inschrijving in beginsel ongeldig en kunnen we u uitsluiten van verdere deelname aan de aanbesteding. Echter kan de aanbestedende dienst oordelen dat er ruimte wordt geboden tot herstel van dit gebrek. Hierbij is het van belang dat de (nieuwe) ondertekening geen inhoudelijke wijziging van de inschrijving meebrengt.

Wij gaan vertrouwelijk om met uw gegevens
Wij geven uw gegevens niet aan anderen. Ook niet als we de Opdracht niet aan u gunnen.

7.4 Verplichte Bijlagen in TenderNed

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

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

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

Omschrijving	**Zie par.**	**Te gebruiken formulier**	**Aanwezigheid verplicht?**	**Door wie?**
In uw dashboard onder 'Beantwoord de gunningscriteria'				
Antwoord op het Subgunningscriterium 'kwaliteit'	4.1 5.3 5.4	Vormvrij (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Prijsopgaveformulier	5.1 7.3	Bijlage 3 (uploaden in PDF en Excel)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
In uw dashboard onder 'Vul het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in'				
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	3.1 3.3 6.14 7.6	Bijlage 1 (UEA-wizard in TenderNed) (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder alle Combinanten of (i.g.v. beroep op een Derde om te voldoen aan de Geschiktheids-eisen) alle Derden

In uw dashboard onder 'Voeg overige documenten toe'				
Aanbiedingsbrief	7.1	Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Referentieverklaring	3.3	Bijlage 4 (uploaden in pdf)	Ja	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
ISO 27001 of vergelijkbaar	3.2	Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Uittreksel KvK	6.10	Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Gedragsverklaring aanbesteden	6.10	Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder
Verklaring van de belastingdienst	6.10	Vormvrij (uploaden in pdf)	Nee	Inschrijver of (i.g.v. Combinatie) de penvoerder

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

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

7.5 Inschrijven met het UEA

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

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

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

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

Met een ingediend UEA verklaart u geschikt te zijn voor deze Opdracht
Door het aanvinken van 'Ja' in onderdeel 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.

7.6 Inschrijven als Combinatie of met gebruikmaking van een Derde

Ondernemers kunnen besluiten om samen in te schrijven op een Aanbesteding
Redenen hiervoor kunnen zijn:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Als één van de drie bovenstaande situaties aan de orde is, dient u bij uw Inschrijving een zogenaamde anti-collusieverklaring af te geven. In de anti-collusieverklaring verklaart u dat uw Inschrijving zelfstandig en dus volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het relevante marktgedrag van een andere Inschrijver of Combinatie is opgesteld en dat er geen sprake is van bedreiging van de transparantie en/of vervalsing van de mededinging tussen de Inschrijvers/Combinaties. Daarbij benoemt u welke maatregelen hiervoor zijn genomen.

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

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

7.7 Inschrijven als dochteronderneming of werkmaatschappij

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

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

8. Voorwaarden

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

8.1 Overeenkomst, Verwerkersovereenkomst en Rijksvoorwaarden

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

De ARVODI-2025 is ook onderdeel van de Overeenkomst. Door indiening van een Inschrijving gaat u akkoord met de concept Overeenkomst, Concept Nadere overeenkomst, Concept Verwerkersovereenkomst en de hiervoor genoemde voorwaarden inclusief de bij de Nota van Inlichtingen aangebrachte wijzigingen.

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

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

Bij deze Overeenkomsten hebben wij geen afnameverplichting

Wij zijn niet verplicht om uw Diensten of Producten af te nemen. Wel maken we gebruik van de Overeenkomst door een kosteloze offerte bij u op te vragen, zodra deze onder de scope van deze aanbesteding valt.

Wij sluiten naast u een Overeenkomst met meerdere partijen

We leggen de rechten en plichten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever per Overeenkomst vast.

Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst

Dit doen wij omdat bij de uitvoering van de Opdracht/de diensten in het kader van de Overeenkomst 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 D1 Concept Verwerkersovereenkomst. Daarnaast is ook Bijlage D2 Concept verwerkersovereenkomst nadere overeenkomst opgenomen, deze verwerkersovereenkomst zal bij nadere overeenkomsten worden toegepast.

8.2 Tenderkostenvergoeding

Voor deze Opdracht mag u geen Tenderkosten in rekening brengen

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

Reguliere Aanbesteding

Bij deze Aanbesteding hanteren wij geen tenderkostenvergoeding omdat het om een reguliere aanbesteding gaat waarbij geen sprake is van een extreme inspanning, maar van een normale inspanning op basis van dit standaard Beschrijvend document. De Aanbestedende dienst heeft hierbij de gevraagde inspanning afgewogen tegen de aard en omvang van de Opdracht. De gevraagde uitwerking wordt naar aard en omvang beschouwd als een gebruikelijke inspanning die in redelijke verhouding staat tot de aard en omvang van de Opdracht. Van Inschrijvers wordt daarbij niet verlangd dat zij reeds een deel van de daadwerkelijke Opdracht uitvoeren. De Aanbestedende dienst kent daarom geen tenderkostenvergoeding toe.

8.3 Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s), voldoet gedurende de uitvoering van een (nadere) Overeenkomst aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid 2 (BIO2).

De BIO2 is de opvolger van de BIO1 en vormt het uniforme normenkader voor informatiebeveiliging binnen de Nederlandse overheid. De BIO2 is gebaseerd op ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 en gaat uit van een risicogebaseerde aanpak voor het bepalen en treffen van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

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

Opdrachtgever kan verlangen dat Opdrachtnemer aantoont dat hij voldoet aan de BIO2, bijvoorbeeld door middel van een TPM-verklaring, een auditrapport, een verklaring van een onafhankelijke deskundige of een gelijkwaardig verantwoordingsdocument.

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

8.4 Facturatie

Facturatie vindt plaats aan de hand van de gemaakte afspraken bij nadere overeenkomst.

E-facturen
Meer informatie is te vinden via de website van de helpdesk-efactureren.nl en in de Bijsluiter e-factureren aan de rijksoverheid.

9. Klachtenregeling

Hier kunt u een klacht over indienen:

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

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

U dient een klacht in door te e-mailen naar: klachtenmeldpunt.RIS@rijksoverheid.nl
Geef in die e-mail duidelijk aan dat u een klacht heeft en waarover. Bij het behandelen van uw klacht gebruiken we het Klachtenmeldpunt RIS. U leest daar hier meer over.

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

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

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

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

Als u een klacht indient, loopt de Aanbesteding in principe gewoon verder. We zetten de Aanbesteding alleen stil als wij dat nodig vinden of als het Klachtenmeldpunt ons dit adviseert.

Begrippenlijst

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

Aanbestedende dienst	De Staat der Nederlanden. In hoofdstuk 1.1 van dit Beschrijvend document leest u welk(e) onderde(e)l(en) van de Staat der Nederlanden als Aanbestedende dienst fungeren.
Aanbesteding	Deze inkoopprocedure.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die de Aanbestedende dienst opstelt of vermeldt ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de Aanbesteding of de procedure.
Aanbestedingswet 2012	De wet van 1 november 2012, waarin de nieuwe regels voor aanbestedingen staan (Staatsblad 2012/542) en de Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU (Staatsblad 2016/241).
Bijlage	Elk document met in de titel "Bijlage" dat u vindt bij dit Beschrijvend document. Ook de documenten in TenderNed met in de titel "Bijlage". Een Bijlage is onderdeel van het Beschrijvend document.
Combinant	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband inschrijven op de Beschrijvend document. Elk lid van de Combinatie zegt toe zich aan de Opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een Combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele Opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
Contactpersoon	RIS Amber van der Pol (Senior) Inkoopadviseur
Derde	De Ondernemer op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Eisen	De eisen opgenomen in het Programma van Eisen waaraan u en/of uw Inschrijving moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Formele eisen	De eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen.
Gedragsverklaring aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Geschiktheidseisen	De eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
Gunningscriterium	Het criterium dat de basis vormt voor de Gunningsbeslissing.

Gunningsbeslissing	Het voornemen om de Opdracht aan een Inschrijver te gunnen. Dat betekent dat wij van plan zijn met die Ondernemer de Overeenkomst te sluiten.
Inschrijver	Een Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend in het kader van deze Aanbesteding.
Inschrijving	Een door Inschrijver op basis van het Beschrijvend document in deze Aanbesteding uitgebracht aanbod.
Nadere offerte	Een aanbieding tot het verrichten van Diensten die de Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze raamovereenkomst.
Nadere offerteaanvraag	Een uitnodiging door Opdrachtgever onder deze raamovereenkomst aan Opdrachtnemer tot het uitbrengen van een Nadere offerte voor een opdracht tot het verrichten van Diensten.
Nadere overeenkomst	De afzonderlijke schriftelijke overeenkomst (nadere opdracht) tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op basis waarvan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een de Opdrachtnemer nadere opdrachten tot het verrichten van Diensten kan verstrekken.
Nota van Inlichtingen	Het document met daarin: • wijzigingen of aanvullingen op het Beschrijvend document en/of de Bijlagen. • onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. De Nota van Inlichtingen is onderdeel van de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een Ondernemer die een deel van de Opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
Ondernemer	Een Leverancier, aannemer of dienstverlener volgens de omschrijving in artikel 1.1 Aanbestedingswet 2012.
Opdracht	De Raamovereenkomst waarvoor u via deze Aanbesteding kunt inschrijven in de zin van artikel 1.1 van de Aanbestedingswet 2012.
Opdrachtgever	De rechtspersoon met wie Opdrachtnemer de Overeenkomst sluit.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst voor deze Opdracht sluit.
Overeenkomst	De schriftelijke <kies de overeenkomst> waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de Opdracht zijn vastgelegd.
Potentiële Inschrijver	Een Potentiële Inschrijver is een Ondernemer die zich heeft aangemeld in TenderNed, het Beschrijvend document heeft gedownload en mogelijk het voornemen heeft in te schrijven op deze Aanbesteding.
Programma van Eisen	Beschrijving van de eisen met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.

RIS	De organisatie die voor de Aanbestedende dienst de Aanbesteding begeleidt. Zie voor meer informatie: Home | Rijksinkoopsamenwerking.
Social return	Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De overheid probeert op deze manier, bij het verstrekken van opdrachten, opdrachtnemers te stimuleren of verplichten om kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering van opdrachten.
Subgunningscriteria/ Subgunningscriterium	Een nadere uitwerking van het Gunningscriterium.
TenderNed	Het elektronisch systeem voor aanbesteden als bedoeld in artikel 4.13 van de Aanbestedingswet 2012. Zie hiervoor ook www.tenderned.nl.
Uitsluitingsgronden	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Door u bij uw Inschrijving in te dienen ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Verwerkersovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.