

Offerteverzoek

Complexe juridisch-inhoudelijke bezwaarafhandeling

Noodfonds Energie 2027

Onderdeel	Uitgangspunt
Opdrachtgever	Stichting Tijdelijk Noodfonds Energie (TNE)
Procedure	Procedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure) op grond van artikelen 2.38 en 2.39 Aanbestedingswet 2012
Geraamde omvang	5.000 tot 10.000 uitsluitend complexe bezwaren; TNE garandeert een minimumafname van 2.500 complexe bezwaarzaken gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Financieel kader	Basisscope: maximaal € 1.000.000 exclusief btw voor maximaal 10.000 toegewezen zaken. Met optie voor aanvullende werkzaamheden: maximaal € 1.000.000 exclusief btw voor maximaal 10.000 toegewezen zaken (boven op de basisscope). Derhalve in totaal maximaal € 2.000.000 exclusief btw voor maximaal 20.000 toegewezen zaken.
Planning	Aankondiging: vrijdag 23 oktober 2026 indiening vrijdag 20 november 2026 beoogde start maandag 1 februari 2027

1. Context en doel van de opdracht

Stichting Tijdelijk Noodfonds Energie ondersteunt huishoudens met een laag inkomen en hoge energielasten. Voor de nieuwe uitvoering vormt een publiekrechtelijke tegemoetkomingsregeling de basis. TNE voert deze uit onder mandaat van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Op besluiten en de behandeling van bezwaren zijn de Algemene wet bestuursrecht en de toepasselijke regeling van toepassing, waaronder de eisen aan zorgvuldigheid, horen, motivering en beslistermijnen.

TNE zoekt één opdrachtnemer die als managed legal service het volledige behandelproces van door TNE toegewezen complexe bezwaren verzorgt. De opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor de kwaliteit, capaciteit, tijdigheid en volledigheid van zijn werkzaamheden. De formele publiekrechtelijke beslissingsbevoegdheid blijft bij TNE dan wel de namens de minister bevoegde functionaris.

2. Scope en expliciete afbakening

De opdracht betreft uitsluitend zaken die TNE na triage als complex en juridisch-inhoudelijk classificeert. De initiële triage zal worden gedaan door een voor TNE ontwikkeld AI-programma. De daaropvolgende triage en controle op de initiële triage wordt gezamenlijk door de manager(s) van de behandelaar van de laagcomplexe zaken en de behandelaar van de complexe bezwaren gedaan. Er zal dus regulier overleg tussen de manager van het bezwaarteam en een manager van de behandelaar van laagcomplexe zaken zijn. Het gaat daardoor niet om een gemiddelde mix van eenvoudige en complexe bezwaren. Inschrijvers moeten hun aanpak, productiviteitsaannames en tarieven op deze zwaardere casemix baseren.

Een zaak kan onder meer als complex worden aangemerkt bij:

- Meerdere samenhangende of onderling botsende bezwaargronden;
- Uitleg of toepassing van de Awb, de tegemoetkomingsregeling of overgangsrecht;
- Ingewikkelde bewijswaardering, ontbrekende of tegenstrijdige gegevens of betwiste authenticiteit;
- Vragen over huishoudsamenstelling, vertegenwoordiging, inkomen, energielasten, blokaansluiting, warmtenet of propaangas;
- Een beroep op evenredigheid, gelijkheid, opgewekt vertrouwen, bijzondere omstandigheden of precedentwerking;
- Een complex hoortraject, meerdere belanghebbenden of een professioneel gemachtigde;
- Samenloop met termijnkwesties, proceskosten, herstel van verzuim of eerdere besluitvorming.

De opdrachtnemer verricht per toegewezen zaak ten minste de volgende werkzaamheden:

- Dossierovername en registratie, controle op volledigheid en vertegenwoordiging, ontvankelijkheidstoets, termijnbewaking en noodzakelijk aanvullend onderzoek;
- Contact met bezwaarmaker en gemachtigde, dossierinzage en voorbereiding, organisatie, uitvoering en verslaglegging van het horen, tenzij TNE besluit dat van horen wordt afgezien;
- Signaleren van een concrete mogelijkheid tot zaakgerichte oplossing en deze voorleggen aan TNE; de generieke informele fase en het doen van financiële of beleidsmatige toezeggingen vallen buiten de opdracht;
- Opstellen van één besluitrijp dossier, bestaande uit een gemotiveerd conceptbesluit dat alle bezwaargronden behandelt, een advies over proceskosten, de relevante stukken en een controleerbare stukkenindex;
- Vierogencontrole, aanbieding aan TNE, verwerking van één of meer feedbackrondes voor zover nodig om aan de acceptatiecriteria te voldoen, en voorbereiding van verzending;
- Na formele besluitvorming door TNE: administratieve verwerking, registratie van verzending en archivering in TNE-systemen, en rapportage over structurele knelpunten.

Buiten scope. Feitelijke, administratieve of rekenkundige herbeoordelingen aan de hand van vaststaande beslisregels worden door TNE of een andere uitvoerder behandeld. TNE bepaalt de classificatie en overdracht. Benodigde herberekeningen binnen een complexe zaak vraagt de opdrachtnemer bij de aangewezen uitvoerder op; de opdrachtnemer behoudt de zaakregie. Primaire beoordeling, het formeel nemen van besluiten op bezwaar en beroep of hoger beroep vallen buiten scope. Bij beroep draagt de opdrachtnemer het complete dossier beveiligd over aan de huisadvocaat of een andere door TNE aangewezen partij. De opdrachtnemer controleert binnen twee werkdagen na toewijzing de dossieroverdracht, volledigheid en classificatie. Een mogelijke onjuiste classificatie wordt direct gemotiveerd geëscaleerd; TNE beslist definitief over classificatie en (terug)overdracht.

3. Omvang en financiële uitgangspunten

Onderdeel	Uitgangspunt	Gevolg voor inschrijving
Casemix	uitsluitend complexe zaken	geen tarieven of productiviteit baseren op een reguliere gemiddelde bezwaarmix
Bandbreedte	0 tot maximaal 10.000 toegewezen zaken; raming 5.000 tot 10.000	TNE garandeert een minimumafname van 2.500 complexe bezwaarzaken gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Team	indicatief acht specialisten en één servicemanager	alternatieve inrichting toegestaan als die aantoonbaar aan alle prestaties voldoet
Vergoeding	werkelijk bestede en geaccordeerde uren tegen vaste all-in tarieven	geen betaling voor niet verricht werk; maximaal de contractuele cap
Basiscap	€ 1.000.000 exclusief btw	geldt voor de volledige overeengekomen scope tot en met 10.000 toegewezen zaken

De combinatie van time and materials en de basiscap betekent dat de opdrachtnemer alleen werkelijk bestede en geaccordeerde uren factureert, terwijl hij bij een volume tot en met 10.000 zaken geen aanspraak heeft op vergoeding boven de basiscap. Inschrijver maakt zijn aannames over gemiddelde uren per complexe zaak, casemix en piekbelasting expliciet. Een aanname die de hiervoor beschreven complexe casemix beperkt, geldt als voorbehoud en leidt tot uitsluiting.

Volumesturing en afroep

TNE verstrekt vanaf vier weken vóór de start wekelijks een voortschrijdende prognose voor acht weken. De prognose is niet bindend en creëert geen afname- of betalingsverplichting. Een zaak geldt als toegewezen zodra deze in het TNE-systeem aan de opdrachtnemer is toegewezen. De opdrachtnemer kan zijn weekcapaciteit binnen tien werkdagen met 25% op- of afschalen. Voor grotere wijzigingen stellen partijen direct een gezamenlijk opschalings- of afbouwplan vast. De kosten van normale beschikbaarheid en op- en afschaling zijn in de all-in tarieven inbegrepen.

Mogelijkheid, omvang en prijs meerwerk

TNE kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullend werk aan opdrachtnemer opdragen tot maximaal 10.000 complexe bezwaarzaken, bovenop de basisscope van 10.000 complexe bezwaarzaken. De activeringsvoorwaarde hiervoor is dat de basisscope van 10.000 complexe zaken binnen de looptijd van de overeenkomst wordt bereikt. Deze mogelijke uitbreiding van de basisscope maakt onderdeel uit van de overeenkomst en kwalificeert als herzieningsclausule. De vergoeding voor deze aanvullende zaken wordt berekend volgens dezelfde vaste all-in tarieven zoals overeengekomen voor de basisscope. De totale vergoeding stijgt niet meer dan lineair met het aantal daadwerkelijk toegewezen en geaccordeerde zaken. Zonder schriftelijke activering van de optie door TNE bestaat geen verplichting aanvullende zaken te behandelen.

4. Geschiktheidseisen

TNE toetst deze eisen als geschiktheidseisen aan de inschrijver en de voor de uitvoering beschikbare organisatie. Het niet voldoen leidt tot uitsluiting.

- De senior zaakbehandelaars beschikken over een afgeronde hbo of wo opleiding Nederlands recht, of een aantoonbaar gelijkwaardig opleidings- en kennisniveau.
- De senior zaakbehandelaars hebben minimaal vijf jaar relevante ervaring met bestuursrechtelijke bezwaarafhandeling in een publieke context.
- De inschrijver heeft aantoonbare ervaring met complexe dossiers, horen, bewijswaardering en het opstellen van besluiten op bezwaar.
- De inschrijver toont met één tot maximaal drie referentieopdrachten aan dat hij in een aaneengesloten periode van maximaal twaalf maanden gezamenlijk minimaal 3.000 bestuursrechtelijke bezwaarzaken heeft behandeld. Een aantoonbaar gelijkwaardige ervaring volstaat wanneer de inschrijver met objectieve gegevens onderbouwt dat de complexiteit, piekbelasting, teamomvang en juridische en organisatorische risico's ten minste vergelijkbaar zijn.
- De inschrijver beschikt over voldoende senior reviewcapaciteit en een servicemanager met aantoonbare ervaring in het aansturen van juridische productieteams of managed legal services.

- De referentieopdrachten zijn in de laatste drie jaar naar behoren uitgevoerd en mogen gezamenlijk aan de hiervoor genoemde ervaringseisen voldoen. Per referentie beschrijft de inschrijver welke eis of eisen ermee worden aangetoond.

TNE kan referenties verifiëren. De inschrijver vermeldt per referentie de opdrachtgever, periode, omvang, aard en complexiteit van de zaken, eigen rol, resultaten en een verifieerbare contactpersoon.

5. Voorwaarden voor deelname

Inschrijver verklaart bij inschrijving zonder voorbehoud dat hij aan de volgende voorwaarden voldoet of uiterlijk vóór toegang tot TNE-systemen zal voldoen:

- De dwingende uitsluitingsgronden (artikel 2.86 Aw) zijn niet van toepassing en het UEA wordt volledig en rechtsgeldig ingediend;
- Voor alle medewerkers met toegang zijn tijdig een geldige VOG, geheimhoudingsverklaring en integriteitsverklaring beschikbaar;
- De inschrijver aanvaardt de eisen voor privacy, informatiebeveiliging, audit, belangenconflicten en verwerking in TNE-systemen (ISO27001 en AVG);
- Onderaannemers en zelfstandigen worden uitsluitend ingezet na voorafgaande schriftelijke toestemming van TNE en blijven volledig onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer;
- De inschrijver aanvaardt de scope, de complexe casemix, de basiscap en de contractuele uitgangspunten zonder beperkende aannames;
- De inschrijver beschikt uiterlijk bij contractering over de vereiste beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimaal €1.000.000 per aanspraak en €2.000.000 per contractjaar.

6. Uitvoeringsvoorwaarden

- De opdrachtnemer committeert zich aan de kernwaarde van TNE, dat het belang van het huishouden centraal staat.
- Operationeel inzetbaar binnen twee weken na opdrachtverlening en aantoonbaar schaalbaar bij piekinstroom.
- Gelijkwaardige vervanging bij uitval binnen vijf werkdagen, zonder overdrachts- of wervingskosten voor TNE.
- De wijze van horen staat nog niet vast. Horen kan fysiek, telefonisch of via beeldbellen (de laatste twee indien de belanghebbende hiermee instemt of hierom verzoekt) plaatsvinden. De inschrijver beschrijft hoe hij deze hoorvormen kan organiseren en maakt de aannames over de hoorvormen in de uren- en kostenraming expliciet.
- Controle op onafhankelijkheid en belangenconflicten bij aanvang en per zaak; behandelaars en hoorders waren niet betrokken bij het primaire besluit.
- Alle inhoudelijke dossierverwerking vindt uitsluitend plaats in de door TNE aangewezen systemen. Lokale opslag, privéapparatuur en ongeautoriseerde exports zijn niet toegestaan.
- De opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van de opdracht geen gebruik van generatieve AI en verwerkt geen dossier- of persoonsgegevens in externe AI-diensten. Eventuele inzet van AI vindt uitsluitend plaats door een afzonderlijk door TNE aangewezen partij, onder verantwoordelijkheid en regie van TNE. De opdrachtnemer werkt hieraan mee volgens de door TNE vastgestelde werk-, privacy- en beveiligingsinstructies.
- De opdrachtnemer werkt volgens de acceptatiecriteria en prestatieafspraken in paragraaf 8 en verstrekt TNE en SZW alle daarvoor noodzakelijke managementinformatie.

7. Verantwoordelijkheden

7.1 Opdrachtnemer

- Organiseert en stuurt zelfstandig mobilisatie, teaminrichting, planning, zaakverdeling, kwaliteitsborging en continuïteit;
- Levert volledige besluitrijpe dossiers volgens de door TNE vastgestelde juridische kaders, formats en acceptatiecriteria;
- Stelt één servicemanager aan die aanspreekbaar is op capaciteit, output, kwaliteit, doorlooptijd, budget en escalaties;
- Herstelt toerekenbare fouten en onvolledigheden zonder aanvullende kosten;
- Meldt juridische koersvragen, precedentrisico's en termijnrisico's direct aan TNE en doet geen toezeggingen namens TNE.

7.2 TNE

- Bepaalt de classificatie, juridische kaders, werkinstructies, formats, prioriteiten en acceptatiecriteria;
- Stelt tijdig systemen, toegangen en noodzakelijke informatie beschikbaar en keurt vóór uitvoering het capaciteits- en werkplan goed;
- Laat besluiten op bezwaar namens de minister nemen en ondertekenen door de bevoegde functionaris; besluiten over verdaging en afzien van horen worden eveneens door deze bevoegde functionaris genomen;
- Geeft de formele verzending vrij en laat de bevoegde functionaris beslissen over juridische koers, afwijking van beleid en zaakgerichte oplossingen.

De opdracht verleent geen (onder)mandaat voor besluiten op bezwaar. De opdrachtnemer hoort uitsluitend op basis van een vooraf vastgelegde schriftelijke aanwijzing en werkinstructie en beschikt daarbij niet over beslissingsbevoegdheid. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de professionele en contractconforme uitvoering van zijn werkzaamheden. De publiekrechtelijke verantwoordelijkheid en formele beslissingsbevoegdheid blijven bij het bevoegde bestuursorgaan.

8. Acceptatie, prestatieafspraken en kwaliteit

Een zaak is gereed voor acceptatie wanneer het dossier aantoonbaar aan alle onderstaande criteria voldoet:

Acceptatiecriterium	Minimale vereiste
Dossier en proces	volledig, navolgbaar, juist geregistreerd en voorzien van stukkenindex, contacthistorie en actuele termijnstatus
Ontvankelijkheid en feiten	controleerbare beoordeling van ontvankelijkheid, vertegenwoordiging, relevante feiten en noodzakelijk aanvullend onderzoek
Horen	correct voorbereid, uitgevoerd en vastgelegd, of een juridisch draagkrachtig voorstel voor afzien van horen
Conceptbesluit	behandelt alle bezwaargronden, bevat kenbare feiten en belangenafweging, juiste grondslag, deugdelijke motivering en advies over proceskosten
Kwaliteitscontrole	inhoudelijke vierogencontrole door een daarvoor gekwalificeerde reviewer, aantoonbaar vastgelegd
Verzending en archivering	na formele besluitvorming door TNE correct verwerkt, verzonden en gearchiveerd binnen de verleende systeemrechten

TNE accepteert een dossier of retourneert het binnen drie werkdagen met concrete herstelpunten. Het uitblijven van een reactie geldt niet als acceptatie. De opdrachtnemer verwerkt toerekenbare herstelpunten binnen twee werkdagen zonder aanvullende kosten. Een wijziging van het juridische kader of een nieuwe instructie van TNE geldt niet als toerekenbaar gebrek en wordt volgens de reguliere tariefafspraken uitgevoerd. Afwijzing door TNE is geen formeel besluit over het bezwaar.

De onderstaande normen gelden vanaf de start. Partijen leggen de precieze meetwijze, gegevensbron, rapportagefrequentie en uitzonderingsgronden vóór aanvang vast zonder de normen inhoudelijk te wijzigen.

Indicator	Uitgangspunt
Tijdigheid	minimaal 98% van de dossiers besluitrijp binnen de afgesproken interne termijn; 100% van de dreigende wettelijke termijnoverschrijdingen dezelfde werkdag geëscaleerd
First time right	minimaal 95% van de dossiers bij eerste aanbieding geaccepteerd, gemeten per kalendermaand
Kwaliteitsherstel	geen kritieke juridische fouten; overige toerekenbare herstelpunten binnen twee werkdagen hersteld en bij herhaling voorzien van een preventieve maatregel
Budget en productiviteit	maandelijkse rapportage over uren en kosten per zaak en rol, productie, werkvoorraad, prognose en afwijking ten opzichte van de inschrijving
Beroepssignalen	aantal zaken dat doorloopt naar beroep en de uitkomst daarvan, uitsluitend als leerindicator en met duiding van toerekenbaarheid
Tevredenheid samenwerking	termijnrisico's dezelfde werkdag geëscaleerd; servicemanager reageert uiterlijk de volgende werkdag; rapportages volledig en tijdig

Het percentage zaken dat doorloopt naar beroep is geen zelfstandige afreken- of acceptatie-KPI. Een bezwaarmaker kan ook bij een juridisch juist besluit beroep instellen. Een vernietiging, herroeping of schikking in beroep wordt wel onderzocht en telt mee bij de kwaliteitsbeoordeling voor zover de oorzaak aantoonbaar aan de opdrachtnemer is toe te rekenen.

9. Gevraagde offerte

Dien één zelfstandig leesbare offerte in het Nederlands in van maximaal vijftien pagina's, exclusief het UEA, de beantwoording van de uniforme casus, de referentiebeschrijvingen in eigen format en maximaal twee pagina's per aangeboden sleutelpersoon.

Uitgewerkte operationele handboeken en volledige cv's van overige teamleden zijn bij inschrijving niet nodig. De offerte bevat:

- **Aanpak en organisatie:** Beschrijf de volledige zaakafhandeling, mobilisatie, samenwerking met TNE en de andere uitvoerder, zaaksturing en afronding. Benoem de drie belangrijkste uitvoeringsrisico's, maatregelen en afhankelijkheden.
- **Capaciteit en planning:** Onderbouw de afhandeling bij 5.000 en 10.000 uitsluitend complexe zaken binnen looptijd en cap. Maak inzet, uren, productiviteit, opschaling, review, horen, management en vervanging inzichtelijk.
- **Kwaliteit:** Beschrijf juridische toetsing, vierogencontrole, termijnbewaking, mensgerichte communicatie, rapportage, herstel, leercyclus en consistente beoordeling tussen behandelaars.
- **Team en ervaring:** Bied bij inschrijving de servicemanager en minimaal twee senior reviewers op naam aan, met een compact cv en beschikbaarheidsverklaring. Beschrijf daarnaast de teamopbouw, rolverdeling, capaciteit en overige rolprofielen. Vervanging van een sleutelpersoon is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van TNE door een persoon met minimaal gelijkwaardige kwalificaties en beschikbaarheid.
- **Uniforme casus:** Beantwoord de casus in bijlage 1 binnen maximaal vier pagina's. Licht juridische analyse, ontbrekende informatie, bewijswaardering, horen, procesaanpak, kwaliteitscontrole en voorgestelde conceptuitkomst toe.
- **Prijs en instemming:** Vul de prijsopgave in paragraaf 11 volledig in en bevestig zonder voorbehoud de scope, complexe casemix, de basiscap en de overige voorwaarden.

10. Beoordeling en gunning

TNE beoordeelt achtereenvolgens de deelnamevoorwaarden, de geschiktheidseisen en vervolgens de geldige offertes. Eisen worden uitsluitend met voldoen of niet voldoen beoordeeld. Alleen geldige offertes die aan alle eisen en de budgetcap voldoen, worden op de gunningscriteria gescoord. Herstel van een inschrijving is uitsluitend toegestaan voor zover het toepasselijke

aanbestedingsrecht dit toestaat en mag niet leiden tot een inhoudelijke wijziging of verbetering.

Score	Uniforme betekenis voor ieder kwaliteitscriterium
0	ontbreekt, is niet beoordeelbaar of gaat niet in op het criterium
2	voldoet in zeer geringe mate; bevat fundamentele tekortkomingen of is niet uitvoerbaar
4	voldoet gedeeltelijk; bevat materiële onduidelijkheden, risico's of onvoldoende onderbouwing
6	voldoet volledig, concreet en uitvoerbaar; biedt geen aantoonbare meerwaarde boven de uitvraag
8	voldoet volledig en biedt concrete, relevante en onderbouwde meerwaarde
10	voldoet volledig en biedt uitzonderlijke, aantoonbare meerwaarde die het uitvoeringsrisico materieel verlaagt of de kwaliteit materieel verhoogt

Per kwaliteitscriterium is minimaal een 6 vereist. De beoordelingscommissie stelt per criterium gemotiveerd een consensuscore vast. Alleen concrete, verifieerbare en bij gunning contractueel bindende meerwaarde wordt gewaardeerd. Meerwaarde wordt eenmaal beoordeeld bij het criterium waarop zij rechtstreeks betrekking heeft; dezelfde eigenschap of hetzelfde voorbeeld levert bij een ander criterium geen tweede waardering op.

Gunningscriterium	Weging	Beoordelingsaccent
Managed service aanpak en mobilisatie	15%	zelfstandige aansturing, samenwerking, risicobeheersing en snelle beheerste start
Kwaliteit en productiviteit	25%	juridische kwaliteit, consistentie, foutpreventie, leercyclus en realistische productiviteit bij complexe zaken
Capaciteit en doorlooptijd	20%	haalbare capaciteit, opschaling, continuïteit en tijdigheid bij piekinstroom
Teaminrichting	10%	kwaliteit en beschikbaarheid van de aangeboden servicemanager en senior reviewers, rolverdeling, reviewcapaciteit en continuïteit
Beantwoording uniforme casus	15%	juridische analyse 5 punten; horen en bewijswaardering 4 punten; proces en kwaliteitsborging 3 punten; toepasbaarheid op TNE 3 punten
Prijs	15%	gewogen vergelijkingstarief en realistische kostenraming voor alle drie volumes

Prijscore = laagste vergelijkingstarief gedeeld door het aangeboden vergelijkingstarief maal 10. Eindscore = som van score gedeeld door 10 maal de weging, met een maximum van 100 punten. De hoogste eindscore wint. Bij gelijkstand prevaleert eerst de hoogste totale kwaliteitsscore, vervolgens de score op kwaliteit en productiviteit en daarna loting in aanwezigheid van een controleerbaar verslag. TNE zal de gunningsbeslissing transparant motiveren. Een verificatiegesprek wijzigt de aanbieding niet.

11. Prijsopgave

Inschrijver vermeldt één vast all-in uurtarief voor bezwaarspecialisten, inclusief hoorders en reviewers, en één vast all-in uurtarief voor de servicemanager, exclusief btw. Voor 2.500, 5.000 en 10.000 uitsluitend complexe zaken verstrekt de inschrijver een raming van uren per rol, gemiddelde uren per zaak, totale kosten en doorlooptijd. De raming is bindend als onderbouwing van de haalbaarheid, met inachtneming van de basiscap van € 1.000.000 exclusief btw voor maximaal 10.000 toegewezen zaken. Inschrijver verwerkt de optie voor aanvullende zaken boven op de basisscope in de prijsopgave en verklaart dat de totale vergoeding niet meer dan lineair meebeweegt met het aantal toegewezen zaken.

Prijscomponent	In te vullen door inschrijver
All in uurtarief bezwaarspecialist	€ [bedrag] exclusief btw
All in uurtarief servicemanager	€ [bedrag] exclusief btw
Raming bij 2.500 zaken	[uren specialisten] [uren manager] € [totaal] [doorlooptijd]
Raming bij 5.000 zaken	[uren specialisten] [uren manager] € [totaal] [doorlooptijd]
Raming bij 10.000 zaken	[uren specialisten] [uren manager] € [totaal, maximaal € 1.000.000] [doorlooptijd]
Belangrijkste rekenaannames	[gemiddelde behandeltime, aandeel horen, review, piekbelasting en overige aannames]

Voor de prijsbeoordeling geldt: vergelijkingstarief = $(8 \times \text{specialisttarief} + \text{servicemanagertarief}) / 9$. Beide tarieven zijn positief; deze vaste weging bepaalt niet de feitelijke teaminzet. TNE beoordeelt de interne consistentie en aannemelijkheid van tarieven, urenramingen, productiviteit, capaciteit en totale kosten. Bij een mogelijk abnormaal lage of onvoldoende onderbouwde inschrijving vraagt TNE om een toelichting en handelt zij volgens het toepasselijke aanbestedingsrecht. Overhead, mobilisatie, werving, opleiding, reizen, reiskosten, kwaliteitscontrole en regulier herstel zijn inbegrepen. Wachttime en herstel van

toerekenbare fouten zijn niet factureerbaar. Er geldt geen vergoeding voor gereserveerde maar niet ingezette capaciteit, tenzij TNE dit vooraf schriftelijk als afzonderlijke opdracht overeenkomt.

12. Procedure en indicatieve planning

TNE stelt de opdracht open voor de markt via TenderNed volgens de procedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure) op grond van artikelen 2.38 en 2.39 Aanbestedingswet 2012. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie en termijnen.

Stap	Datum of termijn
Publicatie offertezoek	Vrijdag 23 oktober 2026
Uiterste datum vragen	Vrijdag 6 november 2026
Nota van inlichtingen	Vrijdag 13 november 2026
Uiterste indiening offerte	Vrijdag 20 november 2026
Verificatiegesprek indien nodig	Week van 23 – 27 november 2026
Bekendmaking gunningsbeslissing	Vrijdag 4 december 2026
Sluiting overeenkomst	Week van 7 – 11 december 2026
Bekendmaking gegunde opdracht	Vrijdag 11 december 2026

Offertes worden ingediend via TenderNed. Vragen kunnen worden ingediend via secretariaat@noodfondsenergie.nl; klachten via secretariaat@noodfondsenergie.nl. Antwoorden worden gelijktijdig beschikbaar gesteld. De offerte blijft minimaal negentig dagen geldig. Kosten van inschrijving worden niet vergoed. TNE kan de procedure binnen het toepasselijke juridische kader wijzigen, opschorten of beëindigen en is niet verplicht tot gunning.

Inschrijvers worden geacht dit offertezoek zorgvuldig te hebben bestudeerd en eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of bezwaren tegen de procedure, de eisen of de beoordelingssystematiek uiterlijk bij de nota van inlichtingen aan de orde te stellen. Bezwaren die bij indiening van de nota van inlichtingen redelijkerwijs aan de orde hadden kunnen worden gesteld maar niet zijn gesteld, kunnen in een eventuele latere juridische procedure niet meer met succes aan de orde worden gesteld. Te dien aanzien zullen inschrijvers worden geacht hun rechten te hebben verwerkt.

13. Contractuele uitgangspunten

- De looptijd is 1 februari 2027 tot en met 30 september 2027, inclusief overdracht en zonder automatische verlenging. Het gedetailleerde capaciteits- en werkplan wordt na selectie opgesteld en vóór uitvoering door TNE goedgekeurd.
- Opdrachtnemer stuurt het team zelfstandig aan. TNE stuurt op juridische kaders, acceptatie, prestaties en budget en stemt operationeel af via de servicemanager.
- TNE garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst een minimumafname van 2.500 complexe bezwaarzaken. Indien het aantal daadwerkelijk toegewezen zaken lager uitvalt, blijft TNE gehouden tot betaling alsof 2.500 zaken zijn toegewezen, op basis van de aannames die zijn gemaakt over gemiddelde uren per complexe zaak bij de inschrijving en overige contractuele voorwaarden.
- Vergoeding vindt plaats op basis van werkelijk bestede en geaccordeerde uren tegen vaste all-in tarieven, met een resultaatsverplichting voor volledige afhandeling van alle toegewezen zaken tot en met 10.000 binnen de overeengekomen looptijd. De totale vergoeding voor de basisscope bedraagt nooit meer dan € 1.000.000 exclusief btw.
- Het bereiken van de cap ontslaat de opdrachtnemer niet van afronding van reeds toegewezen zaken binnen de basisscope.
- De tarieven zijn vast en niet indexeerbaar. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over uren, kosten, productie, werkvoorraad, prognose en dreigende overschrijding. Een overschrijding van de basiscap komt niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij deze aantoonbaar uitsluitend voortvloeit uit een vooraf schriftelijk opgedragen scopewijziging.
- Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats, gespecificeerd per rol, activiteit en zaak.
- Herstel van aan opdrachtnemer toerekenbare fouten, omissies of niet naleven van de acceptatiecriteria is niet factureerbaar.
- TNE kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullend werk aan opdrachtnemer opdragen tot maximaal 10.000 complexe bezwaarzaken, bovenop de basisscope van 10.000 complexe bezwaarzaken. De activeringsvoorwaarde hiervoor is dat de basisscope van 10.000 complexe bezwaarzaken binnen de looptijd van de overeenkomst wordt bereikt. Voor aanvullende zaken gelden dezelfde vaste all-in tarieven zoals overeengekomen voor de basisscope, inclusief dezelfde maximale prijs als voor de basiscap (€1.000.000 voor 10.000 complexe bezwaarzaken). Zonder schriftelijke activering van de optie door TNE bestaat geen verplichting aanvullende zaken te behandelen. Bij toewijzing van aanvullend werk geldt geen minimumafname en de looptijd van het aanvullend werk is identiek aan de looptijd van de basisscope.
- De opdrachtnemer staat in voor een zorgvuldige, vakbekwame en contractconforme uitvoering en is aansprakelijk voor aantoonbare schade door een toerekenbare tekortkoming tot maximaal €2.000.000 exclusief btw. Het enkele feit dat een zaak doorloopt naar beroep levert geen tekortkoming op. Kosten van herstel van eigen gebreken vallen buiten een eventuele aansprakelijkheidslimiet voor zover juridisch toegestaan en in de overeenkomst vastgelegd.
- De contractuele uitgangspunten zijn opgenomen in dit offertezoek. Na gunning wordt de overeenkomst met de geselecteerde opdrachtnemer opgesteld op basis van dit offertezoek en de geaccepteerde aanbieding. Daarbij worden geen nieuwe materiële voorwaarden toegevoegd. Nederlands recht is van toepassing.

14. Privacy, beveiliging en integriteit

SZW is verwerkingsverantwoordelijke, TNE is verwerker en de opdrachtnemer treedt uitsluitend op als subverwerker. De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens alleen op gedocumenteerde instructie van TNE en nadat de vereiste toestemming van SZW voor inschakeling van de subverwerker is verkregen. Vóór de start sluiten partijen een subverwerkersovereenkomst. Verwerking vindt uitsluitend plaats in de door TNE aangewezen omgeving en volgens het beginsel van minimale toegangsrechten. Lokale opslag, privéapparatuur en ongeautoriseerde exports zijn niet toegestaan. Beveiligings- en privacy-incidenten worden onverwijld en uiterlijk binnen vier uur gemeld.

TNE, SZW en door hen aangewezen onafhankelijke auditors hebben het recht naleving van de contractuele privacy- en informatiebeveiligingseisen te onderzoeken. De opdrachtnemer verleent tijdig toegang tot relevante informatie, medewerkers, processen en controlebewijzen, met inachtneming van redelijke beveiligingsmaatregelen en zonder afbreuk te doen aan wettelijke bevoegdheden. Geconstateerde tekortkomingen worden binnen een door TNE gestelde redelijke termijn hersteld. Na beëindiging worden toegangen ingetrokken en gegevens aantoonbaar geretourneerd of vernietigd.

15. Uitwerking na selectie

Bij inschrijving volstaan de offerte, het UEA en de beantwoording van de uniforme casus. Alleen de beoogde winnaar verstrekt op verzoek bewijsstukken, zoals referentieverklaringen, diploma's en verzekeringsbewijs, vóór definitieve gunning voor zover vereist. Na selectie werken TNE en de opdrachtnemer het operationele werkplan, de definitieve bezetting, werkinstructies, formats, rapportage en overleg- en escalatieafspraken uit. Deze uitwerking verandert de beoordeelde aanbidding, scope, prijsafspraken en verantwoordelijkheden niet.

Dit offertezoek bevat de uitgangspunten voor de inschrijving; TNE verstrekt geen aanvullende inhoudelijke bijlagen. Na selectie verstrekt TNE de voor de uitvoering noodzakelijke werkinstructies, formats en systeeminstructies. Deze uitwerking verandert de beoordeelde aanbidding, scope, prijsafspraken en verantwoordelijkheden niet. Alle tussen blokhaken opgenomen invulvelden worden vóór publicatie ingevuld.

Bijlage 1. Uniforme casus voor inschrijving

Deze fictieve casus is bedoeld om de juridische redeneervaardigheid, procesaanpak en kwaliteitsborging van de inschrijver te beoordelen. De casusbeschrijving vormt de volledige informatie; er worden geen afzonderlijke dossierstukken verstrekt. Iedere inschrijver beoordeelt dezelfde casus. Benoem ontbrekende informatie en maak aannames expliciet. Een definitief oordeel over het recht op tegemoetkoming of een berekening van de tegemoetkoming wordt niet gevraagd. Niet-verstekte details van de regeling of werkinstructies worden niet als bekend verondersteld. De beantwoording wordt uitsluitend gewaardeerd onder het gunningscriterium Beantwoording uniforme casus.

Beoordeling casus. De vijftien punten worden verdeeld over juridische analyse (5), horen en bewijswaardering (4), proces en kwaliteitsborging (3) en toepasbaarheid op TNE (3). Binnen ieder onderdeel past de beoordelingscommissie de uniforme scoreschaal uit paragraaf 10 naar rato toe.

Casus

Er wordt tijdig bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van een tegemoetkoming. Het primaire besluit vermeldt dat het vastgestelde huishoudinkomen boven de toepasselijke grens ligt en dat een deel van de aangeleverde energiestukken niet kan worden geverifieerd. De bezwaarmaker stelt dat het actuele inkomen door recent baanverlies aanzienlijk lager is, dat sprake is van een blokaansluiting en dat de beheerder niet tijdig een volledige specificatie verstrekt. Ook doet de bezwaarmaker een beroep op het gelijkheidsbeginsel en bijzondere omstandigheden. Na afloop van de bezwaartermijn wordt via een professionele gemachtigde aanvullende informatie ingediend. Het dossier bevat onderling afwijkende bedragen en onduidelijkheid over de vertegenwoordigingsbevoegdheid.

Opdracht aan inschrijver

- Benoem de juridische en feitelijke vragen en geef aan welke informatie nog nodig is.
- Beschrijf de ontvankelijkheidstoets, beoordeling van vertegenwoordiging, bewijswaardering en omgang met de nagekomen stukken.
- Beschrijf hoe het horen wordt voorbereid en welke vragen daarin centraal staan.
- Werk de mogelijke beslisrichtingen en de vereiste motivering uit. Maak aannames expliciet; een definitief juridisch oordeel is niet vereist als de verstrekte feiten daarvoor onvoldoende zijn.
- Beschrijf de interne kwaliteitscontrole, termijnbewaking en afstemming met TNE en de andere uitvoerder.
- Lever een compacte opzet voor het besluitrijpe dossier en een conceptkernmotivering van maximaal 500 woorden.