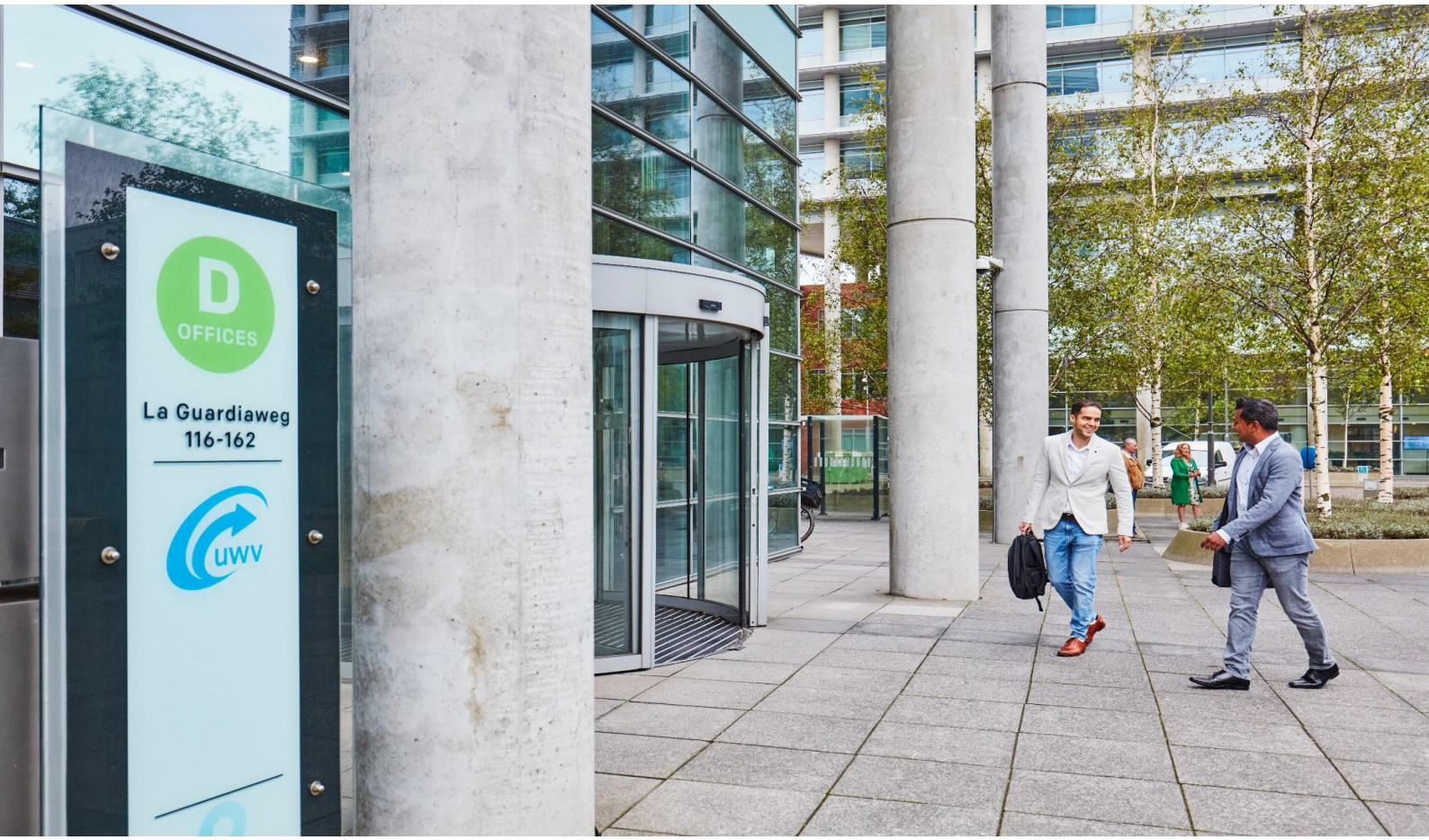
INTERN KLANTONDERZOEK

Datum: **26 november 2026**

Kenmerk: YM.2026.1232

Versie: **2.0**

Status: Definitief



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave 1

1 INLEIDING 2

1.1 Wie zijn wij? 2

1.2 Wat willen we? 2

1.3 Wij delen de opdracht niet op in percelen 3

1.3.1 Algemeen KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK 3

1.4 Inschrijven op deze Aanbesteding 7

2 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) 8

2.1 UWV GEDRAGSCODE (ESG & INTEGRITEIT) VOOR LEVERANCIERS 8

2.2 Social return 9

3 uitsluitingsgronden & Geschiktheidseisen 10

3.1 Uitsluitingsgronden 10

3.2 Geschiktheidseisen 11

3.3 Eisen die we stellen aan de opdracht 12

3.4 Raamovereenkomst 12

4 GUNNINGSCRITERIA - KWALITEIT & PRIJS 13

4.1 Sub-gunningscriterium 1: Plan van aanpak (implementatieplan) 14

4.2 Sub-gunningscriterium 2: Casus 16

4.3 Hoe beoordelen we de Inschrijving? 18

4.3.1 BEOORDELING EN BEOORDELINGSCOMMISSIE 18

4.3.2 Beoordeling op kwaliteit 18

4.3.3 Beoordeling op prijs 20

4.3.4 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING 21

4.3.5 Eindbeoordeling 21

5 Hoe pakken we het aan? 22

6 Planning 23

7 De Gunningsbeslissing 24

7.1 De PEN-test 24

7.2 Contactpersoon 24

7.3 Heeft u vragen of opmerkingen? 24

8 Klachtenregeling 25

9 BIJLAGEN bij de Aanbesteding 26

10 Begrippenlijst 28

1 INLEIDING

Bent u de dienstverlener die de dienst 'intern klantonderzoek' kan verlenen? Dan nodigen we u van harte uit om in te schrijven op deze opdracht.

1.1 WIE ZIJN WIJ?

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

UWV meet de kwaliteit van de interne dienstverlening om deze te optimaliseren. De meting wordt gedaan onder de medewerkers en inschrijvers van UWV. Klantwaardering, medewerkerstevredenheid, leverancierstevredenheid en het in kaart brengen van de wensen en behoeften van de interne klant (de UWV-medewerker) is hierin essentieel. UWV is eigenaar van de kwaliteitsnormen en criteria die rondom klanttevredenheid voor de aandachtsgebieden zijn geformuleerd. Vanuit het perspectief van de medewerker en de inschrijver kijkt UWV naar de kwaliteit van de dienstverlening en de daarbij behorende processen. Deze kennis vormt de basis voor adviezen aan de Raad van Bestuur en de divisie directies van UWV over verbetermogelijkheden in de dienstverlening.

UWV is een veranderende organisatie. Dit kan betekenen dat de grootte of inhoud van herhalende onderzoeken kan wijzigen.

Meer informatie over UWV is te vinden op www.uwv.nl.

1.2 WAT WILLEN WE?

Alle klantonderzoeken binnen deze Aanbesteding hebben als doel de medewerkers en inschrijvers (op aanbestedingen) een stem te geven en zo de dienstverlening klantgerichter, efficiënter en toekomstbestendiger te maken. Met behulp van klantonderzoek kan de dienstverlening zich verder ontwikkelen, verbeteren en/of evalueren waarbij eventuele knelpunten worden gesignaleerd met als doel niet alleen een tevreden medewerker, maar ook een tevreden Opdrachtgever en een zo efficiënt mogelijke dienstverlening.

We sluiten een Raamovereenkomst af voor maximaal vier (4) jaar
De Raamovereenkomst gaat in op 25 mei 2027 en eindigt op 25 mei 2028. Na de initiële looptijd kan UWV de Overeenkomst beëindigen met een opzegtermijn van drie (3) maanden. Bij verlenging kan UWV de Raamovereenkomst verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden. Een verlenging van de overeenkomst kan maximaal drie (3) keer voor maximaal 12 maanden per verlenging. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste drie (3) maanden van te voren schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.

Op deze Raamovereenkomst zijn onze Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2026 (AIV) van toepassing (zie bijlage 7). Voor een volledig overzicht van alle bijlagen zie ‘Bijlagen bij de Aanbesteding’.

Omvang van de opdracht
Deze Aanbesteding wordt UWV-breed uitgevoerd voor alle UWV-locaties in Nederland.
De geschatte waarden van de Opdracht exclusief BTW zijn voor de duur van de Raamovereenkomst van 4 jaar: **€ 400.000, -**
Dit is gebaseerd op de uitgaven van de huidige Raamovereenkomst waarbij UWV-dienstverlening voor Intern Klantonderzoek heeft afgenomen. UWV geeft hieronder inzicht in deze uitgaven en aantallen:

Omvang Raamovereenkomst Intern Klantonderzoek periode 2022 t/m 2026				
	2022	2023	2024	2025
Uitgaven in € excl. BTW	€52.086,5	€78.667,5	€74.028,25	€95.349,86
Gemiddeld aantal onderzoeksopdrachten circa	9	12	10	9

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

Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV, mits de wijziging niet meer bedraagt dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde.

Maximale waarde van de Raamovereenkomst
Wij maken onderscheid tussen de geraamde opdrachtwaarde en de maximale waarde van de Raamovereenkomst. De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de huidige behoefte en de verwachte afname gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Omdat de feitelijke behoefte gedurende de looptijd kan afwijken van deze verwachting, bijvoorbeeld als gevolg van aanvullende onderzoeksbehoeften of een hogere onderzoeksfrequentie, kan de daadwerkelijke afname hoger uitvallen dan geraamd. Om die reden stellen wij de maximale waarde van de Raamovereenkomst vast op **€ 500.000, - exclusief btw**. De opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan de geraamde waarde of aan het bereiken van de maximale waarde. Bij voortijdige uitnutting van de overeenkomst is UWV verplicht om de opdracht voortijdig te beëindigen en de opdracht opnieuw aan te besteden.

1.3 WIJ DELEN DE OPDRACHT NIET OP IN PERCELEN

We verdelen de opdracht niet in percelen, omdat sprake is van één samenhangende opdracht gericht op de periodieke uitvoering van intern klantonderzoek binnen UWV. De opdracht omvat zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek naar de dienstverlening, waarbij de verschillende onderzoeksmethoden en werkzaamheden inhoudelijk nauw met elkaar samenhangen en elkaar aanvullen. Een perceelindeling zou leiden tot extra afstemmings- en coördinatie-inspanningen, terwijl de resultaten juist in onderlinge samenhang moeten worden geanalyseerd en gerapporteerd. Om die reden is het doelmatiger de opdracht als één geheel in de markt te zetten.

1.3.1 ALGEMEEN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Intern Klantonderzoek UWV
UWV heeft de ambitie om de kwaliteit van de interne dienstverlening te optimaliseren. UWV is een veranderende organisatie. Dit kan betekenen dat de grootte, inhoud en/of frequenties van herhalende onderzoeken kan wijzigen. Dit betekent dat o.a. het aantal locaties, aantal

pandgebruikers op locaties of inhoud van dienstverlening kunnen wijzigen. Dit kan gevolgen hebben voor het aantal respondenten per onderzoek.

Inhoudelijke beschrijving van de opdracht
UWV benut periodiek kwalitatief en kwantitatief onderzoek voor het onderzoeken van de tevredenheid van de medewerkers over de dienstverleners, maar ook inzicht te krijgen hoe medewerkers hun werk uitvoeren en wat daarin beter kan.

Te denken valt bij voorbeeld aan de performance van het Facilitair Bedrijf en haar gecontracteerde leveranciers over de facilitaire dienstverlening. De te contracteren dienstverlening is niet enkel voorbehouden aan onderzoeksprojecten binnen UWV Facilitair Bedrijf. Alhoewel deze dienst in eerste aanleg het grootste deel van de aanvraag betreft. Het is ook mogelijk, wanneer andere bedrijfsonderdelen van UWV intern klantonderzoek willen laten uitvoeren, dat deze gebruik maken van de gecontracteerde dienstverlening, die in staat is om verschillende vormen van (intern) klantonderzoek te doen.

Let op: de in deze aanbestedingsstukken opgenomen beschrijvingen en voorbeelden zijn indicatief. De exacte omvang, inhoud en uitvoering van de onderzoeken kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst variëren, afhankelijk van de behoeften van UWV.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV de dienstverlening van geselecteerde gecontracteerde leveranciers en wat kan gedaan worden om de dienstverlening te verbeteren?
Doelgroep	Alle UWV-medewerkers.
Scope onderzoek	Evaluatie over de kwaliteit van de dienstverlening.
Onderzoek	Online vragenlijst.
Vragen	25 tot 35 vragen.
Duur onderzoek	Doorlooptijd van ongeveer 2 weken (veldwerk)
Respondenten	Circa 7000 tot 10.000.
Frequentie	2 of 4 keer per jaar.
Rapportages	▪ Eén totaalrapportage met een uitgebreide analyse van de resultaten. In de rapportage wordt o.a. opgenomen: respons (verschillende doorsnedes per regio, locatie (incl. kleine locaties), tevredenheid per dienst en onderliggende items, highlights resultaten in relatie tot achtergrondkenmerken, verdiepingsslag op sterkste punten, suggesties verbeteringen, analyse op open opmerkingen etc. ▪ Eén rapport per locatie met alleen de uitkomsten per locatie. ▪ Deze rapportage van de resultaten van het gevraagde onderzoek moet met het door Inschrijver voorgestelde

	onderzoek worden voortgezet, zodat resultaten uit het verleden kunnen worden vergeleken met de toekomstige resultaten. ▪ Ruwe data per regio, pand en totaal (incl. open antwoorden).

Dienstverleningstevredenheidsonderzoek (DTO)

Onderzoeksvraag	Tevredenheidsonderzoek naar dienstverlening bedrijfsartsen en Reïntegratiedeskundigen.
Doelgroep	Managers UWV.
Scope onderzoek	Jaarlijkse evaluatie over basisdienstverlening.
Onderzoek	Op een schaal van 0 tot 10 meting.
Vragen	5 vragen.
Duur onderzoek	Doorlooptijd 3 weken (veldwerk).
Respondenten	Circa 250.
Frequentie	1 keer per jaar.
Rapportages	Per bedrijfsartspartij, en per bedrijfsarts. Idem bij Re-Integratiedeskundigen.

Leverancierstevredenheidsonderzoek (LTO)

Onderzoeksvraag	Hoe beoordelen de medewerkers van UWV (projectleiders, beleidsadviseurs, facilitair managers en facilitair servicemedewerkers) de gecontracteerde leveranciers binnen Huisvesting & Facilitair?
Doelgroep	Alle projectleiders, beleidsadviseurs, facilitair managers en facilitair servicemedewerkers (circa 60).
Scope onderzoek	Diverse leveranciers binnen Huisvesting & Facilitair (circa 10).
Onderzoek	Online vragenlijst.
Omschrijving	Deelnemers aan de uitvraag wordt (naast algemene tevredenheid) gevraagd de tevredenheid te scoren op basis van een vijfpuntschaal op vragen over de tevredenheid met: • De geleverde kwaliteit van de offerte. • De samenwerking met de accountmanager van de leverancier. • De mate waarin de medewerkers van de leverancier een proactieve houding hebben (advisering, meedenken, hergebruik). • De geleverde kwaliteit van het product of de dienst

	• De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier. • De manier van communiceren. • De geboden nazorg.
Duur onderzoek	Doorlooptijd van ongeveer 2 weken (veldwerk).
Respondenten	Circa 30% van de doelgroep.
Frequentie	2 of 4 keer per jaar.
Rapportages	1) Totaalrapportage Eén totaalrapportage met een weergave van de respons per leverancier, de resultaten (totaal en per item) per leverancier (en vergelijking met voorgaande kwartalen totaal en per item), ook weergegeven wat de resultaten zijn vanuit projectleider, beleidsadviseur, facilitair manager, facilitair service medewerker. Tenslotte een analyse van de open opmerkingen. 2) Rapportage per leverancier Hiernaast worden de resultaten vanuit het totaalrapport per leverancier in een separaat rapport weergegeven, zodat UWV dit rapport kan delen met de betreffende leverancier. 3) Ruwe data De ruwe data (in Excel) wordt ook opgeleverd.

Samenwerkingstevredenheidsonderzoek (STO)

Onderzoeksvraag	Ervaring van Inschrijvers op aanbestedingsproces.
Doelgroep	Inschrijvers die betrokken zijn bij een Europese aanbesteding.
Scope onderzoek	Ervaring op verschillende aspecten van het aanbestedingsproces.
Onderzoek	Vragenset met open en gesloten vragen.
Duur onderzoek	15 minuten per aanbesteding.
Respondenten	De betrokken inschrijver bij een aanbesteding.
Frequentie	1 keer per jaar.
Rapportages	Rapportage per aanbesteding en rapportage + beeld over alle aanbestedingen heen.

Verdiepend kwalitatief onderzoek en/of kwantitatief onderzoek (VKO)

Beschrijving	Het betreft ondersteuning bij (vaak door UWV zelf uitgevoerd) verdiepend kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek onder medewerkers gericht op het beantwoorden van een (per project verschillende) onderzoeksvraag. Hieronder valt ook het bieden van ondersteuning bij het (vaak door UWV zelf uitgevoerd) dossieronderzoek. In alle gevallen gaat het om het verzamelen van (kwantitatieve of kwalitatieve) data.
Doelgroep	Medewerkers en/of managers (van alle onderdelen). Dit zal per onderzoek verschillen.
Doelstelling	Met behulp van kwalitatief onderzoek (interviews of focusgroepen) en/of kwantitatief onderzoek en/of dossieronderzoek begrip krijgen van hoe medewerkers hun werk uitvoeren en wat daarin beter kan. In alle gevallen biedt Opdrachtnemer ondersteuning bij het door UWV zelf uitgevoerde onderzoek.
Gevraagde ondersteuning	UWV is bij deze opdrachten vooral geïnteresseerd in ondersteuning bij door eigen kennisadviseurs uitgevoerd onderzoek. Dat kan gaan om het kwalitatieve veldwerk, het programmeren van vragenlijsten t.b.v. kwantitatief onderzoek of checklist (zie Bijlage 8) t.b.v. dossieronderzoek. UWV ontvangt bij voorkeur de ruwe data/informatie om er zelf verder analyse op uit te voeren.
Vragen	Verschilt per onderzoek.
Duur onderzoek	Doorlooptijd 4-15 weken (veldwerk).
Respondenten	- Interviews en focusgroepen, circa 20 medewerkers (per onderzoek); - bij vragenlijstonderzoek respons ca. 100-500 - bij dossieronderzoek 25-2500
Frequentie	1 à 2 keer per jaar.
Rapportages	Inzicht in respons, verder de informatie (interviewverslagen of databestand) zo onbewerkt mogelijk.

1.4 INSCHRIJVEN OP DEZE AANBESTEDING

Door in te schrijven op deze Aanbesteding gaat u akkoord met alles wat in dit beschrijvend document en in alle bijlagen staat.

2 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN (MVOI)

UWV werkt voor ons allemaal. We ondersteunen mensen naar werk of – als werken niet kan – aan een inkomen. Daarmee dragen we bij aan een samenleving waarin zoveel mogelijk mensen meedoen. Tegelijk hebben we een bredere verantwoordelijkheid: bijdragen aan een leefbare wereld, nu en in de toekomst. Dit doen wij door met onze medewerkers, klanten en partners samen een duurzame bijdrage te leveren op 3 thema's.

1. **Milieu**

De belasting van het milieu en klimaat, als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten, willen we tot een minimum beperken. Liever nog maken we positieve impact. Dat doen we door toe te werken naar een klimaat neutrale en circulaire bedrijfsvoering. In 2030 willen we klimaatneutraal zijn op alle gebieden waar we als organisatie directe invloed op hebben. We focussen daarbij op het reduceren van onze CO2-uitstoot. Daarnaast stellen we milieueisen bij inkoop en zetten we in op het uitbouwen van circulair inkopen.

2. **Sociaal**

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

3. **Bestuur**

UWV staat midden in de samenleving. De Pijler bestuur gaat over goed bestuur, goede processen, principes en data die verantwoord ondernemen (UWV noemt het impact denken) en de sturing daarop ondersteunen en faciliteren. Zowel onze milieudoelen als de sociale doelen landen in onze reguliere planning- en control cyclus, onze processen en structuren. Zo is UWV gecertificeerd op niveau 4 van de MVO-Prestatieladder, het één na hoogste niveau.

UWV streeft bij het gunnen van opdrachten naar het realiseren van zo veel mogelijk maatschappelijke waarde op bovenstaande thema's. UWV hanteert daarbij de MVOI-inkoop methodiek. Maatschappelijk verantwoord inkopen houdt in dat door middel van inkoop, een zo positief mogelijke bijdrage wordt geleverd aan mens en milieu en dat overheidsgelden zorgvuldig worden uitgegeven.

2.1 UWV GEDRAGSCODE (ESG & INTEGRITEIT) VOOR LEVERANCIERS

In de UWV-gedragscode (ESG & Integriteit) voor leveranciers (Bijlage 11) staan de basisvereisten beschreven hoe UWV verwacht dat u met mens en milieu omgaat. De UWV-gedragscode (ESG & Integriteit) voor leveranciers maakt onderdeel uit van deze Aanbesteding en de te sluiten Raamovereenkomst.

Deze dient u na te leven en op te volgen vanaf het moment dat we een Raamovereenkomst met u sluiten. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV-gedragscode (ESG & Integriteit) voor leveranciers naleeft.

2.2 SOCIAL RETURN

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

Voor de invulling van social return heeft UWV gekozen voor de Bouwblokkenmethode. De Inschrijver verplicht zich om ten minste 5% van de totale (gerealiseerde) Opdrachtwaarde in te zetten voor social return.

De activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV en voor uitsluitend één Opdracht wordt opgegeven. Bestaande of reeds eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. De Inschrijver is verantwoordelijk voor het nakomen van de social return verplichting, ook indien de activiteiten bij bijvoorbeeld een toeleverancier worden uitgevoerd. Het Landelijk Werkgevers-servicepunt van UWV kan ondersteuning bieden. De Handleiding social return voor leveranciers (Bijlage 13) geeft een weergave van de mogelijkheden en door UWV gestelde voorwaarden.

3 UITSLUITINGSGRONDEN & GESCHIKTHEIDSEISEN

3.1 UITSLUITINGSGRONDEN

Om deze opdracht uit te mogen voeren, stellen we een aantal eisen waar u als leverancier aan moet voldoen. We toetsen aan de hand van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA – zie bijlage 9) of er geen uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn (u mag bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn). U laat het UEA ondertekenen door een rechtsgeldig bevoegd persoon.

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

Onderteken het UEA en upload het in TenderNed

UWV accepteert alleen de volgende manieren van ondertekenen:

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

Uitleg over de twee bovenstaande elektronische handtekeningen vindt u op de volgende website van de Rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/vraag-en-antwoord/wat-is-een-elektronische-handtekening). **Let op, gebruik van de 'gewone elektronische handtekening' is bij UWV niet toegestaan.**

Als wij de opdracht aan u gunnen, controleren wij tijdens de opschortende termijn uw verklaring uit het UEA. U dient een aantal documenten binnen 5 Werkdagen aan ons te verstrekken. **Tip: vraag de documenten op tijd aan.** Het gaat om de volgende documenten:

1. uittreksel register Kamer van Koophandel (bij verificatie niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum indienen Inschrijving);
2. Gedragsverklaring Aanbesteden (bij verificatie niet ouder dan twee jaar gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum indienen Inschrijving);
3. verklaring van de Belastingdienst dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald (bij verificatie niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum indienen Inschrijving);

Met een ondertekend UEA verklaart u dat u niet valt onder het Verbod op deelname van Russische onderdanen en entiteiten aan overheidsopdrachten

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

3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN

Wij hanteren eisen om vast te stellen of u geschikt bent voor het uitvoeren van de opdracht. Voldoet u niet aan deze Geschiktheidseisen? Dan leggen wij uw Inschrijving terzijde.

Wilt u inschrijven, maar voldoet u niet aan de Geschiktheidseisen?
U kunt overwegen om als Combinatie in te schrijven of gebruik te maken van (een) Derde(n) om daarmee gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Dit geeft u aan in het UEA. De andere organisatie(s) vullen in dat geval ook een UEA in, als Combinant respectievelijk Onderaannemer.

Beroepsbevoegdheid
U bent ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel of in het nationale beroeps-of handelsregister van het land waarin uw onderneming is gevestigd. Binnen Nederland volstaat hiertoe een actueel uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (uittreksel KvK).

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

De continuïteitparagraaf in de controleverklaring van de accountant bij uw jaarrekening van de laatst twee (2) boekjaar mag geen waarschuwingen bevatten. Als we de opdracht aan u gunnen dan vragen wij deze controleverklaring(en) bij u op.

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

Beroepsbekwaamheid – kerncompetenties
U toont met 2 verschillende referentieopdrachten aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties maar het is ook mogelijk en toegestaan om met 1 referentie meerdere kerncompetenties aan te tonen. Uit uw referenties blijkt duidelijk en concreet dat u ervaring heeft met:

Intern Klantonderzoek:
Uit de referenties blijkt dat u ervaring heeft met:

- Kerncompetentie 1: uitvoering van kwantitatief onderzoek onder medewerkers in opdracht van een organisatie met minimaal 10.000 medewerkers;
- Kerncompetentie 2: uitvoering van kwalitatief onderzoek onder medewerkers in opdracht van een organisatie met minimaal 10.000 medewerkers.

In Bijlage 4 – Referentieverklaring, hierin staat per kerncompetentie een omschrijving van de kerncompetentie en wat UWV van u verwacht.

<u>De einddatum van een referentieopdracht is maximaal 3 jaar geleden</u>
Referentieopdrachten die langer dan 3 jaar (gerekend vanaf de uiterste sluitingsdatum van de Inschrijving van deze Aanbesteding) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan 3 jaar geleden gestart zijn. Voor lopende referentieopdrachten mogen alleen resultaten uit de afgelopen 3 jaar worden ingebracht.

Wij kunnen navraag doen bij referenten
We kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren, door onder andere contact op te nemen met referenten die u heeft opgegeven. Zijn er onjuistheden geconstateerd in uw referentieverklaring, dan kunnen we besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en om u uit te sluiten van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

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

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

Elke Inschrijving moet voldoen aan de volgende Formele Eisen:
- u schrijft op tijd in;
- u levert de volgende informatie aan: Bijlage 9 het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), Bijlage 4 Referentieverklaring, Bijlage 3 Prijsopgaveformulier, Bijlage 6A Antwoord op sub-gunningscriterium 1 en Bijlage 6B Antwoord op sub-gunningscriterium 2.
- u gebruikt de formulieren die u vindt in dit beschrijvend document en de Bijlagen. U past de vaste tekst van die formulieren niet aan;
- u verbindt geen voorwaarden aan uw Inschrijving;
- u schrijft in zonder voorbehouden;
- het UEA wordt rechtsgeldig ondertekend, dat wil zeggen door iemand die daar voldoende bevoegdheid voor heeft;
- u garandeert dat uw Inschrijving minimaal 120 kalenderdagen na sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldig blijft. Dit is de gestanddoeningstermijn. Bij (een) kort geding(en) verlengen we de gestanddoeningstermijn met 45 kalenderdagen, nadat de rechter uitspraak heeft gedaan;
- u zorgt dat alle communicatie rondom en over de Inschrijving in het Nederlands is. Ook tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst communiceert u steeds in het Nederlands.

3.3 EISEN DIE WE STELLEN AAN DE OPDRACHT
Naast de hierboven beschreven eisen aan u als leverancier, stellen we ook een aantal eisen waaraan u moet voldoen om de opdracht goed uit te kunnen voeren. In bijlage 1 - Programma van Eisen staan de eisen die we stellen aan de (uitvoering van de) opdracht. Voldoet u niet aan deze eisen dan wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze Aanbesteding.

3.4 RAAMOVEREENKOMST
We leggen de wederzijdse rechten en plichten vast in de Raamovereenkomst. Door uw Inschrijving in te dienen, gaat u akkoord met de concept Raamovereenkomst, inclusief bijlagen, Formele Eisen en de aangebrachte wijzigingen bij de Nota van Inlichtingen.
Bij deze Raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting. Wij zijn niet verplicht om diensten of goederen af te nemen onder de Raamovereenkomst. Wel maken we gebruik van de Raamovereenkomst door een offerte bij u op te vragen, als we uw diensten nodig hebben.

4 GUNNINGSCRITERIA - KWALITEIT & PRIJS

In dit hoofdstuk leest u wat wij belangrijk vinden binnen deze opdracht. Hiervoor hebben we gunningscriteria opgesteld en leest u welke maximale scores u met uw Inschrijving kunt halen. Deze Aanbesteding gunnen wij op basis van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

Wij beoordelen uw Inschrijving op de onderstaande onderdelen:

Intern klantonderzoek

Gunningscriteria beste prijs-kwaliteitverhouding		
	Sub-Gunningscriteria	*Maximaal te behalen score*
KWALITEIT		100%
1.1	**Sub-gunningscriterium 1: Plan van aanpak (implementatieplan)**	**35 punten**
1.2	Aanpak	15
1.3	Planning en communicatie	5
1.4	Kwaliteit	15
2.1	**Sub-gunningscriterium 2: Casus**	**65 punten**
2.2	Aanpak	20
2.3	Zorgvuldigheid	10
2.4	Enquêtetool	20
2.5	Advies	15
Totale score Kwaliteit		**100 punten**

4.1 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 1: PLAN VAN AANPAK (IMPLEMENTATIEPLAN)

De Inschrijver dient voor de beoordeling van Subgunningscriterium 1 in aansluiting op het gestelde in het Programma van Eisen (zie Bijlage 1) en de overige verstrekte informatie in het Beschrijvend document dan wel de Bijlagen, onderstaand plan van aanpak nader uit te werken.

Doel
UWV wenst inzicht te krijgen hoe Inschrijver invulling aan de opdracht zal geven, zodoende dat dit in gezamenlijkheid tot een succesvolle afronding zal leiden.

Gevraagde informatie

Uw plan van aanpak (implementatieplan) dient een beschrijving te bevatten van de wijze waarop u uitvoering wil geven aan de opdracht, waarbij u duidelijk maakt dat uw aanpak zal leiden tot een succesvolle afronding van de opdracht. Het plan van aanpak bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

1. Methode van uitvoering van de verkenning;
1. De wijze waarop kwantitatief en kwalitatief hoogwaardige dataverzameling gegarandeerd wordt, met een zo hoog mogelijke respons;
2. Verwachtingen, taakverdeling en tijdsindicatie Inschrijver en UWV;
3. Planning met mijlpalen, van kick-off tot oplevering van het eindresultaat;
4. Beschrijving van de wijze waarop uw organisatie omgaat met, tijdens de uitvoering naar voren gekomen, noodzakelijke wijzigingen;
5. Beschrijving op welke wijze kwaliteit en continuïteit wordt geborgd;
6. Beschrijving van de vooraf geïdentificeerde risico's en op welke wijze deze worden beheerst.
7. Beschrijf hoe u zorgdraagt voor meetbare respons bij alle UWV-locaties, inclusief de kleinere locaties.
8. Een beschrijving van de ervaring die u heeft met verschillende vormen van kwalitatief onderzoek.

Inschrijver wordt op de volgende onderdelen beoordeeld:

Implementatieplan (totaal max. 35 punten)	**Aanpak (max. 15 punten)** • De mate waarin de gehanteerde methode van verkenning wordt toegepast en passend is bij de verschillende type onderzoeken van UWV; • De mate waarin inschrijver zorgdraagt voor het bereiken van zoveel mogelijk respondenten; • De wijze waarop inschrijver inspeelt op noodzakelijke wijzigingen; • De wijze waarop inschrijver zorgdraagt voor meetbare respons bij alle UWV-locaties, inclusief de kleinere locaties. • De mate waarin inschrijver zichtbare ervaring toont met het uitvoeren van verschillende vormen van kwalitatief onderzoek (bijvoorbeeld interviews en focusgroepen).
	Planning en communicatie (max. 5 punten) • De mate waarin een efficiënte planning wordt weergegeven met een tijdsindicatie en taakverdeling (rollen/verantwoordelijkheden en communicatiestructuren), rekening houdend met de omvang en structuur van UWV.
	Kwaliteit (max. 15 punten) • De mate waarin de onderscheidende kwaliteiten van inschrijver ingezet worden bij het vormgeven van het klantonderzoek, het identificeren en beheersen van risico's; • De mate waarin kwaliteit en continuïteit wordt geborgd.

Eisen aan de uitwerking:

- U dient bij uw antwoord op subgunningscriterium 1 de volgende letteropmaak en lettergrootte te hanteren: Verdana 9.
- Uw antwoord mag in totaal niet meer bedragen dan in totaal 4 pagina's A4-formaat (= 1 A4 dubbelzijdig).

Het is niet toegestaan meer dan het maximumaantal genoemde A4 in te dienen. Als u meer dan het maximumaantal genoemde bladzijden A4 aanlevert, dan wordt uitsluitend het benoemde maximumaantal bladzijden A4 beoordeeld.

- Het is niet toegestaan in de beantwoording bijlagen toe te voegen en/of naar bijlagen te verwijzen en/of naar internetpagina’s te verwijzen, indien inschrijver dit wel doet dan worden deze onderdelen niet meegenomen in de beoordeling.

- U dient in de uitwerking rekening te houden met het Programma van Eisen.

- U dient in uw uitwerking rekening te houden met de huisstijl van UWV.

- Uitwerking in B1-taalniveau.

4.2 SUB-GUNNINGSCRITERIUM 2: CASUS

UWV vraagt Inschrijver om een online-onderzoek uit te voeren voor de dienst: “gebouwonderhoud” voor alle locaties waar dit wordt aangeboden (zie Bijlage 5, 5 – I en 5 - II). Inschrijver stelt daarbij een plan van aanpak met een voorbeeld online vragenlijst en rapportage. Daarnaast laat Inschrijver zien op welke wijze hij conclusies en aanbevelingen weergeeft. Ook beschrijft Inschrijver hoe het onderzoek wordt uitgevoerd en voegt hij een testlink naar de online vragenlijst, een rapportage en een advies bij. In de rapportage maakt u het volgende zichtbaar:

1. Een beschrijving van hoe uw aanpak van deze casusopdracht eruitziet. Ga in ieder geval in op de vragen die u wilt stellen en welke methode u hanteert. Licht de door u gemaakte keuzes van de aanpak toe;
2. Een beschrijving van de wijze waarop u het onderzoek vormgeeft en welke fasering u hanteert;
3. Een beschrijving van de planning, inclusief tijdsindicatie en verwachtingen van betrokkenen;
4. De wijze waarop u de anonimiteit van de respondenten, met name voor de kleinere locaties, bewaakt;
5. De wijze waarop u zorgt voor een meetbaar resultaat voor iedere gemeten locatie;
6. Een toelichting van welke enquêtetool u gebruikt, en op welke wijze de vragen en routing in de tool worden weergegeven;
7. Op welke wijze uw rapportage is ingericht en hoe de resultaten worden weergegeven;
8. Een beschrijving van de wijze waarop u UWV adviseert over de uitkomsten van de uitgevoerde onderzoeksopdracht, die gebaseerd is op de samenvatting van de geanalyseerde gegevens.

Inschrijver wordt op de volgende onderdelen beoordeeld:

Casus (totaal max. 65 punten)	**Aanpak (max. 20 punten)** • De mate waarin u een gedegen analyse maakt van de casus, met gerichte vragen over doel, context, risico's en randvoorwaarden en belangen. • De mate waarin de planning in een chronologische volgorde is weergegeven, met tijdsindicatie wanneer welke stappen worden genomen, inclusief taakverdeling van de stakeholders. • De mate waarin u met uw beschrijving het vertrouwen geeft dat de anonimiteit geborgd wordt voor alle locaties.
	Zorgvuldigheid (max. 10 punten) • De mate waarin u onderzoek logisch en duidelijk is vormgegeven en zorgdraagt voor correct aangeleverde informatie; • De mate waarin u de uitkomsten, conclusies en adviezen helder en beknopt verwoordt.
	Enquêtetool (max. 20 punten) • De mate waarin de enquêtetool toepasbaar is op diverse type onderzoeken en vraagstellingen. • De mate waarin de vragen en routing in de tool op een logische wijze worden weergegeven en aansluiten op het onderwerp van de casus. • De mate waarin u de essentie van de resultaten per locatie/regio visueel weergeeft. Visualisaties die niet ondersteunend zijn aan de verhaallijn of de onderzoeksresultaten worden hier niet bedoeld. • De mate waarin u quotes op een doelmatige (effectieve bijdragen hebben aan de resultaten) wijze gebruikt, om onderzoeksresultaten weer te geven die de verhaallijn en onderzoeksresultaten ondersteunen.

	Advies (max. 15 punten) • De mate waarin de uitkomsten van de onderzoeksopdracht, gebaseerd op de samenvatting van de geanalyseerde gegevens, worden vertaald naar concrete, onderbouwde en voor UWV bruikbare adviezen. • De mate waarin adviezen aansluiten bij de onderzoeksvraag, de doelstellingen van het onderzoek en de informatiebehoefte van UWV.

Eisen aan uw uitwerking

- U dient bij uw antwoord op subgunningscriterium 2 de volgende letteropmaak en lettergrootte te hanteren: Verdana 9.
- Uw antwoord mag in totaal niet meer bedragen dan in totaal 5 pagina's A4-formaat.

Het is niet toegestaan meer dan het maximumaantal genoemde A4 in te dienen. Als u meer dan het maximumaantal genoemde bladzijden A4 aanlevert, dan wordt uitsluitend het benoemde maximumaantal bladzijden A4 beoordeeld.

- Het is niet toegestaan in de beantwoording bijlagen toe te voegen en/of naar bijlagen te verwijzen en/of naar internetpagina’s te verwijzen, indien inschrijver dit wel doet dan worden deze onderdelen niet meegenomen in de beoordeling.

- U dient in de uitwerking rekening te houden met het Programma van Eisen.

- U dient in uw uitwerking rekening te houden met de huisstijl van UWV.

- Uitwerking in B1-taalniveau.

4.3 HOE BEOORDELEN WE DE INSCHRIJVING?

4.3.1 BEOORDELING EN BEOORDELINGSCOMMISSIE

We toetsen op Formele eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet. Indien uw Inschrijving hier niet aan voldoet, dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding. Ongeldigverklaring en uitsluiting vindt niet plaats als dat in strijd is met de aanbestedingsbeginselen (waaronder het proportionaliteitsbeginsel).

We toetsen ook of u akkoord gaat met het Programma van Eisen
Gaat u niet akkoord met het Programma van Eisen of voldoet u niet aan de Eisen in het Programma van Eisen? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Alle Eisen uit het Programma van Eisen zijn dus zogenaamde knock-out eisen. Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Eisen die zijn opgenomen in de Programma van Eisen (Bijlage 1).

Voldoet uw Inschrijving aan alle Eisen en voorschriften? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk
Alleen als uw Inschrijving voldoet aan alle Eisen en voorschriften, dan beoordelen we de Inschrijving inhoudelijk op de Sub-Gunningscriteria en kennen daar een score aan toe. Een beoordelingscommissie beoordeelt uw Inschrijving inhoudelijk. In de beoordelingscommissie zitten vijf (5) personen die de deskundigheid hebben die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen.

Ontvangen we maar één Inschrijving voor de sluitingsdatum?
We kunnen dan besluiten om de aanbesteding in te trekken.

4.3.2 BEOORDELING OP KWALITEIT

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een score (punten)
Bij het definitief bepalen van de scores vergelijkt de beoordelingscommissie uw Inschrijving niet met de andere Inschrijvingen.

Het aantal punten drukt de inhoudelijke beoordeling uit
De beoordelingscommissie bepaalt welke score uw Inschrijving krijgt voor een bepaald Sub Gunningscriterium of aspect hiervan. Naarmate uw Inschrijving beter aansluit bij het uitgevraagde in het Sub-Gunningscriterium en bij de doelstellingen van het criterium, wordt uw Inschrijving beter beoordeeld en wordt dit gewaardeerd met meer punten.

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

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

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 punten worden op de volgende manier bepaald:

- Eerst bepaalt ieder lid van de beoordelingscommissie individueel welke beoordeling en punten hij geeft per Inschrijving voor ieder Sub-Gunningscriterium. In de beoordelingscommissie zitten minimaal drie (3) personen en maximaal vijf (5) personen.
- Daarna komt de beoordelingscommissie bij elkaar voor een plenaire sessie om de punten en bevindingen te bespreken.
- Tijdens deze plenaire sessie komen de beoordelaars tot een consensus voor een aantal punten op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de punten in consensus bepaald
We tellen alle punten dat op elk (aspect van een) Sub-Gunningscriterium voor kwaliteit in consensus is vastgesteld bij elkaar op.

U moet tenminste 60% percentage scoren op kwaliteit
Scoort u minder? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u verder uit van deelname aan deze aanbesteding. Pas als u het minimale van 60% op wens 1 (15 punten) en het minimale van 60% op wens 2 (27 punten) voor kwaliteit haalt, beoordelen we uw Inschrijving op prijs.

4.3.3 BEOORDELING OP PRIJS

U vult uw tarieven in op het prijsopgaveformulier (bijlage 3). U hanteert deze tarieven gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze tarieven mogen geïndexeerd worden zoals beschreven is in de concept Raamovereenkomst (bijlage 2).

In deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de absolute beoordelingsmethodiek 'Value for Money'.

Beoordelingsmethodiek 'Value for Money'
De Inschrijver die heeft ingeschreven met de laagste "prijs (beoordelingsprijs) per kwaliteitspunt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft ingediend. Op basis van de functionele totaalscore (score op de kwalitatieve wensen) en de beoordelingsprijs wordt de "prijs per kwaliteitspunt" bepaald.

Voor de bepaling van deze verhouding wordt de volgende formule toegepast:

$$\frac{\text{Beoordelingsprijs}}{\text{Eindscore kwalitatieve gunningcriteria}} = \text{Prijs per kwaliteitspunt}$$

Fictief voorbeeld:

Tabel I: Overzicht behaalde scores per Inschrijver op kwaliteit

Sub-Gunningscriterium /Inschrijver	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C	Inschrijver D
Plan van aanpak	240	240	240	320
Communicatieplan	120	120	90	120
Circulair inkopen	140	280	280	210
Totaalscore op kwaliteit	**500**	**640**	**610**	**650**

De volgende Inschrijfprijzen zijn ingediend:
Inschrijver A € 200.000,00
Inschrijver B € 265.000,00
Inschrijver C € 225.000,00
Inschrijver D € 300.000,00

Tabel II: Overzicht uitkomst prijs per kwaliteitspunt

Sub-Gunningscriterium /Inschrijver	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C	Inschrijver D
Inschrijfprijs (totale kosten)	**€200.000,00**	**€265.000,00**	**€225.000,00**	**€300.000,00**
Eindscore op kwaliteit in punten (zie tabel I)	500	640	610	650
Prijs per kwaliteitspunt	200.000/500 = €400,0000	265.000/640 = €414,0625	225.000/610 = €368,8524	300.000/650 = €461,5384
Rangorde	**2.**	**3.**	**1.**	**4.**

Op basis van de prijs per kwaliteitspunt heeft Inschrijver C de laagste uitkomst behaald en heeft daarmee de economisch meest voordelige aanbieding gedaan.

4.3.4 MANIPULATIEVE OF ABNORMAAL LAGE INSCHRIJVING

Een Inschrijving die het beoordelingsmechanisme frustreert (manipulatieve Inschrijving), is ongeldig. In dat geval sluiten we u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de Inschrijver de bedoeling van de beoordelingssystematiek verstoort door bijvoorbeeld voorbij te gaan aan het doel dat UWV voor ogen heeft met de beoordeling van het Sub-Gunningscriterium prijs. Als u een Inschrijving indient die in verhouding tot de te verrichten Opdracht abnormaal laag lijkt, dan kunnen wij u verzoeken om een toelichting op de ingediende prijs of kosten. Dat kan ertoe leiden dat wij uw Inschrijving ongeldig verklaren en u uitsluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

4.3.5 EINDBEOORDELING

U krijgt een totaalscore voor Kwaliteit
Deze score is de optelsom van alle scores op de Sub-Gunningscriteria voor kwaliteit. De scores per Sub-Gunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op 2 cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Sub-Gunningscriterium bij elkaar opgeteld wél af op hele getallen.

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 aspect van het Sub Gunningscriterium 2 'Casus'.

Zijn de scores op dit aspect ook gelijk? Dan vindt loting plaats onder toezicht van een notaris.

U komt in aanmerking voor gunning van de Opdracht als:
- u een geldige Inschrijving heeft gedaan;
- u het minimale van 60% op wens 1 (15 punten) en het minimale van 60% op wens 2 (27 punten) voor kwaliteit heeft behaald;
- u één van de laagste prijs per kwaliteitspunt heeft van alle Inschrijvingen.

De Raamovereenkomst gunnen we aan maximaal één (1) Inschrijver.

5 HOE PAKKEN WE HET AAN?

Deze Aanbesteding doen we volledig via TenderNed en we kondigen de opdracht dan ook aan via TenderNed. De CPV-codes van deze opdracht zijn:

- 79342311-6 Onderzoek naar tevredenheid bij klanten
- 79342310-9 Diensten voor klantonderzoek
- 79300000-7 Markt- en opinieonderzoek en aanverwante diensten.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing en we volgen de Europese openbare procedure.

6 PLANNING

Planning	Uiterste datum en tijdstip
Aankondiging van deze opdracht op TenderNed	6 november 2026
Uiterste termijn voor het stellen van vragen of het indienen van (tekst)suggesties (bijv. voor de contractvoorwaarden) en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden - ronde 1	16 november 2026 om 09:00 uur
Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen) - ronde 1	26 november 2026
Uiterste termijn voor het stellen van vragen of het indienen van (tekst)suggesties (bijv. voor de contractvoorwaarden) en het melden van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden en/of onjuistheden - ronde 2	9 december 2026 om 09:00 uur
Streefdatum voor het publiceren van antwoorden op de vragen (Nota van Inlichtingen) - ronde 2	18 december 2026
Sluitingsdatum indienen Inschrijving	**11 januari 2027 om 09:00**
Streefdatum bekend maken Gunningsbeslissing	21 april 2027
Uitvoeren PEN-test	23 april tot en met 10 mei 2027
Einde opschortende termijn	11 mei 2027
Definitieve gunning	12 mei 2027
Ingangsdatum Raamovereenkomst	21 mei 2027

7 DE GUNNINGSBESLISSING

De Gunningsbeslissing is voorlopig en u kunt er geen rechten aan ontlenen. Hoe u op kan komen tegen de voorlopige beslissing staat in de Gunningsbeslissing. Ook is op de website van UWV terug te vinden hoe u tegen de beslissing op kan komen.

7.1 DE PEN-TEST

Na het versturen van de Gunningsbeslissing zal UWV een PEN-test(en) uitvoeren op software zoals opgenomen in bijlage 16 Vrijwaringsverklaring en bijlage 15 Self assessment. Als u niet voldoet aan de eisen in de BVO (bijlage 18) sluiten wij u uit voor verdere deelname aan de Aanbesteding en zullen wij een nieuwe Gunningsbeslissing nemen.

7.2 CONTACTPERSOON

Younes el Mousati, Inkoopadviseur begeleidt deze Aanbesteding. Hij is bereikbaar via de berichtenmodule van TenderNed. U mag over de Aanbesteding alleen contact hebben met de inkoopadviseur en niet met andere werknemers van UWV.

7.3 HEEFT U VRAGEN OF OPMERKINGEN?

U kunt via TenderNed vragen stellen. Wij proberen zo snel mogelijk antwoord te geven. De antwoorden publiceren we via TenderNed. Daarna gaan we ervan uit dat alles duidelijk is.

8 KLACHTENREGELING

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9 BIJLAGEN BIJ DE AANBESTEDING

Elektronisch invullen en indienen bij Inschrijving	
Bijlage 3	Prijsopgaveformulier
Bijlage 4	Referentieverklaringen voor kerncompetenties
Bijlage 6A	Antwoord op sub-gunningscriterium 1
Bijlage 6B	Antwoord op sub-gunningscriterium 2
Bijlage 9	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlagen voor de Inschrijver – te downloaden in TenderNed	
Bijlage 1	Programma van Eisen (PvE)
Bijlage 2	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 3	Prijsopgaveformulier
Bijlage 4	Referentieverklaringen voor kerncompetenties
Bijlage 5	Casus KTO gebouwonderhoud
Bijlage 5 - I	Casus Vragenlijst
Bijlage 5 - II	Casus pandenlijst
Bijlage 6A	Antwoord op sub-gunningscriterium 1
Bijlage 6B	Antwoord op sub-gunningscriterium 2
Bijlage 7	Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2026
Bijlage 8	Voorbeeld Checklist Dossieranalyse
Bijlage 9	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 10	Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)
Bijlage 11	UWV MVO-gedragscode voor leveranciers
Bijlage 12	E-facturatie (KG)
Bijlage 13	Handleiding social return voor leveranciers van UWV
Bijlage 14	Concept Service Level Agreement (SLA)
Bijlage 15	Self assessment
Bijlage 16	Vrijwaringsverklaring
Bijlage 17	Classificatie van bevindingen mei 2025
Bijlage 18	Concept Beveiligings- en verwerkersovereenkomst (BVO)
Bijlage 19	E-order KG

In te dienen bij verificatie door de winnende Inschrijver
Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel
Gedragsverklaring Aanbesteden
Verklaring van de Belastingdienst
Controleverklaring van een accountant
Certificatie - ISO-normen: ISO 20252 (marktonderzoek) en ISO 27001 (informatiebeveiliging)

10 BEGRIPPENLIJST

Aanbesteding	Deze inkoopprocedure waarop de Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.
Aanbestedingswet 2012	Wet waarin de regels voor aanbestedingen staan.
Beveiliging- en verwerkersovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd.
Combinant	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die als samenwerkingsverband inschrijven op de Aanbesteding.
Derde	De leverancier op wie Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Formele Eisen	Formele eisen waar de Inschrijving aan moet voldoen.
Gedragsverklaring Aanbesteden	De verklaring volgens de omschrijving in artikel 4.1 Aanbestedingswet 2012.
Geschiktheidseisen	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de opdracht uit te voeren.
Gunningsbeslissing	De gunning van de opdracht aan een Inschrijver. Dat betekent dat wij voornemens zijn met die ondernemer de Raamovereenkomst 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 ingediend aanbod.
Klacht	Een mededeling om aan te geven dat u het niet eens bent met de gang van zaken tijdens deze Aanbesteding. Deze mededeling heeft betrekking op één of meer aspecten van deze Aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.
Nota van Inlichtingen	Het document met daarin: ▪ Onze antwoorden op vragen van u en andere Potentiële Inschrijvers. ▪ Wijzigingen of aanvullingen op het beschrijvend document en/of de bijlagen.
Onderaannemer	Een ondernemer die een deel van de opdracht uitvoert. Hij doet dat in opdracht en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
Opdrachtgever	De publiekrechtelijke rechtspersoon UWV met wie Opdrachtnemer de Raamovereenkomst sluit.
Raamovereenkomst	De schriftelijke Overeenkomst waarin de afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de opdracht zijn vastgelegd. Bijlage 2 betreft de concept Raamovereenkomst.
PEN-test	Het uitvoeren van een penetratietest.
Programma van Eisen (PvE)	Eisen met betrekking tot de opdracht.
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 rechtsgeldig ondertekende standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016. Hiermee geeft u een eigen verklaring over uw financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid voor de Aanbesteding.
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.