



Offerteaanvraag

**Openbare Europese Aanbesteding
begeleiding nieuwe loopbaanstap**

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2020.05.02

Versienr. : 0.1
Status : definitief
Datum : 21 oktober 2020

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1.	Algemene informatie	4
1.1	Uitnodiging tot inschrijving	4
1.2	Aanleiding aanbesteding	4
1.3	Doel van de aanbesteding	4
1.4	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	4
1.5	Vorm, duur en omvang van de overeenkomst	4
1.6	Keuze aanbestedingsprocedure	5
1.7	Gunningscriterium	5
1.8	Aanbestedende dienst en contactpersoon	5
1.9	Leeswijzer	5
2.	Procedure	7
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	7
2.2	Vragenronde en inlichtingen	7
2.3	Indienen van de inschrijving	8
2.4	Ontvangstbevestiging	8
2.5	Opening van de inschrijvingen	8
2.6	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	9
2.7	Planning	9
3.	Over de opdracht	10
3.1	Huidige situatie	10
3.2	Definities	10
3.3	Toekomstige situatie	10
3.4	Loopbaanbegeleiding/outplacement	11
3.5	Overname dienstverband	12
3.6	Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return	12
4.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	13
4.1	Vormvereisten	13
4.1.1	Voorschriften	13
4.1.2	Gestandsdoeningstermijn	13
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	13
4.1.4	Aanbiedingsbrief	13
4.1.5	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen	13
4.2	Uitsluitingsgronden	15
4.3	Geschiktheidseisen	16
4.3.1	Geschiktheidseisen inzake financieel–economische draagkracht	16
4.3.1.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	16
4.3.2	Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid	16
4.3.2.1	Nederlandse taal	16
4.3.2.2	Certificering	17
4.3.2.3	Kerncompetenties	17
4.3.3	Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister	17
5	Gunning	18
5.1	Gunningscriterium	18
5.2	Gunningseisen	18
5.2.1	Minimumeisen met betrekking tot de opdracht	18
5.2.2	Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken	21
5.3	Gunningswensen	21
5.3.1	Subgunningscriterium prijs	22
5.3.2	Subgunningscriterium kwaliteit	23
6	CHECKLIST	25
A.	Buiten beschouwing laten van de inschrijving	26
B.	Openbaarheid geoffreerde prijzen	26
C.	Vertrouwelijkheid en auteursrecht	26
D.	Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers	26
E.	Toepasselijk recht en geschillen	26

F.	Geschillen lopende de aanbesteding	27
G.	Geschillen na gunning	27
H.	Gegevens en toelichtingen	27
I.	Mededinging	27
J.	Ontbinding overeenkomst	27
K.	Rechtsopvolging	28
L.	Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere	28
M.	Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)	28
	Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere	30

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren voorop stellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.800 medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: www.almere.nl.

Voor u ligt de offerteaanvraag van gemeente Almere met betrekking tot begeleiding nieuwe loopbaanstap. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 Aanleiding aanbesteding

Voor de medewerkers van de gemeente Almere die worden begeleid naar een nieuwe loopbaanstap (vrijwillig of gestuurd) met een duurzaam perspectief zowel binnen als buiten de gemeente zijn een zevental overeenkomsten afgesloten. Het aflopen van deze overeenkomsten op 31 december 2020 is aanleiding voor de onderhavige aanbesteding.

1.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een overeenkomst met 2 leveranciers. Eén (1) leverancier voor loopbaanbegeleiding/ outplacement (de begeleiding van medewerkers zonder overname dienstverband) en één (1) leverancier voor de begeleiding van medewerkers met overname dienstverband.

Concreet wenst de gemeente met het sluiten van de twee overeenkomsten de volgende doelen te bewerkstelligen:

- dat de medewerker van de gemeente binnen de gestelde termijn de gewenste loopbaanstap heeft gemaakt;
- dat de medewerker van de gemeente passend werk vindt binnen de gestelde termijn.

Belangrijk daarbij is dat de dienstverlening r met de nieuwe contractanten middels wederzijds vertrouwen en op basis van gelijkwaardigheid wordt uitgevoerd. Daarbij wenst de gemeente dat de begeleiding concreter en sneller gebeurt dan de huidige dienstverlening. Daarbij wordt, uiteraard de menselijke maat niet uit het oog verloren.

1.4 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is geen sprake van clustering van opdrachten.

Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden diensten voor één entiteit die in twee percelen in de markt worden gezet.

Perceel 1: loopbaanbegeleiding/outplacement: begeleiding van medewerkers zonder overname dienstverband;

Perceel 2: begeleiding van medewerkers met overname dienstverband.

Binnen de opdracht wordt onderscheid gemaakt in deze percelen, zodat deze opdracht ook toegankelijk is voor het midden- en kleinbedrijf. Het is organisatorisch efficiënt deze opdracht bij meerdere bedrijven onder te brengen en heeft de opdracht een enorme mate van samenhang.

1.5 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Er is sprake van een overheidsopdracht. Dit betekent dat als resultaat van deze aanbesteding voorwaarden overeengekomen worden die gelden wanneer de gemeente met de opdrachtnemer een verplichting aangaat. Verplichtingen zelf komen tot stand op basis van een nadere opdracht.

De duur van de overeenkomst zal een looptijd hebben van twee (2) jaar met een éézijdige optie voor de gemeente tot verlenging van de overeenkomst met twee keer 12 maanden. Uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst zullen partijen de prestaties evalueren om de (wijze van) voortzetting en eventuele bijsturing tijdig te signaleren.

De offerte is gebaseerd op de verwachte afname van de gemeente van ruim 200.000 EURO per jaar, gebaseerd op de omzet van de huidige leveranciers in 2019 voor perceel 1 en 100.000 EURO per jaar voor perceel 2. Opdrachtnemer kan aan de genoemde verwachting geen rechten ontleen.

1.6 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de “Europese openbare procedure” als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012.

1.7 Gunningscriterium

De gemeente hanteert als gunningscriterium de beste prijs–kwaliteitverhouding.

1.8 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de afdeling Contract & Advies. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: mevrouw J.A. van Rietschoten, inkoopadviseur. Indien er een storing is in TenderNed is hij of zij te bereiken via inkoop@almere.nl of +31 36 5484570.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen de inschrijver en de gemeente. Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Gemeentesecretaris of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

1.9 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund. De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- ✓ Spelregels tijdens het aanbestedingstraject (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Uniform Europees Aanbestedingsdocument (separaat toegevoegd)
- ✓ Technische bekwaamheid (separaat toegevoegd)
- ✓ Tarievenblad (separaat toegevoegd)
- ✓ Concept overeenkomst perceel 1 (separaat toegevoegd)
- ✓ Concept overeenkomst perceel 2 (separaat toegevoegd)
- ✓ Aanvullende Privacybepalingen 2018 (separaat toegevoegd)
- ✓ Algemene inkoopvoorwaarden (separaat toegevoegd)
- ✓ Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)

- ✓ Prestatietabel Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Handleiding voor herplaatsing boventalligen (separaat toegevoegd)

2. PROCEDURE

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan ‘Mijn aanbestedingen’ en vervolgens op het *dashboard* te klikken op ‘Vragen en antwoorden’ en vervolgens ‘Stel een vraag’. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd – als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen.

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens punten in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van op- en aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De

gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld.

Ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de inschrijving de beste condities van inschrijvers dient te weerspiegelen. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

- Eén keer inschrijven:
Een inschrijver mag per perceel slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanneming. Wordt in strijd met voorstaande gehandeld, dan zijn de desbetreffende inschrijvingen ongeldig.
- Concernverhouding:
Van een concern mag zich per perceel slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door inschrijvers wordt aangetoond dat de inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken ondernemers.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de inschrijvingen

De opening zal na de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer. In eerste instantie is dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemers per perceel krijgen bericht van het voornemen tot gunning, worden verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en worden uitgenodigd voor de verificatiefase.

De verificatie heeft tot doel om informatie uit de inschrijving in detail verder op juistheid te onderzoeken en te bespreken. De gemeente stelt ter voorbereiding op de verificatiefase de onderdelen vast die geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de beoogde opdrachtnemer moet overleggen.

Tevens zal vastgesteld worden welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden. De verificatiefase mag geen wezenlijke wijziging van de opdracht dan wel de uitgebrachte inschrijving van beoogde opdrachtnemer tot gevolg hebben. Inschrijvers brengen geen kosten in rekening aan de gemeente in het kader van de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Van de inschrijver die na herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door inschrijver is geoffreerd worden gecontroleerd in de verificatiefase, et cetera.

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

1.	Verzending aankondiging + offerteaanvraag	21 oktober 2020
2.	Sluitingstermijn ontvangst vragen	6 november 2020
3.	Uiterlijke verzenddatum Nota van Inlichtingen	13 november 2020
4.	Sluitingsdatum inschrijvingstermijn + opening offertes	1 december 2020 12.00 uur
5.	Streefdatum afronding beoordeling aanbiedingen	15 december 2020
6.	Voorlopige gunning	17 december 2020
7.	Einde bezwaarperiode	8 januari 2021
8.	Ingangsdatum contract	15 januari 2021

3. OVER DE OPDRACHT

3.1 Huidige situatie

Almere heeft als snelgroeijende 'new-town' een gemeentelijke organisatie die veel veranderingen heeft ondergaan en nog steeds ondergaat. De opdracht betreft enerzijds het afsluiten van een overeenkomst voor loopbaanbegeleiding en outplacementtrajecten en anderzijds voor overname dienstverband, waarbij zowel kosten als kwaliteit toetsingsaspecten zijn.

De gemeente Almere streeft voor haar medewerkers naar duurzame inzetbaarheid binnen (of buiten) de gemeente. Hierbij is mobiliteit van de medewerkers van groot belang. Mobiliteit betekent, dat we de mensen daar inzetten, waar ze hun capaciteiten goed tot hun recht kunnen laten komen en waar de organisatie die capaciteit goed kan benutten. De verantwoordelijkheid van de werkgever hierbij is het mogelijk maken van de ontwikkeling van medewerkers en daarvoor middelen beschikbaar te stellen. En als de gemeente c.q. de door de medewerker uitgeoefende functie en een medewerker niet meer bij elkaar passen, zorgvuldig om te gaan met begeleiding van werk naar werk.

De inhuur van externe expertise door de gemeente kan worden samengevat in een viertal kenmerken c.q. behoeftes:

- 'Vreemde ogen dwingen' – in sommige situaties zorgt een externe coach dat een medewerker zich makkelijker op de externe arbeidsmarkt gaat oriënteren en solliciteren;
- 'Externe kennis van de arbeidsmarkt voor medewerker' – de dienstverlener weet vanuit kennis en ervaring waar de huidige kansen liggen voor de medewerker afhankelijk van diens werkervaring;
- 'Netwerk contacten' – de dienstverlener heeft ingangen en mogelijkheden in zijn netwerk, welke de medewerker kan gebruiken om te solliciteren en gesprekken aan te gaan;
- 'Jobhunting' – de dienstverlener gaat concreet op zoek naar vacatures, ingangen bij potentiële werkgevers en gebruikt zijn netwerk om te komen tot een daadwerkelijke match met een nieuwe duurzame functie voor de medewerker.

3.2 Definities

Wat wordt verstaan onder de volgende termen:

Loopbaanbegeleiding is gericht op een geheel aan adviezen en diensten die nodig zijn om een medewerker van de gemeente Almere te ondersteunen bij het vinden van een antwoord op een loopbaanvraag, die leidt tot een concrete volgende interne of externe loopbaanstap.

Outplacement wordt gedefinieerd als het begeleiden van werk naar werk met een onvrijwillig karakter zoals bij re-integratie, tweede spoor en boventalligheid.

Overname dienstverband wordt gedefinieerd als een bureau (opdrachtnemer) die het dienstverband van medewerker overneemt. Het bureau krijgt daarmee de contractuele relatie met de medewerker. Alleen met goedkeuring van de medewerker kan dit plaatsvinden. De duur zal niet langer dan één (1) jaar zijn. Na een jaar eindigt de betalingsverplichting van gemeente Almere aan het bureau.

3.3 Toekomstige situatie

Naar verwachting zullen vanuit reorganisaties de komende jaren, mede veroorzaakt door de Corona periode, medewerkers boventallig worden. De gemeente heeft echter nu nog geen zicht op het aantal trajecten. Het interne reorganisatieproces van de gemeente staat in 'Handleiding voor herplaatsing boventalligen' (zie bijlage). De externe bureaus dienen de opdracht uit te voeren conform hetgeen opgenomen is in de handleiding en in eventuele aanvullingen door de gemeente op de handleiding.

Daarnaast bestaat er een mogelijkheid dat de gemeente Almere meer gebruik zal maken dan voorheen van externe loopbaancoaches in plaats van interne loopbaancoaches. Hier zijn geen

concrete aanwijzingen voor, anders dan dat het aantal fte loopbaancoaches intern met ingang van 1 januari 2022 verminderd zal zijn met minimaal de helft van het aantal uren.

Ook is er de tendens dat met name lager opgeleide medewerkers die ziek uitvallen moeilijker te herplaatsen zijn, omdat het aantal functies met een lagere inschaling afneemt door het uitbesteden van de werkzaamheden.

3.4 Loopbaanbegeleiding/outplacement (perceel 1)

Een loopbaanbegeleiding/outplacementtraject bestaat minimaal uit de volgende stappen:

1. **Intakegesprek met situatiebeschrijving en diagnose:** vaststellen wat de medewerker nodig heeft om succesvol te zijn in het verwerven van een passende functie binnen en/of buiten de gemeente Almere.
2. **Plan van aanpak:** heldere omschrijving van het pakket aan faciliteiten dat de medewerker geboden moet worden om hem/haar succesvol naar een nieuwe functie te begeleiden.
3. **Coaching:** ondersteunen van de medewerker in het helder krijgen van en vervolgens wegnemen van eventuele persoonlijke belemmeringen en beperkingen gericht op het verkrijgen van een andere functie.
4. **Trainingen:**
 - (indien van toepassing) het verzorgen van trainingen om presentatie-, sollicitatie-, schrijven gespreksvaardigheden van de medewerker te verbeteren.
 - (indien van toepassing) hulp bij starten eigen bedrijf: ondersteunen van de medewerker in het opzetten van een eigen bedrijf: schrijven bedrijfsplan, acquisitieplan, verkrijgen financiële investeringen, etc.
5. **Jobhunt activiteiten** – oriëntatie arbeidsmarkt: medewerker ondersteunen in het krijgen van een beeld van passende en geschikte functies, medewerker introduceren in het eigen netwerk, medewerker bemiddelen naar functies, het aandragen van geschikte functies en andere activiteiten om te bewerkstelligen dat medewerkers binnen een gestelde termijn extern een baan vinden.
Een minimaal aantal toegestuurde vacatures (hoeveelheid is vooraf afgesproken met de case manager) aan de medewerker, die daadwerkelijk passend zijn bij het persoonlijke, externe arbeidsmarktprofiel van de kandidaat. Daarnaast vindt naar behoefte van de kandidaat begeleiding plaats bij de opvolging/het sollicitatieproces.
6. **Eindrapportage:** schriftelijke rapportage aan medewerker en opdrachtgever (rekening houdend met de beroepscode voor psychologen) over de uitkomsten van het outplacementtraject.

De opdrachtnemer moet alle expertise in huis hebben (zelf of huurt in) om de diverse soorten medewerkers van Almere met een gestuurde of een vrijwillige mobiliteits-vraag te kunnen voorzien in passende dienstverlening.

In eerste instantie zal een traject van maximaal 6 maanden worden afgesproken voor de medewerker waarbinnen alle bovengenoemde onderdelen worden aangeboden.

Indien de (case)manager (dit is degene die de betreffende medewerker direct begeleidt) in gezamenlijk overleg met en na verkregen toestemming van opdrachtnemer na 4 maanden beslist dat de maximale termijn van 6 maanden niet voldoende is, kan er nog een vervolgetraject van 3 maanden worden afgesproken.

Indien een (case)manager behoefte heeft aan alleen coachingsgesprekken en/of jobhuntingactiviteiten dan kunnen deze ook bij opdrachtnemer worden afgenomen.

Facturering: Hierbij gaat de gemeente uit van een totaal som welke in 3 delen wordt uitbetaald, afhankelijk van tussentijdse afgesproken (deel-) resultaten. De eerste deelbetaling heeft betrekking op het eerste resultaat, waarbij traject diagnose/ advies en plan van aanpak is overlegd aan opdrachtgever. De tweede deelbetaling heeft betrekking op het tweede resultaat, waarbij coachingsgesprekken/ trainingen en jobhuntingactiviteiten hebben plaatsgevonden en de derde deelbetaling geschiedt na oplevering en goedkeuring van de eindrapportage.

3.5 Overname dienstverband (perceel 2)

Een bureau (opdrachtnemer) voor loopbaanbegeleiding met overname dienstverband kan erin voorzien dat de medewerker en werkgever voortijdig uit elkaar gaan, teneinde het dienstverband per direct over te nemen. Alleen met goedkeuring van de medewerker kan dit plaatsvinden. Het bureau biedt daarbij de mogelijkheid tot contractovername van de medewerker van de gemeente aan in de vorm van een mobiliteitsverband en tewerkstelling in een nieuwe baan. Alle voorgedragen medewerkers worden overgenomen met behoud van gelijkblijvende of daaraan gelijkwaardige primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden (inclusief pensioenopbouw ABP). Opdrachtnemer past vooraf geen selectie toe, bijvoorbeeld op leeftijd, opleidingsniveau of anderszins. De duur zal niet langer dan één jaar zijn. Na een jaar eindigt de betalingsverplichting van gemeente Almere aan het bureau.

3.6 Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return

Social Return betekent: “iets teruggeven aan de samenleving”. Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 5% van de totale opdrachtsom (excl. B.T.W.) in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage ‘Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere’ en de bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’.

4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Alleen inschrijvingen welke met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften zijn opgemaakt en ingezonden kunnen in behandeling worden genomen.

4.1.2 Gestandsdoeningstermijn

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van 3 maanden. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient inschrijver de inschrijving tenminste 1 maand gestand te doen tot na de uitspraak in kort geding.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden in geen geval in ontvangst genomen en zijn derhalve uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbiedingsbrief wordt hieraan voldaan.

4.1.4 Aanbiedingsbrief

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbiedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd word(t)(en), eventueel met organogram van uw organisatie.
- De gegevens van het contactpersoon tijdens de uitvoering van de overeenkomst genoemd worden.
- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemen is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

4.1.5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

4.1.5.1 Invulling en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbiedingsbrief

dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen. Onder *Deel IIA* onder ‘percelen’ in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient inschrijver aan te geven voor welk(e) perce(e)l(en) de inschrijving geldt.

4.1.5.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/ onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook dient te worden ingevuld.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
Samenwerkingsverband (combinatie)	Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.	In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde (‘penvoerder’) namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. ¹ Verder Deel IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument ‘ja’ aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan.

¹ 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 gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

		Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht	Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan . Verder deel Deel IIA, IIB en III ook invullen.

4.1.5.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen 7 kalenderdagen in het bezit van de gemeente te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbesteding worden. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

4.1.5.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is – indien hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven – verplicht gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden c.q. onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel IIIC. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na gunning dienen door de beoogde

opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd:

Bewijsstukken	UEA	Uitsluitingsgrond
Een inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.	IIIA En IIIC	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen Vervalsing van de mededinging
Een inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.	IIIB	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
Een inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.	IIIC	Faillissement, insolventie of gelijksoortig
Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.	IIIC	Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht Belangenconflict Betrokken bij de voorbereiding Valse verklaring Onrechtmatige beïnvloeding

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel–economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt inschrijver uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel–economische draagkracht

4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband. De bedragen waarvoor inschrijvers verzekerd dienen te zijn staan vermeld in de Algemene inkoopvoorwaarden.

4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid

4.3.2.1 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

4.3.2.2 Certificering

Inschrijver dient in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015. Indien een inschrijver bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2015 dan dient inschrijver aan te tonen te beschikken over een (intern) kwaliteitsborgingssysteem (zorg, beheersing en borging) welke eveneens aan externe inhoudelijke controle onderhevig is.

4.3.2.3 Kerncompetenties

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via bijlage Technische bekwaamheid in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen 3 jaar. Het is toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Teneinde aan het voorgaande te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening:

perceel 1 -> de betrokken medewerker stappen heeft gemaakt in zijn loopbaan die hebben geleid tot een structurele andere functie.

perceel 2 -> de betrokken medewerker stappen heeft gemaakt in zijn loopbaan die hebben geleid tot structureel ander werk.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Perceel 1 Loopbaanbegeleiding/ outplacement

Kerncompetentie 1:

Ervaring hebben met loopbaanbegeleiding (voor definitie zie § 3.2 van deze offerteaanvraag) bij 5 personen binnen een overheidsinstelling in één jaar waarbij de trajecten zijn afgerond.

Kerncompetentie 2:

Ervaring hebben met outplacement (voor definitie zie § 3.2 van deze offerteaanvraag) bij 10 personen binnen een overheidsinstelling in één jaar waarbij de trajecten zijn afgerond.

Perceel 2 Overname dienstverband

Kerncompetentie 3:

Ervaring hebben met overname dienstverband (voor definitie zie § 3.2 van deze offerteaanvraag) bij 1 persoon binnen een overheidsinstelling in één jaar.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

5 Gunning

5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs–kwaliteitverhouding'. Binnen de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2.) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimeisen waaraan de inschrijving moet voldoen. Indien de inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

5.2 Gunningseisen

5.2.1 Minimeisen met betrekking tot de opdracht

Opdrachtnemer dient deze bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

Perceel 1 en 2 Loopbaanbegeleiding/ Outplacement en Overname dienstverband

Algemeen

1. Opdrachtnemer benoemt een vast contactpersoon ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
2. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening in geval van uitval of verhindering (bijvoorbeeld door ziekte, langdurig verlof etc.) van de betrokken medewerkers bij de opdrachtnemer.

Certificering adviseurs opdrachtnemer

3. Opdrachtnemer voldoet aan "in de markt algemeen erkende maatstaven van kwaliteit" inzake duurzaam tewerkstelling in een nieuwe baan, blijktens:
 - De op de opdracht in te zetten adviseurs van opdrachtnemer zijn gecertificeerd bij een beroepsinstantie Noloc Erkend Register Loopbaanprofessional;
 - De op de opdracht in te zetten adviseurs van opdrachtnemer beschikken over een afgeronde HBO–, respectievelijk WO–opleiding;
 - De op de opdracht in te zetten adviseurs van opdrachtnemer beschikken over een aantoonbare meerjarige werkervaring met het begeleiden van medewerkers naar een andere baan;
 - De op de opdracht in te zetten adviseurs gaan vertrouwelijk om met alle informatie die hen ter kennis komt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Overleg, rapportage en evaluatie

4. Minimaal één keer per kwartaal functioneel overleg tussen de contactpersonen van opdrachtnemer en de gemeente, waarbij ook een schriftelijke rapportage aan de gemeente over de verrichte activiteiten (totaaloverzicht van deelnemers) en voortgang per deelnemende medewerker wordt verstrekt.
5. Ten minst één keer per 6 maanden zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden tussen de gemeente en opdrachtnemer over de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd.

Perceel 1 Loopbaanbegeleiding/ Outplacement

Algemeen

6. Opdrachtnemer beschikt in de uitvoering van de gegunde opdracht over een locatie die voor de medewerkers van de gemeente Almere binnen een uur bereikbaar is met openbaar vervoer gerekend vanaf Almere centraal station (maatgevend hiervoor is de tijd die afgegeven wordt door OV 9292)
7. De intake/ kennismaking moet live plaatsvinden. Indien er omstandigheden zijn zoals de COVID19 pandemie, waardoor dit niet mogelijk is, kunnen de coaching gesprekken

vervangen worden door videobellen of e-coaching (mits afgenomen door gecertificeerde e-coaches) in een beveiligde omgeving. Alleen telefonisch contact tussen medewerker en coach is niet toegestaan.

8. Na afsluiting van ieder loopbaantraject wordt door de opdrachtnemer binnen drie werkdagen een evaluatieformulier aan de medewerker toegezonden. De ingevulde evaluatieformulieren maken onderdeel uit van de kwartaalrapportage.
9. Uiterlijk twee weken na ontvangst van de aanmelding start het intakegesprek met de medewerker. Opdrachtnemer bevestigt uiterlijk op de eerstvolgende werkdag schriftelijk (per e-mail) de ontvangst van de aanmelding aan de (case)manager en de medewerker.
10. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de aanmelding door de gemeente wordt de gemeente, per e-mail, door opdrachtnemer geïnformeerd over de startdatum van het traject en de datum van het intakegesprek. Indien blijkt dat de start/intake –verwijtbaar aan opdrachtnemer– binnen twee weken na aanmelding niet mogelijk is, is opdrachtnemer direct in verzuim zonder dat daarvoor een ingebrekestelling benodigd is.
11. Binnen 5 werkdagen na afronding van het traject dient het concept eindrapport in het bezit te zijn van de medewerker.
12. Binnen tien werkdagen na afronding van het traject dient de definitieve eindrapportage in bezit te zijn van de gemeente.

Eisen dienstverlening

13. Opdrachtnemer is (eind)verantwoordelijk voor het inplannen van de afspraak (intake en vervolgafspraken) met de medewerker.
14. Na het inplannen van een afspraak verstuurt de opdrachtnemer per e-mail een uitnodiging aan de kandidaat met daarin duidelijke informatie over niet alleen tijd en plaats van het intakegesprek, maar tevens over het doel van het gesprek.
15. De medewerker dient akkoord te gaan met de voorgestelde coach. Indien hij geen klik heeft met de voorgestelde coach, dient de opdrachtnemer een nieuwe coach voor te dragen. Dit alles onder begeleiding van de casemanager.
16. Naar aanleiding van het traject volgt een schriftelijke rapportage (zie ook eis 4). De rapportage is voor de medewerker en de (case)manager helder, van het juiste niveau en altijd begrijpelijk voor en passend bij de doelgroep.
17. Opdrachtnemer levert geen standaardrapportage, maar beantwoordt de vraag zoals verstrekt bij de opdracht.
18. Opdrachtnemer werkt conform de handleiding voor herplaatsen boventalligen, gemeente Almere (zie bijlage).

Eigenschappen opdrachtnemer

19. De opdrachtnemer meldt tijdig en professioneel afwijkingen in gemaakte afspraken en/of niet nakomen van verplichtingen van de medewerker aan de gemeente.
20. De opdrachtnemer weet kandidaten te overtuigen van nut, noodzaak, kansen en mogelijkheden van de gekozen aanpak en indien nodig van een outplacementtraject als geheel.
21. De opdrachtnemer werkt vanuit betrokkenheid, dat wil zeggen: is ook daadwerkelijk bezig om te zorgen dat de medewerker zo snel mogelijk een nieuwe functie krijgt die passend is.
22. De opdrachtnemer beschikt over een instrumentarium om zicht te krijgen op capaciteiten, competenties en persoonlijkheid.
23. De opdrachtnemer komt zelf actief met vacatures die geschikt zijn voor de medewerker en stelt het eigen brede netwerk open voor de medewerker. Het minimale aantal vacatures dat moet worden aangeboden is van te voren (op het moment dat het externe persoonlijke arbeidsprofiel is vastgesteld) met de gemeente afgesproken.
24. De opdrachtnemer komt zelf met oplossingsmogelijkheden als een traject dreigt vast te lopen of vertragen.

Commerciële eisen

25. Inschrijver dient het Tarievenblad (zie bijlage) voor perceel 1 in te vullen. Bedragen dienen in Euro's (exclusief B.T.W.) te zijn vermeld. Indien een bedrag zowel in cijfers als in letters is vermeld, geldt het bedrag in letters.

26. Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2022, kunnen de prijzen voor loopbaanbegeleiding/outplacement worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100)
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?fromstatweb>

Perceel 2 Overname dienstverband

Algemeen

27. Opdrachtnemer biedt mogelijkheid tot contractovername aan in de vorm van een mobiliteitsdienstverband.
28. Opdrachtnemer neemt alle voorgedragen medewerkers over met behoud van gelijkblijvende of daaraan gelijkwaardige primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden (inclusief pensioenopbouw ABP). Opdrachtnemer past vooraf geen selectie toe, bijvoorbeeld op leeftijd, opleidingsniveau of anderszins.
29. Opdrachtnemer neemt het totale proces van contractovername over van de gemeente en ontzorgt daarmee de gemeente. Opdrachtnemer voert daartoe minimaal uit: het intakegesprek met de medewerker, de concrete contractovername, het begeleiden van de medewerker op basis van persoonlijke begeleidingsplan, het inzetten van instrumenten en interventies gedurende het traject etc.
30. Opdrachtnemer zoekt samen met medewerker actief naar passende vaste functies en/of passende interim-opdrachten.
31. Opdrachtnemer beschikt over een breed en gevarieerd netwerk van organisaties binnen de overheid (andere gemeentes/overheden) en aanpalende sectoren (bijvoorbeeld onderwijs/zorg/welzijn/techniek et.) dat garandeert dat de medewerker binnen een straal van maximaal 60 minuten reistijd (enkele reis, via openbaar vervoer of eigen vervoer) van zijn/haar woonplaats duurzaam tewerkgesteld kan worden in een andere baan. Van de voorgeschreven maximale reistijd kan enkel afgeweken worden indien de medewerker hier zelf mee instemt.
32. Opdrachtnemer stelt faciliteiten (werkplek, benodigde apparatuur etc.) ter beschikking. Deze kosten zijn opgenomen in de omrekenfactor en worden niet apart gefactureerd.
33. Opdrachtnemer nodigt binnen uiterlijk 5 werkdagen (na aanmelding van een mogelijke opdracht) de medewerker uit voor een intakegesprek.
34. Opdrachtnemer draagt tijdens de intake zorg voor heldere informatievoorziening richting de medewerker, waaronder de inhoud en aard van het mobiliteitsverband, de hoofdlijnen van de aanpak en mogelijke scenario's daarbinnen, de verwachtingen van de medewerker met betrekking tot de begeleiding van instrumenten en interventies, de rechtspositie en arbeidsvoorwaarden. Aansluitend aan de intake stuurt de opdrachtnemer een schriftelijk informatiepakket aan de medewerker.
35. Het traject met de medewerker van de gemeente duurt maximaal 12 maanden waarna het contract tussen de gemeente en opdrachtnemer eindigt.

Commerciële eisen

36. Inschrijver dient het tarievenblad voor perceel 2 in te vullen.
37. De geoffreerde omrekenfactor voor een mobiliteitsdienstverband dient all-in te zijn (exclusief btw). All-in is inclusief alle kosten waaronder (niet limitatief) kosten voor voorlichting en intake, salaris, kosten voor begeleiding, overhead, administratieve kosten, kosten voor gebruik van werkplek en benodigde apparatuur, reis- en verblijfkosten, reiskosten woon-werkverkeer, parkeerkosten, opleidingskosten, overleg en rapportage, werving- en selectiekosten en alle bijkomende kosten.
38. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor een vrijblijvend, oriënterend gesprek met de medewerker, voorafgaand aan een mobiliteitsverband.
39. De omrekenfactor staat vast voor de gehele looptijd van het contract inclusief de mogelijke verlengingen.
40. Vanaf het begin van de opdracht zal de gemeente per deelnemer de loonsom per maand vooruitbetalen aan de opdrachtnemer.

41. De gemeente is gebaat bij een snelle tewerkstelling van medewerkers in een nieuwe baan. Indien de medewerker eerder een nieuwe baan heeft dan de overeengekomen duur van het mobiliteitsverband, ontvangt de opdrachtnemer een succes fee van de gemeente Almere over de resterende maanden van het overeengekomen mobiliteitsverband. De succes fee wordt uitgedrukt in een % over de 'besparing' zijnde het aantal resterende maanden x loonsom. Het maximale succes fee percentage bedraagt 20% van de loonsom van de resterende looptijd.

5.2.2 Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

5.3 Gunningswensen

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, geschiktheidseisen en de gunningseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Er worden op deze aspecten punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningswensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens binnen het subgunningscriterium, krijgt elke wens een waarderingspercentage. Binnen elk subgunningscriterium is hiervoor 100% te verdelen. De weging is als volgt:

Subgunningscriterium Perceel 1	Gunningswens	Wegingspercentage	Punten
Kwaliteit	1. Algemene vraag: verbondenheid	30%	30
	2. Casus specifiek voor perceel 1	30%	30
Prijs		40%	40
Totaal		100%	100

Subgunningscriterium Perceel 2	Gunningswens	Wegingspercentage	Punten
Kwaliteit	1. Algemene vraag: verbondenheid	30%	30
	2. Casus specifiek voor perceel 2	30%	30
Prijs		40%	40
Totaal		100%	100

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot. Het beoordelingscijfer van een wens is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode). Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een wens met het waarderingspercentage van deze wens krijgt de beste inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoont hoe de betreffende inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximumaantal te behalen punten voor het subgunningscriterium.

Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een beoordelingscommissie samengesteld van 4 personen die de volgende functies bekleden (onder voorbehoud van eventuele wijzigingen):

- Beleidsadviseur HRM;
- Loopbaanadviseur;

- HR businesspartner;
- Teammanager HR Services.

Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar. De uitwerking van iedere gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal tussen 0 tot en met 10. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Cijfer	Functie	
10	uitmuntend	De wijze van invulling is uitstekend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde. De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens.
8	goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de gemeente. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens en overtreft deze soms.
6	voldoende	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
4	onvoldoende	De wijze van invulling is onvoldoende: één of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
2	Zeër slecht	De wijze van invulling is (zeer) slecht: meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
0	Geen antwoord	De inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording van de inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningswens in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

5.3.1 Subgunningscriterium prijs

Op het bijgevoegde tarievenblad worden prijscomponenten beoordeeld. De inschrijver met de laagste prijs op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten per component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

Er worden ook bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times \text{max punten}$$

5.3.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Onderstaand zijn de wensen aangegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op de dienstverlening en het functionele doel van de aanbesteding.

Algemene vraag: Verbondenheid

(Perceel 1 en 2, maximaal 30 punten)

De gemeente Almere wil een dienstverlener aan zich binden die maximale betrokkenheid voelt zowel met de gemeente als met de medewerkers van de gemeente waarbij verbondenheid en sparringpartner zijn, zowel bij de opdrachtnemer als zijn medewerkers, hoog in het vaandel staan.

- Hoe is uw visie m.b.t. bovenstaande;
- Hoe zorgt u ervoor dat uw medewerkers dezelfde visie uitdragen, graag voorzien van voorbeelden;
- En hoe schuurt dat soms en hoe wordt dit vervolgens opgelost (verschil tussen opdrachtnemer en de gemeente, maar ook verschil van medewerkers met opdrachtnemer).

Beschrijf op maximaal 3 A4-tjes uw visie, aanpak/inzet en mogelijke oplossingsrichtingen. Deze drie onderdelen worden integraal beoordeeld.

Casus specifiek voor perceel 1

(maximaal 30 punten)

Eline, 40 jaar, werkt sinds 2002 bij de gemeente Almere. Begonnen als medewerker front office, heeft Eline een aantal verschillende functies bekleed binnen de organisatie, waaronder een senior rol met coördinerende taken. Ze heeft zichzelf opgewerkt. Uiteindelijk wordt ze gevraagd in 2017 als adjunct teamleider te gaan werken. Een functie, waarbij ze met haar persoonlijkheid en competenties in combinatie met de toenmalige teamleider een goed team zou kunnen vormen. Eline heeft het erg naar haar zin in deze rol tot dat de teamleider waarmee ze samenwerkte vertrok naar een andere werkgever. Vanaf dat moment voelt Eline dat ze de rol niet meer aankan. In combinatie met een roerig privéleven, ontstaat een burn out situatie. Bij het re-integreren merkt Eline dat ze de balans werk-privé een stuk belangrijker is gaan vinden. Ze wil op zoek naar een nieuwe functie binnen of buiten de organisatie, die dit mogelijk maakt. Ze merkt daarbij dat haar huidige salaris niet aansluit bij de functies die haar wel meer balans zouden geven. Na een interne training op gebied van loopbaan, wordt besloten een externe partij de begeleiding van Eline toe te vertrouwen.

Beschrijf op maximaal 3 A4-tjes uw voorstel dat u binnen de context van deze casus zou aanbieden aan de gemeente Almere. Aspecten die hierbij aan de orde dienen te komen, zijn:

- Plan van aanpak: uw werkwijze om deze medewerker binnen zo kort mogelijke termijn duurzaam te werk te stellen in een andere baan. Hierbij moet omschreven worden waarom voor dit plan van aanpak wordt gekozen met de moverende redenen hieromtrent.
- Dienstverlening: het aangeboden programma en de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft en welke instrumenten u daarbij inzet.

Bij de beoordeling zal gemeente Almere, naast bovengenoemde aspecten, toetsen op de mate van ontzorging van de gemeente, realiteitswaarde, in hoeverre er rekening gehouden wordt met persoonlijke omstandigheden van de medewerker, creatief en oplossend vermogen en effectieve inzet en omvang van het netwerk.

Casus specifiek voor perceel 2
(maximaal 30 punten)

Koen, 59 jaar, is werkzaam als medewerker Service Organisatie bij de ICT afdeling van de gemeente Almere. Hij is in 2001 begonnen als vrachtwagenchauffeur bij de stadsreiniging en heeft sindsdien onder meer gewerkt als Applicatiebeheerder en ERP consultant bij Financieel beheer. Hij heeft door de jaren heen zich veel zaken in het werk goed eigen gemaakt en opleidingen en trainingen gevolgd. Door een reorganisatie komt de functie van Koen bij de afdeling ICT uiteindelijk helaas te vervallen. Hiermee is hij boventallig verklaard en krijgt hij een van werk naar werk traject aangeboden. Gedurende de begeleiding van Koen blijkt dat Koen koste wat het kost bij de gemeente Almere wil blijven werken. Hij vindt het een prettige werkgever en wil liever geen overstap naar een andere organisatie maken. Hij voelt zich wel in de steek gelaten nu zijn functie is vervallen. Helaas lukt het Koen niet binnen afzienbare tijd een (vaste) passende functie te vinden binnen de gemeente Almere. Er wordt overwogen om Koen een overname dienstverband aan te bieden.

Beschrijf op maximaal 3 A4-tjes uw voorstel dat u binnen de context van deze casus zou aanbieden aan de gemeente Almere. Aspecten die hierbij aan de orde dienen te komen, zijn:

- Plan van aanpak: uw werkwijze om deze medewerker binnen zo kort mogelijke termijn duurzaam te werk te stellen in een andere baan.
- Dienstverlening: het aangeboden programma en de wijze waarop u de begeleiding vormgeeft en welke instrumenten u daarbij inzet
- Contractovername: uw werkwijze bij individuele contractovername en het juridisch/rechtspositioneel werkgeverschap
- Nazorg/begeleiding: tijdens een eventuele detachering, nieuwe werkgever of zelfstandig ondernemerschap

Bij de beoordeling zal gemeente Almere, naast bovengenoemde aspecten, toetsen op de mate van ontzorging van de gemeente, realiteitswaarde, in hoeverre er rekening gehouden wordt met persoonlijke omstandigheden van de medewerker, creatief en oplossend vermogen en inzet en omvang van het netwerk.

6 CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Aanbiedingsbrief	Vormvrij	Uploaden onder 'Overige documenten'.
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Conform bijlage	Rechtsgeldig ondertekenen , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een Eigen verklaring in te dienen. Uploaden overige documenten
3. Technische bekwaamheid	Conform bijlage Technische bekwaamheid	Uploaden onder 'Overige documenten'.
4. Beantwoording wensen paragraaf 5.3.2	Conform het gestelde in paragraaf 5.3.2	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.
5. Tarievenblad	Conform bijlage tarievenblad.	Uploaden onder 'Overige documenten'.

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan inkoop@almere.nl door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in § 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken).
2. Verklaring van de belastingdienst	Conform het gestelde in § 4.2	Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.
3. Uittreksel Handelsregister		Niet ouder dan 6 maanden
4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	Een recente polis of kopie van een polis	
5. ISO 9001:2015	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Bijlage Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

A. Buiten beschouwing laten van de inschrijving

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeldig) ondertekenen van e.e.a. De gemeente is bevoegd bij geringe manco's een herstelmogelijkheid te bieden.

B. Openbaarheid geoffreerde prijzen

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing. Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.

C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de (Wet) openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

D. Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

E. Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokken partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

F. Geschillen lopende de aanbesteding

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdOCUMENTEN in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk 5 dagen voorafgaand aan de einddatum voor het indienen van de inschrijvingen een kort geding bij de Rechtbank Midden Nederland aanhangig heeft gemaakt over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om onverwijld een kort geding aanhangig te maken, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

G. Geschillen na gunning

Een inschrijver die in rechte wenst op te komen tegen de gunningsbeslissing, dient binnen 20 dagen na mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Rechtbank Midden Nederland.

Indien een inschrijver een geschil aan de rechter voorlegt, dient de voorlopig begunstigde zich tijdig formeel als partij te voegen in het geschil, anders vervalt zijn recht om geschillen voor te leggen inzake een eventueel (op basis van de uitspraak in eerstgenoemd geschil) gewijzigd gunningsbesluit.

Dit zijn vervaltermijnen, waarmee de inschrijver via indiening van zijn inschrijving akkoord gaat. Nadien kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen, in kort geding noch in hoofdzaak.

H. Gegevens en toelichtingen

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

I. Mededinging

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

J. Ontbinding overeenkomst

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

K. Rechtsopvolging

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

L. Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket www.almere.nl. Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen “indiener”) en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(richting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaar). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

M. Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst

van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.

Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere

Inleiding Social Return

Social Return On Investment (hierna: Social Return) betekent “iets teruggeven aan de samenleving” en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De gemeente Almere hecht grote waarde aan het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en vraagt opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale infrastructuur. Hiermee wil gemeente Almere maatschappelijke meerwaarde creëren en zoveel mogelijk (Almeerse) werkzoekenden aan werk of aan een stageplaats helpen. Social Return wordt door de gemeente Almere waar mogelijk toegepast bij alle gemeentelijke leveringen, diensten en werken.

Coördinatiepunt Social Return

Het Coördinatiepunt Social Return ondersteunt de opdrachtnemer bij het realiseren van Social Return. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’. Het Coördinatiepunt Social Return schakelt voor de werving van kandidaten in overleg met de opdrachtnemer ook haar netwerk in. Op deze manier is snel duidelijk of het Coördinatiepunt Social Return en de leveranciers van kandidaten (oa. het Werkgevers-serviceteam van gemeente Almere, het UWV of scholen) kunnen leveren. Mocht dat niet lukken, dan wordt in overleg met de opdrachtnemer naar andere manieren gezocht om de Social Return ingevuld te krijgen.

Coördinatiepunt Social Return

Wouter Reekers en Sander Kraaij

Emailadres: socialreturn@almere.nl

Tel Wouter Reekers: 06 31966356

Tel Sander Kraaij: 06 55467732

Proces na gunning

Na de definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met de opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken.. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen:

- *De (verwachte) opdrachtsom*
- *De waardeblokken die worden ingezet*
- *Wijze en timing van tussenevaluatie(s)*
- *Wijze en timing van eindevaluatie*

Het resultaat is een duidelijk plan dat u kunt waarmaken. Het plan moet binnen 4 weken na definitieve gunning goedgekeurd zijn door de adviseur Social Return. De adviseur Social Return kan deze termijn op uw verzoek verlengen tot maximaal 12 weken.

Prestatietabel Social Return

In Almere is gekozen voor de invulling van Social Return via een transparante waardebepaling in de vorm van waardeblokken. De Prestatietabel Social Return is als bijlage toegevoegd. De Social Return waarde per doelgroep is gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer kan verschillende Social Return inspanningen combineren of stapelen tot een voor hem optimale mix.

Deze Social Return waarde geldt als de gerealiseerde waarde van de Social Return –opdracht. Alle kosten met betrekking tot de in te zetten kandidaten zoals loon-, begeleidings- en reiskosten zijn inbegrepen in de genoemde waardeblokken. Opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd. De in de tabel genoemde waardeblokken zijn gebaseerd op een fulltime jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde Social Return waarde naar rato worden verrekend.

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan een opdrachtgever Social Return veel beter inpassen in zijn of haar bedrijfsvoering, waarmee sociaal en economisch rendement meer in balans kan worden gebracht.

Bepalen Social Return bij een raamovereenkomst

Bij de start van een raamovereenkomst is nog niet duidelijk hoe hoog de opdrachtwaarde zal zijn aan het eind van het eerste contractjaar. De Social Return verplichting is een percentage van deze nog niet gerealiseerde opdrachtwaarde. De in te vullen Social Return waarde wordt bij een raamovereenkomst pas na 3 tot 6 maanden bepaald op basis van de tot dan gerealiseerde opdrachtwaarde, die vervolgens wordt doorberekend naar een geschatte opdrachtwaarde voor het eerste contractjaar.

Matching

Na het maken van concrete afspraken met betrekking tot de invulling van Social Return met de opdrachtnemer en het vastleggen van deze afspraken in een Plan van Aanpak, zet het Coördinatiepunt Social Return de matchingsvraag uit bij diverse leveranciers van kandidaten. Het Coördinatiepunt Social Return begeleidt de matchingsfase op afstand, signaleert knelpunten bij de opdrachtnemer of bij het matchen en helpt bij het zoeken naar oplossingen.

Werkwijze controle kandidaten Social Return

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om aantoonbaar te kunnen maken op welke wijze er inspanningen zijn geleverd in het kader van Social Return. Wij vragen u naast bewijsstukken voor de opgevoerde kosten *alleen op verzoek* ook de volgende extra bewijsstukken te kunnen overleggen met betrekking tot de opgevoerde medewerkers:

- *Een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt ten tijde van zijn/ haar ‘instroom’ in uw bedrijf.*
- *Een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als de kandidaat niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detachingsbureau of intermediair.*
- *In geval van 0-uren, flexibele, uitzend- en detachingscontracten dient het aantal daadwerkelijk gewerkte uren te kunnen worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, salarisstrook en/ of facturen van een detachingsbureau.*
- *Facturen van de inkoop van producten en diensten van een SW-bedrijf.*
- *Financiële onderbouwing van gemaakte opleidingskosten ten behoeve van de doelgroep.*

De gemeente kan steekproefsgewijs controleren of de SROI-verplichting wordt nagekomen. De opdrachtgever is verplicht om aan deze controle medewerking te verlenen.

Let op: u heeft op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, die op 25 mei 2018 overgaat in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

Uitzondering: wanneer de opgevoerde medewerkers door het Coördinatiepunt Social Return zelf of door een Almeerse uitkerende instantie zijn aangeleverd op lokaal uitgezette vacatures, hoeft de opdrachtnemer eerder genoemde extra bewijsstukken niet aan te leveren.

Rapportage en monitoring

Het Coördinatiepunt Social Return monitort per contract de gemaakte afspraken en de daadwerkelijke realisatie van de Social Return door de opdrachtnemer. Bij de beëindiging van het contract wordt de eindrapportage/- verantwoording opgesteld door het Coördinatiepunt Social Return waarin wordt aangegeven of en in hoeverre de opdrachtnemer aan de Social Return-verplichting heeft voldaan.

Bij het monitoren van de Social Return resultaten wordt niet jaarlijks gekeken naar de invulling van Social Return maar naar de totale Social Return verplichting voor de gehele contractduur van de opdracht. Wanneer een opdrachtnemer in een bepaald jaar de jaarlijkse Social Return verplichting niet heeft gehaald dan kan hij dit compenseren door in een later of eerder contractjaar meer dan de jaarlijkse Social Return verplichting te realiseren. Bij de eindafrekening wordt gekeken naar het totale Social Return resultaat voor de gehele duur van het contract ten opzichte van de totale Social Return verplichting binnen het contract. Jaarlijks wordt door het Coördinatiepunt Social Return gerapporteerd over de inzet van Social Return binnen de gemeente.

Boeteclausule

Wanneer blijkt bij de eindafrekening dat de opdrachtnemer niet volledig aan zijn Social Return verplichting heeft kunnen voldoen, dan wordt door het Coördinatiepunt Social Return gekeken in hoeverre er sprake is van verwijtbaarheid van de kant van de opdrachtnemer. In geval van gedeeltelijke nakoming van de SROI-verplichting en als er sprake is van verwijtbaarheid zal de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgen van maximaal 125% van de niet ingevulde SROI-verplichting. Alleen wanneer Social Return als uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen kan de hoogte van boete op advies van het Coördinatiepunt Social Return nog worden verminderd wanneer de opdrachtnemer kan aantonen voldoende moeite te hebben gedaan om de gestelde Social Return verplichting in te kunnen vullen of wanneer er sprake is van verzachtende (markt)omstandigheden.

Bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’

In Almere is gekozen voor een transparante waardebeoordeling in de vorm van een Prestatietabel, waarbij bij de berekening van de invulling van Social Return wordt gewerkt met inspanningswaardes. De inspanningswaardes per doelgroep zijn gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt en gelden als de gerealiseerde waarde van de Social Return binnen een opdracht. De in de tabel genoemde inspanningswaardes zijn gebaseerd op een fulltime (36-uur) jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde inspanningswaarde naar rato worden verrekend. Voor een half jaar contract geldt dus de helft van de hieronder aangegeven inspanningswaardes. De opdrachtnemer kan middels deze tabel verschillende Social Return inspanningen combineren tot een voor hem optimale mix.

Prestatietabel arbeid

Doelgroep/ type uitkering	Waarde Social Return of inspanningswaarde (o.b.v. fulltime jaarcontract) *
<i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i>	
Bijstand jongere (< 27 jaar)	€ 25.000,--
Bijstand 45+	€ 35.000,--
Bijstand overig	€ 25.000,--
Doelgroep Banenafpraak **	€ 30.000,--
Nugger ***	€ 10.000,--
<i>UWV uitkering:</i>	
WW 45+	€ 20.000,--
WW overig (>1 jaar)	€ 15.000,--
WW overig (< 1 jaar)	€ 10.000,--
Wajong	€ 20.000,--
WIA / WAO	€ 25.000,--
<i>Overig:</i>	
Alleenstaande ouder ****	€ 10.000,--
BBL traject (16-27 jaar) ****	€ 10.000,--
WSW (detachering)	Betaalde facturen voor arbeid aan het SW-bedrijf
Opleidingskosten	Daadwerkelijk betaalde opleidingskosten

* De inspanningswaardes zijn inclusief begeleidingskosten, materiaalkosten en reiskosten. Alleen opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd.

** Onder de “Doelgroep Banenafpraak” vallen alle personen die in het doelgroepenregister van de gemeente zijn opgenomen (uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking) .

*** Niet-uitkeringsgerechtigde, die vanuit een niet-werkende situatie aan het werk gaat. Voorbeeld: partner van een WW-kandidaat wil aan het werk.

**** Dit betreft een eenmalige stapelwaarde bovenop de inspanningswaarde van de desbetreffende doelgroep omdat er sprake is van duurzame uitstroom, een diploma en/ of startkwalificatie waarmee de kansen op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Wanneer het vanwege de hoogte van de opdracht, specifieke werkzaamheden of economische omstandigheden niet mogelijk is om arbeidsplekken te creëren voor onze doelgroepen volgens de “Prestatietabel arbeid”, dan mag de opdrachtnemer voor de invulling van de Social Return verplichting gebruik maken van meer creatieve mogelijkheden genoemd in de “Prestatietabel overig” tot een maximum van € 20.000,— per jaar.

Prestatietabel overig

Invulling Social Return	Waarde Social Return of inspanningswaarde (max € 20.000,— per jaar)
Stage-/ werkervaringsplaats	€ 5.000,— o.b.v. half jaar
BOL (16 –27 jaar)	€ 5.000,— o.b.v. half jaar

Maatwerk

Wanneer de Social Return niet ingevuld kan worden met arbeids- of werkervaringsplekken of met bovengenoemde mogelijkheden, dan wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return naar een maatwerkoplossing gezocht. De inspanningswaarde van de oplossing wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return bepaald.

Toelichting invulling

Doelgroep/ type uitkering	Duur meetellen voor Social Return invulling
<i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i> Bijstand jongere, 45+, overig, nugger Doelgroep Banenafpraak	24 maanden 48 maanden
<i>UWV uitkering:</i> WW Wajong, WIA / WAO	12 maanden 24 maanden

Gezien de verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt is er voor gekozen om doelgroepen een kortere of langere periode mee te laten tellen voor de Social Return invulling.

Kandidaten uit de doelgroepen die in de periode van 6 maanden voorafgaand aan de start van het contract zijn aangenomen mogen vanaf de start van het contract meetellen voor de invulling van Social Return.

Voor extra toelichting kunt u contact opnemen met socialreturn@almere.nl