

# *Aanbestedingsleidraad*

## *Inhuur Flexibele Arbeidskrachten*

*Gemeente Noordoostpolder*  
*Zaaknummer: 202104211966*



*gemeente*  
**NOORDOOSTPOLDER**

**Gemeente Noordoostpolder**  
**3-5-2021**

**Inhoud**

1.	Inleiding .....	3
1.1	Algemeen .....	3
1.2	Aanleiding en doel van de aanbesteding .....	3
1.3	Uitnodiging tot inschrijving .....	3
1.4	Clustering van opdrachten en percelen indeling .....	3
1.5	Vorm, duur en omvang van de overeenkomst .....	3
1.6	Keuze aanbestedingsprocedure .....	4
1.7	Gunningscriterium .....	4
1.8	Aanbestedende dienst en contactpersoon .....	4
1.9	Leeswijzer .....	4
2.	Procedureverloop .....	5
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed .....	5
2.2	Schriftelijke vragenronde en inlichtingen .....	5
2.3	Rechtsverwerking .....	6
2.4	Indienen van de inschrijving .....	6
2.5	Ontvangstbevestiging .....	6
2.6	Opening van de kluis met inschrijvingen .....	7
2.7	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie .....	7
2.8	Planning .....	7
3.	Opdrachtomschrijving .....	8
3.1	Algemeen .....	8
3.2	Huidige situatie .....	8
3.3	Gewenste situatie .....	8
3.4	Overgangsfase en migratie van flexibele arbeidskrachten .....	10
3.5	Out of scope .....	11
3.6	Maatschappelijk verantwoord inkopen .....	11
3.7	Overige voorwaarden en voorschriften .....	11
4.	Vormvereisten, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen .....	12
4.1	Vormvereisten .....	12
4.2	Integriteitstoets (BIBOB) .....	13
4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) .....	13
4.4	Geschiktheidseisen .....	14
5.	Gunning en beoordeling .....	17
5.1	Gunningscriterium .....	17
5.2	Gunningseisen .....	17
5.3	Gunningswensen en beoordeling .....	17

## 1. Inleiding

### 1.1 Algemeen

Voor u ligt het aanbestedingsdocument van gemeente Noordoostpolder (de gemeente) met betrekking tot de inhuur van flexibele arbeidskrachten, te weten uitzendkrachten en payrollers.

Bij de gemeente werken ongeveer 350 medewerkers, verdeeld over 8 clusters. Er wonen circa 47.000 mensen in Noordoostpolder. Het is een relatief jonge gemeente die ruim 75 jaar geleden op de tekentafel ontstond. De ambtelijke organisatie is blijvend in ontwikkeling. De medewerkers doen hun best om van betekenis te zijn voor de inwoners, bedrijven en instellingen. Het liefst doen ze dat op een manier die de samenleving helpt en faciliteert. De situatie van onze burgers en bedrijven is daarbij bepalend voor ons handelen, niet de regels.

Voor meer informatie over onze organisatie verwijzen we u naar [www.noordoostpolder.nl](http://www.noordoostpolder.nl)

### 1.2 Aanleiding en doel van de aanbesteding

De overeenkomsten voor de levering van flexibele arbeidskrachten aan de gemeente met de huidige leveranciers eindigen van rechtswege op 31 oktober 2021. Wij zijn als gemeente gehouden deze inhuur via een Europese aanbestedingsprocedure in de markt te zetten voor de komende periode.

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een raamovereenkomst met één opdrachtnemer voor de inhuur van uitzendkrachten algemeen, één opdrachtnemer voor de inhuur van uitzendkrachten voor het Klant Contact Centrum en één opdrachtnemer voor het juridisch werkgeverschap van payrollers. Deze aanbesteding richt zich enerzijds op de inhuur van uitzendkrachten die vallen binnen de cao gemeenten tot en met schaal 8 en anderzijds payrollers (geen maximum schaal).

### 1.3 Uitnodiging tot inschrijving

Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een aanbieding te doen met inachtneming van de eisen die in deze offerteaanvraag en bijbehorende bijlagen zijn geformuleerd ten aanzien van de inschrijving, de informatie over de inschrijver, de inhuur en bijbehorende dienstverlening.

### 1.4 Clustering van opdrachten en percelen indeling

Er is binnen de opdracht geen sprake van clustering. Binnen de opdracht wordt gebruik gemaakt van de percelenindeling. De opdracht kent de volgende 3 percelen:

Perceel I: Uitzendkrachten Algemeen  
Perceel II: Uitzendkrachten Klant Contact Centrum (KCC)  
Perceel III: Payroll

Een uitgebreide omschrijving van de opdracht en percelenindeling treft u in hoofdstuk 3 van deze offerte aanvraag.

### 1.5 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Deze aanbesteding richt zich op de totstandkoming van:

- 1 raamovereenkomst voor perceel I (uitzendkrachten Algemeen)
- 1 raamovereenkomst voor perceel II (uitzendkrachten KCC)
- 1 raamovereenkomst voor perceel III (payroll)

De gemeente beoogt op 31 oktober 2021 raamovereenkomsten te hebben afgesloten met de winnaars van deze aanbesteding. De raamovereenkomsten kennen elk een initiële looptijd van 2 jaar, met de eenzijdige mogelijkheid voor de gemeente, deze voor maximaal 2 keer te verlengen voor de duur van twaalf (12) maanden. De totale looptijd van de raamovereenkomst komt daarmee op maximaal 4 jaar.

Uiterlijk 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomsten zullen partijen de prestaties evalueren om de (wijze van) voortzetting en eventuele bijsturing tijdig te signaleren.

## 1.6 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (Staatsblad 2012, 542 gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Staatsblad 2016, 241, geldend vanaf 1 juli 2016) van toepassing, behoudens voor zover daarvan in de aanbestedingsstukken wordt afgeweken.

## 1.7 Gunningscriterium

De gemeente hanteert voor de gunning van deze opdracht het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van het principe 'Beste prijs-kwaliteitsverhouding'. Eén en ander houdt in dat naast het criterium prijs ook het criterium kwaliteit wordt meegenomen in de beoordeling. Een nadere beschrijving van dit gunningscriterium en de beoordeling wordt in hoofdstuk 5 gegeven.

## 1.8 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op de:

Gemeente Noordoostpolder  
Harmen Visserplein 1  
8302 BW EMMELOORD

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de het cluster Advies/HR. De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente gevoerd worden door de verantwoordelijke directeur van het cluster of een door deze functionaris aangewezen persoon.

Contactpersoon voor deze aanbesteding is: de heer. M. van Kallen, adviseur Inkoop. Indien er een storing is in TenderNed is hij te bereiken via [m.vankallen@noordoostpolder.nl](mailto:m.vankallen@noordoostpolder.nl) of +31 527 63 34 54.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen u 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.

## 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 behandelt de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund.

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

1. Spelregels tijdens het aanbestedingstraject
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Programma van eisen perceel I, II en III
4. Technische bekwaamheid Perceel I, II en III
5. Invulformulier Omrekenfactor Perceel I, II en III
6. Concept Raamovereenkomsten 1x Uitzendkrachten en 1 x Payroll
7. Algemene voorwaarden Inhuur Flexibele Arbeidskrachten (AVIFA)
8. Concept Verwerkerovereenkomst
9. Salarisschalen cao Gemeenten
10. Strategieboekje " Wij zijn aan Zet!"
11. Bouwblokkenmethode SROI

## 2. Procedureverloop

### 2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

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

- Aanbestedingsstukken in beide fases van de aanbesteding digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen vindt plaats via TenderNed.
- Aanmeldingen (selectiefase) en inschrijvingen (gunningsfase) uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie vindt in beginsel plaats via TenderNed.

Via [www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning](http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning) zijn tal van kennisbronnen te raadplegen.

Indien u technische problemen ervaart of vragen hebt 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 de activiteiten waar een deadline op geldt.

### 2.2 Schriftelijke vragenronde en inlichtingen

U kunt uw vragen naar aanleiding van de ontvangen aanbestedingsstukken uiterlijk op de in de planning opgenomen datum indienen. Het stellen van vragen kan enkel via TenderNed. Daarbij moet u in ieder geval met het volgende rekening houden:

- elke vraag moet u apart stellen, clusteren van vragen is niet toegestaan; en
- bij elke vraag moet u duidelijk verwijzen op welk onderdeel van de aanbestedingsstukken deze vraag betrekking heeft (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken, zoals bijlage, paragraaf- of eisnummer, en zonder bedrijfsinformatie te noemen (anoniem));
- het is uw verantwoordelijkheid geen bedrijfsgevoelige informatie in de vraag op te nemen. De gemeente kan niet aansprakelijk worden gesteld indien bedrijfsgevoelige informatie in de vraagstelling wordt gepubliceerd.

#### 2.2.1 Verstrekken Nota van Inlichtingen

De vragen inclusief de antwoorden worden conform planning als Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd. Daarbij wordt de bedrijfsnaam en de naam van de vraagsteller niet vrijgegeven. Middels de Nota van Inlichtingen kan de gemeente tevens punten in de aanbestedingsleidraad wijzigen.

De (laatste) Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk tien (10) kalenderdagen voor sluitingsdatum aanmelding op TenderNed gepubliceerd. Door de gemeente verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd.

#### 2.2.2 Vragen met gerechtvaardigd economisch belang

U kunt via TenderNed gemotiveerd verzoeken om bepaalde informatie niet in de openbare Nota van Inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van uw onderneming. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan u weten via de berichtenmodule in TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de u de vraag toch beantwoord wil hebben dient u de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, maar ditmaal zonder de classificatie van een individuele vraag.

#### 2.2.3 Mogelijkheid tot het stellen van verduidelijkingsvragen

De gemeente geeft u na verstrekking van de eerste Nota van Inlichtingen de mogelijkheid om verduidelijkingsvragen te stellen. Deze vragenronde verloopt op een gelijke wijze als de eerste, behoudens dat de gestelde vragen enkel betrekking mogen hebben op de door de gemeente gegeven antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen. Vragen die hier niet aan voldoen blijven onbeantwoord. U dient daarom duidelijk aan te geven op welk gegeven antwoord uw vraag betrekking heeft.

Het stellen van nieuwe vragen is in beginsel niet toegestaan. Ter beoordeling van de gemeente kunnen nieuwe vragen in behandeling worden genomen voor zover de beantwoording van deze nieuwe vragen van belang zijn voor het uit kunnen brengen van een kwalitatief goede en concurrerende inschrijving.

## 2.3 Rechtsverwerking

De gemeente verwacht een proactieve houding van inschrijvers, hetgeen betekent dat u eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken binnen de termijn zoals opgenomen in de planning zelf aan de gemeente moet melden, zodat uw meldingen nog gecorrigeerd kunnen worden.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunt u geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden / onvolkomenheden / tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken. Derhalve verliest u uw recht om na die termijn alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken en wordt geacht dat u onverkort en onvoorwaardelijk instemt met de inhoud van die stukken. De gemeente is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden / onvolkomenheden / tegenstrijdigheden in de aanbestedingsstukken. Door in te schrijven gaat u akkoord met bovenstaande rechtsverwerkingsclausule.

Indien u na kennisneming van een Nota van Inlichtingen (nog steeds) meent dat er tegenstrijdigheden, onvolkomenheden of onrechtmatigheden in de aanbesteding staan, dan dient u op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vier (4) kalenderdagen vóór de sluitingsdatum van de inschrijving, de gemeente ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een dagvaarding. Aan het uitblijven in de hiervoor bedoelde zin van vragen of opmerkingen, respectievelijk van een kort geding, ontleent de gemeente het gerechtvaardigde vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst van de inschrijvingen. Ondernemers, ongeacht of ze wel of niet inschrijven, die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verliezen het recht later nog in rechte te ageren tegen vermeende onregelmatigheden in het kader van deze aanbestedingsprocedure en zijn dan niet ontvankelijk in hun vordering.

## 2.4 Indienen van de inschrijving

U dient uw 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 uw inschrijving de beste condities 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:

- Een ondernemer mag slechts eenmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als onderdeel van een samenwerkingsverband (combinatie) of holding.
- Een onderneming mag slechts eenmaal als onderaannemer bij de inschrijvingen worden betrokken (en mag dan niet tevens zelf inschrijven, zelfstandig dan wel als onderdeel van een samenwerkingsverband (combinatie) of holding).
- Vanuit (de deelnemers aan) een samenwerkingsverband (combinatie) of holding mag slechts één inschrijving (of onderaanneming) plaatsvinden.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door u 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.

## 2.5 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.

## 2.6 Opening van de kluis met 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 worden opgenomen. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

## 2.7 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer per perceel. In eerste instantie is dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. 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 voorgenomen gunning aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 kalenderdagen na verzending van voornoemd bericht. Dit betreft een fatale termijn.

De beoogde opdrachtnemer krijgt bericht van het voornemen tot gunning en wordt verzocht binnen 7 kalenderdagen bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en wordt 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. Tijdens de verificatiesessie zal de gemeente verbijzondering op de aangereikte informatie van de beoogde opdrachtnemer verlangen door middel van een mondelinge toelichting.

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 her-berekenen ter bepaling van de inschrijver die dan de economisch meest voordelige inschrijving heeft. 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, etc.

## 2.8 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.

Nr.	Actie	Termijn
1.	Publicatie	Maandag 3 mei 2021
2.	Sluitingstermijn ontvangst vragen	Woensdag 26 mei 2021 vóór 14:00 uur
3.	Publicatie Nota van Inlichtingen	Vrijdag 4 juni 2021
4.	Sluitingsdatum inschrijvingstermijn	Maandag 14 juni 2021 vóór 14:00 uur
5.	Publicatie voornemen tot gunning	Woensdag 30 juni 2021
6.	Verificatiegesprek	Woensdag 7 juli 2021
7.	Einde bezwaarperiode	Dinsdag 20 juli 2021
8.	Definitieve gunning	Donderdag 22 juli 2021
9.	Ondertekening contract	Nader overeen te komen
10.	Start afroep dienstverlening	31 oktober 2021

### 3. Opdrachtoomschrijving

#### 3.1 Algemeen

De gemeente is een betrokken organisatie die van betekenis wil zijn voor haar inwoners en ondernemers. We zoeken actief naar manieren om de rol van de overheid in de praktijk te brengen waarbij we niet langer automatisch alles vanuit de overheid regelen. We kijken naar wat de omstandigheden van ons vragen en daar handelen we naar. Dat vraagt een houding waarin samenwerken en verbinden centraal staan. Intern én extern, met onze inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven.

Om toekomstige ontwikkelingen het hoofd te bieden en meer over te laten aan de kracht van de samenleving, hebben wij de volgende kernwaarden geformuleerd van waaruit we willen werken: samenwerken, creativiteit, verantwoordelijkheid en lef.

#### 3.2 Huidige situatie

In de huidige situatie heeft de gemeente voor de inhuur van flexibele arbeidskrachten raamovereenkomsten afgesloten met 2 partijen, te weten Tempo-Team en Randstad. Voor payrollers is één raamovereenkomst afgesloten, te weten met Ziezzo. Deze raamovereenkomsten eindigen van rechtswege op 31 oktober 2021. De huidige inzet betreft 5 uitzendkrachten (2 in fase A en 3 in fase B) en 15 payrollers (peildatum 1 april 2021).

In de afgelopen 2 jaar werden de meeste flexibele arbeidskrachten (uitzendkrachten en payrollers), die het in deze aanbesteding betreft, ingehuurd door de clusters Klant Contact Centrum (KCC), Wijkbeheer (WB) en Interne Dienstverlening (ID).

Onderstaand geven wij een overzicht van de gerealiseerde omzet voor uitzendkrachten en payrollers van de afgelopen jaren, uitgesplitst naar perceel.

	<b>Perceel I: Uitzendkrachten Algemeen</b>	<b>Perceel II Uitzendkrachten KCC</b>	<b>Perceel III: Payrollers</b>
<b>2017</b>	€ 52.729	€ 267.792	€ 74.836
<b>2018</b>	€ 83.839	€ 124.083	€ 521.002
<b>2019</b>	€ 176.521	€ 67.211	€ 922.791
<b>2020</b>	€ 219.225	€ 148.738	€ 915.768

**Opdrachtnemer kan aan de genoemde bedragen geen rechten ontleen.**

#### 3.3 Gewenste situatie

##### 3.3.1 Functioneel doel van de opdracht

De uiteindelijke opdrachtnemers zorgen voor een hoge kwalitatieve en kwantitatieve invulling van de vraag naar flexibele arbeidskrachten en zorgen voor een optimale serviceverlening tegen zo laag mogelijke kosten. De gemeente gaat uit van een vervullingsgraad van 100%.

De gemeente hanteert de volgende definities in verband met uitzendkrachten en payrollers:

**Uitzendkrachten Algemeen:** Opdrachtnemer stelt flexibele arbeidskrachten ter beschikking aan de gemeente, waarbij de gemeente leiding en toezicht uitoefent. De opdrachtnemer verricht de werving & voorselectie. De gemeente doet de uiteindelijke selectie van de uitzendkracht. Er wordt gefactureerd op basis van gewerkte uren.

**Uitzendkrachten Klant Contact Centrum (KCC):** Opdrachtnemer stelt flexibele arbeidskrachten ter beschikking aan de gemeente, waarbij de gemeente leiding en toezicht uitoefent. De opdrachtnemer heeft de werving & voorselectie verricht. De gemeente doet de uiteindelijke selectie van de uitzendkracht. Deze uitzendkrachten zijn gespecialiseerd in de functies bij het KCC. Er wordt gefactureerd op basis van gewerkte uren.

**Payrollers:** De gemeente verzorgt de werving en selectie van flexibele arbeidskrachten. De opdrachtnemer verzorgt de personeelsadministratie en heeft het juridisch werkgeverschap voor deze flexibele arbeidskrachten. De gemeente oefent leiding en toezicht uit.

### 3.3.2 Percelen

De gemeente wenst de inhuur van uitzendkrachten en payrollers onder te brengen in 3 percelen, namelijk:

Perceel I: Uitzendkrachten Algemeen

Perceel II: Uitzendkrachten Klant Contact Centrum (KCC)

Perceel III: Payroll

#### 3.3.2.1 Inschrijven op alle percelen

Elke inschrijver, die aan de eisen aan de opdracht en geschiktheidseisen voldoet zoals opgenomen in hoofdstuk 3 en 4, mag op elk der percelen inschrijven.

#### 3.3.3 Perceel I: Uitzendkrachten Algemeen

In dit perceel betreft het aanvragen voor personeel dat op hele korte termijn (binnen 48 uur) beschikbaar moet zijn om onvoorziene omstandigheden in het personeelsbestand op te vangen. Voor het perceel geldt dat de gemeente de wens heeft om de inhuur bij voorkeur in te vullen met gekwalificeerde mensen uit de gemeente. In het Programma van eisen (zie bijlage 3) heeft de gemeente een aantal kwalitatieve componenten ingebouwd ten aanzien van garanties voor de uitzendkrachten en payrollers. De gemeente manifesteert zich als een goed werkgever en wenst dit ook te zijn voor haar flexibele arbeidskrachten.

Zoals gezegd wil de gemeente van betekenis zijn voor haar inwoners en bedrijven. Dat kunnen we realiseren door ons werkaanbod in deze categorie in eerste instantie ter beschikking te stellen aan de inwoners van de gemeente om werkloosheid te minimaliseren en daarnaast het ondernemingsklimaat te stimuleren. De opdrachtnemer heeft om die reden bij voorkeur een vestiging in de gemeente.

#### Wijkbeheer/sporthalbeheer

Het cluster Wijkbeheer is de buitendienst van de gemeente. Het cluster Wijkbeheer is voor de inwoners het meest zichtbare en voelbare deel van de gemeente en door haar permanente aanwezigheid in de openbare ruimte is ze het visitekaartje van de gemeente. De medewerkers fungeren door die aanwezigheid als de ogen en oren van de gemeente in de openbare ruimte.

In het cluster Wijkbeheer wordt voor het sporthalbeheer gebruik gemaakt van flexibele arbeidskrachten. De functie van sporthalbeheerder richt zich hoofdzakelijk op het dagelijks gebruik en beheer van de sporthallen. Er worden onderhoud- en beheertaken (zoals schoonmaak) op de sportaccommodaties uitgevoerd. Voor deze functie is een proactieve, klantvriendelijke en servicegerichte houding noodzakelijk. De sporthalbeheerder is het gezicht en het eerste aanspreekpunt voor de gebruikers. Deze zorgt voor een verantwoord gebruik van de accommodatie(s) en controleert op een juist gebruik en veiligheid. Door zijn of haar aanwezigheid, houding en optreden verlaagt de sporthalbeheerder de drempel tussen de gebruiker en de gemeente. Doordat sporthallen ook 's avonds en in het weekend open kunnen zijn, wordt van de sporthalbeheerder verwacht ook beschikbaar te zijn voor avond- en weekenddiensten.

#### Interne Dienstverlening

Het cluster Interne Dienstverlening bestaat uit 4 teams, te weten: team Secretariaat, team Facilitair, team Informatie en team Algemene ondersteuning.

Het team Secretariaat bestaat uit: bestuurssecretariaat, directie- en managementsecretariaat, OR-secretariaat, projectondersteuning, ondersteuning van het B&W-en gemeenteraadsproces, juridische ondersteuning en ondersteuning van IGW. Het team Secretariaat heeft een dienstverlenende (ontzorgende) instelling en werken als team goed samen. De medewerkers van het team Secretariaat beschikken over een uitstekende beheersing van de Nederlandse taal en MS officepakket.

Het bestuurssecretariaat verzorgt het agendabeheer van bestuur en directie en heeft een filterfunctie. Zij bewaakt de voortgang van processen en afspraken. Daarnaast verricht het bestuurssecretariaat representatieve taken. Belangrijk hierbij is ervaring in het werken in een politiek-bestuurlijke omgeving.

De verschillende clusters binnen de gemeente werken met secretariële ondersteuning. Tot de taken behoren agendabeheer en het verzorgen van de voorbereiding, verslaglegging en afhandeling van vergaderingen en bijeenkomsten, zowel met interne klanten als met externe klanten.

In het team Facilitair zijn de bodedienst en de Servicedesk ondergebracht. De bodes werken in een rooster tijdens de openingstijden van het gemeentehuis. Zij beschikken over een BHV-diploma. De Servicedesk is de interne vraagbaak voor de collega's op het terrein van ICT, telefonie, archief, facilitaire zaken enz. De openingstijden van de Servicedesk zijn op werkdagen van 8.00-17.00 uur.

In het team Informatie werken de medewerkers van het archief, ICT en functioneel applicatiebeheer. De medewerkers archief zorgen voor digitale verwerking van inkomende post en het verwerken van documenten in de juiste (archief)systemen. ICT- en applicatiebeheerfuncties vallen buiten deze aanbesteding omdat deze functies in schaal 9 of hoger zijn ingedeeld.

In het team Algemeen zijn de ondersteunende functies van HR en communicatie ondergebracht.

### 3.3.4 Perceel II: Uitzendkrachten KCC

Het Klant Contact Centrum (KCC) is de spil in de dienstverlening van gemeente. Inwoners en ondernemers hebben via de telefoon, balie, e-mail of Social media dagelijks contact met onze medewerkers. Het zijn belangrijke ingangen voor onze brede dienstverlening. Het KCC is "altijd" bereikbaar, ondersteunt de zelfredzaamheid van inwoners en geeft informatie en advies. Waar nodig verwijzen we inwoners en ondernemers door naar de plek waar zij het beste geholpen kunnen worden.

Het KCC bestaat uit 4 vakgebieden:

- 1) Eerste lijn klantcontact via telefoon, receptie en Social media
- 2) Burgerzaken
- 3) Sociaal loket voor informatie en advies over het sociaal domein
- 4) Woonloket voor informatie en advies over het fysieke domein

Medewerkers van het KCC beschikken over goede communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als via de digitale kanalen, zijn proactief, teamspelers, goed in multitasking en altijd op zoek naar verbetermogelijkheden.

Alle medewerkers van het KCC kennen vaste werktijden en werken conform een rooster. Dit rooster wordt gemaakt op basis van te verwachten klantstromen. Het KCC bestaat ongeveer uit 40 medewerkers. De gemeente verwacht van alle uitzendkrachten dat ze inzetbaar zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur en garandeert dat de uitzendkrachten wekelijks minimaal 4 uur en maximaal 36 uur worden ingeroosterd. Dit kan wekelijks variëren. Hierdoor kan een optimale bezetting worden gewaarborgd.

Alle medewerkers moeten globaal inzicht hebben in genoemde werkterreinen en kennen specifieke expertise in een specifiek vakgebied. Dat betekent dat bereikbaar zijn, goede gespreksvaardigheid en kennis van onze processen belangrijk zijn om goed te kunnen helpen. Daarnaast moeten medewerkers om kunnen gaan met verschillende informatiesystemen. Er wordt gewerkt met een klantencontactstelsel, kennisbank, e-formulieren en enkele back office applicaties.

In het Programma van eisen (zie bijlage 3) heeft de gemeente een aantal kwalitatieve componenten ingebouwd ten aanzien van garanties voor uitzendkrachten.

### 3.3.5 Perceel III: Payroll

Deze flexibele arbeidskrachten worden door de gemeente aangetrokken (vanuit het eigen netwerk) en worden als payroller ingeschreven bij de opdrachtnemer.

In het Programma van eisen (zie bijlage 3a) heeft de gemeente een aantal kwalitatieve componenten ingebouwd ten aanzien van garanties voor de payrollers. De gemeente manifesteert zich als een goed werkgever en wenst dit ook te zijn voor de payrollers.

## 3.4 Overgangsfase en migratie van flexibele arbeidskrachten

Het uitgangspunt van de gemeente in de overgangsfase en tijdens de implementatie van de nieuwe overeenkomst is dat de continuïteit van de dienstverlening en werkprocessen op de diverse clusters van de gemeente gehandhaafd blijft. En daarmee dat bestaande inhuurovereenkomsten, voor zover nodig, vervuld blijven. Opdrachtnemer respecteert lopende contracten met de huidige bureaus. Bij

verlenging van contracten kunnen deze worden ondergebracht bij de nieuwe contractpartners. Hierbij is de voorkeur van de uitzendkracht/payroller leidend.

De overgangsfase gaat direct in na ondertekening en ingangsdatum van het contract en loopt tot 1 november 2021 voor alle percelen. In deze fase bereidt de toekomstige opdrachtnemer, samen met de huidige opdrachtnemer en de gemeente, de daadwerkelijke implementatie van de nieuwe overeenkomst voor, met als doel dat de toekomstige opdrachtnemer kan voldoen aan bovengenoemd uitgangspunt van de gemeente en het afroepen van flexibele arbeidskrachten bij de nieuwe opdrachtnemer kan starten.

### 3.5 Out of scope

Buiten de scope van de aanbesteding valt:

- Outplacementdiensten
- Inhuur van stagiaires en werkervaringsplaatsen
- ZZP-opdrachten.

### 3.6 Maatschappelijk verantwoord inkopen

Het beleid van de gemeente is gericht op het bevorderen van de duurzame leefomgeving. Door maatschappelijk verantwoord in te kopen let de gemeente niet alleen op de prijs van de in te kopen producten, diensten of werken maar ook op de effecten van die inkopen op het milieu en sociale aspecten. Hierin spelen duurzaamheid, SROI en (internationale) sociale voorwaarden een belangrijke rol. De gemeente wenst alleen zaken te doen met ondernemers die zich met dit beleid identificeren.

#### 3.6.1 Social Return on Investment

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dan ook om 2% van de totale bruto opdrachtsom in het kader van Social Return on Investment (SROI) aan te wenden om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten.

In TenderNed dient u te bevestigen invulling te geven aan deze eis. Na gunning zal er tussen de WerkCorporatie (WeCo) van de gemeente en de winnaar nader overleg gevoerd worden over de daadwerkelijke invulling van deze SROI verplichting. De gemeente hanteert voor de invulling van de SROI verplichting de zogenaamde Bouwblokkenmethode (zie bijlage 11).

### 3.7 Overige voorwaarden en voorschriften

Op deze aanbesteding, de af te sluiten raamovereenkomsten en de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend de Algemene voorwaarden Inhuur Flexibele Arbeidskrachten van de gemeente (AVIFA) van toepassing. Uw algemene voorwaarden, hoegenaamd dan ook zijn niet van toepassing op de uitvoering van de opdracht en de af te sluiten raamovereenkomsten (zie ook paragraaf 5.2.2).

Het niet voldoen aan deze eis zal tot uitsluiting van de inschrijving leiden.

Opdrachtnemer, haar medewerkers, alsmede door haar ingeschakelde derden zijn gehouden alle fiscale, wettelijke, veiligheids-, gezondheids-, en milieuvorschriften in acht te nemen.

Eventuele bedrijfsvoorschriften en reglementen op het gebied van veiligheid, gezondheid, en milieu van de gemeente dienen te worden opgevolgd. Indien van toepassing zal een exemplaar van deze voorschriften en reglementen door de gemeenten na gunning op aanvraag onverwijld, kosteloos ter beschikking gesteld worden.

## 4. Vormvereisten, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen

### 4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen dienen op straffe van uitsluiting aan de volgende vormvereisten te voldoen.

#### 4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan u zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeert. Deze zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder bijlage 1 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. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken of gevraagde en in te dienen modellen.

#### 4.1.2 Gestanddoening

Uw inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn van minimaal **30 dagen**, gerekend vanaf de datum van inschrijving. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod. Aan de inschrijving mogen voor de gemeente geen kosten zijn verbonden.

Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient u uw inschrijving tenminste 8 dagen gestand te doen tot na de voorlopige voorziening.

#### 4.1.3 Varianten

In het kader van de aanbestedingsprocedure is het indienen van varianten c.q. alternatieve aanbiedingen niet toegestaan.

#### 4.1.4 Volledige inschrijving

Uw inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van uw 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 door u worden gemaakt 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.

#### 4.1.5 In te dienen stukken

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

Wat?	Model?	Opmerking
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Conform bijlage 2	Deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een UEA in te dienen
Technische bekwaamheid	Conform bijlagen 4, 4a en 4b Technische bekwaamheid	Per kerncompetentie dient minimaal 1 referent opgegeven te worden. Dezelfde referent mag ook worden opgegeven voor de overige kerncompetenties.
Inschrijving Kamer van Koophandel	Uittreksel KvK	Hieruit moet onder meer de tekeningsbevoegdheid blijken en mag niet ouder zijn dan 6 maanden
Kwalitatief deel van uw inschrijving	Conform de gevraagde wensen in paragraaf 5.3.4 t/m 5.3.5.5	Alle gevraagde gunningswensen per perceel in een separaat pdf-bestand uploaden.
Invulformulier Omrekeningsfactor	Conform bijlagen 5 en of 5a	

#### 4.1.6 Bewijsstukken na gunning

Overzicht bewijsstukken in te dienen na bekendmaking voornemen tot gunning:

Wat	Model / bewijsstuk	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Ministerie Justitie en Veiligheid	Niet ouder dan 2 jaar bij indiening
2. Verklaring Belastingdienst m.b.t. betaling van belastingen of sociale premies	Belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden bij indiening
3. Bewijs aansprakelijkheid- en beroepsverzekering.	Kopie polis	Adequaat verzekerd en geldig gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst
4. SNA-keurmerk	Bewijs SNA-keurmerk	
5. Certificering ISO 9001:2015	Kopie certificering	
6. Lidmaatschap brancheorganisatie	Bewijs lidmaatschap ABU of NBBU	
7. WAADI geregistreerd	Bewijs registratie	

#### 4.2 Integriteitstoets (BIBOB)

De gemeente wil zoveel mogelijk voorkomen dat niet-integere partijen worden gefaciliteerd in hun activiteiten door middel van het aangaan of laten voortbestaan van overeenkomsten tussen deze partijen en de gemeente, met name ten aanzien van overheidsopdrachten en vastgoedtransacties. Het integriteitsbeleid van de gemeente ziet in dit kader er op toe dat deelnemende partijen de zogenaamde BIBOB toets moeten ondergaan. Met het indienen van het UEA stemt u ermee in dat de gemeente bevoegd is tot het screenen van de inschrijvende partij(-en) op integriteit. Als uit de screening blijkt dat er sprake is van integriteitschendingen (ernstig gevaar), kan de gemeente de inschrijving ongeldig verklaren dan wel de overeenkomst ontbinden. Indien er twijfels bestaan over de integriteit van een inschrijver dan wel een onderaannemer, behoudt de gemeente zich het recht voor om niet te gunnen totdat deze twijfels zijn weggenomen.

##### 4.2.1 Toetsing bij voornemen tot gunning

Toetsing vindt plaats voorafgaand aan de gunning van de opdracht. In de met de winnaar te sluiten overeenkomst worden hiertoe passende bedingen opgenomen. De gemeente zal in de overeenkomst bedingen dat de overeenkomst wordt ontbonden of opgeschort dan wel de rechtshandeling kan worden beëindigd indien zich een van de situaties als bedoeld in artikel 9, lid 3, van de wet BIBOB zich voordoet. Voordat de gemeente zich op deze voorwaarden beroept kan de gemeente het advies van het Bureau Bibob vragen. Dit betreft een ontbindende of een opschortende voorwaarde. Verder zal in de overeenkomst als voorwaarde worden opgenomen dat onderaannemers niet zonder toestemming van de gemeente zullen worden gecontracteerd.

#### 4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Als bijlage 2 treft u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) waarin de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden zijn opgenomen. Deze 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 u een beroep wordt gedaan. De gemeente doet alleen zaken met ondernemers op wie deze uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Door het invullen van Deel III en Deel VI van het UEA geeft u aan dat bepaalde omstandigheden niet op u of uw onderneming van toepassing zijn.

U dient de UEA (bijlage 2) ingevuld en rechtsgeldig ondertekend in te dienen bij uw inschrijving. De rechtsgeldige ondertekening van de aanbestedingsbrief staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving.

**Let op:**

Het invullen van het UEA is voor ondernemers vereenvoudigd. Het formulier vult meerdere keren automatisch positieve antwoorden in op de vragen die betrekking hebben op de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden. Niet relevante vragen worden ook niet meer getoond.

Het blijft echter uw verantwoording, vóór het indienen van het formulier, te verifiëren of de automatisch gegeven antwoorden juist zijn. Indien bij de toets op de uitsluitingsgronden, door de gemeente, blijkt dat een gegeven antwoord niet juist is, kan dit tot uitsluiting van uw verdere deelname aan deze procedure leiden.

De gemeente zal in beginsel pas na gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het UEA is verklaard, te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure 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 wordt u uitgesloten van (verdere) deelname aan deze aanbesteding.

#### **4.4 Geschiktheidseisen**

U geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA, 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 u uitgesloten van deelname.

Pas na gunning dienen de bewijsstukken van de hier vereiste verklaringen en of certificaten door de winnaar overlegd te worden.

Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

##### **4.4.1 Geschiktheid inzake financieel-economische draagkracht**

###### **4.4.1.1 Verzekering bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid**

U dient adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid 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 als hierboven gesteld geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband. Uw verzekering moet een minimale schadedekking hebben van € 1.500.000,- per gebeurtenis en € 3.000.000,- per contractjaar of gedeelte van een jaar dat de afgesloten overeenkomst van kracht is.

##### **4.4.2 Geschiktheid inzake technische bekwaamheid**

###### **4.4.2.1 Nederlandse taal**

Uw contactpersoon 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.

###### **4.4.2.2 Kerncompetenties**

Voor het toetsen van de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn punten die in het licht van de opdracht essentieel zijn. U dient via bijlagen 4, 4a en 4b Technische Bekwaamheid 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.

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de opdracht afspraken met betrekking tot de overeengekomen dienstverlening zijn nagekomen.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overlegd. 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 uw inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder u in staat te stellen uw zienswijze over de referentie te geven.

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.

#### 4.4.2.2.1 Kerncompetenties Perceel I: Uitzendkrachten algemeen

##### **Kerncompetentie 1:**

Uitzenden of detacheren van minimaal 1 bestuurs-/directiesecretaresse en 1 projectsecretaresse binnen de (semi)overheid in de afgelopen 3 jaar.

##### **Kerncompetentie 2:**

Uitzenden of detacheren van 1 sporthalbeheerder of conciërge in de afgelopen 3 jaar.

#### 4.4.2.2.2 Kerncompetenties perceel II: Uitzendkrachten KCC

##### **Kerncompetentie 1:**

Uitzenden of detacheren van 1 klantmanager burgerzaken in de afgelopen 3 afgelopen jaar.

##### **Kerncompetentie 2:**

Uitzenden of detacheren van 2 baliemedewerkers burgerzaken in de afgelopen 3 jaar.

##### **Kerncompetenties 3:**

Uitzenden of detacheren van 2 medewerkers KCC 1<sup>ste</sup> lijn telefonie in de afgelopen 3 jaar.

#### 4.4.2.2.3 Kerncompetenties Perceel III: Payroll

##### **Kerncompetentie 1:**

Oprachtnemer heeft voor minimaal 15 payrollers de personeelsadministratie en juridisch werkgeverschap verzorgd in de afgelopen 3 jaar.

#### 4.4.2.3 SNA-keurmerk

Uw organisatie dient op het moment van de inschrijving in het bezit te zijn van het SNA-keurmerk (Stichting Normering Arbeid) of een gelijkwaardige kwaliteitsnorm.

Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die gebaseerd is op de norm NEN 4400-1 of NEN 4400-2, waarmee u aantoonst volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde keurmerk.

#### 4.4.2.4 Kwaliteitsmanagementsysteem

U dient in het bezit te zijn van een kwaliteitsmanagement certificaat op basis van de norm ISO 9001:2015 of aantoonbaar gelijkwaardig.

Als gelijkwaardig wordt erkend een ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoonst volledig te voldoen aan de gestelde eisen die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

Indien u bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2015 dan dient u een beschrijving te geven waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoende is geborgd en welke maatregelen getroffen worden om de kwaliteit te optimaliseren. In de beschrijving dient minimaal aandacht besteed te worden aan:

- Visie m.b.t. kwaliteitszorg
- Kwaliteitszorgsysteem
- Afhandeling van klachten

- Audit (intern/extern) en verbetermaatregelen.

Uw beschrijving mag maximaal 2 pagina's (dubbelzijdig) A4, lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1,5 beslaan.

Beschrijving toevoegen aan de inschrijving indien u geen ISO certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig certificaat heeft.

#### **4.4.3 Beroepsbevoegdheid**

##### **4.4.3.1 Inschrijving handels- of beroepsregister**

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

Bij inschrijving moet het uittreksel ingediend worden. Deze mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

##### **4.4.3.2 Lidmaatschap brancheorganisatie**

Uw organisatie is lid van de brancheorganisatie ABU (Algemene Bond Uitzendorganisaties) en/of lid van de NBBU (Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen).

##### **4.4.3.3 Wet Allocatie Arbeidskrachten Door Intermediairs (WAADI)**

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil illegale arbeid en het uitbuiten van medewerkers tegengaan. Uw organisatie dient WAADI geregistreerd te zijn.

## 5. Gunning en beoordeling

### 5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving welke wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Binnen de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.4.) en gunningswensen (§ 5.5.) gewerkt. De gunningseisen zijn minimumeisen 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 puntentoekening, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

### 5.2 Gunningseisen

#### 5.2.1 Minimumeisen: uitgebreide omschrijving van de opdracht

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 u aan onvoorwaardelijk akkoord bent met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de Nota('s) van Inlichtingen.

U dient in TenderNed te accorderen aan deze minimumeisen te voldoen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

#### 5.2.2 Minimumeisen: AVIFA en concept overeenkomsten

Ten aanzien van de AVIFA en de concept raamovereenkomsten kunt u, in de fase tot het verzenden van de Nota('s) van Inlichtingen, slechts wijzigingen van ondergeschikte aard aangeven. In geval van op- en aanmerkingen dient u een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de aangeboden wijzigingsvoorstellen over te nemen. Blijkens het indienen van een offerte geeft u aan zonder voorbehoud akkoord te gaan met de inhoud van deze aanbestedingsstukken.

U dient deze eis te accorderen in TenderNed. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

#### 5.2.3 Minimumeis: gestanddoening

Uw inschrijving dient ten minste een gestanddoeningstermijn te hebben van 30 dagen, gerekend vanaf de datum van inschrijving. Indien een kort geding procedure aanhangig wordt gemaakt dient u uw offerte ten minste 8 dagen gestand te doen tot na de uitspraak in een voorlopige voorziening.

U dient deze eis te accorderen in TenderNed. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats.

#### 5.2.4 Minimumeis: commerciële eis

Teneinde te voldoen aan deze eis dient u bijlagen 5 en 5a volledig ingevuld in TenderNed te uploaden.

### 5.3 Gunningswensen en beoordeling

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 gunningwensen 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 sub-gunningscriterium, krijgt elke wens een waarderingspercentage.

#### 5.3.1 Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende leden:

- Teamleider Human Resources & Juridische Zaken
- Manager Dienstverlening
- Adviseurs Human Resources (drie)
- Adviseur inkoop

De adviseur inkoop neemt niet inhoudelijk deel aan de beoordeling van de inschrijvingen, maar bewaakt het verloop van het aanbesteding- en beoordelingsproces.

Alle overige leden van het beoordelingsteam kennen individueel een waardering (cijfer) toe aan de kwalitatieve criteria. Nadat alle beoordelaars een waardering hebben toegekend aan deze criteria wordt de uiteindelijke waardering (eindcijfer) per criterium volgens de consensusmethode bepaald tijdens een plenair overleg.

### 5.3.2 Wijze van beoordeling gunningswensen

Bij de beoordeling van de kwaliteit van uw inschrijving wordt aan iedere wens een waarderingcijfer toegekend. De mate waarin een inschrijver aan een gunningswens voldoet is bepalend voor het toe te kennen beoordelingcijfer. Dit cijfer wordt bepaald aan de hand van een vijfpuntsschaal. Het behaalde cijfer wordt daarna vertaald naar het maximaantal te behalen punten voor die wens.

In formulevorm wordt dit als volgt berekend:  $(Uw\ cijfer/10) * maximale\ score$ .

Bij een gelijke rangschikking geeft de behaalde score voor continuïteit de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot.

De toe te kennen rapportcijfers hebben de volgende betekenis

Cijfer	Betekenis	Definiëring
10	Uitmuntend	Uit de beschrijving blijkt dat u met de uitvoering van de opdracht uitstekend beantwoord aan de wensen, eisen en doelstellingen van de gemeente. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. Er worden naast de gevraagde aspecten in de beschrijving extra aspecten toegevoegd waardoor een meerwaarde wordt geleverd aan de gevraagde dienstverlening en doelstelling van de gemeente. De formulering is helder, betreft geen algemeen verhaal en is heel specifiek op de gemeente geënt.
8	Goed	Uit de beschrijving blijkt dat u met de uitvoering van de opdracht in voldoende mate beantwoord aan de wensen, eisen en doelstellingen van de gemeente. Beperkte of geen toegevoegde waarde voor de gemeente. Naast de gevraagde dienstverlening en de te realiseren doelstellingen van de gemeente wordt door inschrijver weinig of geen meerwaarde gecreëerd. De formulering is voldoende helder en voldoende specifiek op de gemeente geënt.
6	Voldoende	Uit de beschrijving blijkt dat u met de uitvoering van de opdracht voldoende beantwoord aan de wensen, eisen en doelstellingen van de gemeente. De formulering is voldoende helder. Een of meerdere aspecten zijn voldoende/matig beschreven.
4	Matig	Uit de beschrijving blijkt dat u met de uitvoering van de opdracht onvoldoende beantwoord aan de wensen, eisen en doelstellingen van de gemeente. De formulering is niet helder. Een of meerdere aspecten zijn onvoldoende en vrij algemeen beschreven.
2	Slecht	De beschrijving voldoet in geen enkel opzicht aan de verwachtingen van de gemeente. De beschrijving is in algemene bewoordingen verwoord en niet geënt op de gemeentelijke situatie.

### 5.3.3 Wijze van beoordeling Prijs

De inschrijver met de laagste omrekenfactor krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten. 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:

$$\text{Score} = \text{Max. score} + (\text{Max. score} * (1 - (\text{Eigen omrekenfactor} / \text{Laagste omrekenfactor})))$$

De behaalde scores worden afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op 0 gesteld worden.

### 5.3.4 Gunningswensen Perceel I en II

Het totaal te behalen punten voor dit perceel bestaat uit de te behalen punten voor de gunningswensen en de te behalen punten voor de prijs zoals hieronder weergegeven:

Gunningscriterium	Sub-gunningscriterium	Max. aantal punten per sub-gunningscriterium	Max. aantal punten per gunningscriterium
<b>Kwaliteit</b>			
	Visie op dienstverlening	5	<b>60</b>
	Match	20	
	Continuïteit	20	
	Implementatie/migratie	10	
	Vestiging	5	
<b>Prijs</b>			
	Omrekenfactor	40	<b>40</b>
<b>Totaalscore</b>			<b>100</b>

Onderstaand wordt een toelichting op de wensen gegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op het product/de dienst en het functionele doel van de aanbesteding.

#### 5.3.4.1 Visie op dienstverlening

Beschrijf de visie die uw organisatie heeft op dienstverlening op maximaal 2 A4. De volgende onderdelen moeten minimaal worden beschreven:

- Wat merkt de gemeente hiervan?
- Hoe stuurt u hierop actief uw personeel en de uitzendkrachten?
- Hoe evalueert u de uitvoering van deze visie binnen uw organisatie en wat zijn de laatste uitkomsten van deze evaluatie?
- Op welke wijze maakt u uw personeel bekend met de visie van de gemeente?

Beoordeeld wordt de mate waarin uw visie op dienstverlening aansluit op de visie op dienstverlening van de gemeente (bijlage 10 Strategieboekje "Wij zijn aan Zet!").

#### 5.3.4.2 Match

Beschrijf en beargumenteer op maximaal 2 A4:

- De wijze waarop u de match tussen de gemeenten en uitzendkracht tot stand brengt.
- De wijze waarop u bij het matchen rekening houdt met de harde en soft criteria die men stelt aan de uitzendkracht.
- De wijze waarop u (potentiële) uitzendkracht die u niet (direct) in bestand heeft toch gaat aanbieden.

Beoordeeld wordt de mate waarin uit de beschrijving blijkt hoe u de hierboven opgenomen punten (en de geuite wensen) ten aanzien van het matchen gaat invullen. Hierin mag u onderaannemerschap betrekken.

#### 5.3.4.3 Continuïteit

Beschrijf en beargumenteer op maximaal 2 A4 op welke wijze u de continuïteit van uw personeelsaanbod borgt en verwerk hierin in ieder geval:

- Ziekteverzuim: hoe houdt u dit zo laag mogelijk?
- Vervanging (bijvoorbeeld als de uitzendkracht niet of in mindere mate voldoet)
- Begeleiden, binden en boeien van de uitzendkracht.

Beoordeeld wordt de mate waarin uit de beschrijving de continuïteit van het personeelsbestand blijkt en hierbij in ieder geval bovenstaande punten in de beschrijving opgenomen zijn. De gemeente wil met behulp van KPI's de geleverde prestaties van de opdrachtnemer meten. U onderbouwt bovenstaande met relevante KPI's.

#### 5.3.4.4 Implementatie/migratie

Beschrijf en beargumenteer op maximaal 2 A4 hoe u er voor zorgt dat u met ingang van 1 november 2021 volledig gereed bent de opdracht uit te voeren en verwerk hierin in ieder geval:

- Op welke wijze u de implementatie vorm gaat geven (planning en fasering).
- Welke risico's u ziet ten aanzien van de mogelijke implementatie en welke beheersmaatregelen treft u om deze risico's zo veel mogelijk te beperken.

Beoordeeld wordt de mate waarin de gemeente wordt ontzorgd om uiterlijk per 1 november 2021 daadwerkelijk succesvol van start te kunnen gaan.

#### 5.3.4.5 Vestiging

Zoals gezegd wil de gemeente van betekenis zijn voor haar inwoners en bedrijven. Dat kunnen we realiseren door ons werkaanbod in deze categorie in eerste instantie ter beschikking te stellen aan de inwoners van de gemeente om werkloosheid te minimaliseren en daarnaast het ondernemingsklimaat te stimuleren. De opdrachtnemer heeft om die reden bij voorkeur een vestiging in de gemeente. Heeft u een vestiging in de gemeente? Dit dient u in TenderNed te bevestigen.

Indien u geen vestiging heeft in de gemeente dient u op maximaal 1 A4 te onderbouwen hoe u de doelstelling m.b.t. het minimaliseren van de werkloosheid binnen gemeente kunt realiseren. Indien uw inschrijving smart geformuleerd is kunt u maximaal 2 punten behalen voor deze wens.

#### 5.3.4.6 Prijs

U dient in bijlage 5 de loonsomopbouw van kalenderjaar 2021 in te vullen. U mag niets wijzigen aan de overige cellen. De volgende varianten moeten worden ingevuld voor perceel I en II:

- Uitzenden fase A
- Uitzenden fase B/C

### 5.3.5 Gunningswensen Perceel III

Het totaal te behalen punten voor dit perceel bestaat uit de te behalen punten voor de gunningswensen en de te behalen punten voor de prijs zoals hieronder weergegeven:

Gunningscriterium	Sub-gunningscriterium	Max. aantal punten per sub-gunningscriterium	Max. aantal punten per gunningscriterium
<b>Kwaliteit</b>			<b>60</b>
	Visie op dienstverlening	10	
	Proces en Digitale Portal	20	
	Juridisch werkgeverschap	20	
	Implementatie/migratie	10	
<b>Prijs</b>			<b>40</b>
	Omrekenfactor	40	
<b>Totaalscore</b>			<b>100</b>

Onderstaand wordt een toelichting op de wensen gegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op het product/de dienst en het functionele doel van de aanbesteding.

#### 5.3.5.1 Visie op dienstverlening

Beschrijf de visie die uw organisatie heeft op dienstverlening op maximaal 2 A4. De volgende onderdelen moeten minimaal worden beschreven:

- Wat merkt de gemeente hiervan?
- Hoe stuurt u hierop actief uw personeel?
- Hoe evalueert u de uitvoering van deze visie binnen uw organisatie en wat zijn de laatste uitkomsten van deze evaluatie?
- Op welke wijze maakt u uw personeel bekend met de visie van de gemeente?

Beoordeeld wordt de mate waarin uw visie op dienstverlening aansluit op de visie op dienstverlening van de gemeente (bijlage 12: strategieboekje "Wij zijn aan Zet!").

#### 5.3.5.2 Proces en Digitale Portal

Beschrijf en beargumenteer op maximaal 2 A4 de wijze waarop u invulling geeft aan het Payroll-proces en de digitale portal. Ga hierbij in op:

- Beschrijf het payroll-proces
- Geef aan welke maatregelen u treft om de gemeente en de payrollers hierin te ontzorgen
- De gebruiksvriendelijkheid voor de gemeente
- Gebruik van de portal gedurende het aanmelding- tot het uitdienststredingsproces
- Rapportagemogelijkheden
- Declaratieproces
- Gebruiksvriendelijkheid voor de payroller.

Beoordeeld wordt de mate waarin uit de beschrijving blijkt hoe u de hierboven opgenomen punten ten aanzien van de portal en het gehele proces gaat invullen.

#### 5.3.5.3 Juridisch werkgeverschap

Beschrijf en beargumenteer op maximaal 2 A4:

- Geef aan hoe u invulling geeft aan het juridisch werkgeverschap vanuit het perspectief van de payroller. Hierbij neemt u ook de contactmomenten mee richting de payroller en de gemeente.

#### 5.3.5.4 Implementatie/migratie

Beschrijf en beargumenteer op maximaal 2 A4 hoe u er voor zorgt dat u met ingang van 1 november 2021 volledig gereed bent de opdracht uit te voeren en verwerk hierin in ieder geval:

- Op welke wijze u de implementatie/migratie vorm gaat geven (planning, fasering)
- Welke risico's u ziet ten aanzien van de mogelijke implementatie/migratie en welke beheersmaatregelen treft u om deze risico's zo veel mogelijk te beperken
- Communicatieplan ten behoeve van migratiekandidaten
- Welke inzet wordt van de gemeente verwacht.

Beoordeeld wordt ook de mate waarin de gemeente wordt ontzorgd om uiterlijk per 1 november 2021 daadwerkelijk succesvol van start te kunnen gaan.

#### 5.3.5.5 Prijs

De inschrijver dient in bijlage 5a de loonsomopbouw voor kalenderjaar 2021 in te vullen. U mag niets wijzigen aan de overige cellen. De volgende varianten moeten worden ingevuld voor perceel III:

- Payroll fase A
- Payroll fase B/C