



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

INSCHRIJVINGSLEIDRAAD

voor de Europese openbare aanbesteding
van

Callcenterdienstverlening

ten behoeve van:

Hoogheemraadschap Hollands
Noorderkwartier

Op basis van het ARW 2016

Auteur

M. Kroone / M.M. Janssen

Registratienummer

20.0924900

Datum

26 november 2020

Versie

1.0

Status

Definitief

Afdeling

FCB/P&O CF



Inhoudsopgave

1.1	Algemeen	4
1.2	Aanbestedende dienst	4
1.3	Algemene informatie	4
1.4	Communicatie	5
1.5	Omschrijving van de opdracht	5
1.6	Aanleiding en doel aanbesteding	6
1.7	Aard en omvang van de opdracht	6
1.8	Percelen	8
1.9	Gunningscriterium	8
2	Aanbestedingsprocedure	9
2.1	Procedure	9
2.2	Planning van de aanbesteding	9
2.3	Inlichtingen	9
2.4	Inschrijven	10
3	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	14
3.1	Uitsluitingsgronden	14
3.2	Geschiktheidseisen	14
3.3	Bewijsmiddelen	15
3.4	Toerekenen technische bekwaamheid	15
4	Beoordeling inschrijvingen	16
4.1	Beoordeling algemeen	16
4.2	Algemeen	16
4.3	Beoordeling gunningscriterium prijs	16
4.4	Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria	16
5	Overige voorwaarden en regelingen	19
5.1	Aantal malen inschrijven	19



5.2	Forumkeuze, rechtsbescherming	19
5.3	Gestanddoeningstermijn	19
5.4	Bezwaar	20
5.5	Klachten	20
5.6	Geen voorbehoud	20
5.7	Gevolgen corona-crisis voor inschrijvingen	20
5.8	Plafondprijs voor inschrijven	21
Bijlage 1. Prijzenbladformulier		22
Bijlage 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument		23
Bijlage 3. Gegevens omtrent technische bekwaamheid		24
Bijlage 4. Programma van Eisen		26
Bijlage 5. Conformiteitenlijst gunningseisen		37
Bijlage 6. Uitwerking gunningscriteria		39
Bijlage 7. Contractdocumenten		42
Bijlage 8. Social Return met de Prestatieladder Socialer Ondernemen		43
Bijlage 9. Competentieprofiel KCC medewerker		46
Bijlage 10. Spreiding oproepen		47
Bijlage 11. Voorbeeldscript dienst 1 / Belastingen		48
Bijlage 12. Voorbeeldscript dienst 2 / Calamiteiten		51
Bijlage 13. Kritische prestatie Indicatoren (KPI's)		55
Bijlage 14. Productieplanning 2021		56
Bijlage 15. Onderwerpen van de veel gestelde vragen		57
Bijlage 16. Handleiding Webis portal		58



1.1.1 Inleiding

1.1 Algemeen

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (hierna: aanbesteder) heeft een Europese openbare aanbesteding uitgeschreven overeenkomstig het Aanbestedingsreglement Werken 2016 (ARW 2016).

De aanbestedingsprocedure betreft een opdracht voor diensten bestaande uit telefonische beantwoording van vragen en het registreren en afhandelen van meldingen (Callcenterdiensten).

Deze inschrijvingsleidraad geeft nadere informatie over het verloop van de aanbestedingsprocedure, de eisen waaraan de (inhoud van de) inschrijving dient te voldoen, de gunningscriteria en over de beoordelingsprocedure.

Door het indienen van een inschrijving verklaart een inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de in deze inschrijvingsleidraad beschreven aanbestedingsprocedure.

De aanbestedingsprocedure wordt volledig digitaal uitgevoerd door middel van TenderNed. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd in TenderNed. Registratie en gebruik zijn kosteloos (met uitzondering van de kosten voor eHerkenning¹). Van een ondernemer wordt verwacht dat deze alle benodigde kennis van TenderNed heeft om op een correcte wijze te kunnen inschrijven.

De onderhavige aanbestedingsprocedure heeft in TenderNed het zaaknummer **TN 289136**.

1.2 Aanbestedende dienst

Zie het dashboard en afdeling I.1 van de aankondiging van deze opdracht op www.tenderned.nl (hierna: TenderNed).

1.3 Algemene informatie

Een groot deel van Noord-Holland ligt beneden zeeniveau. Dat betekent dat er veel werk moet worden verzet om het hier droog te houden. In totaal bemalen we een gebied van 175.750 hectare. Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is verantwoordelijk voor de waterschapstaken in het deel van Noord-Holland ten noorden van het Noordzeekanaal (inclusief Texel). In ons gebied wonen 1,14 miljoen inwoners.

Water

Wij zorgen voor voldoende water in sloten en meren. Dat wil zeggen: niet te veel water (wateroverlast) en ook niet te weinig (droogte). Dat water moet voldoen aan landelijk en op Europees niveau vastgestelde kwaliteitseisen. Ook daar zorgen we voor, onder andere door het zuiveren van rioolwater met in totaal 291 rioolgemaal en 611 kilometer aan persleidingen.

¹ Zie: <https://www.eherkenning.nl/inloggen-met-eherkenning/leveranciers/leveranciersoverzicht/>



Dijken

Noord-Holland wordt aan drie kanten omgeven door water. Een groot deel van onze provincie bestaat uit polders, waarvan sommige al vierhonderd jaar geleden werden drooggelegd. Het overgrote deel van de inwoners van Noord-Holland leeft onder de zeespiegel. Dat vraagt om stevige en veilige waterkeringen. In totaal beheren we 262 kilometer primaire waterkeringen, 1.064 regionale waterkeringen en 205 kilometer overige keringen.

Wegen

Wij beheren en onderhouden zo'n 950 kilometer polderwegen. We maken de wegen veiliger, bijvoorbeeld door de aanleg van fietspaden.

Calamiteit

De natuur is grillig en we kunnen niet kunnen garanderen dat het nooit fout gaat. Daarom hebben we een uitgebreide calamiteitenorganisatie, zodat we voorbereid zijn en de gevolgen kunnen beperken als het een keer mis gaat.

Belasting

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is een overheidsinstantie met een democratisch gekozen bestuur en een eigen belastingstelsel. Onze bestuurlijke organisatie lijkt erg op die van een gemeente. Het grote verschil is dat wij een begrensde, functionele taak hebben: water beheren, water keren, zorgen voor een goede waterkwaliteit en wegen beheren. We doen dat in Noord-Holland boven het Noordzeekanaal.



Meer weten over ons werk? Kijk op www.hhnk.nl

1.4 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding vindt via de berichtenmodule van TenderNed plaats. Vragen aangaande de aanbestedingsprocedure kunnen door middel van TenderNed, tabblad "Berichten" worden gesteld aan de aanbestedder.

Het is ondernemingen niet toegestaan, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, in het kader van deze aanbestedingsprocedure contacten te onderhouden of vragen te stellen anders dan door middel van TenderNed.

1.5 Omschrijving van de opdracht

Zie het dashboard en afdeling II.1.5 van de aankondiging van deze opdracht op TenderNed.



1.6 Aanleiding en doel aanbesteding

1.6.1 Aanleiding

Afgelopen jaren heeft Aanbesteder de callcenterdiensten laten verrichten door een derde partij. Vanwege beëindiging van de reguliere looptijd van de overeenkomst, zoekt Aanbesteder voor de komende vier tot zes jaar een partij die namens aanbesteder telefonisch vragen beantwoordt, meldingen aanneemt en de vragen en meldingen op correcte wijze behandelt.

1.6.2 Doel

De onderhavige aanbesteding heeft als doel om per 8 juni 2021 een overeenkomst in te laten gaan met een initiële looptijd van 4 jaar, met een proeftijd van 1 jaar, en de mogelijkheid voor opdrachtgever de overeenkomst onder gelijkblijvende voorwaarden tweemaal voor de duur van 1 jaar te verlengen. De conceptovereenkomst is onder bijlage 7 bij deze inschrijvingsleidraad opgenomen.

Proeftijd

Er wordt een proeftijd van 1 jaar gehouden. In dit jaar zal er periodiek overleg plaatsvinden en zullen afspraken (a.d.h.v. gestelde KPI's), die vanuit de aanbesteding zijn gemaakt worden geëvalueerd. Als de gegunde partij onvoldoende presteert zal dit naar voren komen tijdens de evaluaties en krijgt de gegunde partij de tijd om zich te verbeteren. Indien verbetering uitblijft dan wordt de gegunde partij in gebreke gesteld en kan er in een uiterste geval de overeenkomst worden beëindigd.

1.7 Aard en omvang van de opdracht

1.7.1 Aard

De opdracht voor deze dienstverlening bevat de volgende werkzaamheden:

1. Uitvoering callcenterdiensten betreffende vragen op het gebied van belastingen;
2. Uitvoering callcenterdiensten betreffende meldingen op het gebied van calamiteiten.

De uitvoering van de werkzaamheden vindt niet plaats op de locatie van de aanbesteder. De opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor goed geïnstalleerde werkplekken.

1.7.2 Beschrijving wijze van uitvoering

Beschrijving dienstverlening betreffende belastingen (dienst 1):

Elk jaar ontvangen de eigenaren en gebruikers in Noord-Holland boven het Noordzeekanaal een belastingaanslag voor de waterschapsbelasting. Zij kunnen dit ontvangen als: 'eigenaar', 'gebruiker' en 'bedrijf'. De exacte data van de aanslagoplegging liggen niet vast in verband met eventuele onvoorziene omstandigheden.

Aanslagen (circa 650.000) voor het lopende belastingjaar worden hoofdzakelijk verzonden in januari en in april van het kalenderjaar. Gedurende het gehele jaar worden er suppletoire (vervolg)groepen van aanslagen, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen en overige belastingcorrespondentie verstuurd.



De aanslagen, herinneringen, aanmaningen, dwangbevelen etc. geven aanleiding tot veel vragen van burgers. Vragen kunnen variëren. Soms verlangt men een toelichting over het doel van de belastingensoorten, soms is men het niet eens met de berekening van de heffingen. Het kan voorkomen dat gegevens niet (meer) actueel zijn, zodat aanpassing van de aanslag nodig is. Daarnaast kan men ook vragen hebben over kwijtschelding, betalingen en beslaglegging.

De opdracht voor deze dienstverlening bevat de volgende werkzaamheden:

- Beantwoording van eenvoudige, veel gestelde vragen door burgers en bedrijven over waterschapsbelasting, kwijtschelding, betalingen en invorderingskwesties;
- Niet te beantwoorden vragen: het aanmaken van een meldingen in de Webis portal van BakerWare en deze doorzetten naar het team Belastingen;
- Terugbelverzoeken: het noteren en rapporteren van terugbelverzoeken in de Webis Portal, die vervolgens door team Belastingen verwerkt worden;
- Nawerk; het administratief afhandelen van een gesprek nadat de verbinding met de klant is verbroken.

Beschrijving dienstverlening betreffende meldingen op het gebied van calamiteiten (dienst 2):

Aanbesteder beheert vele kilometers waterkeringen (dijken en kaden), watergangen (sloten, vaarten, boezems) en peilregulerende kunstwerken (stuwen, duikers, sluizen, gemalen). Daarnaast beheert aanbesteder rioolwaterzuiveringsinstallaties en rioleringsleidingen ernaar toe.

Al deze objecten vragen onderhoud. Burgers zijn extra ogen voor aanbesteder. Zij kunnen aanbesteder benaderen als er storingen zijn. Storingen kunnen ernstig zijn. In dat geval is er sprake van een calamiteit.

Inschrijver kan te maken krijgen met tijdelijke pieken in telefoonverkeer door bijvoorbeeld een calamiteit.

De werkzaamheden van het callcenter op het gebied van calamiteiten zijn onder andere de volgende activiteiten:

- Het aannemen en registreren van mogelijke calamiteiten in het beheergebied en het **direct** informeren van de calamiteitenorganisatie (wachtdienst), (het callcenter dient altijd bereikbaar te zijn voor meldingen van calamiteiten);
- Aannemen en noteren van eenvoudige, veel gestelde meldingen door burgers over storingen en het communiceren naar aanbesteder;
- Aannemen en noteren van niet direct te beantwoorden meldingen: mailen naar KCC@hhnk.nl;
- Nawerk; het administratief afhandelen van een gesprek nadat de verbinding met de klant is verbroken;
- Iedere ochtend de meldingen mailen naar KCC@hhnk.nl;
- Overleg met aanbesteder betreffende de mogelijke verbeteringen in de dienstverlening betreffende de afhandeling van het telefoonverkeer.

Kwaliteit

Aanbesteder hecht een zeer hoge waarde aan de kwaliteit van dienstverlening. Voor de klant die telefonisch contact opneemt is de persoon die de telefoon aanneemt het hoogheemraadschap. Kwaliteit betekent voor aanbesteder dat de burger tijdens het eerste contact met de opdrachtnemer/inschrijver het juiste antwoord op zijn vraag krijgt, en dat dit antwoord op een duidelijke, efficiënte en voor de vraagsteller passende manier en klantvriendelijke wijze wordt gegeven. Het competentieprofiel van de medewerker dient aan te sluiten bij de werkzaamheden. In



bijlage 9 vindt u het competentieprofiel dat aanbesteder intern gebruikt t.b.v. medewerkers voor het klant contact centrum.

Een groot aandachtspunt voor de opdrachtnemer is het bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening. Om een continue cyclus van kwaliteit meten, analyseren en verbeteren te bewerkstelligen en het afleggen van verantwoording over kwaliteit mogelijk te maken, zal aanbesteder met haar nieuwe opdrachtnemer gaan werken op basis van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). In het Programma van Eisen (PvE) zijn onder bijlage 13 de KPI's verder uitgewerkt.

De resultaten uit de rapportages, in combinatie met de resultaten van de kwaliteitsborging van de opdrachtnemer en de resultaten van de KPI's, dienen te leiden tot een continue verbetering van de dienstverlening.

Speciale aandacht dient besteed te worden aan de waarborging van het kwaliteitsniveau in tijden van piekbelasting in het telefoonverkeer. Daarnaast is de garantie van de continue bereikbaarheid t.b.v. melding van calamiteiten van essentieel belang.

1.7.3 Omvang

Afgelopen jaren heeft aanbesteder circa 39.500 oproepen via het callcenter ontvangen. Hiervan betroffen circa 37.000 vragen voor belastingaangelegenheden en circa 2.500 betroffen meldingen van calamiteiten. In bijlage 10 vindt u meer informatie met betrekking tot spreiding van deze oproepen over het jaar en met betrekking tot het soort meldingen.

De binnenkomende gesprekken voor calamiteiten zijn erg weersafhankelijk. Bij extreme weersomstandigheden komen de meeste gesprekken binnen.

Aanbesteder is op meerdere fronten bezig met een verbetering van zijn informatievoorziening. Daardoor verwacht aanbesteder dat het aantal oproepen in de loop van de contractperiode zal dalen. Op dit moment is met betrekking tot deze ontwikkelingen nog geen nadere planning bekend. Aan eerder genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De omvang is gebaseerd op ramingen waarbij nadrukkelijk vermeld wordt dat aan deze ramingen geen rechten ontleend kunnen worden.

1.8 Percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. Aanbesteder acht dit niet passend omdat zij haar dienstverlening voor alle afdelingen wil laten uitvoeren door één opdrachtnemer.

1.9 Gunningscriterium

Er wordt gegund op basis van de economisch meest voordelige inschrijving welke voor deze aanbesteding wordt gevormd door de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV).



2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Procedure

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding waarbij het ARW 2016 hoofdstuk 2 wordt gevolgd.

Aanbesteder acht deze procedure, gezien het onderwerp van de aanbesteding en afgezet tegen het karakter van de markt waarin de potentiële inschrijvers opereren, een toepasselijke en gangbare procedure.

2.2 Planning van de aanbesteding

Zie TenderNed.

2.3 Inlichtingen

2.3.1 Nadere inlichtingen als bedoeld in artikel 2.22 van het ARW 2016

Nadere inlichtingen over de inschrijvingsleidraad, de conceptovereenkomst en de overige aanbestedingsdocumenten kunnen uitsluitend via de vragenmodule van TenderNed worden gesteld.

Mondeling, per brief of per e-mail gestelde vragen worden niet beantwoordt.

De vragen dienen helder en eenduidig geformuleerd te zijn en een referentie te bevatten naar het onderdeel van het aanbestedingsdocument waarop de vraag betrekking heeft.

Indien meerdere vragen gesteld worden dient de inschrijver 1 vraag per veld te uploaden.

Op deze wijze kunnen ook vragen worden gesteld en suggesties worden gedaan ten aanzien van de artikelen van de conceptovereenkomst en de daarbij van toepassing verklaarde algemene voorwaarden zoals opgenomen onder bijlage 7. Aanbesteder bepaalt welke opmerkingen worden gehonoreerd. In de Nota van Inlichtingen wordt bekend gemaakt of, naar aanleiding van vragen of wijzigingsvoorstellen, de conceptovereenkomst of algemene voorwaarden worden aangepast. Daarmee zijn de contractdocumenten definitief vastgesteld en door het indienen van een inschrijving gaat de inschrijver hiermee akkoord.

Naar aanleiding van de gestelde vragen wordt een Nota van Inlichtingen opgesteld welke wordt gepubliceerd via TenderNed. De uiterste datum van publicatie is te vinden in het dashboard van deze aankondiging op TenderNed.

U kunt uw vragen indienen vanaf het moment van publicatie van de aanbestedingstukken. Aanbesteder streeft ernaar de ingediende vragen zo snel als mogelijk te beantwoorden en de antwoorden vóór publicatie van de Nota van Inlichtingen aan de betrokken ondernemingen vrij te geven.

2.3.2 Nadere inlichtingen als bedoeld in artikel 2.23 van het ARW 2016

Indien een vraag wordt gesteld als bedoeld in artikel 2.23 van het ARW 2016 (individuele vraag), die naar de mening van de aanbestedende dienst valt onder artikel 2.22 ARW 2016, dan wordt de ondernemer hiervan op de hoogte gesteld. De ondernemer heeft vervolgens de mogelijkheid om de vraag in te trekken of de vraag te laten opnemen in de Nota van Inlichtingen.



2.4 Inschrijven

2.4.1 Wijze van indienen

1. De inschrijving voor deze aanbesteding verloopt via TenderNed. Inschrijvingen die op andere wijze dan genoemd of na de gestelde uiterste termijn voor indiening via e-mail zijn ontvangen, zijn ongeldig en worden uitgesloten van aanbesteding. Alleen in geval van een storing bij TenderNed wordt in overleg met TenderNed de kluissluiting die tijdens de storing is gevallen verplaatst naar een later tijdstip. Alle betrokken ondernemingen zullen hierover geïnformeerd worden.
Over storingen waarbij inschrijven, aanmelden of publiceren via TenderNed tijdelijk niet of beperkt mogelijk is, informeert TenderNed de gebruikers zo spoedig mogelijk met een melding op de homepage van TenderNed en/of via haar [Twitter](#). Ervaart u problemen met TenderNed, maar is er nog geen melding gedaan? Meld dit dan bij de Servicedesk van TenderNed via tel. 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.
2. De bij de inschrijving te verstrekken documenten dienen te zijn gesteld in de Nederlandse taal.

2.4.2 Bij de inschrijving te verstrekken documenten

De inschrijver dient bij zijn inschrijving de navolgende documenten op te nemen:

1. Een Aanbiedingsbrief die rechtsgeldig is ondertekend door een daartoe bevoegde functionaris van de inschrijver (zie ook § 2.4.3). Bij inschrijving in combinatie moet de Aanbiedingsbrief door alle combinanten ondertekend worden. Er is geen voorgeschreven format voor de Aanbiedingsbrief, maar deze dient tenminste de volgende informatie te bevatten:
 - Naam, adres, vestigingsplaats en KVK-nummer van de inschrijver;
 - Naam en contactgegevens van de accountmanager die gedurende de aanbesteding en de looptijd van de eventueel af te sluiten overeenkomst fungeert als contactpersoon;
 - Vorm van de inschrijving: zelfstandig, als hoofdaannemer (met welke onderaannemers), als samenwerkingsverband (combinatie met welke combinanten). Indien inschrijver inschrijft als combinatie of hoofd- / onderaannemer dan dient ook de verdeling van de werkzaamheden te worden toegelicht;
 - Of beroep wordt gedaan op een derde alsmede de reden waarom daarop een beroep wordt gedaan.
2. Een volledig ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).
 - a. *UEA bij zelfstandige inschrijving*
Bij zelfstandige inschrijving dient u het model in het dashboard van de aanbesteding op TenderNed in te vullen. U opent het betreffende UEA via de UEA-module, vult het in en voegt het bestand via de module toe aan de inschrijving, hiervan genereert TenderNed automatisch een XML- en Pdf-bestand.

Het UEA kan niet digitaal ondertekend worden. Op grond van artikel 2 lid 2 van het Aanbestedingsbesluit accepteert aanbesteder de (rechtsgeldige) ondertekening van de Aanbiedingsbrief daarom ook als ondertekening van de UEA.

- b. *UEA bij inschrijving door een combinatie*
Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) – waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden – deelneemt aan de aanbestedingsprocedure, moet zijn eigen UEA, zoals onder § 2.4.2 lid 2 sub a beschreven, indienen alsook de afzonderlijke UEA van iedere combinant indienen met daarin ingevuld de gevraagde gegevens in de delen II tot en met VI.



- Alle UEA's dienen naar behoren te worden ingevuld en ondertekend en in TenderNed te worden ge-upload.
- De ondertekenaar van het UEA dient bevoegd te zijn dit namens de inschrijver te doen, conform het gestelde in § 2.4.3.
- In elk UEA dient onder deel IIA op pagina 3 van het UEA onder 'wijze van deelneming' de optie 'ja' aangevinkt te worden.
- Op elk UEA dient de rol van de ondernemer binnen de combinatie alsmede de identiteit van de andere combinant (bedrijfsnaam) te worden vermeld.

Het dashboard-UEA kan alleen door de penvoerder van de combinatie ingevuld worden, voor de combinant(en) moet er gebruik gemaakt worden van de afzonderlijke op TenderNed gepubliceerde interactieve pdf UEA. Deze UEA dient na invullen te worden geprint, ondertekend en gescand. Voor het uploaden dient u deze UEA in de map 'overige documenten' van het dashboard van de aanbesteding te plaatsen.

c. *UEA bij inschrijving met beroep op derden*

Een ondernemer die zelfstandig (of in combinatie) deelneemt en zich beroept op de draagkracht van één of meer andere entiteiten (voor technische of beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht), moet zijn eigen UEA zoals onder § 2.4.2 lid 2 sub a beschreven indienen alsmede het UEA van de derde op wiens draagkracht hij een beroep doet.

- Alle UEA's dienen naar behoren te worden ingevuld en ondertekend en in TenderNed te worden geupload.
- De ondertekenaar van het UEA dient bevoegd te zijn dit namens de inschrijver te doen, conform het gestelde in § 2.4.3.
- In elk UEA dient onder deel IIC, op pagina 5 van het UEA onder 'informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' de optie 'ja' aangevinkt te worden.
- Op de UEA van de inschrijver moet de identiteit van de derde (bedrijfsnaam) op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan te worden vermeld.

Het dashboard-UEA kan alleen door inschrijver ingevuld worden. Voor de derden waarop hij een beroep doet dient gebruik gemaakt te worden van de afzonderlijk op TenderNed gepubliceerde interactieve pdf UEA. Deze UEA dient na invullen te worden geprint, ondertekend en gescand. Voor het uploaden dient u deze UEA in de map 'overige documenten' van het dashboard van de aanbesteding te plaatsen.

Het UEA geldt als een eigen verklaring van de inschrijver als bedoeld in artikel 2.21 van het ARW 2016.

De inschrijving is ongeldig indien de UEA niet naar waarheid is ingevuld, tenzij de inschrijver handelde te goeder trouw en de feiten als zodanig, naar oordeel van de aanbesteder, niet leidt tot uitsluiting van opdrachtverlening.

3. Een volledig ingevulde en ondertekende opgave Gegevens omtrent technische bekwaamheid conform bijlage 3 van deze inschrijvingsleidraad met een overzicht waaruit blijkt met welke referentieopdracht(en) de inschrijver beoogt te voldoen aan de geschiktheidseisen en de gegevens over die referentieopdracht(en). Per geschiktheidseis mag slechts een (1) referentieopdracht worden ingediend. Een referentieopdracht mag voor meerdere geschiktheidseisen worden gebruikt.
Indien de inschrijver zich, om te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen beroept op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke of rechtspersonen, dient de inschrijver dit aan te geven in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (deel II sectie C).
4. Het ondertekende format Conformiteitenlijst gunningseisen zoals opgenomen in bijlage 5.



5. De navolgende documenten ten behoeve van de onderbouwing van de in de bijlage 6 opgenomen BPKV-criteria:
 - a. Organisatie;
 - b. Personeel;
 - c. Communicatie en rapportage;
 - d. Social Return.
6. De navolgende prijsdocumenten:
 - a. Het prijzenbladformulier conform het model opgenomen onder bijlage 1 van deze inschrijvingsleidraad.

2.4.3 Bevoegdheid tot het doen van een inschrijving

1. De inschrijving dient te zijn gedaan door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van de inschrijver.
2. Binnen zeven (7) werkdagen na een daartoe ontvangen verzoek van de aanbesteder dient de inschrijver een (kopie van een) uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel te verstrekken, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de inschrijving te ondertekenen.

Indien ondertekening geschiedt door een ander dan degene die is vermeld in het register dient tevens (een gewaarmerkte kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden verstrekt.
3. Indien inschrijving geschiedt door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), al dan niet als vennootschap onder firma, dienen de in lid 2 genoemde bescheiden door iedere ondernemer afzonderlijk te worden verstrekt.
4. Indien de inschrijver niet is gevestigd in Nederland dienen uittreksels en/of bescheiden te worden verstrekt waaruit de bevoegdheid blijkt, overeenkomstig de wettelijke bepalingen geldend in het land van vestiging.
5. Indien blijkt dat de inschrijving is gedaan door een persoon die daartoe, op het moment dat de inschrijving werd gedaan, niet bevoegd was, wordt de inschrijving geacht **niet** te zijn gedaan.

2.4.4 Varianten van de inschrijver

Het indienen van varianten van de inschrijver is niet toegestaan.

2.4.5 Inhoud van de inschrijving

Aanbesteder streeft ernaar om de administratieve lasten van de inschrijvers te verlagen. Daartoe worden bij inschrijving alleen die stukken opgevraagd, die nodig zijn om een geldigheidstoets uit te voeren en te beoordelen welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend.

De verificatiefase treedt in nadat een eerste ranking voor gunning is vastgesteld. De meest gerede inschrijver wordt alsdan verzocht bepaalde (bewijs)stukken op verzoek van aanbesteder binnen een termijn van uiterlijk zeven (7) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek in te dienen. De verificatiefase eindigt op de datum van het einde van de opschortende termijn (zie de planning in paragraaf 2.2), waarbij geldt dat indien aanbesteder de opschortende termijn verlengt, eveneens de termijn van de verificatiefase zal worden verlengt.

Er wordt in deze aanbestedingsprocedure derhalve onderscheid gemaakt naar twee momenten van indienen van stukken, te weten het moment van sluiting van de inschrijftermijn (inschrijvingsfase) en het moment van verificatie (verificatiefase). Hierbij volgt een verplicht op te volgen aanwijzing welke stukken in welke fase moeten worden ingediend.



Voor de kolommen inschrijver/penvoerder, combinant, onderaannemer geldt de volgende legenda:

- X : verplicht in te vullen bijlage;
 O : verplicht in te vullen bijlage indien van toepassing
 - : niet van toepassing

Indien de inschrijver niet als samenwerkingsverband (combinatie) inschrijft, dan is de kolom combinant in het geheel niet van toepassing.

Indien de inschrijver geen gebruik maakt van onderaannemers, dan is de kolom onderaannemer niet van toepassing.

Inschrijvingsfase

Documenten bij inschrijving in de digitale kluis van TenderNed aan te bieden:	inschrijver of penvoerder	combinant	Onder-aannemer	Bijlage / referentie	format
Aanbiedingsbrief	X	X	-	§ 2.4.2 – 1	Pdf
Prijsaanbiedingsformulier	X	O	-	Bijlage 1	Pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	X	X	O	§ 2.4.2 – 2	Xml / Pdf
Gegevens omtrent technische bekwaamheid	X	O	-	Bijlage 3	Pdf
Conformiteitenlijst gunningseisen	X	-	-	Bijlage 5	Pdf
Uitwerking kwalitatieve gunningscriteria	X	-	-	Bijlage 6	Pdf
Verklaring inzake verplichtingen milieu-, sociaal- en arbeidsrecht	X	X	-	Bijlage 8	Pdf

Tabel 1: inhoud inschrijving inschrijvingsfase

Verificatiefase

Documenten binnen zeven (7) dagen op verzoek van aanbesteder aan te bieden via berichtenmodule TenderNed:	inschrijver of penvoerder	combinant	onderaannemer	bijlage/referentie
Uittreksel register Kamer van Koophandel	X	X	-	§ 2.4.3 lid 2
Verklaring Belastingdienst	X	X	-	§ 3.1 lid 3
Bewijsmiddelen m.b.t. de referentieopdracht(en)	X	O	-	§ 3.3 lid 2
Verklaring beschikbaarheid middelen technische- of beroepsbekwaamheid onderaannemer	-	-	O	§ 3.3 lid 3

Tabel 2: inhoud inschrijving verificatiefase



3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

3.1 Uitsluitingsgronden

1. Een inschrijver die zich bevindt in één of meer van de omstandigheden genoemd in de artikelen 2.13.1 t/m 2.13.5 van het ARW 2016 wordt uitgesloten van deelneming aan de opdracht, overigens onverminderd het bepaalde in artikel 2.13.12 van het ARW 2016. Indien inschrijving geschiedt door een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie), al dan niet als vennootschap onder firma, wordt het samenwerkingsverband uitgesloten van deelneming aan de opdracht, wanneer één of meer van de ondernemers zich in één of meer van deze omstandigheden bevindt.
2. Indien mocht blijken dat een andere natuurlijke of rechtspersoon, met wie de inschrijver beoogt te voldoen aan de gestelde, zich bevindt in één of meer van de omstandigheden genoemd in de artikelen 2.13.1 t/m 2.13.5 van het ARW 2016, zal deze andere natuurlijke of rechtspersoon door de aanbesteder niet worden geaccepteerd.
3. Als bewijsmiddelen verlangt de aanbesteder de documenten als genoemd in de artikelen 2.13.6 respectievelijk 2.13.9 van het ARW 2016. De bewijsmiddelen dienen te worden verstrekt binnen uiterlijk zeven (7) werkdagen na een daartoe ontvangen verzoek van de aanbesteder.

3.2 Geschiktheidseisen

1. Onverminderd het bepaalde in de paragrafen 2.4 en 3.1 van deze inschrijvingsleidraad, komt voor de opdrachtverlening uitsluitend in aanmerking de inschrijver die, naar het oordeel van de aanbesteder, voldoet aan elk van de in de aankondiging van opdracht zoals gepubliceerd op TenderNed gestelde geschiktheidseisen.
2. Met betrekking tot financiële en economische draagkracht worden geen geschiktheidseisen gesteld.
3. Met betrekking tot de technische bekwaamheid worden de volgende geschiktheidseisen gesteld:
 - a. Inschrijver heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht verkregen waarmee ervaring is opgedaan met de operationele uitvoering van een callcenter ten behoeve van een externe partij.
 - b. Inschrijver heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht verkregen waarmee ervaring is opgedaan met het uitvoeren van callcenterdiensten bij een opdrachtnemer met een volume van minimaal 30.000 oproepen per jaar.
 - c. Inschrijver heeft in de periode van drie (3) jaar voorafgaande aan de uiterste datum van ontvangst van de inschrijvingen tenminste één opdracht verkregen waarmee ervaring is opgedaan met het meten van de klantvriendelijkheid van het eigen en eventueel flexibel ingezet personeel met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.
4. Indien een onderneming van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven, dient dit in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in deel II sectie D aangegeven te worden.
5. Een inschrijver kan zich, om te voldoen aan de in de aankondiging genoemde geschiktheidseisen, beroepen op de technische bekwaamheid van andere natuurlijke- of rechtspersonen. In dat geval dient de inschrijver:



- d. het Uniform Europees Aanbestedingsdocument conform de instructies in § 2.4.2 lid 2 sub c in te vullen;
- e. de aanbesteder aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die andere natuurlijke of rechtspersonen; en
- f. voor wat betreft de technische bekwaamheid, die andere natuurlijke of rechtspersonen ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de technische bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan de inschrijver wordt verleend is hij tot deze inzet verplicht.

3.3 Bewijsmiddelen

De inschrijver verstrekt de aanbesteder binnen zeven (7) werkdagen na een daartoe ontvangen verzoek via de berichtenmodule van TenderNed:

1. Bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de gegevens met betrekking tot de referentieopdracht(en) juist zijn weergegeven. De inschrijver kan hiertoe gebruik maken van opdrachtgeversverklaringen en/of accountantsverklaringen.
De aanbesteder is gerechtigd navraag te doen bij de betreffende opdrachtgever, dan wel inzage te verlangen in contractdocumenten betreffende de referentieopdracht(en).
Om aan te tonen dat wordt voldaan aan de in dit lid gestelde geschiktheidseisen is toerekening van technische bekwaamheid op grond van de referentieopdracht(en) of werkzaamheden uitgevoerd door andere ondernemers (in een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie)), door zelfstandige hulppersonen (onderaannemers, leveranciers, etc.) uitsluitend mogelijk overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.4.
2. Bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de inschrijver daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de andere natuurlijke of rechtspersonen (zoals in § 3.2 lid 5 sub b bedoeld), alsmede, indien van toepassing, bewijsmiddelen waaruit blijkt dat de andere natuurlijke of rechtspersonen daadwerkelijk en onherroepelijk worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht. Als bewijsmiddel kan onder meer dienen een ter zake gesloten (onderaannemings-)overeenkomst of een ter zake door de inschrijver en de andere natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, zulks ter beoordeling van de aanbesteder.

3.4 Toerekenen technische bekwaamheid

Een ondernemer (een inschrijver of een andere natuurlijke of rechtspersoon) kan zich technische bekwaamheid slechts toerekenen indien de ondernemer de werkzaamheden waarop de technische bekwaamheid berust, daadwerkelijk zelf heeft verricht.



4 Beoordeling inschrijvingen

4.1 Beoordeling algemeen

Na opening van de digitale kluis op TenderNed worden alle ingediende inschrijvingen beoordeeld op volledigheid en rechtsgeldige ondertekening van de Aanbiedingsbrief.

4.2 Algemeen

Bij de beoordeling welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding (EMVI-BPKV) heeft gedaan worden de onderstaande criteria gehanteerd:

1. Prijs;
2. Organisatie;
3. Personeel;
4. Communicatie en rapportage;
5. Ambitieniveau Social Return (zie bijlage 8).

4.3 Beoordeling gunningscriterium prijs

Het gunningscriterium prijs wordt niet afzonderlijk beoordeeld of gewaardeerd met punten of een score. De aangeboden inschrijvingssommen uit het Inschrijvingsbiljet (bijlage 1) worden getoetst aan het gestelde plafondbedrag zoals opgenomen in paragraaf 5.6.

4.4 Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria

De beoordeling van de bij inschrijving ingediende kwalitatieve documenten met betrekking tot in paragraaf 4.1 vermelde kwaliteitscriteria geschiedt door middel van 'direct beoordelen'. De uitwerking van deze criteria is opgenomen in bijlage 6.

De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria vindt per inschrijving plaats door een beoordelingscommissie die is samengesteld uit 6 personen, bestaande uit deskundigheid op het terrein van afhandeling vragen over waterschapsbelasting, afhandeling vragen m.b.t. calamiteiten, ICT. De beoordelingscommissie wordt voorgezeten door de inkoopadviseur die de rol heeft van onafhankelijk begeleider van het beoordelingsproces.

Nadat de digitale kluis op TenderNed is geopend worden de kwalitatieve documenten onder de beoordelaars verspreid. De documenten met daarin prijsgegevens worden niet met de beoordelaars gedeeld.

Iedere inschrijving wordt allereerst door iedere individuele beoordelaar beoordeeld op zijn eigen merites. Dat neemt niet weg dat de beoordelaars bij hun kwalitatieve beoordeling rekening houden met hetgeen de beoordelaars hebben waargenomen in de andere inschrijvingen. Dat kan immers bepalend zijn voor het toetsingskader en verwachtingspatroon van de beoordelingscommissie en de individuele leden daarvan. Iedere beoordelaar voert de kwalitatieve beoordeling uit op basis van zijn/haar eigen ervaring en expertise.

Bij de individuele beoordeling hebben de beoordelaars de mogelijkheid te scoren met de cijfers 2-4-6-8-10 zoals opgenomen in onderstaande tabel:



Beoordelings- cijfer	Waardering (mate waarin meerwaarde wordt geleverd)		% van maximale kwaliteitswaarde
10	Uitstekend	(heel veel meerwaarde)	100
8	Goed	(ruim voldoende tot aanzienlijke meerwaarde)	50
6	Neutraal	(niet of nauwelijks meerwaarde)	0
4	Ruim onvoldoende	(ruim ontoereikend)	-50
2	Zeer slecht	(uiterst ontoereikend)	-100

Tabel 1: scorerange individueel beoordelen

Toelichting op de tabel:

- Bij het beoordelingscijfer 10 wordt de maximale kwaliteitswaarde toegekend.
- De Behaalde kwaliteitswaarde wordt als volgt lineair berekend:

$$\left(\frac{\text{beoordelingscijfer} - 6}{4} \right) \times \text{maximale kwaliteitswaarde}$$

Nadat de individuele beoordeling is uitgevoerd vindt er een plenaire bespreking plaats met alle beoordelaars waarin de individuele scores en de argumenten hiervoor worden besproken. Op deze bijeenkomst wordt naar consensus in de beoordeling gestreefd.

Daarbij kunnen de scores die individueel zijn toegekend nog op één punt verder worden verfijnd naar tussenliggende scores, derhalve een keuze uit de scorerange 2-3-4-5-6-7-8-9-10 zoals in onderstaande tabel aangegeven:

Beoordelings- cijfer	Waardering (mate waarin meerwaarde wordt geleverd)		% van maximale kwaliteitswaarde
10	Uitstekend	(heel veel meerwaarde)	100
9	Zeer goed	(veel meerwaarde)	75
8	Goed	(ruim voldoende tot aanzienlijke meerwaarde)	50
7	Redelijk	(voldoende meerwaarde)	25
6	Neutraal	(niet of nauwelijks meerwaarde)	0
5	Onvoldoende	(deels ontoereikend)	-25
4	Ruim onvoldoende	(ruim ontoereikend)	-50
3	Slecht	(zeer ontoereikend)	-75
2	Zeer slecht	(uiterst ontoereikend)	-100

Tabel 2: Scorerange consensus beoordeling

Niet eerder dan dat dit proces is afgerond worden de inschrijvingssommen aan de leden van de beoordelingscommissie bekend gemaakt om te bepalen welke inschrijver de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft ingediend.

De inschrijving die de laagste Fictieve inschrijvingssom heeft is de economisch meest voordelige inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De laagste Fictieve inschrijvingssom is het



berekeningsresultaat nadat de inschrijvingssom is verminderd met het totaal van de toegekende kwaliteitswaarden.

Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste Fictieve inschrijvingssom hebben, dan is de inschrijving daarvan met de hoogste totale kwaliteitswaarde de economisch meest voordelige met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, bepaalt het lot.

Hiermee wordt het beoordelingsproces afgerond en kan het gunningsbesluit genomen worden zoals beschreven in paragraaf 5.2 lid 2.



5 Overige voorwaarden en regelingen

5.1 Aantal malen inschrijven

1. Natuurlijke personen of rechtspersonen mogen slecht één (1) maal – al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen – een inschrijving indienen.
2. Indien rechtspersonen en vennootschappen die:
 - a. aan elkaar gelieerd zijn op een wijze zoals bedoeld in artikel 24a boek 2 BW of met elkaar in een groep verbonden zijn als bedoeld in artikel 24b boek 2 BW of;
 - b. aan elkaar gelieerd zijn in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht;los van elkaar wensen in te schrijven – al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen, rechtspersonen of vennootschappen – moeten zij op eerste verzoek van de aanbestedende dienst aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van de andere verbonden of gelieerde inschrijver(s) hebben opgesteld en dat er geen informatie-uitwisseling tussen hen heeft plaatsgevonden ter voorbereiding op deze inschrijvingen. Indien één van de betreffende inschrijvers dit niet op overtuigende wijze kan aantonen dan leidt dit tot uitsluiting van alle verbonden of gelieerde inschrijvers en van de eventueel daarmee in combinatieverband verbonden partijen.
3. Indien een inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid van een andere natuurlijke of rechtspersoon, dan wordt die andere natuurlijke of rechtspersoon voor de toepassing van dit lid aangemerkt als inschrijver.

5.2 Forumkeuze, rechtsbescherming

1. In aanvulling op het gestelde in artikel 2.40 van het ARW 2016 wordt bepaald dat alle geschillen in het kader van de onderhavige aanbestedingsprocedure aanhangig dienen te worden gemaakt bij de (voorzieningenrechter van de) Rechtbank te Noord-Holland. Een geschil wordt geacht aanhangig te zijn gemaakt door het uitbrengen van een dagvaarding.
2. Overeenkomstig artikel 2.36 van het ARW 2016, zal de aanbesteder de gunningsbeslissing schriftelijk via TenderNed aan de inschrijvers mededelen. Indien een inschrijver bezwaren heeft tegen dat besluit dient hij binnen de in het ARW 2016 genoemde opschortende termijn van 20 kalenderdagen na verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing daartegen een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Het geding is aanhangig vanaf de dag van dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering).
3. De genoemde termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van het gunningsbesluit daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver in kort geding geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot die beslissing; zijn recht is dan verwerkt. De aanbesteder is in dat geval vrij om (verder) gevolg te geven aan de gunningsbeslissing.

5.3 Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn is vermeld in afdeling IV.3.7 van de aankondiging van deze opdracht zoals gepubliceerd op TenderNed.



5.4 Bezwaar

Zie afdeling VI.4.2 van de aankondiging van deze opdracht zoals gepubliceerd op TenderNed.

5.5 Klachten

Alle belangstellenden kunnen een klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij de aanbestedende dienst. Een omschrijving van zowel belanghebbenden als de gronden op basis waarvan belanghebbenden een klacht kunnen indienen is opgenomen in de klachtenregeling 'Klachtafhandeling aanbesteden Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier'. Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de internetsite van HHNK². Hoe de stappen van de klachtenprocedure verlopen, is opgenomen in deel 1.III.4 van de klachtenregeling.

Een eventuele klacht kunt u indienen via klachten@hhnk.nl. De afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn geweest bij deze aanbesteding.

Het indienen van klachten heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een inschrijver tijdig formeel bezwaar dient te maken of een procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

5.6 Geen voorbehoud

Met het indienen van een inschrijving stemt inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een inschrijving onder voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Algemene voorwaarden van de inschrijver of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5.7 Gevolgen corona-crisis voor inschrijvingen

Inschrijvers dienen bij hun inschrijving rekening te houden met de gevolgen van de corona-crisis voor zover die op het moment van inschrijven in redelijkheid kunnen worden voorzien. In dit verband geldt dat in ieder geval de rechtstreekse gevolgen van de beperkende maatregelen (zowel in aard als in duur), zoals die op het moment van inschrijven gelden, als "voorzienbaar" worden aangemerkt.

Voor gevolgen die op het moment van inschrijven niet in redelijkheid konden worden voorzien geldt dat die slechts voor verrekening of termijnverlenging in aanmerking komen als en voor zover de Opdrachtnemer die kan onderbouwen en aannemelijk kan maken dat:

- de gevolgen een oorzakelijk verband hebben met de corona-crisis; en
- deze gevolgen niet voorzienbaar waren ten tijde van de Inschrijving.

Met nadruk wijzen we erop dat het niet toegestaan is nadere voorwaarden aan de inschrijving te verbinden, ook niet in verband met de corona-crisis. Met de voorgaande bepaling meent de aanbestedende dienst daarvoor een passende en redelijke clausule te hebben opgenomen. Indien Inschrijver wel aanvullende of afwijkende voorwaarden aan zijn inschrijving verbindt is deze

² Zie: <https://www.hhnk.nl/klachtenprocedure-bij-aanbesteden>



ongeldig en zal dan ook niet in behandeling worden genomen en komt nimmer voor gunning aanmerking.

5.8 Plafondprijs voor inschrijven

Aanbesteder hanteert voor deze aanbesteding een plafondprijs voor inschrijven. De plafondprijs is afgeleid van het voor de aanbesteder beschikbare budget in reële bedragen.

De inschrijvingssom van inschrijver mag – op straffe van uitsluiting aan deelname aan de aanbestedingsprocedure – niet groter dan of gelijk zijn aan de plafondprijs voor de initiële looptijd van € 702.000,- exclusief BTW en de ondergrens voor de initiële looptijd van € 552.000,- exclusief BTW. De initiële looptijd bedraagt 4 jaar.



Bijlage 1. Prijzenbladformulier

Is separaat op TenderNed gepubliceerd.



Bijlage 2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Is separaat op TenderNed gepubliceerd.



Bijlage 3. Gegevens omtrent technische bekwaamheid

De ondernemer(s) geeft (geven) in onderstaande tabel aan met welke referentieopdracht(en) wordt voldaan aan de geschiktheidseisen zoals gesteld in paragraaf 3.2 lid 3.

Verwijzing naar de geschiktheidseis	Referentieopdracht nummer: door de ondernemer(s) in te vullen
Geschiktheidseis	Per geschiktheidseis maximaal 1 referentieopdracht
Paragraaf 3.2 lid 3 sub a	...
Paragraaf 3.2 lid 3 sub b	...
Paragraaf 3.2 lid 3 sub c	...

- i. De ondernemer(s) vult (vullen) per referentieopdracht de volgende gegevens in. Onderstaande tabel dient zo vaak als nodig herhaald en ingevuld te worden.

REFERENTIEOPDRACHT NR: ...	
Naam van de ondernemer die de referentieopdracht heeft uitgevoerd	...
Naam van de referentieopdracht	...
Naam en adres van de opdrachtgever	...
Startdatum overeenkomst	...
Einddatum overeenkomst	...
Opdrachtwaarde	€ ...
Indien de referentieopdracht is uitgevoerd in combinatie	
De namen van de overige participanten in de combinatie	...
De juridische participatieverhouding	...
Percentage aandeel van iedere participant in de combinatie	...
Toelichting op de gevraagde technische bekwaamheid opgedaan in deze referentieopdracht (maximaal 250 woorden)	
...	



Ondertekening

Aldus naar waarheid opgemaakt

Naam inschrijver	...
Naam en functie van degene die dit formulier ondertekent	...
Plaats	...
Datum	...
Handtekening	...

In geval van een inschrijving als samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dienen alle inschrijvers dit formulier te ondertekenen (de opsomming herhalen zo vaak als nodig is).

Naam inschrijver	...
Naam en functie van degene die dit formulier ondertekent	...
Plaats	...
Datum	...
Handtekening	...

Naam inschrijver	...
Naam en functie van degene die dit formulier ondertekent	...
Plaats	...
Datum	...
Handtekening	...



Bijlage 4. Programma van Eisen

In deze bijlage zijn de eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. De eisen zijn uniek genummerd. Elke inschrijving moet voldoen aan alle eisen.

De inschrijver moet aangeven volledig aan alle eisen te voldoen door het invullen, ondertekenen en bij zijn inschrijving opnemen van de onder bijlage 5 opgenomen 'Conformiteitentabel gunningseisen'. U beantwoordt de eisen door in de Conformiteitentabel in de kolom "Voldoet" een "JA" of een "NEE" in te vullen. In voorkomend geval kunt u in de kolom "Toelichting" een nadere toelichting op uw reactie geven. Indien het antwoord te uitgebreid is voor de tabel kunt u verwijzen naar een part bij uw inschrijving opgenomen bijlage.

A. Prijs

Eis	Omschrijving
A1.1	Vul de Staat van ontleding inschrijvingssom/spreadsheet/prijzenbladformulier zoals opgenomen onder bijlage 2 volledig in en voeg deze bij de inschrijving. De ingevulde bedragen bepalen de score op het gunningscriterium prijs. Het is – op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure – niet toegestaan om de opmaak van de Staat van ontleding inschrijvingssom/spreadsheet/prijzenbladformulier te wijzigen. Een kopie van de ingevulde Staat van ontleding inschrijvingssom/spreadsheet/prijzenbladformulier dient zowel in Excel als in pdf formaat aan de inschrijving te worden toegevoegd.
A1.2	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen vast in euro's
A1.3	Vermeld in de inschrijving alle geldbedragen exclusief omzetbelasting (BTW)
A1.4	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs, tenzij anders vermeld. In ieder geval is inbegrepen reis- en verblijfskosten (woon-werkverkeer), kosten verzekering, communicatiekosten, kosten voor overleg, etc.
A1.5	De tarieven kunnen jaarlijks (voor het eerst op 8 juni 2022 geïndexeerd worden. Deze kosten kunnen jaarlijks worden geïndexeerd voor de jaarlijkse inflatiecorrectie op basis van het CBS prijsindex: Zakelijke en ICT-dienstverlening; omzetontwikkeling, index 2015=100, link: (https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83854NED/table?dl=40538) De indexeringsperiode beslaat altijd 12 opeenvolgende maanden. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractbeheerder van de opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door partijen, worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
A1.6	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening conform de in de inschrijvingsleidraad gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver.
A1.7	De facturering dient na uitvoering van de dienstverlening plaats te vinden. Inschrijver dient een betalingstermijn van minimaal 30 dagen na ontvangst van de factuur door opdrachtnemer te accepteren.



A2. Kwaliteit van de dienstverlening

Eis	Omschrijving
	Eisen voor diensten 1 en 2:
A2.1	<u>Beschikbaarheid personeel</u> Opdrachtnemer dient te allen tijde te beschikken over voldoende, opgeleid en gekwalificeerd personeel, ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. Tevens dient het personeel te beschikken over een goede beheersing van de Nederlandse taal. Voorafgaand aan periodes van piekbelasting zal hier door opdrachtnemer accuraat op worden geanticipeerd (o.a. door te anticiperen op de productieplanning, zie bijlage 14).
A2.2	<u>Eisen in geval van calamiteit buiten kantooruren:</u> Calamiteiten zijn de hoogste prioriteit voor HHNK. Inschrijver garandeert over voldoende capaciteit buiten kantooruren te kunnen beschikken in geval van calamiteit. De inschrijver beschikt over voldoende kennis om een calamiteit van een reguliere melding te onderscheiden. Bij een calamiteit dient inschrijver direct tot actie over te gaan volgens script.
A2.3	<u>Kennisbeheer:</u> Inschrijver beschikt over een systeem van kennisbeheer om kennis en vaardigheden optimaal beschikbaar te stellen aan de eigen medewerkers, ter bevordering van eenduidige ontsluiting en behandeling van de ontvangen oproepen. In dit systeem zal inschrijver tevens de scripts van HHNK integreren.
A2.4	<u>Terugluisteren gesprekken:</u> Alle gesprekken zijn toegankelijk voor HHNK om op te vragen en terug te luisteren. U dient alle gesprekken op te nemen ten behoeve van controledoeleinden. De bewaartermijn zal in overleg worden bepaald.
A2.5	<u>Rapportage:</u> Maandelijks wil HHNK een geautomatiseerde rapportage te ontvangen vanuit de login vanuit het systeem.
A2.6	<u>Locatie uitvoering werkzaamheden:</u> Uitvoering van de diensten en werkzaamheden voor deze diensten vinden plaats op locatie van inschrijver (onder aansturing van de inschrijver). Inschrijver stelt HHNK op de hoogte van de locatie.
A2.7	<u>Kwaliteitsborging</u> Om de kwaliteit van de dienstverlening objectief te meten kan HHNK gebruikmaken van: • Rapportages van de Opdrachtnemer. • Klantentevredenheidsonderzoek. • Het aanwezig zijn, meeluisteren en waarderen (dit kan ook onaangekondigd zijn). • Een mysterycalling onderzoek.
A2.8	<u>Klachten van burgers ten aanzien van de dienstverlening:</u> Een klacht van een klant is een klacht over HHNK. Indien er klachten binnenkomen over



	de dienstverlening en/of een klacht over een medewerker van de inschrijver, zal het telefoongesprek altijd worden doorgezet naar HHNK. Tevens meldt de inschrijver gedragsklachten vanuit klanten over haar eigen medewerkers iedere dag voor 8:00 uur 's ochtends in een digitaal rapport. In het rapport worden de volgende gegevens vermeld: telefoonnummer klant, omschrijving klacht, tijdstip binnenkomst klacht, inclusief opname van het gesprek en reactie op klacht.
A2.9	<u>Doorschakeling:</u> Vanuit Inschrijver naar HHNK doorgeschakelde telefoongesprekken mogen niet leiden tot extra telefoonkosten voor HHNK, slecht de minuten per doorschakeling mogen in rekening gebracht worden.



Eis	Omschrijving
	Eisen voor dienst 1 belastingen:
A2.10	<u>Bereikbaarheid:</u> Inschrijver garandeert 5 dagen in de week van maandag tot en met vrijdag persoonlijke beantwoording van 8:00 tot 20:00 uur. Uitvoering van de dienst vindt plaats op locatie(s) van inschrijver. Buiten deze tijden dient inschrijver een automatische beantwoording in te stellen. De meldtekst wordt door HHNK aangeleverd.
A2.11	<u>Afhandelingen van inkomende oproepen:</u> De inschrijver dient gedurende de reguliere openstellingstijd van het callcenter binnengekomen gesprekken te kunnen afhandelen binnen de gestelde eisen. Dit is opgenomen in KPI's (bijlage 13).
A2.12	<u>Geen verrekening:</u> Telefoontjes buiten dienstdtijd worden niet verrekend. Er dient na dienstdtijd een meldtekst op het gebruikelijke 0900-nummer te komen die aangeleverd wordt door HHNK. Dit betreft alleen dienst 1.
A2.13	<u>Registratie:</u> De inschrijver dient telefoonnummers en emailadressen aan de contactgegevens van klanten toe te voegen of te wijzigen.
A2.14	<u>Spreiding verzendingen:</u> Inschrijver heeft kennis genomen van de productieplanning van verzendingen rond belastingen (bijlage 14) welke tevens qua tijdslijnen indicatief is voor het jaar 2021 en stemt capaciteit en inzet daar optimaal op af. In bijlage 10 vindt u een overzicht van de spreiding van de gesprekken in het afgelopen jaar. Opdrachtnemer ontvangt elk jaar in december een productieplanning over het aankomende jaar.
	Eisen voor dienst 2 calamiteiten:
A2.15	<u>Eisen in geval van calamiteit buiten kantooruren:</u> Calamiteiten zijn de hoogste prioriteit voor HHNK. Inschrijver garandeert over voldoende capaciteit buiten kantooruren te kunnen beschikken in geval van calamiteit. De inschrijver beschikt over voldoende kennis om een calamiteit van een reguliere melding te onderscheiden.
A2.16	<u>Werkinstructies:</u> Dienstomschrijving: Inschrijver dient het binnenkomende telefoonverkeer aan te nemen, te registreren en zorgt waar nodig voor doormelding naar de achterliggende geconsigneerde medewerkers van HHNK (wachtdienst). Er wordt volgens een belscript gewerkt welke door HHNK wordt opgesteld en actief wordt bijgehouden door beide partijen. In bijlage 12 vindt u een voorbeeld van het belscript betreffende deze dienstverlening. Indien zich een calamiteit voordoet zal HHNK een passend belscript aanleveren.
A2.17	<u>Bevestiging per e-mail:</u> Op verzoek van de behandelaar van de calamiteit, zal de situatie worden geformuleerd in een mail en toegezonden worden aan de behandelaar.



A2.18	<u>Bereikbaarheid:</u> Inschrijver garandeert op werkdagen 5 dagen in de week live beantwoording buiten werktijden van HHNK (17:00 uur – 8:00 uur) en in de weekenden en op feestdagen 24 uur per dag beschikbaarheid en beantwoording. Dit geldt voor de HHNK calamiteitentelefoon (0800-1430). Tijdens werktijd tussen 8:00 uur – 17:00 uur moet de telefoon doorgeschakeld kunnen worden indien het KCC tijdelijk niet beschikbaar is, hierover wordt tijdig gecommuniceerd.
A2.19	<u>Overloop functie tijdens kantooruren:</u> Als bij een calamiteit tijdens kantooruren, op werkdagen van 8.00 – 17.00 uur een te hoog telefoonverkeer ontstaat bij HHNK, dan vindt er overleg plaats met het KCC over het doorschakelen van oproepen naar opdrachtnemer. Het callcenter dient beschikbaar te zijn om extra oproepen over te nemen.
A2.20	<u>Operationele communicatie:</u> Inschrijver verstuurt op alle werkdagen voor 8:00 uur in de ochtend een rapportage met alle meldingen van de voorgaande dag/nacht per e-mail naar het volgende e-mailadres: kcc@hhnk.nl.

A3. Technische eisen (telefonie en aansluiting)

Eis	Omschrijving
A3.1	<u>Beschikbaarheid:</u> De inschrijver heeft beschikking over voldoende telefooninfrastructuur om het telefoonverkeer voor HHNK volgens de gespecificeerde eisen/KPI's te kunnen afhandelen. De beschikbaarheid van het systeem van opdrachtnemer dient minimaal 97% te zijn, gemeten per kwartaal, binnen de door HHNK gedefinieerde tijdvakken.
A3.2	<u>Beveiliging netwerk</u> Inschrijver draagt zorg voor een goede beveiliging van netwerk, data en verbindingen en heeft minimaal Windows 10.
A3.3	<u>Ontsluiting van gegevens Webis Portal (alleen dienst 1):</u> Inschrijver krijgt toegang tot de Webis Portal van BakerWare (in eigendom van HHNK, inloggegevens worden door HHNK beschikbaar gesteld aan de opdrachtnemer). Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig aanleveren van gegevens van medewerkers (deze inloggegevens zijn op naam gesteld, dus voor- en achternaam is voldoende) Via dit systeem zijn alle benodigde gegevens te raadplegen ten behoeve van een goede dienstuitvoering. Medewerkers maken gebruik van dit systeem om gegevens in te zien of acties voor HHNK klaar te zetten wanneer vragen niet via het script beantwoord kunnen worden. Om in te kunnen loggen in de werkomgeving van HHNK, dient aan de voorwaarden genoemd in bijlage 15 te worden voldaan.
A3.4	<u>Telefoonnummers:</u> Het 0900-nummer en 0800-nummer waar klanten naartoe kunnen bellen zijn in eigendom van HHNK. Dit betreft de volgende telefoonnummers: Belastingvragen: 0900 – 9112112 Calamiteiten: 0800 -1430



	Beide nummers moeten kunnen worden doorgeschakeld (dag-nacht en feestdagen). Opdrachtnemer dient aan HHNK aan te geven wat de eindbestemming van voornoemde telefoonnummers moet zijn. In samenspraak met de opdrachtnemer zet HHNK deze nummers om. Opdrachtnemer dient voldoende mensen beschikbaar te stellen voor een test na de omzetting.
A3.5	Om aan te melden is een HHNK toegangspas/token nodig. Deze toegangspas/token is persoonlijk. Aanmelden met een toegangspas/token van een collega is niet toegestaan
A3.6	Om aan te kunnen melden is een PC nodig die is voorzien van minimaal Windows 10 waar de laatste versie van Citrix receiver op is geïnstalleerd.
A3.7	De PC moet beschikken over een vaste internetaansluiting van minimaal 4 Mbps. Langzamere verbindingen zullen leiden tot niet werkbare situaties.
A3.8	In het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dienen alle medewerkers die inloggen te beschikken over een persoonlijk login account welke gelogd wordt door HHNK.
A3.9	De leverancier dient het proces medewerker in en uit dienst aan te leveren bij de inschrijving, inclusief mutatiwijziging door te geven aan HHNK. De leverancier biedt HHNK de mogelijkheid dit te auditen. Na gunning zullen er door opdrachtnemer met HHNK afspraken worden gemaakt voor de technische implementatie.

A4. Eisen aan het contractmanagement en migratie

Eis	Omschrijving
A4.1	<u>Vertegenwoordiging</u> HHNK stelt voor Dienst 1 en Dienst 2 verschillende contactpersonen aan. De contactpersoon is het aanspreekpunt met betrekking tot de dienstverlening door opdrachtnemer. Inschrijver stelt één contactpersoon ter beschikking als centraal contactpunt voor HHNK. De contactpersoon vanuit de opdrachtnemer is proactief: - Voor de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract, met het oog op een continue verbetering van de dienstverlening; - Voor de geleverde rapportages t.g.v. dit contract; - Voor technische aangelegenheden; - Overige aangelegenheden aangaande de dienstverlening. Inschrijver stelt tevens een plaatsvervangende contactpersoon ter beschikking. Beide contactpersonen zijn gegarandeerd geheel bevoegd voor het nemen van beslissingen. Bij afwezigheid van de eerste contactpersoon verandert er voor HHNK niets in dit kader.
A4.2	<u>Voortgangsoverleg</u> Elk kwartaal vindt er een voortgangsoverleg plaats tussen de contactpersoon van inschrijver en HHNK voor de Diensten 1 en 2. In dit overleg wordt op operationeel en tactisch niveau gesproken over de dienstverlening. Dit betreft onder meer: Planning, conclusies uit geconsolideerde managementrapportages en structurele of belangrijke bottlenecks, problemen en bijzonderheden.



	De inschrijver adviseert over kwaliteitsverbeteringen en procesverbeteringen en neemt een actieve rol aan tijdens deze gesprekken. Voortgang overleggen zullen separaat per dienst worden gevoerd. HHNK zal trachten de planning van de overleggen zoveel mogelijk te combineren. Inschrijver zal een proactieve rol aannemen bij het maken van deze afspraken en het vergaren van informatie. Op verzoek kan er door HHNK of inschrijver een tussentijds overleg worden ingepland. Inschrijver zal zorg dragen voor een agenda en voor verslaglegging. Het verslag zal binnen 5 werkdagen per e-mail ter goedkeuring worden aangeboden bij de contactpersoon van HHNK.
A4.3	<u>Rapportages</u> Inschrijver bevestigt maandelijks rapportages te kunnen en zullen leveren, waaruit onder meer blijkt dat aan de gestelde KPI's (bijlage 13) wordt voldaan. Deze rapportage dient digitaal per e-mail aangeleverd te worden. De aanlevering geschiedt elke tweede werkdag van de maand voor 10:00 uur 's ochtends. De rapportage dient rechtstreeks uit het geautomatiseerde systeem te komen. De volgende onderdelen zullen deel uitmaken van de bovengenoemde rapportage, inschrijver bevestigt deze onderdelen in haar rapportage te verwerken per dienst (per telefoonnummer): Kwantitatieve onderdelen: - Aantal gesprekken naar het HHNK-nummer; - Aantal tot stand gekomen gesprekken; - Aantal niet tot stand gekomen gesprekken; - Aantal telefoongesprekken dat doorgezet wordt naar HHNK (inclusief reden doorschakeling voor dienst 1); - Aantal telefoongesprekken dat niet doorgezet kon worden naar HHNK; - Aantal door inschrijver afgehandelde gesprekken; - Gemiddelde belduur per telefoongesprek; - Beschikbaarheidspercentage systeem opdrachtnemer; - Het beschikbaarheidspercentage van de dienstverlening (minimaal 97%); - Samenvatting m.b.t. het behalen van de gestelde KPI's. Kwalitatieve onderdelen (alleen t.b.v. dienst 1): - Top 5 van de meest gestelde vragen die beantwoord konden worden; - Top 5 van de meest gestelde vragen die niet beantwoord konden worden. Inschrijver levert op verzoek van HHNK het totaal dossier per dienst op. In het totaal dossier staat alle inhoud van alle (zowel inkomende als uitgaande) gesprekken en de meldingen (Webis portal) per klant.
A4.4	<u>Locatie</u> Overleggen vinden te allen tijde plaats op HHNK locatie of een locatie op aanwijzen van HHNK. De kostprijs voor inschrijver van deze overleggen wordt niet additioneel in rekening gebracht en is integraal meegenomen in de prijsstelling.
A4.5	<u>Opstart</u> Inschrijver garandeert binnen zes weken haar implementatie voor een volledige dienstverlening richting HHNK te hebben gerealiseerd. In het stappenplan voor migratie



	(onderdeel van de gunningscriteria) wordt uitgewerkt door inschrijver op welke wijze dit wordt gerealiseerd.
--	--

A5. Eisen aan personeel en organisatie van Inschrijver

Eis	Omschrijving
A5.1	<u>Beschikbaarheid personeel</u> Opdrachtnemer dient te allen tijde te beschikken over voldoende, opgeleid en gekwalificeerd personeel, ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. Voorafgaand aan periodes van piekbelasting zal hier door opdrachtnemer accuraat op worden geanticipeerd.
A5.2	<u>Aansturing medewerkers:</u> Inschrijver draagt compleet zorg voor directe aansturing, huisvesting, instructies, coördinatie en supervisie van de medewerkers welke ten behoeve van HHNK worden ingezet.
A5.3	<u>Opleidingsniveau</u> Gedurende de tijden waarin de inschrijver gesprekken ontvangt, wordt het callcenter bezet door deskundige en getrainde medewerkers met minimaal MBO 3-4 werk- en denkniveau en aantoonbare callcenterervaring.
A5.4	<u>Klantvriendelijkheid:</u> De medewerkers die worden ingezet ten behoeve van HHNK dienen de klanten klantvriendelijk te woord te staan. Een nadere uitwerking van het begrip klantvriendelijkheid vindt u in bijlage 9, waarin het competentieprofiel voor de interne medewerker van ons Klant Contact Centrum is toegevoegd.
A5.5	<u>Instructies door HHNK:</u> HHNK verzorgt de initiële instructies voor de diensten 1 en 2. Deze instructies zijn bedoeld voor het opleiden van medewerkers die binnen de eerste zes weken na ingang van het contract de diensten gaan uitvoeren. De instructies zullen gedurende een periode van een tot twee weken op locatie van opdrachtnemer worden gegeven. Daarnaast brengt de opdrachtgever regelmatig een bezoek aan de opdrachtnemer. Het doel van dit bezoek is het bijhouden van het kennisniveau, maar ook voor de onderlinge verstandhouding. Inschrijver levert input voor verbeteringen in de instructie.
A5.6	<u>Opleiding door opdrachtnemer:</u> Inschrijver draagt zorg voor de basisopleiding voor de medewerker(s) callcenter die benodigd is voor de dienstverlening. Investerings in gemaakte uren en overige kosten die benodigd zijn om medewerkers op te leiden zijn voor rekening van de inschrijver. Ook kosten die betrekking hebben op het actueel houden van de kennis van de medewerkers tijdens de contractperiode zijn voor rekening van de inschrijver.
A5.7	<u>Taalvaardigheid:</u> De medewerkers beschikken over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak (ABN). Enkele medewerkers beschikken over redelijke Engelse en Duitse spreekvaardigheid.
A5.8	<u>Weerbaarheidstraining:</u> Inschrijver draagt er zorg voor dat alle medewerkers die worden ingezet voor de dienstverlening een weerbaarheidstraining hebben gevolgd.



A5.9	<u>Arbo-wetgeving</u> Inschrijver garandeert dat de arbeidsomstandigheden conform wet- en regelgeving zijn ingericht en dat deze wet- en regelgeving strikt wordt gehandhaafd.
------	---

A6. Eisen aan integriteit en databeheer

Eis	Omschrijving
A6.1	<u>Verwerkersovereenkomst</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de Verwerkersovereenkomst uit bijlage 7c.
A6.2	<u>Geheimhouding</u> Inschrijver garandeert dat zijn medewerkers de gegevens die zij bij de uitvoer van hun functie inzien, te allen tijde geheim zullen houden en van deze gegevens geen misbruik zullen maken. Inschrijver zal deze geheimhoudingsverplichting opleggen aan haar werknemers.
A6.3	<u>Beveiliging data:</u> Inschrijver garandeert dat alle gegevens van HHNK en de gegevens uit de voor waterschapsbelasting noodzakelijke datastromen op geen enkele wijze ter beschikking van derden en onbevoegden worden gesteld. Gegevens van HHNK en zijn klanten worden uitsluitend gebruikt voor de daarvoor bestemde doeleinden. Zie bijlage 7c: Verwerkersovereenkomst.
A6.4	<u>Verklaring omtrent gedrag</u> Inschrijver zorgt ervoor dat iedere medewerker die ten behoeve van de overeenkomst wordt ingezet, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) kan overleggen. Het beheer van de VOG ligt bij de inschrijver en is op te vragen door opdrachtgever. De kosten van de VOG komen voor rekening van de inschrijver.



A7. Eisen aan facturatie

Eis	Omschrijving
A7.1	U dient maandelijks een factuur in te sturen. Hiervoor zijn de onderstaande factuureisen van toepassing (eisen van de Belastingdienst): • Uw juridische naam. De handelsnaam mag ook, als die in combinatie met het adres en woonplaats bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd. Bij fiscale eenheden is het gebruikelijk dat de naam van het onderdeel dat de prestatie levert op de factuur staat. • Uw volledige adres U vermeldt het adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd. Vermelding van alleen een postbusnummer is niet voldoende. • Uw BTW-nummer Bij fiscale eenheden is dat het BTW-nummer van het onderdeel dat de prestatie levert. • Uw KvK-nummer • De datum waarop de factuur is uitgereikt • Een opeenvolgend nummer • De aard van de diensten die u hebt geleverd • De hoeveelheid van de diensten die u hebt geleverd • De datum waarop de diensten zijn geleverd • Het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief BTW Levert u prestaties met verschillende BTW-tarieven? Vermeld dan de aparte bedragen. Neem daarnaast de eenheidsprijs op, als dit van toepassing is. • Het wettelijke BTW-tarief • Het vermelden van een ordernummer Hierbij zit een rapportage van het aantal gesprekken dat overeenkomt met de factuur.
A7.2	De door HHNK gehanteerde betalingstermijn bedraagt 30 dagen na de factuurdatum.

A8. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Eis	Omschrijving
A8.1	Inschrijver dient te voldoen aan de KPI's (zie bijlage 13) die per dienst zijn gedefinieerd. In de rapportage dient aan te worden geven hoe hieraan wordt voldaan.
A8.2	Per kwartaal zal er een toetsing plaatsvinden, op basis van rapportages en monitoring door HHNK. HHNK behoudt zich het recht voor om ten behoeve van deze toetsing een derde partij in te schakelen. Opdrachtnemer zal zijn medewerking verlenen aan deze toetsing.



A9. Toekomstige ontwikkelingen

Eis	Omschrijving
A9.1	MijnHHNK is het selfserviceloket van HHNK. Het selfserviceloket wordt regelmatig uitgebreid om de functionaliteit voor de burgers te vergroten. De inschrijver toont zich bereid om ondersteuning te leveren met kennis en expertise.

A10 Juridische kaders

Eis	Omschrijving
A10.1	De in bijlage 7 bij de inschrijvingsleidraad opgenomen contractdocumenten bevatten uitsluitend voorwaarden die door aanbesteder dwingend worden voorgeschreven. Door het doen van een inschrijving gaat inschrijver met het bepaalde in de contractdocumenten akkoord.
A10.2	De in bijlage 7 opgenomen contractdocumenten kunnen – alvorens deze door inschrijver wordt ondertekend – door aanbesteder gewijzigd worden en nader uitgewerkt, mede naar aanleiding van de door de inschrijvers gedane opmerkingen en tekstsuggesties als bedoeld in artikel 2.3.2 van de inschrijvingsleidraad. De gewijzigde en/of aangepaste contractdocumenten zullen de inschrijvers per Nota van Inlichtingen kenbaar worden gemaakt.



Bijlage 5. Conformiteitenlijst gunningseisen

Hiermee verklaart inschrijver ondubbelzinnig met de strekking van het antwoord "JA" te voldoen aan de in bijlage 4 van de inschrijvingsleidraad met registratienummer 20.0924900 opgenomen gunningseisen.

Eis nr.	Akkoord Ja / Nee	Ruimte voor toelichting
A1.1		
A1.2		
A1.3		
A1.4		
A1.5		
A1.6		
A1.7		
A2.1		
A2.2		
A2.3		
A2.4		
A2.5		
A2.6		
A2.7		
A2.8		
A2.9		
A2.10		
A2.11		
A2.12		
A2.13		
A2.14		
A2.15		
A2.16		
A2.17		
A2.19		
A2.20		
A3.1		
A3.2		
A3.3		
A3.4		
A3.5		
A3.6		
A3.7		
A3.8		
A3.9		
A4.1		
A4.2		
A4.3		
A4.4		
A4.5		



A4.6		
A5.1		
A5.2		
A5.3		
A5.4		
A5.5		
A5.6		
A5.7		
A5.8		
A5.9		
A6.1		
A6.2		
A6.3		
A6.4		
A7.1		
A7.2		
A8.1		
A8.2		
A9.1		
A10.1		
A10.2		



Bijlage 6. Uitwerking gunningscriteria

Algemeen

Onder gunningscriteria voor de beste prijs-kwaliteitsverhouding worden de gunningscriteria verstaan die inhoudelijk worden beoordeeld op de wijze zoals in hoofdstuk 3 beschreven. Inschrijver is niet verplicht aan deze gunningscriteria tegemoet te komen, maar het ontbreken van een kwaliteitsdocument levert een score 2 ("zeer slecht") op met als gevolg een maximale (fictieve) bijtelling van de kwaliteitswaarde op het desbetreffende gunningscriterium.

De beoordeling van en de puntentoekenningen aan de uitwerking van de gunningscriteria door de inschrijvers vindt plaats op basis van de vier C's:

1. Compleet: alle elementen van de vraag zijn inhoudelijk uitgewerkt. Aanvullende informatie wordt (indien noodzakelijk) gegeven.
2. Correct: wat opgeschreven staat, is verifieerbaar en is SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) geformuleerd.
3. Consistent: de uitgewerkte elementen hebben een duidelijke samenhang, zijn onderling niet tegenstrijdig en sluiten aan op de vraag.
4. Convincing (overtuigend): de uitgewerkte elementen overtuigen de beoordelaars dat de aanpak van de inschrijver leidt tot het bereiken van de doelstelling, zoals in de vraag is beschreven. De beweringen van de inschrijver worden onderbouwd met (meetbare) verifieerbare uitvoeringsinformatie en praktijkvoorbeelden.

Indien de uitwerking voldoet aan de vier C's wordt het maximaal aantal punten toegekend. Indien elementen in de uitwerking ontbreken (niet compleet), elementen niet of in mindere mate verifieerbaar zijn en SMART zijn uitgewerkt (niet correct), de uitgewerkte elementen niet consistent en convincing zijn, dan worden verhoudingsgewijs punten in mindering gebracht.

Bij het uitwerken van de kwaliteitsdocumenten gelden de volgende voorwaarden:

- Als er een maximum is gesteld aan het aantal pagina's waaruit een kwaliteitsdocument moet bestaan zal al het meerdere niet worden betrokken in de beoordeling.
- Ieder kwaliteitsdocument moet worden ingediend in Pdf formaat, met de volgende opmaak: A4, regelafstand tenminste 12 punt, lettergrootte tenminste punt 9, marges 'normaal' (rondom 2,5 cm).
- De beoordeling van een gunningscriterium wordt alleen gebaseerd op de uitwerking die hieraan in het desbetreffende kwaliteitsdocument is gegeven, aan een uitwerking in een ander kwaliteitsdocument wordt geen waarde toegekend.

Gunningscriterium 1: Organisatie

Beschrijf in maximaal 3 A4-tjes hoe u de volgende onderwerpen gaat uitvoeren. Beschrijft u bij elk onderdeel welke risico's u ziet bij het juist uitvoeren van deze onderwerpen en hoe u deze risico's gaat beheersen:

- Migratie van huidige dienstverlener naar nieuwe dienstverlening waarbij de bereikbaarheid van HHNK gewaarborgd dient te worden.
- Het beschikbaarheidspercentage van de dienstverlening is gesteld op minimaal 97%, beschrijft u hoe u dit percentage gaat realiseren waarbij u onderbouwt hoe u deze technische beschikbaarheid gaat realiseren. In uw inschrijving dient u inzicht te geven in de beschikbaarheidspercentage over de afgelopen 2 jaar.



- Beschrijft u uw noodscenario (uitwijkscenario) bij het uitvallen van de technische faciliteiten op uw locatie, als ook het noodscenario wanneer dit bij HHNK van toepassing is. Hierbij valt onder andere te denken aan een storing in het telefoonnetwerk of elektriciteitsnetwerk. Beschrijft u de maatregelen inclusief het tijdsbestek tot continuering van de dienstverlening.
- Beschrijft u hoe u de in de KPI's gestelde eisen gaat realiseren.
- Beschrijft u hoe u binnen uw organisatie omgaat om aan de eisen uit de AVG te voldoen
- Heeft u een ISO certificering en zo ja, voor welke onderdelen?
- Welke trends ziet u binnen uw branche die van toepassing kunnen zijn op de dienstverlening van aanbesteder? Licht u hierbij uw visie toe
- In eis A4.1 wordt gesteld dat de contactpersoon vanuit de opdrachtnemer proactief is voor de dienstverlening gedurende de looptijd van het contract, met het oog op een continue verbetering van de dienstverlening. Wat kunnen we van u verwachten?

Kwaliteitswaarde:

De maximale kwaliteitswaarde die aan dit gunningscriterium is toegekend bedraagt € 42.000,-.

Gunningscriterium 2: Personeel

Beschrijft u in maximaal 3 A4-tjes hoe u invulling denkt te geven aan zowel de kwantitatieve als kwalitatieve bezetting voor het team ten behoeve van HHNK? Beschrijft u bij elk onderdeel welke risico's u ziet bij het juist uitvoeren van deze onderwerpen en hoe u deze risico's gaat beheersen:

- De inhoudelijke kennis en competenties van medewerkers ten behoeve van HHNK gaat borgen en up-to-date houden?
- Geef een beschrijving van de wijze waarop u zorg draagt voor voldoende gekwalificeerde bezetting bij piekbelasting (waarbij u de KPI's behaalt).
- Hoe u zorgdraagt voor het tijdig werven, selecteren, opleiden en behouden van voldoende gekwalificeerde medewerkers?
- Hoe u de prestaties van uw medewerkers meet in relatie tot het door HHNK opgestelde competentieprofiel en hen ondersteunt bij de optimale uitvoering van hun werkzaamheden?

Kwaliteitswaarde:

De maximale kwaliteitswaarde die aan dit gunningscriterium is toegekend bedraagt € 42.000,-.

Gunningscriterium 3: Communicatie en rapportage

Beschrijft u in maximaal 3 A4-tjes hoe u invulling denkt te geven aan de communicatie met HHNK? Beschrijft u bij elk onderdeel welke risico's u ziet bij het juist uitvoeren van deze onderwerpen en hoe u deze risico's gaat beheersen:

- Hoe draagt u zorg voor een succesvolle en optimale samenwerking met de opdrachtgever?
- Rapportages ten behoeve van het rapporteren van de KPI's
- Welke rapportages zijn er nog meer mogelijk vanuit het systeem, graag ontvangen wij hiervan voorbeelden, die mag als losse bijlage en heeft geen invloed op de maximale 3 A4tjes.
- Krijgt de aanbesteder een inlog tot het rapportage systeem en welke rapportages kunnen hierin gemaakt worden?
- Communicatie ten einde een continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening
- Hoe zorgt u ervoor dat de opdrachtgever tevreden is en hoe gaat u met klachten om?



Kwaliteitswaarde:

De maximale kwaliteitswaarde die aan dit gunningscriterium is toegekend bedraagt € 15.000,-.

Gunningscriterium 4: Ambitieniveau Social Return

Doelstelling:

Aanbesteder heeft als ambitie daar waar mogelijk Social Return te stimuleren bij de uitvoering van haar overheidsopdrachten. Dat kan alleen door de actieve inzet van marktpartijen. Aanbesteder heeft gekozen een kader te hanteren waarbij de marktpartijen die invulling willen geven aan deze ambitie tijdens de uitvoering, een voordeel verkrijgen bij gunning van de opdracht. Daartoe wordt gebruik gemaakt van het instrument Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO), voor een nadere beschrijving van dit instrument, zie bijlage 8.

Het ambitieniveau wat de inschrijver nastreeft op de PSO moet aangegeven worden op het prijzenbladformulier (bijlage 1). Hoe hoger het aangeboden ambitieniveau, hoe hoger de fictieve korting die wordt toegekend op de inschrijvingsom. De keuzemogelijkheden zijn in onderstaande tabel opgenomen:

Ambitieniveau PSO	% van maximale Kwaliteitswaarde
Trede 3	100
Trede 2	75
Trede 1	50
Aspirant-status	25
Geen	0

Aandachtspunten:

Aan het gekozen PSO-ambitieniveau hoeft pas invulling te worden gegeven na gunning. De inschrijver dient uiterlijk één (1) jaar na gunning van de opdracht (peildatum) aan te tonen dat tijdens de uitvoering van het werk aan ten minste het bij inschrijving aangeboden PSO-ambitieniveau is voldaan. Als bewijsstuk moet een PSO-certificaat overlegd worden.

Kwaliteitswaarde:

De maximale kwaliteitswaarde die aan dit gunningscriterium is toegekend bedraagt € 6.000,-.



Bijlage 7. Contractdocumenten

De contractdocumenten bestaan uit

- 7a: Concept dienstverleningsovereenkomst;
- 7b: Algemene Waterschapsvoorwaarden voor Diensten (AWVODI 2018);
- 7c: Verwerkersovereenkomst

Deze documenten zijn separaat op TenderNed gepubliceerd.



Bijlage 8. Social Return met de Prestatieladder Socialer Ondernemen

Wat is de Prestatieladder Socialer Ondernemen?

De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) is ontwikkeld door TNO en bestaat uit twee componenten: (1) een vrij toegankelijk meetinstrument dat objectief bepaalt in welke mate een organisatie socialer onderneemt, en (2) een – na certificeringsproces – uit te geven keurmerk. De PSO is wetenschappelijk onderbouwd en uitgegroeid tot een landelijk erkende norm voor inclusief ondernemerschap en inclusieve werkgevers.

De PSO in het kort

Een organisatie draagt bij aan werkgelegenheid voor mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie door plaatsingen in de eigen organisatie én/of door in te kopen bij of werk uit te besteden bij andere PSO- of SW-bedrijven. Vanuit de doelstelling om socialer ondernemen te bevorderen is de PSO ingericht als een prestatieladder waarin vier niveaus worden onderkend: een aspirant-status en drie treden waarbij organisaties, in oplopende mate, bovengemiddeld scoren ten opzichte van andere organisaties:

Prestatieniveau	Omschrijving
Aspirant-status	Organisaties die nog niet (of niet meer) voldoen aan de kwantitatieve eisen en/of kwalitatieve criteria en normen van de PSO maar voornemens zijn om die norm binnen twee jaar te behalen, kunnen een aspirant-status-erkenning krijgen. Hiervoor moet de organisatie een plan van aanpak hebben vastgesteld op directieniveau én gestart zijn met de implementatie daarvan. De organisatie dient hiervoor via www.mijnpso.nl de rekentool en de checklist Aspirant-status in te vullen. Het voordeel van deze erkenning is dat een organisatie zich committeert aan het bereiken van de doelstelling om socialer te ondernemen én dat deze organisaties herkenbaar worden voor werkzoekenden en instanties als UWV, gemeenten en SW-bedrijven die voor hun cliënten op zoek zijn naar werk.
Trede 1	Organisaties die meer dan gemiddeld scoren wat betreft de omvang van de plaatsingen die ze hebben gerealiseerd voor de PSO-doelgroep en tevens voldoen aan de kwalitatieve eisen met betrekking tot passend werk, integratie, functioneren & ontwikkeling en begeleiding. Meer dan gemiddeld wil zeggen: er zijn meer personen uit de PSO-doel-groep werkzaam dan bij organisaties in dezelfde grootteklasse met minstens één werkende uit de PSO-doelgroep gemiddeld het geval is.
Trede 2	Organisaties die ruim bovengemiddeld scoren wat betreft de omvang van de werkgelegenheid die ze bieden voor de PSO-doelgroep en tevens voldoen aan de kwalitatieve eisen met betrekking tot passend werk, integratie, functioneren & ontwikkeling en begeleiding.
Trede 3	Organisaties die tot de koplopers behoren wat betreft de omvang van de werkgelegenheid die ze bieden voor de PSO-doelgroep en tevens voldoen aan de kwalitatieve eisen met betrekking tot passend werk, integratie, functioneren & ontwikkeling en begeleiding.

Voor meer informatie over het instrument, zie de [PSO-handleiding](#).

Toepassingsmogelijkheden van PSO

Social Return met de Prestatieladder Socialer Ondernemen wordt door steeds meer aanbestedende diensten (met name gemeenten) als keuzemogelijkheid opgenomen in de contractvoorwaarde bij



Social Return. Op dit moment werkt meer dan een kwart van de Nederlandse gemeenten met de PSO. Met een geldig PSO-certificaat kunnen ondernemingen dus aan deze gemeenten laten zien dat zij aan hun social-return-verplichting (of een deel daarvan) voldoen. Kortom: u kunt als ondernemer met uw PSO-certificaat voordeel behalen bij meer overheidsopdrachten dan alleen de onderhavige. Overheidsopdrachtgevers hanteren vaak eigen contractteksten voor Social Return, hetgeen leidt tot een grote diversiteit aan teksten en oplossingsrichtingen die door opdrachtnemers vaak als kostenverhogend worden ervaren. Aanbesteder wil daarom een gestandaardiseerde werkwijze bevorderen en stimuleert de toepassing van de PSO.

PSO als gunningscriterium

HHNK heeft in zijn Inkoop- en aanbestedingsbeleid de doelstelling opgenomen dat daar waar mogelijk Social Return bij inkopen wordt opgenomen. Onder Social Return wordt verstaan de inzet van personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. In deze aanbesteding wordt Social Return niet als een contracteis aan de opdrachtnemer opgelegd maar als gunningscriterium gehanteerd. Aanbesteder wil een zo praktisch en uitvoerbaar mogelijke wijze van toepassen Social Return bevorderen en zoekt daarom aansluiting bij de Prestatieladder Socialer Ondernemen en vraagt aan de inschrijvers een ambitieniveau op de PSO na te streven. Het niveau op de Prestatieladder Socialer Ondernemen welke de inschrijver nastreeft wordt aangegeven op het inschrijvingsbiljet.

Indien de inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband van ondernemingen (combinatie), dient iedere combinant een PSO-certificaat te overleggen dat tenminste gelijk is aan het bij inschrijving aangeboden PSO-ambitieniveau.

De inschrijver kan kiezen uit de vier niveaus die in deze bijlage zijn omschreven. Hoe hoger het aangeboden niveau van de inschrijver is, hoe hoger de fictieve vermindering van de inschrijvingsom, zie onderstaande tabel:

Ambitieniveau PSO	% van maximale Kwaliteitswaarde
Trede 3	100
Trede 2	75
Trede 1	50
Aspirant-status	25
Geen	0

Het ambitieniveau bij inschrijving moet uiterlijk één jaar na datum opdrachtverlening zijn gerealiseerd. Als bewijsstuk moet een PSO-certificaat overlegd worden. Als een inschrijver de aspirant-status ambieert, kan geen PSO-certificaat overlegd worden. In dat geval moet bewijs geleverd worden dat de onderneming daadwerkelijk over de aspirant-status beschikt.

Om inschrijvers te stimuleren zich aan te sluiten bij het instrument PSO-Prestatieladder is aanbesteder bereid (eenmalig) 50% van de jaarbijdrage³ te betalen die de organisatie die de opdracht gegund krijgt moet afdragen aan PSO om gebruik te mogen maken van het instrument, onder de voorwaarde dat: a) binnen de gestelde termijn het geambieerde niveau ook daadwerkelijk is behaald en b) inschrijver niet eerder van aanbesteder een vergoeding tot gebruik van het instrument heeft ontvangen.

³ Voor de hoogte van de jaarbijdrage, zie: <https://www.pso-nederland.nl/direct-meten-en-aanvragen/wat-kost-het-pso-keurmerk>



Als u het ambitieniveau bij inschrijving niet binnen een jaar na opdrachtverlening heeft gerealiseerd, dan heeft u een onterecht inschrijfvoordeel gekregen. In dat geval volgt een financiële sanctie van 1,5 maal het verschil tussen de bij de beoordeling van de inschrijving toegekende kwaliteitswaarde en de op de peildatum behaalde kwaliteitswaarde. De vergoeding van 50% van de jaarbijdrage van aanbesteder aan inschrijver vindt in dat geval ook niet plaats.



Bijlage 9. Competentieprofiel KCC medewerker

Klantgerichtheid

Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.

- Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze.
- Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening.
- Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten.
- Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.

Samenwerken

Werkt op eigen initiatief samen om een bijdrage te leveren aan het behalen van gezamenlijke doelen.

- Biedt gevraagd en ongevraagd ondersteuning en advies aan anderen.
- Wisselt argumenten, ideeën en informatie uit met anderen en vraagt reacties.
- Streeft gezamenlijke doelen na en koppelt hierover tijdig terug.
- Is in staat om concessies te doen en de eigen mening bij te stellen op basis van de mening van anderen.

Initiatief tonen

Verricht uit zichzelf extra werkzaamheden naast het eigen werkpakket, ziet knelpunten ten aanzien van de uitvoering van het werk en doet verbetervoorstellen.

- Signaleert werkzaamheden die buiten het werkpakket vallen en pakt deze op.
- Doet voorstellen om kansen om te zetten in acties en oplossingen.
- Stelt uit zichzelf knelpunten aan de orde.
- Ziet mogelijkheden voor verbetering op de werkvloer en doet hier voorstellen voor.

Kwaliteitsgerichtheid

Stelt hoge eisen aan de kwaliteit van het eigen werk en onderneemt actie om de kwaliteit van het werk te verbeteren.

- Vraagt feedback met betrekking tot de kwaliteit van het geleverde werk.
- Stelt hoge eisen aan het eigen werk en probeert daar steeds aan te voldoen.
- Grijpt in als de vereiste kwaliteit niet in orde is.
- Zoekt in kwalitatieve zin uitdagingen op, wil hier in slagen.
- Voelt zich mede verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk van de afdeling.
- Streeft voortdurend naar kwaliteitsverbetering van producten en diensten.



Bijlage 10. Spreiding oproepen

Dienst 2 Calamiteiten		
Januari	2017	196
Februari	2017	608
Maart	2017	365
April	2017	690
Mei	2017	366
Juni	2017	220
Juli	2017	211
Augustus	2017	130
September	2017	348
Oktober	2017	431
November	2017	533
December	2017	285
Totaal		4.383

Dienst 2 Calamiteiten		
Januari	2018	255
Februari	2018	311
Maart	2018	292
April	2018	332
Mei	2018	679
Juni	2018	154
Juli	2018	493
Augustus	2018	120
September	2018	318
Oktober	2018	465
November	2018	161
December	2018	205
Totaal		3.785

Dienst 2 Calamiteiten		
Januari	2019	239
Februari	2019	145
Maart	2019	152
April	2019	245
Mei	2019	268
Juni	2019	354
Juli	2019	355
Augustus	2019	61
September	2019	135
Oktober	2019	430
November	2019	458
December	2019	235
Totaal		3.077

Dienst 2 Calamiteiten		
Januari	2020	184
Februari	2020	145
Maart	2020	242
April	2020	97
Mei	2020	254
Juni	2020	80
Juli	2020	121
Augustus	2020	130
September	2020	343
Oktober	2020	191
November	2020	
December	2020	
Totaal		1.787

Dienst 1 Belastingen		
Januari	2017	4123
Februari	2017	7975
Maart	2017	4764
April	2017	4013
Mei	2017	8555
Juni	2017	4303
Juli	2017	3057
Augustus	2017	5626
September	2017	3015
Oktober	2017	2751
November	2017	2854
December	2017	1631
Totaal		52.667

Dienst 1 Belastingen		
Januari	2018	4556
Februari	2018	5788
Maart	2018	3804
April	2018	2729
Mei	2018	6469
Juni	2018	5702
Juli	2018	3595
Augustus	2018	2903
September	2018	3276
Oktober	2018	3251
November	2018	2356
December	2018	1437
Totaal		45.866

Dienst 1 Belastingen		
Januari	2019	3741
Februari	2019	5419
Maart	2019	3352
April	2019	2815
Mei	2019	6081
Juni	2019	3972
Juli	2019	2899
Augustus	2019	3025
September	2019	3516
Oktober	2019	2120
November	2019	2209
December	2019	1680
Totaal		40.829

Dienst 1 Belastingen		
Januari	2020	3489
Februari	2020	2649
Maart	2020	3884
April	2020	3043
Mei	2020	5515
Juni	2020	3471
Juli	2020	3704
Augustus	2020	2936
September	2020	2084
Oktober	2020	1937
November	2020	
December	2020	
Totaal		32.712



Bijlage 11. Voorbeeldscript dienst 1 / Belastingen

Aanwijbsbesluit / Belastingplichtige / hoofdbewoner

De belastingplichtige wordt aangewezen volgens ons aanwijbsbesluit (beleidsregels aanwijzen belastingplichtigen). Wij hanteren hierbij voor gebruikers de volgende volgorde:

Langst ingeschrevene op het adres
De oudste in leeftijd

Voor eigenaren hanteren we onderstaande volgorde:

Degene met het grootste aandeel in eigendom
De oudste persoon in leeftijd

We proberen altijd een gecombineerde aanslag op te leggen. Dit houdt in dat we, waar mogelijk, een enkele aanslag opleggen voor zowel gebruikers- als eigenarenlasten. Eigenaren gaan hierbij voor. Bij een gelijk aandeel in eigendom zullen wij dus proberen de aanslag op te leggen aan de oudste eigenaar zelfs als deze niet de langst ingeschrevene op het adres is.

Het kan zo zijn dat de aanslag wordt opgelegd aan iemand die in het huurcontract niet als hoofdbewoner wordt aangewezen. Wij houden geen rekening met onderling gemaakte afspraken zoals een huurcontract.

Op bovenstaande regels zijn uitzonderingen. Mocht een belastingaanslag niet volgens bovenstaande regels zijn opgelegd en heeft iemand hier vragen over, graag doorverbinden naar heffing (072-582 8501).

Berichtenbox

De Berichtenbox op 'MijnOverheid' is uw persoonlijke, beveiligde postbus voor digitale berichten van de overheid. In uw Berichtenbox kunt u digitale berichten ontvangen, bewaren en beheren van onder meer het hoogheemraadschap en andere overheidsinstanties.

Registreren op 'MijnOverheid' doet u met uw DigiD (werkt niet met eHerkenning). Als u nog geen DigiD heeft dan kunt u deze aanvragen via digid.nl/aanvragen.

Activeer uw account op 'mijn.overheid.nl' om gebruik te maken van de Berichtenbox. De registratie bestaat uit de volgende stappen:

- Log in met uw DigiD op 'mijn.overheid.nl'.
- Klik op 'ja' voor het ontvangen van e-mail.
- Vul uw e-mailadres in. U ontvangt op het door u aangegeven e-mailadres een code.
- Vul de verificatiecode in. U kunt nu berichten ontvangen in uw Berichtenbox. Na het activeren van 'MijnOverheid' kunt u direct gebruikmaken van de Berichtenbox, Persoonlijke gegevens en Lopende zaken.

Indien u zich heeft aangemeld voor de Berichtenbox dan ontvangt u vanaf 2017 uw aanslag digitaal.

Herinnering = schriftelijk + digitaal

Aanmaning = uitsluitend schriftelijk

Dwangbevel = uitsluitend schriftelijk



Betalingsregeling via automatische incasso

In principe kunnen belastingplichtigen bij het ontvangen van een aanslag kiezen om de betaling van de aanslag via automatische incasso te laten verlopen. Dit is dan een betalingsregeling in maximaal 10 maandelijkse termijnen, via een aan HHNK afgegeven machtiging.

Betalingsregeling vanuit webis /eigen overschrijving

De call agent kan voor het huidige jaar zelf via webis een betalingsregeling afspreken met belastingsschuldige.

Ga in de portal naar de juist vordering en klik op de actieknop betalingsregeling. Hierin staat ook aangegeven hoeveel termijnen er mogen worden gegeven.

Geef nooit meer dan het aangegeven aantal termijnen.

Als je er echt niet uitkomt met de belastingsschuldige, verbindt dit gesprek dan door naar team invordering op het nummer: Betalingsregeling direct: **072 582 8602**

Ingangsdatum voor de betalingsregeling:

1 t/m 22^e van de maand = 1^e betaling nog overmaken in deze maand.

23^e t/m laatste dag van de maand = 1^e betaling volgende maand over maken.

Er wordt na invoer een betalingsregeling aangemaakt in het systeem, deze is terug te vinden in de KAP notitie. Daarnaast gaat er de volgende dag een bevestigingsbrief per post uit met daarop de afgesproken betalingsregeling.

Bezwaarschrift

Een bezwaarschrift moet binnen zes weken na dagtekening van de aanslag ontvangen zijn. U kunt uw bezwaarschrift:

- digitaal indienen op **mijn.hhnk.nl** met behulp van uw DigiD of eHerkenning.
- schriftelijk indienen. Schriftelijke bezwaren kunt u richten aan: HHNK, team Heffing, postbus 29, 1700 AA Heerhugowaard.

In uw bezwaarschrift staan in ieder geval:

- uw naam;
- uw adres;
- het subject- en vorderingnummer;
- datum waarop u het bezwaar stuurt;
- redenen waarom u bezwaar maakt; uw handtekening.

Als de burger schriftelijk bezwaar indienen binnen de 6 weken na dagtekening van de aanslag, krijgt men automatisch uitstel van betaling totdat de uitspraak bekend is. Het niet bestreden bedrag van de aanslag (het gedeelte waartegen u géén bezwaar maakt) moet u betalen vóór de (laatste) vervalddag. Is de (laatste) vervalddag verstreken, dan moet u dit bedrag binnen 14 dagen na dagtekening van de ontvangstbevestiging overmaken. Een eventueel teveel betaald bedrag ontvangt u na behandeling van uw bezwaar terug. Over betalingen die na de vervalddatum worden ontvangen, is invorderingsrente verschuldigd.

Als men een automatische incasso heeft, loopt deze wel gewoon door.
Het verzoek- of bezwaarschrift kan niet telefonisch worden ingediend!

Een bezwaarschrift tegen de WOZ-waarde dient u in bij uw gemeente, niet bij HHNK. Als de gemeente uw bezwaar tegen de WOZ-waarde toekent, neemt HHNK in de meeste gevallen



automatisch de nieuwe WOZ-waarde over en past de aanslag aan. U ontvangt hiervan bericht.



Bijlage 12. Voorbeeldscript dienst 2 / Calamiteiten

Riool overstort

Vragen of het een riool overstort is of een storing van het rioolgemaal.

Wat te doen

- Bij een storing moet waterketen gebeld worden.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water
- Straatnaam
- Plaats
- Ter hoogte van
- Wat is er precies aan de hand.

Waterpeil hoog/laag

Hoge waterstand tijdens periode zonder extreme neerslag

- Wachtdienst Gebiedsbeheer bellen

Hoge waterstand tijdens periode van extreme neerslag

- Wachtdienst Gebiedsbeheer bellen. Meerdere meldingen voor kennisgeving aannemen en de melder berichten dat wij er volop mee bezig zijn.

Meldingen van (zeer) lage peilstanden

- Deze mogen genoteerd worden in een bericht voor kantoor. Hiervoor gaat in principe geen dienstdoende voor op pad.
- Bij extreme meldingen graag overleggen met de Wachtdienst Gebiedsbeheer. Bij extreem lage waterstanden kan dit gevolgen hebben voor de vissen.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water/sloot
- Straatnaam
- Woonplaats
- Ter hoogte van



Dode vissen/kadavers in het water

Waar drijven er dode vissen in het water?

- Het Hoogheemraadschap heeft ook het onderhoud van stedelijk water overgenomen.

Wanneer er meer dan 20 a 25 vissen liggen dan moeten jullie het Hoogheemraadschap bellen. Er kan dan namelijk iets met het water aan de hand zijn. Bij een paar vissen ruimt de Gemeente het zelf op.

LET OP:

ALLEEN in Heerhugowaard is de afspraak met de gemeente dat wij al het onderhoud doen. Het Hoogheemraadschap is dus verantwoordelijk voor alle wateren in Heerhugowaard.

Mochten er meldingen binnen komen over dode vissen (maakt niet uit of het er 1, 2 of 30 is).

Wat te doen

- Binnen de bebouwde kom naar de Gemeente
- Buiten de bebouwde kom naar de Wachtdienst Gebiedsbeheer mits het in het water is.

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Melding

- Naam water, sloot
- Straatnaam
- Plaats (thv van evt. welk huisnr.)

- Goed doorvragen naar de locatie i.v.m. ruimen van kadaver
- Soort kadaver (dier)
- Gaat het om meerdere kadavers (b.v. dode vis of gevogelte) en zo ja, hoeveel?
- Drijft het kadaver midden in de waterloop of ligt het aan de walkant?
- Is er kans dat het kadaver wegdrijft?
- Is het kadaver in staat van ontbinding?

LET OP!!

Als er in de melding naar voren komt dat het komt door vervuiling of als er sprake is van ernstige stankoverlast, graag actie ondernemen.

Zoektermen dode vissen / kadavers in het water:

Dood beest, kadaver, dier, eend, vissen, vis, zwaan



Bomen, omgewaaid

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)

Wat te vragen over de melding

- Plaatsnaam (en of gemeente)
- Straatnaam en evt. ter hoogte van
- Wat is de omvang van de boom; dikte en evt. hoogte/lengte
- Gaat het om één of meerdere bomen
- Ligt de boom over de weg, fietspad, sloot of langs de berm
- Is er schade aan de berm, talud langs de sloot, wegdek of fietspad

Wat te doen

- Kijk of de desbetreffende straat van het HHNK is.
- Zo ja, doorgeven aan Wachtdienst Gebiedsbeheer.
- Nee, dan verwijzen naar de Gemeente

Wanneer de Wachtdienst niet bereikbaar is zie link Instructie wie te bellen.

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompeloren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de dorpen

Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Lichtmasten (Lantaarnpalen)

LET OP!!! Vraag altijd het nummer van de lichtmast (b.v. 4315-12)

Kijk eerst of de straat wel onder HHNK valt.

LET OP!!! Problemen van wegenmelding m.b.t. de Gemeente Alkmaar verwijzen wij door naar de Gemeente Alkmaar zelf.

Hieronder vallen de volgende dorpen: Alkmaar, Driehuizen, Graft, Grootschermer, Oudorp en een deel van Koedijk, Schermer en Graft-De Rijk, Markenbinnen, Noordeinde, Oost-Graftdijk, Oterleek, De Rijk, Schermerhorn, Starnmeer, Stompeloren, Ursem, West Graftdijk, Zuidschermer.

Let op !!! Problemen met wegenmeldingen m.b.t. Gemeente Hollands Kroon verwijzen wij door naar de gemeente zelf.

De gemeente Hollands Kroon omvat de dorpen



Anna Paulowna, Barsingerhorn, Breezand, Den Oever, Haringhuizen, Hippolytushoef, Kolhorn, Kreileroord, Lutjewinkel, Middenmeer, Nieuwe Niedorp, Nieuwesluis, Oosterland, Oude Niedorp, Slootdorp, Stroe, Van Ewijcksluis, 't Veld, Westerland, Wieringerwaard, Wieringerwerf, Winkel en Zijdewind

Wat te doen

- Komt hij op de lijst voor zie hieronder wat te doen.
- Komt hij niet op de lijst voor, mensen verwijzen naar de Gemeente

Wat te noteren

- Naam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer (altijd)
- Straat waar de lichtmast staat
- Nummer van de lichtmast (b.v. lichtmastnr. 4315-12, dit is heel belangrijk omdat wanneer er overdag gerepareerd wordt, ze anders de defect paal niet kunnen vinden)

Moet de melding doorgebeld worden?

Licht defect

- Bericht maken en hoeft niet doorgebeld te worden, kan op de mail naar kantoor.

Is de lichtmast omvergereden / Ligt de bedrading vrij?

- Urgente meldingen na werktijd en in het weekend mag deze doorgegeven worden aan Klaver

Kortom dreigt er gevaar?

- Urgente meldingen (incl. schaderijdingen) buiten kantooruren moeten doorgegeven worden aan Klaver

LET OP!!!

- Niet alle dijken staan in het stratenregister, maar ALLE dijken zijn wel in ons beheer.
- Alle N-wegen zijn van de Provincie, deze verwijzen
- Kijk niet alleen onder de Gemeente naam, maar zoek ook op straatnaam!! Kan zijn dat Gemeentes samen zijn gevoegd.

Castricum:

- Alle wegen vallen per 2014 onder de Gemeente, dit geldt ook voor de lichtmasten. Bij schade of calamiteiten kan men bellen met het Piket-/alarmnummer.



Bijlage 13. Kritische prestatie Indicatoren (KPI's)

Dienst 1 en dienst 2
Volledige registratie telefoonnummers en e-mailadressen na toestemming van de klant.
Klanttevredenheidsonderzoek minimaal een 7 (door een extern bureau te onderzoeken).
Klachten klantencontacten: minder dan 3 gegronde klachten per maand na beoordeling van de aanbesteder.
Deskundigheid / klantvriendelijkheid: via de opgevraagde telefoongesprekken te beluisteren. Deze KPI wordt beoordeeld met voldoende of onvoldoende op basis van het PvE.
Het beschikbaarheidspercentage van de dienstverlening is gesteld op minimaal 97%.
Dienst 1 belastingen
Meer dan 89% van de inkomende telefoongesprekken (gemeten over een volledige maand) dient binnen 30 seconden na de welkomstboodschap contact te krijgen met een medewerker van het callcenter.
Dienst 2 calamiteiten
De inschrijver dient 95% van de inkomende telefoongesprekken binnen 20 seconden aan te nemen en te behandelen.



Bijlage 14. Productieplanning 2021

Is separaat op TenderNed gepubliceerd.



Bijlage 15. Onderwerpen van de veel gestelde vragen

Dienst 1 Belastingen

- Automatische incasso
- Betalingsregeling aanvragen
- Vragen over de aanslag na verkoop van woning
- Verzoek om Kwijtschelding
- Aanmaning / dwangbevel ontvangen
- Hoogte van de aanslag
- Vermindering
- Verhuizing
- afwijzing kwijtschelding

Dienst 2 Calamiteiten

- Dode vissen in de sloot
- Hoog / Laag water
- Brand
- Olie/ modder op de weg
- Maaien / riet in de sloot
- Gladheid in de wintermaanden
- Schouw in het najaar



Bijlage 16. Handleiding Webis portal

Is separaat op TenderNed gepubliceerd.