

Aanbestedingsleidraad Europese aanbesteding

**Schuldhulpverlening voor de gemeenten
Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk**

TenderNed kenmerk: 360823
Datum: 19-5-2022

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	AANBESTEDENDE DIENST	4
1.2	OPDRACHTGEVER	4
1.3	AANBESTEDINGSDOCUMENTEN	4
2	OMSCHRIJVING OPDRACHTGEVER EN HUIDIGE SITUATIE	5
2.1	INLEIDING	5
2.2	OPDRACHTGEVER (OG)	5
2.3	ORGANISATIESTRUCTUUR	6
2.4	HUIDIGE SITUATIE	6
2.4.1	<i>Vroegsignalering</i>	6
2.4.2	<i>Curatieve schuldhulpverlening</i>	7
3	DE OPDRACHT.....	8
3.1	ACHTERGROND	8
3.1.1	<i>De doelgroep</i>	8
3.1.2	<i>Volume hulpvragers 2021</i>	8
3.2	PERCEELVERDELING.....	9
3.3	OMSCHRIJVING OPDRACHT EN GEWENSTE SITUATIE	9
3.4	UITGANGSPUNTEN.....	11
3.4.1	<i>KPI's</i>	12
3.5	VAN BELANG ZIJNDE BELEIDSDOCUMENTEN.....	12
4	PROCEDURE	13
4.1	PLANNING AANBESTEDING.....	13
4.2	INLICHTEN EN INFORMATIE VERSTREKKEN	13
4.2.1	<i>Communicatie</i>	13
4.2.2	<i>Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving</i>	13
4.3	CONTRACTUELE VOORWAARDEN.....	14
4.3.1	<i>Looptijd van de Overeenkomst</i>	14
4.3.2	<i>Prijzen en indexatie</i>	14
4.3.3	<i>Inkoopvoorwaarden</i>	14
4.3.4	<i>Wachtkamerovereenkomst</i>	14
4.4	SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)	15
4.5	BEOORDELEN INSCHRIJVINGEN EN GUNNING	15
4.6	TIJDELIJKE OF DEFINITIEVE STOPZETTING	15
5	EISEN AAN HET INDIENEN VAN DE INSCHRIJVING	16
5.1	INDIENEN VIA TENDERNED	16
5.2	RECHTSGELDIG ONDERTEKENEN VIA TENDERNED	16
5.3	GELDIGHEID EN VOLLEDIGHEID	16
5.4	GESTANDDOENINGSTERMIJN.....	16
5.5	TIJDIG MELDEN ONDUIDELIJKHEDEN EN/OF ONREGELMATIGHEDEN.	16
5.6	INSCHRIJVEN.....	17

6	EISEN AAN DE INSCHRIJVER	18
6.1	UITSLUITINGSGRONDEN	18
6.2	GESCHIKTHEIDSEISEN.....	18
6.2.1	<i>Beroepsbevoegdheid.....</i>	18
6.2.2	<i>Bewijs van verzekering.....</i>	18
6.2.3	<i>Technische- en beroepsbekwaamheid.....</i>	19
	<i>Bewijsmiddelen</i>	20
6.3	UITSLUITING VAN UW INSCHRIJVING	20
7	GUNNING.....	21
7.1	GUNNINGSCriteria	21
7.2	Kwaliteit.....	21
7.2.1	<i>G1: Plan van aanpak</i>	22
7.2.2	<i>G2: Antwoorden op kwaliteitsvragen.....</i>	23
7.2.2	<i>In dialoog.....</i>	24
7.3	PRIJS.....	25
7.3.1	<i>G3: Prijsinvulformulier.....</i>	25
7.4	BEREKENING TOTAALSCORE	25
7.5	MEDEDELING GUNNINGBESLISSING	25
8	OVERIGE BEPALINGEN	26
8.1	VOORBEHOUD	26
8.2	DEFINITIEVE GUNNING VAN DE OPDRACHT.....	26
8.3	OVERGANG RECHTEN EN Plichten BIJ Nieuwe Organisatie.....	26
8.4	SAMENWERKINGSVERBAND	26
8.5	HOOFDAANNEMER / ONDERAANNEMER.....	27
8.6	EEN INSCHRIJVING PER ONDERNEMING (RECHTSPERSOON).....	27
8.7	TAAL.....	27
8.8	Gebruik SPECIEFIEKE MERKNAMEN EN/OF CERTIFICATEN	27
8.9	KLACHTENPROCEDURE AANBESTEDING.....	27
8.10	NEDERLANDS RECHT / GESCHILLEN	28
8.11	DIGITALE TOEGANKELIJKHEID.....	28

1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad voor de Europese openbare aanbesteding van de gemeentelijke schuldhelpverlening van de BAR-organisatie namens gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. De BAR-organisatie is een organisatie met een uniek profiel. Het is de ambtelijke organisatie die werkt voor drie autonome gemeenten met eigen besturen: Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.

1.1 Aanbestedende dienst

BAR-organisatie

Adres: Koningsplein 1
Postcode/plaats: 2981 EA Ridderkerk
Postadres: Postbus 271
Postcode/plaats: 2980 AG Ridderkerk
Contactpersoon: L.M. Gerdes-Guijt en R. Vlasblom
E-mail: aanbestedingen@bar-organisatie.nl

1.2 Opdrachtgever

College van burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk

Bezoekadres: Koningsplein 1 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 2981 EA Ridderkerk
Postadres: Postbus 271
Postcode/plaats: 2980 AG Ridderkerk

College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Barendrecht

Bezoekadres: Binnenhof 1 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 2991 AA Barendrecht
Postadres: Postbus 501
Postcode/plaats: 2990 EA Barendrecht

College van burgemeester en wethouders van gemeente Albrandswaard

Bezoekadres: Stationsstraat 4 (Gemeentehuis)
Postcode/plaats: 3161 GH Rhoon
Postadres: Postbus 1000
Postcode/plaats: 3160 GA Rhoon

1.3 Aanbestedingsdocumenten

Bij dit aanbestedingsdocument worden de volgende bijlagen verstrekt:

Bijlage 1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 2: Algemene inkoopvoorwaarden BAR-Organisatie
Bijlage 3: Programma van Eisen
Bijlage 4: Concept Overeenkomst
Bijlage 5: Concept verwerkersovereenkomst
Bijlage 6: Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 7a: De Social Return verplichting
Bijlage 7b: SROI Uitvoeringsplan
Bijlage 8: Model referentieopdrachten
Bijlage 9: Prijsinvalformulier
Bijlage 10: Minimabeleid en Plan Schuldhelpverlening gemeente Barendrecht 2021-2024
Bijlage 11: Minimabeleid en Plan Schuldhelpverlening gemeente Albrandswaard 2020-2024
Bijlage 12: Minimabeleid en Plan Schuldhelpverlening gemeente Ridderkerk 2020-2024
Bijlage 13: Verordening beslistermijn Schuldhelpverlening gemeente Barendrecht 2021
Bijlage 14: Verordening Beslistermijn Schuldhelpverlening Gemeente Albrandswaard 2021
Bijlage 15: Verordening beslistermijn Schuldhelpverlening gemeente Ridderkerk 2021
Bijlage 16: Plan extra inzet gemeente Ridderkerk 2021
Bijlage 17: Concept Wachtkamerovereenkomst

2 Omschrijving Opdrachtgever en huidige situatie

In dit hoofdstuk kunt u meer lezen over de Opdrachtgever, de organisatiestructuur alsmede op welke wijze de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd.

2.1 Inleiding

Dank voor uw interesse in de Europese openbare aanbesteding Schuldhulpverlening gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. Dit document beschrijft de aanbesteding voor de inkoop van schuldhulpverlening in de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk (hierna te noemen Opdrachtgever). Het document verschaft u nadere informatie over de Opdracht en de wijze waarop u een offerte kunt indienen. Het beschrijft de bijzondere voorschriften die op de aanbestedingsprocedure van toepassing zijn.

Indien u zich herkent in deze opdracht en deze kunt vervullen, nodigen wij u uit om u in te schrijven door een offerte uit te brengen op basis van het onderhavige aanbestedingsdocument en de bijlagen. U wordt nadrukkelijk verzocht om de offerteaanvraag en de bijlagen zorgvuldig door te nemen. Gezamenlijk vormen ze de beschrijving en context van de opdracht. Met het indienen van een inschrijving stemt u in met de inhoud van dit aanbestedingsdocument en de inhoud van de daarbij behorende bijlagen.

2.2 Opdrachtgever (OG)

De gemeente Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk zijn de Opdrachtgevers. De overeenkomst wordt aangegaan met de 3 gemeenten separaat. De drie gemeenten hebben hun eigen College van Burgemeester en Wethouders en ook bestaan er 3 gemeenteraden. Dit kan een 'couleur locale' als gevolg hebben waardoor het beleid van de 3 gemeenten niet gelijk aan elkaar is.

Gemeente Barendrecht

Barendrecht is een middelgrote gemeente met alle voorzieningen van de grote stad om de hoek, maar ook de voordelen van een groene, gemoedelijke en levendige gemeenschap. In Barendrecht is het goed wonen, in een veilige, schone en groene leefomgeving. Bovendien is er op het gebied van cultuur en vrije tijd meer dan voldoende te beleven. Het goede woon- en leefklimaat wordt onder meer veroorzaakt door de economisch sterke positie. Dit is mede te danken aan de agrisector die Barendrecht groot heeft gemaakt. Barendrecht is hierdoor een goede vestigingsplaats voor bedrijven, waardoor de werkloosheid onder inwoners laag is. Wat Barendrecht bijzonder maakt is haar unieke strategische positie, waarbij de gemeente een verbinding vormt tussen Rotterdam, het Drechtstedengebied en de Hoeksche Waard. De gemeente Barendrecht bestaat uit twee delen: het Centrum en Carnisselande. Carnisselande is een jonge wijk waar vooral gezinnen wonen, terwijl in het Centrum de oude kenmerken nog te vinden zijn. Op 1 januari 2021 had Barendrecht 48.643 inwoners, 19.327 huishoudens.

Gemeente Albrandswaard

Albrandswaard is de 'groene long' van een verstedelijkte regio. Nergens aan de zuidrand van de Stadsregio Rotterdam ligt een agrarisch landschap op zo'n korte afstand van het Rotterdamse centrum, goed ontsloten door metro en autosnelwegen. De bewoners van Albrandswaard wonen met plezier in een 'smaakvol' landschap met streekproducten en fiets-, wandel- en vaarmogelijkheden. Tegelijkertijd ervaren ze de gemakken van de wereldstad: werken, winkelen, cultuur, onderwijs en zorg. Albrandswaard bestaat uit de kernen Poortugaal, Rhoon en Portland. Op 1 januari 2021 had Albrandswaard 25.814 inwoners, 10.357 huishoudens.

Gemeente Ridderkerk

Ridderkerk is een woon- en werkgemeente met ruim 45.000 inwoners. In de woonwijken is het groen ruim aanwezig, en in de directe omgeving zijn volop mogelijkheden voor sport en recreatie, zoals op de afgedamde Waal. De acht verschillende wijken hebben saamhorigheid en een bloeiend verenigingsleven gemeen. Na de teloorgang van de scheepsbouw in de jaren tachtig heeft de gemeente het roer omgegooid door het ontwikkelen van bedrijfsterreinen met een grote variatie aan ondernemingen. Opvallend is het grote aantal Ridderkerkers dat in de eigen gemeente werk heeft. Een nieuwe uitdaging is de ontwikkeling van 90 hectare bedrijfsterrein in Nieuw Reijerwaard (samen met Barendrecht en Rotterdam), waarmee de agf-vers-foodsector een enorme impuls krijgt. Ridderkerk grenst aan Rotterdam, ligt aan de rivier en wordt doorsneden door de A15/A16. Op 1 januari 2021 had Ridderkerk 46.671 inwoners, 20.948 huishoudens.

Meer informatie over de gemeente kunt u vinden op de website www.barendrecht.nl / www.barendrecht.nl / www.ridderkerk.nl en op www.waarstaatjegemeente.nl.

2.3 Organisatiestructuur

Onze ambtelijke organisatie (de GR-BAR-organisatie) werkt voor 3 gemeenten: Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk. De medewerkers die zich beleidsmatig dan wel uitvoeringstechnisch bezig houden met Participatiewet, Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning, Schuldhulpverlening en Leerplicht werken voor het cluster Maatschappij.

Schuldhulpverlening is samen met Leerplicht en het Klant Contactcentrum (KCC) 1 team in Cluster Maatschappij 1. Het team schuldhulpverlening bestaat uit 5 medewerkers: 3 klantmanagers schuldhulpverlening en 2 preventiemedewerkers.

De klantmanagers schuldhulpverlening houden zich bezig met de toegang tot schuldhulpverlening. De preventiemedewerkers houden zich bezig met vroegsignalering, ontzorgen van statushouders alsmede het ontwikkelen van initiatieven op het gebied van schuldhulpverlening.

2.4 Huidige situatie

Op dit moment is schuldhulpverlening volop in ontwikkeling en dat is Opdrachtgever ook op het gebied van vroegsignalering alsmede de curatieve schuldhulpverlening.

2.4.1 Vroegsignalering

De gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk hebben de landelijke overeenkomsten vroegsignalering ondertekend. De betalingsachterstanden van de 4 signaalpartners worden ontvangen via Inforing. Onlangs is Opdrachtgever aangesloten en op moment van schrijven wordt het geïmplementeerd. De vroegsignalering voert Opdrachtgever zelf uit.

2.4.2 Curatieve schuldhulpverlening

Inwoners kunnen zich op verschillende manieren melden voor schuldhulpverlening: via vroegsignalering, een meldingsformulier of bijvoorbeeld telefonisch. Conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna te noemen Wgs) voeren de gemeenten binnen 4 weken na melding het eerste gesprek met de inwoner waarin de hulpvraag van de inwoner wordt vastgesteld. Op dit moment wordt er vastgesteld of er sprake is van:

1. *Informatie en Advies*: in deze situatie biedt Opdrachtgever informatie en advies zodat de inwoner weer op eigen kracht de financiën kan regelen zonder dat er gebruik wordt gemaakt van een schuldregeling.
2. *(Problematische) schuldensituatie*: In deze situatie voert Opdrachtgever de integrale intake uit en stellen we een beschikking inclusief voorlopig plan van aanpak op. Hierna wordt het dossier via een warme overdracht overgedragen aan Opdrachtnemer die het plan van aanpak definitief gaat vaststellen en gaat uitvoeren.
3. *Crisissituatie*: er wordt geïnventariseerd of er sprake is van een crisissituatie. Indien daar sprake van is, wordt de aanmelding naar Opdrachtnemer doorgeleid.
4. Schuldhulpverlening aan ondernemers: de schuldhulpverlening wordt aan ondernemers momenteel uitgevoerd door Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) die gebruik maken van de onderaannemer Zuidweg en Partners.

3 De opdracht

3.1 Achtergrond

3.1.1 De doelgroep

De doelgroep is iedere burger met financiële problemen. Er wordt geen maximale inkomensgrens gehanteerd voor de toegang tot schuldhulpverlening. Zelfstandige ondernemers vallen buiten de scope van deze Opdracht. Zij kunnen een beroep doen op het Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) alsmede de hulp van het RBZ. Wanneer de ondernemer besluit de onderneming te beëindigen bij “niet levensvatbaarheid” en zich te laten uitschrijven bij de KvK, dan kan er wel beroep gedaan worden op de schuldhulpverlening voor particulieren en valt deze wel binnen de scope. Er wordt dan gesproken over ex-ondernemers.

3.1.2 Volume hulpvragers 2021

Hieronder is het volume over het jaar 2021 weergegeven; het aantal meldingen van inwoners die zich bij onze gemeente melden. In dit aantal zit ook een deel aan Advies en Informatiegesprekken. Van dit aantal wordt een deel doorgezet naar Opdrachtnemer wegens schulden. Aan de opgegeven aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

	Barendrecht	Albrandswaard	Ridderkerk
Aanmeldingen	94	51	196
waarvan doorgezet naar partner	27	25	67
Lopende dossiers	100	71	240
Eenmalig advies	0	0	0
Intake	25	25	60
Stabilisatie	25	15	60
Duurzame financiële dienstverlening (per maand)*	Onbekend	Onbekend	Onbekend
100% betalingsregeling	0	0	1
Schuldbemiddeling	20	14	57
Schuldsanering	0	0	0
Heronderzoeken	50	33	112
Budgetcoaching			
Budgetbeheer	125	60	200
Nazorg	15	10	20
Dwangakkoord	5	1	9
Crisisinterventie	2	6	9
Voorlopige voorziening	2	3	5
Moratorium	6	5	5
Begeleiding naar wettelijk traject	7	2	23
Begeleiding zitting	6	2	23
Begeleidingsgesprek	6	2	23

3.2 Perceelverdeling

De opdracht bestaat uit één perceel. De opdracht wordt als één opdracht in de markt gezet zonder verdere opdeling daarvan. De producten van de opdracht zijn nauw met elkaar verweven en vaak opvolgend voor een cliënt in een schuldhulpverleningstraject. Opdeling van de opdracht zou kunnen leiden tot verlies van kwaliteit.

3.3 Omschrijving opdracht en gewenste situatie

Doelstelling van deze opdracht is het contracteren van een partij die invulling geeft aan wat de Wgs bepaalt en aan de hieronder beschreven inhoud van de opdracht.

Opdrachtgever wenst het traject schuldhulpverlening uit te besteden. De kern van de opdracht is het uitvoeren van minnelijke schuldhulpverleningstrajecten voor de inwoners van Opdrachtgever met problematische schulden. Een dienst die Opdrachtgever aan het huidige aanbod wil toevoegen, is budgetcoaching en duurzame financiële dienstverlening.

Specifiek voor gemeente Ridderkerk bestaat de mogelijkheid schuldsanering voor jongeren. Deze pilot wordt nu nader vorm gegeven. Dit valt buiten de scope van de aanbesteding.

De regie in de schuldhulpverlening ligt bij de gemeente, zodat Opdrachtgever toezicht kan houden op de kwaliteit en integraliteit van de schuldhulpverlening. Opdrachtgever vervult een poortwachtersfunctie. Opdrachtgever voert een integraal intakegesprek met de inwoner, inventariseert alle levensgebieden, maakt een professionele analyse van de situatie en brengt advies uit in de vorm van een oplossingsrichting. Opdrachtgever stelt de beschikking voor toelating op, waar een voorlopig plan van aanpak onderdeel van is. Dit betreft de basis voor de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtgever brengt op basis van het voorlopig plan van aanpak betrokken partijen bij elkaar voor afstemming. Opdrachtgever draagt zorg voor een werkbaar dossier en overdracht naar de Opdrachtnemer voor uitvoering van het voorlopig plan van aanpak.

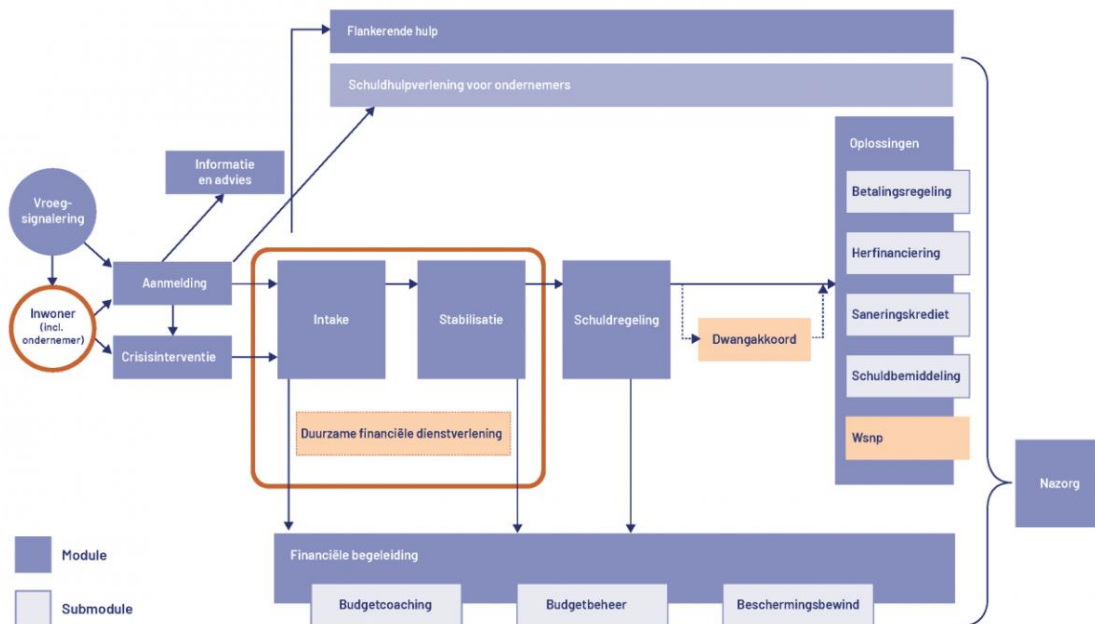
De stabilisatiefase, het opzetten en uitvoeren van een minnelijke schuldregeling en het begeleiden naar de wettelijke schuldsanering worden uitgevoerd door Opdrachtnemer. Het aanvragen van een moratorium of dwangakkoord en/of van een verzoek WSNP behoren ook tot de opdracht.

Om de lijnen met de klantmanagers kort te houden en persoonlijke intakegesprekken te kunnen voeren, is aanwezigheid op het gemeentehuis gewenst. De gesprekken met inwoners worden op locatie (een van de drie gemeentehuizen) gevoerd. Dit hoeft niet dagelijks, wij voeren een 60 %/ 40 % beleid (60% aanwezigheid op kantoor en 40% thuiswerken). Indien u gebruik wenst te maken van onze faciliteiten, gaan we in gesprek over de eventuele kosten daarvan.

De producten die de gemeente wenst af te nemen omvat modules conform die van de NVVK. Op de volgende pagina treft u een overzicht van de modules¹. Ten behoeve van de uitvoering van schuldhulpverlening, zal de gemeente mandaat verlenen voor een aantal bevoegdheden alsmede machtiging voor een aantal onderdelen aan Opdrachtnemer.

¹ <https://www.nvvk.nl/gedragcodes-en-modules>

Modules NVVK



De Opdracht omvat de dienstverlening die voortkomt uit de aanvragen die nog niet door de huidige aanbieder hebben geleid tot een schuldhelpverleningstraject en de dienstverlening die voortkomt uit de nieuwe aanmeldingen. Met andere woorden: het betreffen niet de lopende schuldhelpverleningstrajecten.

De scope, en dus de uitgevraagde dienstverlening omvat de volgende producten:

1. Stabilisatie

Stabilisatie heeft als doel de inkomsten en uitgaven van de klant in evenwicht te brengen. De stabilisatie van inkomen en uitgaven is een resultaat van werkzaamheden uit het integrale plan van aanpak. Als stabilisatie bereikt is kan een betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling worden opgezet.

2. Duurzame financiële dienstverlening

Het hoeft niet standaard te worden ingezet bij alle schuldenaren. DFD kan ingezet worden om die schuldenaren te helpen, van wie de financiële problemen (nog) niet opgelost kunnen worden middels de producten Betalingsregeling, Herfinanciering, Saneringskrediet of Schuldbemiddeling. Dit kan het geval zijn bij schuldenaren met schulden die niet regelbaar zijn.

3. Budgetbeheer

Budgetbeheer zorgt ervoor dat iemand de vaste lasten op tijd betaalt en geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt. Bij vaste lasten gaat het in ieder geval om woonkosten, nutsvoorzieningen en wettelijk verplichte verzekeringen.

4. financieel beheer

In dit geval zorgt men er voor dat er enkel een reservering wordt gemaakt voor de aflossing van het overeengekomen akkoord.

5. Budgetcoaching

Het bieden van ondersteuning aan de inwoner middels coaching om de competenties te ontwikkelen die nodig zijn voor een stabiele financiële toekomst.

6. Minnelijke regeling

- Betalingsregeling: het volledig (100%) betalen van de vordering in een aantal termijnen.
- Herfinanciering: het tot stand brengen van een financieringsovereenkomst tussen de schuldenaar en de kredietverstrekker, waarmee de vastgestelde vordering(en) ineens en voor 100% wordt(en) voldaan.
- Schuldregeling via saneringskrediet: middels kredietovereenkomst de totale schuldenlast ineens tegen finale kwijting afkopen, op basis van betaling van een percentage van de totale schuldenlast.
- Schuldregeling via schuldbemiddeling: middels een overeenkomst tussen schuldenaar en schuldeiser(s) waarin wordt afgesproken dat de totale schuldenlast gedeeltelijk wordt terugbetaald in termijnen naar draagkracht tegen finale kwijting en/of ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid.

Een schuldregeling kan tot stand komen op verschillende manieren. We verwachten dat 'betalingsregeling' en 'herfinanciering' niet veel voorkomt. De schuldregeling zal via een saneringskrediet (eventueel via onderaannemer) of schuldbemiddeling tot stand komen.

7. Nazorg (optioneel uitgevraagd)

Nazorg komt in beeld na afloop van een traject in het kader van één van de producten Schuldregeling, Herfinanciering, Betalingsregeling, Budgetbeheer, Budgetcoaching, Beschermingsbewind, Flankerende hulp en Duurzame Financiële Dienstverlening. Afspraken over de te leveren dienstverlening in het kader van Nazorg worden gemaakt in het Plan van Aanpak. Hierin wordt de frequentie van te leveren dienstverlening vermeld. De frequentie van te leveren dienstverlening is maatwerk en afhankelijk van de behoeften van de schuldenaar.

8. Crisisinterventie

Het afwenden van een crisis en daarmee de mogelijkheid creëren om de schuldenaar te helpen via de reguliere schuldhulpverlening. Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen 3 werkdagen na de aanmelding het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

De volgende activiteiten behoren ook onder de uitgevraagde dienstverlening in deze aanbesteding:

9. Heronderzoek in geval van schuldbemiddeling
10. Dwangakkoord
11. Voorlopige voorziening
12. Moratorium
13. Begeleiding naar wettelijk traject
14. Begeleiding zitting
15. Begeleidingsgesprek

3.4 Uitgangspunten

Kwalitatief goede dienstverlening

Opdrachtgever gaat uit van een integrale aanpak als het gaat om de schuldenproblematiek. De schuldhulpverlening is laagdrempelig en toegankelijk. Immers duurt het jaren voordat de inwoner hulp zoekt. Vorenstaande is terug te zien in de formulieren, brieven waaronder beschikkingen alsook de communicatie richting de inwoner. Opdrachtnemer weet dat de hulpvragers niet altijd geletterd zijn / zelfredzaam en daar wordt rekening mee gehouden. Het bieden van schuldhulpverlening is maatwerk, outreachend en stress sensitief. Met andere woorden: Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat zij haar dienstverlening afstemt op de situatie en draagkracht van de inwoner en dat dit een onderdeel is van haar dienstverlening. Dit kan betekenen dat Opdrachtnemer gesprekken voert met Inwoner, een vrijwilliger en Opdrachtgever op locatie. Opdrachtnemer heeft immers te maken met financieel kwetsbare inwoners en deze inwoners moeten kunnen rekenen op goede dienstverlening.

Samenwerking

Voor de inwoners van de drie gemeenten werken Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen. Als er een risico is op uitval of beëindiging traject, gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen met de inwoner het gesprek aan met als doel het traject te laten slagen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren ook met elkaar gesprekken als het gaat om de dienstverlening om deze te kunnen monitoren, evalueren en indien nodig bij te stellen. Ook houden beide partijen elkaar wederzijds op de hoogte van factoren die van invloed zijn op uitvoering van de overeenkomst. Met andere woorden open, transparante communicatie en samenwerking dat gebaseerd is op vertrouwen.

Dynamisch werkveld

De schuldhulpverlening is dynamisch en sterk onderhevig aan ontwikkelingen. Denk aan bijvoorbeeld de ontwikkeling van een 'schuldenknooppunt', 'collectief schuldregelen' en de gewijzigde wetgeving. Er is ruimte voor ontwikkeling van de dienstverlening. Met elkaar gaan we dan in overleg wat dat betekent voor de overeenkomst.

3.4.1 KPI's

Voor de kwaliteit op de dienstverlening willen wij graag sturen op Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's). Wij hanteren gedurende de looptijd van de overeenkomst de volgende KPI's:

KPI	Definitie	Doelstelling BAR Breed		
Termijnen	Percentage van de termijnen die door de NVVK zijn vastgesteld voor de verschillende modules die worden behaald (Stabilisatie, 120-dagenmodel, schuldhulpverleningstraject, nazorg)	≥ 75%	>50% - <75%	≤ 50%
Klachten	Percentage klachten dat wordt ingediend ten opzichte van het aantal dossiers dat in behandeling is.	≤ 0-5%	>5% - 20%	≥ 20%
Tevredenheid	Uitkomst Klanttevredenheidsonderzoek onder lopende dossiers, dan wel net afgeronde dossiers in cijfers	7 - 10	5 - 7	0 - 5

3.5 Van belang zijnde beleidsdocumenten

Hieronder worden de beleidsstukken vermeld die van belang zijn voor de uitvoering van de opdracht. Deze zijn tevens opgenomen als bijlagen.

Minimabeleid en Plan Schuldhulpverlening gemeente Barendrecht 2021-2024
 Minimabeleid en Plan Schuldhulpverlening gemeente Albrandswaard 2020-2024
 Minimabeleid en Plan Schuldhulpverlening gemeente Ridderkerk 2020-2024
 Verordening beslistermijn Schuldhulpverlening gemeente Barendrecht 2021
 Verordening Beslistermijn Schuldhulpverlening Gemeente Albrandswaard 2021
 Verordening beslistermijn Schuldhulpverlening gemeente Ridderkerk 2021
 Plan extra inzet gemeente Ridderkerk 2021

De beleidsregels schuldhulpverlening worden nog op- en vastgesteld in 2022.

4 Procedure

In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde procedure en planning omschreven. Het betreft een Europese openbare procedure op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

4.1 Planning aanbesteding

De Aanbesteding verloopt in beginsel volgens onderstaande planning. Deze planning is slechts indicatief, er kunnen door Inschrijvers geen rechten aan worden ontleend. De Opdrachtgever kan de planning eenzijdig wijzigen. De Inschrijvers zullen door de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen. In geval van tegenstrijdigheid of inconsistentie tussen de vermelde data op TenderNed of de data beschreven in deze leidraad, prevaleert het vermelde op TenderNed.

Procedure onderdeel	Datum
Publicatie offerteaanvraag op TenderNed	19 mei 2022
Uiterste datum stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen	1 juni 2022 uiterlijk 10.00 uur
Verstrekken Nota van Inlichtingen	9 juni 2022
Uiterste datum indienen van Inschrijvingen	29 juni 2022 uiterlijk 10.00 uur
Toelichting op de inschrijving	4 juli 2022 tussen 14.00 en 16.30 uur, of 5 juli 2022 tussen 13.00 en 16.30 uur
Bekendmaking voorgenomen Gunning en afwijzing	7 juli 2022
Definitieve Gunning	28 juli 2022
Start Overeenkomst	1 januari 2023

4.2 Inlichten en informatie verstrekken

4.2.1 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbesteding verloopt via TenderNed gericht aan de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersoon. Indien communicatie via TenderNed niet (meer) mogelijk is, kan direct contact opgenomen worden met de contactpersoon.

Het is niet toegestaan andere medewerkers van de BAR-organisatie tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen over deze aanbestedingsprocedure. De aanbesteder heeft het recht gegadigden die contact zoeken met andere medewerkers dan de in paragraaf 1.1 genoemde contactpersoon uit te sluiten van deelname.

4.2.2 Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving

Gegadigden worden in de gelegenheid gesteld vragen te stellen via TenderNed tot de in paragraaf 4.1 genoemde dag en tijdstip, één vraag per vakje met duidelijk vermeld over welk perceel de vraag gaat. De ingediende vragen en de antwoorden worden geanonimiseerd opgenomen in één of meerdere nota's van inlichtingen. Mededelingen, toezeggingen of afspraken die niet in de nota's van inlichtingen zijn vastgelegd zijn niet bindend. De nota's van inlichtingen worden via TenderNed ter beschikking gesteld.

Vragen die niet tijdig, als bedoeld in de eerste zin van deze paragraaf, worden ingediend zullen in beginsel niet worden beantwoord, tenzij de Opdrachtgever meent dat dat voor een ordelijk verloop van de Aanbesteding noodzakelijk is. Opdrachtgever zal vragen die geen verband houden met de Aanbesteding niet beantwoorden.

4.3 Contractuele voorwaarden

4.3.1 Looptijd van de Overeenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan van 1 januari 2023 voor 2 jaar tot en met 31 december 2024 met een optie tot eenzijdige verlenging vanuit Opdrachtgever met tweemaal 1 jaar, tot en met uiterlijk 31 december 2026 voor een of meerdere modules. Voortschrijdend inzicht en politieke besluitvorming kunnen leiden tot wijziging van de hoeveelheid en/of aard van de werkzaamheden. Eventuele verlenging wordt uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van de expiratedatum schriftelijk bekend gemaakt naar aanleiding van gehouden evaluatie. Wanneer de overeenkomst niet verlengd wordt, of niet meer verlengd kan worden, loopt deze van rechtswege af.

4.3.2 Prijzen en indexatie

De prijzen en tarieven staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst, met uitzondering van jaarlijkse indexatie. De geoffreerde prijzen mogen per datum 1 januari 2024 jaarlijks worden geïndexeerd conform het CBS index voor alle huishoudens (2015 = 100), (<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=83131ned>). Hierbij dient Inschrijver het verschil te berekenen van de index over de laatste 12 maanden tot en met oktober 2023. Het verschil in indexcijfer (rekenvoorbeeld eerste jaar: oktober 2023 - november 2022 = indexcijfer) dient aangehouden te worden als indexering. Elk volgend jaar dat Inschrijver kan indexeren dient Inschrijver het verschil in indexcijfer van betreffende jaar aan te houden.

Een verzoek tot indexering dient minimaal voor datum 1 oktober van het betreffende jaar schriftelijk te worden ingediend bij de aanbestedende dienst. Na schriftelijke goedkeuring worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

4.3.3 Inkoopvoorwaarden

De opdracht wordt uitgevoerd onder de Algemene Inkoopvoorwaarden van BAR-organisatie. Aanbestedende dienst wijst de (eventuele) algemene voorwaarden van inschrijver nadrukkelijk van de hand.

4.3.4 Wachtkamerovereenkomst

Indien de Overeenkomst met de Opdrachtnemer binnen één (1) jaar na de startdatum van de Opdracht wordt ontbonden, heeft de Opdrachtgever het recht om de Inschrijver(s) die tijdens deze aanbesteding in de ranking op de tweede positie staan, waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor de Opdracht, alsnog in aanmerking te laten komen voor de Opdracht.

De tweede Inschrijver in rangorde zal bij beëindiging van de Overeenkomst met de oorspronkelijke winnaar van de aanbesteding de Opdracht overnemen. De inschrijver verplicht zich met de inschrijving voor deze aanbesteding tot het overnemen van de Overeenkomst tot uiterlijk één (1) jaar na de startdatum van de Opdracht, indien Opdrachtgever daarom verzoekt. Zie bijlage 6.

Opdrachtgever en tweede Inschrijver zullen indien deze situatie zich voordoet in overleg treden om af te stemmen over de dan noodzakelijke implementatie, zowel inhoudelijk als financieel. Ook indien de Overeenkomst om welke andere reden dan ook voortijdig wordt ontbonden heeft Opdrachtgever het recht, doch niet de plicht, om vorenstaande procedure te hanteren.

4.4 Social Return on Investment (SROI)

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dit kader is social return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de Opdrachtgever een social return verplichting aan de Opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezondere regio te krijgen. Voor deze opdracht, conform bijlage 7a SROI, dient ten minste 5% van de opdrachtwaarde (exclusief btw) ingezet te worden ten behoeve van social return. Na afloop van ieder jaar kijken we hoeveel hiervan is bereikt alsmede na afloop van de overeenkomst.

Aan de winnende inschrijver wordt bij het verstrekken van de voorgenomen gunning gevraagd om inzicht te verschaffen op welke wijze de vereiste invulling van inzet SROI plaats vindt, middels het uitvoeringsplan SROI (bijlage 7b).

4.5 Beoordelen inschrijvingen en gunning

De beoordeling moet resulteren in het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding. De inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie beoordeeld op basis van de gunningscriteria en wegingsfactoren zoals beschreven in hoofdstuk 7 van dit aanbestedingsdocument. Elke inschrijver krijgt na gunning een overzicht van de eigen deel- en totaalscore (inclusief motivatie) en de deel- en totaalscore van de winnende inschrijver.

Indien één of meerdere gegevens niet zijn ingevuld in het prijzenblad, leidt dit tot uitsluiting. Voor de goede orde merken wij op, dat het bij geen van deze onderdelen is toegestaan om negatieve- of nulbedragen c.q. negatieve percentages in te vullen op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding

4.6 Tijdelijke of definitieve stopzetting

De BAR-organisatie behoudt zich het recht voor om de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen en of in te trekken. Voor dit risico kan de BAR-organisatie – zolang de opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontlenen, noch is de Opdrachtgever op wat voor wijze dan ook, in dit geval schadeplichtig. Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij meedoen aan deze aanbesteding voor eigen rekening en risico. Indien wordt overgegaan tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de aanbestedingsprocedure worden de inschrijvers via TenderNed ingelicht.

5 Eisen aan het indienen van de inschrijving

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze u uw Inschrijving dient in te dienen om in aanmerking te komen voor gunning van de opdracht. Inschrijvingen dienen overeenkomstig de onderstaande eisen te worden ingediend. Inschrijvers die hun Inschrijving op een andere wijze indienen worden van verdere deelname van de Aanbesteding uitgesloten.

5.1 Indienen via TenderNed

Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via TenderNed (www.tenderned.nl). U dient derhalve uw volledige Inschrijving, dus zowel uw bedrijfsgegevens, bewijsstukken en offerte, digitaal via TenderNed in te dienen. U dient er zelf voor te zorgen dat uw Inschrijving tijdig in de Digitale Kluis is geüpload.

LET OP: Zorgt u er voor dat u en uw organisatie juist en volledig zijn geregistreerd bij TenderNed. De registratie van uw organisatie neemt enkele werkdagen in beslag, dus houdt u hier rekening mee. Voor eventuele technische vragen over TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk, via servicedesk@tenderned.nl of via 0800-8363376.

5.2 Rechtsgeldig ondertekenen via TenderNed

Uw Inschrijving, incl. diverse Bijlagen, dienen rechtsgeldig te worden ondertekend. TenderNed biedt (nog) geen faciliteiten om documenten, zoals het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, elektronisch te ondertekenen. U dient derhalve de documenten waarop een handtekening noodzakelijk is te printen, te (laten) ondertekenen en het ondertekenende document te scannen. Vervolgens kunt u het gescande document uploaden in de digitale kluis op TenderNed.

5.3 Geldigheid en volledigheid

Uw Inschrijving dient onvoorwaardelijk en volledig te voldoen aan alle eisen en voorwaarden die in het Aanbestedingsdocument, het Programma van Eisen en alle overige relevante stukken zijn opgenomen. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver onverkort dat de Inschrijving wordt gedaan overeenkomstig deze bepalingen en hiermee akkoord gaat. Bij gebreke daarvan zal de betreffende Inschrijving van (verdere) deelname aan de Aanbesteding worden uitgesloten. Het volledig en juist indienen van de Inschrijving is uitdrukkelijk en uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Inschrijver.

5.4 Gestanddoeningstermijn

De inschrijver dient zijn inschrijving gestand te doen gedurende 3 maanden na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de inschrijvingen is verstreken.

Indien Inschrijver(s) een kort gedingprocedure aanhangig hebben gemaakt waardoor de gestanddoeningstermijn wordt overschreden, zal de gestanddoeningstermijn van hun Inschrijvingen worden verlengd voor de duur van 30 kalenderdagen na het moment dat vonnis in deze zaak is gewezen.

5.5 Tijdig melden onduidelijkheden en/of onregelmatigheden.

Indien Inschrijver meent dat in de Aanbestedingsstukken een onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of enige andere onregelmatigheid is opgenomen, dient Inschrijver zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 10 kalenderdagen voor de sluitingsdatum, Opdrachtgever schriftelijk te wijzen op die onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of overige onregelmatigheid, bij gebreke waarvan een Inschrijver zich (in of buiten rechte) niet (meer) op die onduidelijkheid, onjuistheid, onrechtmatigheid of overige onregelmatigheid kan beroepen. Niet, dan wel niet tijdig gesignaleerde onduidelijkheden, onjuistheden, onrechtmatigheden of overige onregelmatigheden zijn voor risico van de Inschrijver. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden en/of strijdigheden in deze documenten zitten en deze zijn niet of niet tijdig door de Inschrijver gemeld, zal dit in het voordeel van de Aanbestedende dienst worden uitgelegd. Kennelijke fouten of omissies in de tekst van de aanbestedingsdocumenten binden de Aanbestedende dienst niet.

Het is een Inschrijver, met andere woorden, uitdrukkelijk niet toegestaan, zulks op straffe van verval van recht, eventuele bezwaren op te sparen tot het Gunningsvoornemen bekend is. Van Inschrijvers wordt – mede gelet

op het aantal bij de Aanbesteding betrokken partijen – ter zake een proactieve houding verwacht teneinde de Aanbesteding te doen slagen.

5.6 Inschrijven

De inschrijving dient op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via www.tenderned.nl te worden geüpload. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op www.tenderned.nl te zetten en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De informatie in de aanbieding dient te worden beperkt tot die informatie die voor deze aanbesteding vereist is. Additionele informatie (zoals brochures e.d.) wordt niet op prijs gesteld.

In te leveren documenten inschrijving

Dit kader is bedoeld ter ondersteuning van de inschrijvers om geen documenten of zaken te vergeten die van belang zijn voor de inschrijving.

In te leveren documenten:

- Ingevuld en rechtsgeldig getekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1).
- Model referentieopdrachten (bijlage 8).
- Ingevuld prijsinvulformulier (bijlage 9).
- Uitwerking gunningscriteria.
- Klachtenprocedure van uw organisatie.

Het prijsinvulformulier dient in TenderNed bij het tabblad prijs ingediend te worden!

6 Eisen aan de Inschrijver

In dit hoofdstuk worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen weergegeven, waaraan u als ondernemer dient te voldoen om in aanmerking te komen voor Gunning van de opdracht. Met het inschrijven op deze aanbesteding verklaart u akkoord te gaan met de bepalingen en inhoud van dit Aanbestedingsdocument met bijlagen alsmede de concept overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de BAR-organisatie. Leveringsvoorwaarden vanuit de Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. Bij elke eis wordt aangegeven welke documenten u daartoe dient te overleggen bij uw Inschrijving en/of op eerste verzoek van de Aanbestedende Dienst.

6.1 Uitsluitingsgronden

Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd. Hiertoe dient inschrijver het nummer van inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onder Deel II.

Indien inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient inschrijver binnen 7 kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst de inschrijving in het beroeps- of handelsregister, dan wel van een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming van inschrijver, aan te tonen door overlegging van het papieren gewaarmerkt uittreksel. Dit uittreksel moet rechtsgeldig zijn de actuele (statutaire) gegevens bevatten en mag niet ouder zijn dan 6 maanden te rekenen vanaf de sluitingsdatum van kluis op TenderNed.

Ingeval inschrijver een samenwerkingsverband betreft, dienen alle deelnemers van het samenwerkingsverband het nummer van inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument respectievelijk na schriftelijk verzoek van de aanbestedende dienst betreffend uittreksel te overleggen.

6.2 Geschiktheidseisen

6.2.1 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd. Hiertoe dient Inschrijver het nummer van Inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onder Deel II.

Indien Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient Inschrijver binnen 7 kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de Inschrijving in het beroeps- of handelsregister, dan wel van een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming van Inschrijver, aan te tonen door overlegging van het papieren gewaarmerkt uittreksel. Dit uittreksel moet rechtsgeldig zijn de actuele (statutaire) gegevens bevatten en mag niet ouder zijn dan 6 maanden te rekenen vanaf de sluitingsdatum van deze Aanbesteding.

Ingeval Inschrijver een samenwerkingsverband betreft, dienen alle deelnemers van het samenwerkingsverband het nummer van Inschrijving aan te geven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument respectievelijk na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst betreffend uittreksel te overleggen.

6.2.2 Bewijs van verzekering

Beschikken over een doorlopende beroeps- en of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van tenminste 1,25 miljoen euro per gebeurtenis en 2,5 miljoen per jaar. Dit dient aangetoond te worden met een bewijs van verzekering. Dit bewijsmiddel dient de Inschrijver, na aanbesteding, na een verzoek daartoe, binnen 7 kalenderdagen gerekend vanaf de dag van verzending van het verzoek, aan de aanbestedende dienst te overleggen. Met het indienen van uw inschrijving verklaart u dat u zowel op het moment van Gunning als gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst over deze verzekering beschikt.

Indien u niet beschikt over een verzekeringspolis en/of uw huidige polis nog niet aan deze eis voldoet kunt u bij Inschrijving volstaan met een verklaring dat u voorafgaand aan de definitieve Gunning wel zult beschikken over de vereiste verzekering.

6.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

De aanbestedende dienst heeft een aantal kerncompetenties beschreven waar zij van u vraagt om de referentie te kunnen overleggen. De referentie stelt de Inschrijver in staat zijn ervaring aan te tonen voor de benoemde kerncompetenties.

Inschrijver dient te beschikken over de volgende kerncompetentie(s):

1. Ervaring met het uitvoeren van curatieve schuldhulpverlening voor 245 cliënten dan wel een gemeente met 70.000 inwoners conform de modules in het module-overzicht van de NVVK.

Inschrijver dient één of meerdere referentieopdracht(en) te overleggen waarmee deze competenties aangetoond worden. Voorwaarden aan opgave referentie:

1. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht mag alleen het werkelijk behaalde resultaat van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van het te verwachten resultaat.
2. De referentieopdracht mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze Aanbesteding.

Inschrijver dient de referentieopdracht(en) bij inschrijving in te dienen door het verstrekken van de informatie conform Bijlage 8 'Model referentieopdrachten'. Middels ondertekening van de inschrijving verleent Inschrijver tevens toestemming aan de Aanbestedende dienst om de referentie(s) te verifiëren.

Indien door de Aanbestedende dienst geen toegang wordt verkregen tot de referentie, zal de opgegeven referentie niet worden meegenomen in de beoordeling.

Indien Inschrijver een beroep wenst te doen op de technische bekwaamheid van een derde (concern/holdingmaatschappij waar hij deel van uitmaakt of een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon), dan dient Inschrijver schriftelijk te verklaren dat deze derde als onderaannemer zal fungeren bij de uitvoering van de eventuele Opdracht. Dit kan worden aangegeven in Deel II van de UEA.

Ingeval Inschrijver bestaat uit een samenwerkingsverband, dienen alle deelnemers gezamenlijk de technische- en beroepsbekwaamheid aan te tonen, waarbij referenties van de verschillende deelnemers gezamenlijk de vereiste expertise aantonen. Ook dit dient vermeld te worden in de UEA.

Certificaten en lidmaatschap Branchevereniging

- De Opdrachtnemer is lid van de brancheorganisatie schuldhulpverlening, in ieder geval van de NVVK en werkt conform de werkwijze van de NVVK en past de Gedragscode Schuldregeling toe. De Opdrachtnemer werkt in de geest van de richtlijnen mee aan het leveren van maatwerk ten behoeve van individuele cliënten in samenspraak met de casusregisseur en/of andere lokale maatschappelijke partners. De uitvoering van de schuldhulpverlening moet voldoen aan de NVVK voorschriften. Nadere aanpassingen aan de voorschriften mogen pas na goedkeuring van de Opdrachtgever doorgevoerd worden.
- De Opdrachtnemer beschikt over de van toepassing zijnde NEN certificering nummer 8048 1 2 3 en 4 of gelijkwaardig. De beroepscode van de beroepsvereniging en van toepassing zijnde wet- en regelgeving zijn leidend in het professioneel handelen.

Bewijsmiddelen

Indien Inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient Inschrijver binnen 7 kalenderdagen na schriftelijk verzoek van de Aanbestedende dienst de bewijsstukken te overleggen. Het betreft de onderstaande bewijsstukken:

- Een door de Belastingdienst afgegeven verklaring dat is voldaan aan de sociale premies en belastingen (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen inschrijving).
- Een door de minister van Justitie afgegeven 'gedragsverklaring aanbesteden' (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen inschrijving).
- Uittreksel Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen inschrijving).
- Bewijs beroeps- en of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- Bewijs lidmaatschap brancheorganisatie schuldhulpverlening NVVK.
- NEN certificeringsnummer 8048 1 2 3 en 4 of gelijkwaardig.
- SROI uitvoeringsplan (bijlage 7b).

6.3 Uitsluiting van uw Inschrijving

Het niet voldoen aan één of meer van bovenstaande uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen dan wel het niet, niet tijdig of onvolledig aanleveren van de gevraagde bewijsstukken, leidt tot uitsluiting van de Inschrijver.

7 Gunning

In dit hoofdstuk worden de beoordelingscriteria omschreven. De Inschrijvingen worden beoordeeld overeenkomstig de in dit hoofdstuk omschreven beoordelingsprocedure. Bij elke gunningscriteria wordt aangegeven waarop door een beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

7.1 Gunningscriteria

Het Gunningcriterium bij deze Aanbesteding is de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De verdeling is als volgt:

Onderdeel	Weging
Kwaliteit	70%
Prijs	30%

Onverminderd alle overige eisen en voorwaarden zoals opgenomen in deze uitnodiging tot Inschrijving betekent dit dat de Inschrijver die Opdrachtgever de beste prijs-kwaliteitsverhouding levert, de Opdracht (voorlopig) gegund krijgt. Om de beste prijs-kwaliteitsverhouding te bepalen zijn door de Aanbestedende dienst gunningcriteria opgesteld. Onderstaande tabel geeft deze gunningscriteria weer, inclusief de wegingsfactoren die worden gehanteerd bij het bepalen van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. In de volgende paragrafen worden de criteria nader toegelicht.

Sub-gunningscriteria	Score in punten	Weging	Max. te behalen punten
Kwaliteit			
G1: Plan van aanpak	100	35%	35
G2: Antwoorden op kwaliteitsvragen	100	35%	35
Prijs			
G3: Prijsinvulformulier	100	30%	30

7.2 Kwaliteit

De beoordelingscommissie hanteert voor het gunningscriteria kwaliteit de onderstaande lijst bij het toekennen van de cijfers/scores:

Score	Beschrijving
Uitstekend 100 punten	Het antwoord geeft een zeer uitgebreid en uitstekend uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten en/of relevante aanvullingen (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Goed 80 punten	De van toepassing zijnde onderdelen worden goed beschreven. Het antwoord geeft een uitgebreid en goed uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Voldoende 60 punten	De van toepassing zijnde onderdelen worden voldoende beschreven. Het antwoord geeft een duidelijk en voldoende uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Matig 40 punten	De van toepassing zijnde onderdelen worden matig beschreven. Het antwoord geeft een minimaal uitgewerkt overzicht van de aandachtspunten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Onvoldoende/ slecht 20 punten	Een substantieel aantal onderdelen wordt niet behandeld in de beschrijving. Er wordt daardoor niet voldaan aan de gevraagde aspecten (qua concreetheid, realistische aanpak en doelmatigheid).
Niet kunnen beoordelen 0 punten	Geen invulling van het gevraagde onderdeel.

De beoordeling van het gunningscriterium 'Kwaliteit' van de Inschrijver geschiedt op basis van het genoemde kwaliteitscriterium door een beoordelingscommissie van vertegenwoordigers van de BAR-organisatie. Deze score wordt gegeven in gezamenlijkheid op basis van consensus.

Beoordeling

De behaalde score wordt per sub-gunningscriterium vermenigvuldigd met de bijbehorende wegingsfactor. De door u opgestelde stukken dienen de aanbestedende dienst het vertrouwen te geven dat de werkzaamheden op een kwalitatief goede en deskundige wijze plaats vindt met minimale impact voor de omgeving en maximale ontzorging van de aanbestedende dienst. Naarmate de antwoorden concreter, helder en realistisch (SMART) zijn, zullen zij meer vertrouwen wekken.

De scores van de leden van de beoordelingscommissie worden op basis van consensus bepaald, vermenigvuldigd met de wegingsfactor en afgerond op 1 decimaal.

7.2.1 G1: Plan van aanpak

Inschrijver beschrijft in maximaal 10 A4 (enkelzijdig) per vraag een Plan van aanpak waarin minimaal de volgende elementen in voor komen:

Onderdeel	Voor Opdrachtgever belangrijke aandachtspunten:
Vraag 1: Hoe borgt u de implementatie van de opdracht?	• Omschrijving van de implementatie. • Planning. • Wat heeft de Opdrachtnemer nodig van de Opdrachtgever om de implementatie succesvol te laten verlopen (denk aan onze functionarissen / capaciteit)? • Welke faciliteiten heeft Opdrachtnemer van ons nodig om de dienstverlening (waaronder gesprekken met inwoner) op locatie te voeren. Denk aan faciliteiten zoals toegang tot gebouw, werkruimte, hardware, software, spreekkamerfaciliteiten etc.
Vraag 2: Wat is uw visie op samenwerking met Opdrachtgever?	• Wat is volgens Opdrachtnemer de optimale frequentie van verschillende overlegstructuren op de verschillende niveau's. • In welke gevallen schaaft u op naar de Opdrachtgever als het gaat om bedrijfsvoering? • Op welke wijze en wanneer informeert u Opdrachtgever over de voortgang in de dossiers (proces en inhoud)?
Vraag 3: Hoe denkt de Opdrachtnemer invulling te geven aan de data-uitwisseling tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever t.b.v. van het datagedreven werken en het vervaardigen van stuur- en management informatie, waarbij Opdrachtgever toegang wil hebben tot relevante data van cliënten.	• Graag een beschrijving van de functionele oplossing. • Graag een beschrijving van de technische oplossing.

Vraag 4: Hoe denkt de Opdrachtnemer te voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van informatieveiligheid en privacy?	Geef aan hoe deze wet- en regelgeving wordt toegepast en welke interne maatregelen de Opdrachtnemer genomen heeft.
Vraag 5: Is de actuele stand van zaken (realtime) van het dossier raadpleegbaar voor de cliënt zelf en Opdrachtgever en eventuele derden?	Graag een beschrijving van de (indien aangeboden) oplossing(en) en hun functionaliteit.
Vraag 6 : Op welke wijze richt de Opdrachtnemer het digitale kanaal in waarover de dienstverlening kan plaatsvinden aan cliënten (en eventuele schuldeisers)? Denk hierbij aan het uploaden van bewijsstukken, het verstrekken van rapportages etc.	Graag een beschrijving van de geboden oplossing(en) en de functionaliteit.

7.2.2 G2: Antwoorden op kwaliteitsvragen

Inschrijver beschrijft in maximaal 10 A4 (enkelzijdig) exclusief de procesbeschrijvingen waarin minimaal de volgende elementen in voor komen:

Vraag	Voor Opdrachtgevers belangrijke aandachtspunten:
Vraag 1: Hoe borgt u de kwaliteit van de inhoud van de onderdelen stabilisatie; budgetbeheer minnelijke regeling en nazorg?	- Voldoen aan wettelijke eisen. - Inbedding van kwaliteitsprocessen zodat uw dienstverlening continu wordt verbeterd. - Procesbeschrijvingen van voorgenoemde processen - Uw klachtenprocedure
Vraag 2: Hoe zorgt u ervoor dat bij dreigende uitval uit het schuldhulpverleningstraject, er geen uitval plaatsvindt? Welke acties onderneemt u hierbij?	- De mate waarin in u maatwerk biedt aan de inwoner bij schulddienstverlening. - De diverse maatregelen die u neemt om uitval van een inwoner te voorkomen, alsmede de maatregelen die u neemt indien een inwoner een traject frustreert.
Vraag 3: Hoe toetst u de zelfredzaamheid van de inwoner?	- Welke methodiek hanteert u hierbij? - Op welke wijze bevordert u de zelfredzaamheid? - Hoe past u maatwerk toe afhankelijk van de zelfredzaamheid?
Vraag 4: Wat is in uw ogen de belangrijkste toegevoegde waarde die uw organisatie biedt aan de Opdrachtgever?	- De mate waarin u resultaatgericht te werk gaat en de wijze waarop dit zijn inbedding vindt in uw organisatie. - Op welke wijze zoekt u aansluiting bij het bredere Sociaal Domein - Mogelijkheden van samenwerking en kennisoverdracht met Opdrachtgever.

Vraag 5: De trend is dat inwoners steeds minder vertrouwen hebben in de overheid en daarmee ook de gemeente. Hoe draagt u bij in het vergroten van het vertrouwen vanuit de inwoner?	• Hoe past u uw dienstverlening hier op aan en welke acties voert u uit om het vertrouwen te winnen van de inwoner? • Kunt u een beschrijving geven hoe u te werk gaat in bepaalde casuïstiek en dan met name de ingewikkelde dossiers. Hoe zorgt u er voor dat het traject succesvol wordt doorlopen?
--	--

7.2.2 In dialoog

Alle Inschrijvers worden gevraagd om hun Inschrijving toe te lichten en in dialoog te treden. De toelichting/dialoog staat gepland op:

- 4 juli 2022 – tussen 14.00 en 16.00 uur
- 5 juli 2022 – tussen 13.00 en 16.00 uur

Locatie: Gemeentehuis Ridderkerk, Koningsplein 1 te Ridderkerk, exacte locatie volgt bij uitnodiging.

Na inschrijving ontvangt inschrijver zo spoedig mogelijk een uitnodiging voor de toelichting/dialoog op 1 van bovengenoemde data. Inschrijver mag met maximaal 2 personen naar de toelichting/dialoog komen.

Aanbestedende dienst stelt ter plaatse een beamer met een HDMI-aansluiting beschikbaar. Een laptop dient Inschrijver zelf te verzorgen. Tevens dient de eventuele presentatie op USB-stick meegebracht te worden. Rekening houdend met de huidige COVID-maatregelen zal de Toelichting/Dialoog op locatie zijn. Indien niet verantwoord, zal de Toelichting/Dialoog via MS Teams plaatsvinden.

De toelichting/dialoog duurt maximaal 60 minuten onderverdeeld in:

- Een toelichting op de Inschrijving van 40 minuten, waarin specifiek wordt ingegaan op de gestelde kwaliteitsvragen onder:
 - G1: vraag 2 (Wat is uw visie op samenwerking met Opdrachtgever?)
 - G2: Vraag 1 (Hoe borgt u de kwaliteit van de inhoud van de onderdelen stabilisatie; budgetbeheer minnelijke regeling en nazorg?) en vraag 5 (Hoe draagt u bij in het vergroten van het vertrouwen vanuit de inwoner?)
- Ruimte voor stellen van vragen door leden van de beoordelingscommissie naar aanleiding van de Inschrijving gedurende 20 minuten.

De toelichting/dialoog vormt een belangrijke stap in het beoordelingsproces. Redenering is dat een papieren toelichting van een Inschrijver nog zo goed kan zijn, maar uiteindelijk zijn de betrokken sleutelpersonen van de Inschrijver bepalend voor het succes van de samenwerking binnen de Opdracht. Hij/zij moet de samenwerking overzien, hij/zij moet zich 'accountable' opstellen, hij/zij is het die de doelstellingen moet kunnen doorgronden en de bijdrage aan het behalen hiervan moet aansturen. Hij/zij moet ook aantonen dat hij/zij begrijpt wat er in hun Inschrijving staat (en dit omarmen!).

Inschrijver dient haar toelichting nadrukkelijk te richten op de door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening zoals beschreven in het Programma van Eisen (PvE).

De toelichting en de beantwoording van de vragen mag alleen een nadere toelichting of verduidelijking zijn. Het is niet toegestaan tijdens het interview af te wijken van hetgeen schriftelijk is ingediend of nieuwe informatie toe te voegen, buiten het gevraagde. De leden van de beoordelingscommissie zullen hierop toezien. Indien de Inschrijver, na expliciete attendering van de afwijking, afwijkt van de Inschrijving wordt het interview, na 1 waarschuwing, afgebroken en als eindwaarde een halvering van de oorspronkelijk aantal behaalde punten toegepast.

Eventuele schriftelijk getoond materiaal dient na afloop van dezelfde dag digitaal beschikbaar gesteld te

worden aan Opdrachtgever via TenderNed of een losse USB stick en maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de inschrijving.

7.3 Prijs

7.3.1 G3: Prijsinvulformulier

Bij dit gunningcriterium geeft inschrijver aan welke prijzen hij voor de betreffende dienstverlening aanbiedt in bijlage 9. De Inschrijver met de laagste totale inschrijfprijs kan het maximaal te behalen puntenaantal van 100 behalen. De overige inschrijvers krijgen op basis van het verschil met de laagste prijs naar ratio punten, aan de hand van de volgende formule:

$$(\text{Laagste Prijs} / \text{Prijs Inschrijvers}) * 100 \text{ punten} * 30 \% \text{ weging}$$

7.4 Berekening totaalscore

De eindscore voor het gunningscriterium kwaliteit en de eindscore voor het gunningscriterium prijs worden bij elkaar opgeteld en vormen hiermee de totaalscore. De Inschrijver met het hoogste aantal punten zal in aanmerking komen voor de voorgenomen gunning en zal de Aanbestedende dienst voornemens zijn om de opdracht aan te verlenen. Indien twee of meer Inschrijvingen gelijk eindigen op de eerste plaats in de rangorde, dan zal de inschrijving met de hoogste eindscore op sub-gunningcriteria 'kwaliteit' de opdracht voorlopig gegund krijgen. Indien deze Inschrijvers ook op het gunningscriterium 'kwaliteit' gelijk scoren, dan bepaalt het lot de beste prijs-kwaliteitverhouding.

7.5 Mededeling gunningbeslissing

De formele beslissing aan welke inschrijver gegund wordt en een overeenkomst zal aangaan, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers. Vanaf dat moment start een periode van 20 dagen waarin de Opdrachtgever geen invulling zal geven aan de gunningsbeslissing en niet tot ondertekening van een overeenkomst zal overgaan. Gedurende deze 20 dagen hebben de inschrijvers bij de arrondissementsrechtbank te Rotterdam de gelegenheid een kort geding aan te spannen tegen de gunningsbeslissing. Na deze fatale termijn van 20 kalenderdagen wordt de inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen het gunningsvoornemen en zal de gemeente over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een kort geding aanhangig te maken tegen de gunningsbeslissing voor het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 dagen. Deze termijn van 20 dagen is een vervaltermijn en eindigt op de 20e dag na de dag van het verzenden van de gunningsbeslissing. Voorts dient de inschrijver voor het geval een kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 30 dagen na de uitspraak in kort geding. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt eenieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de Opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door het opsturen van de kopie dagvaarding per e-mail naar aanbestedingen@bar-organisatie.nl.

In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de Opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de Opdracht definitief gegund worden en is er geen bezwaar meer mogelijk.

8 Overige bepalingen

In dit hoofdstuk treft u relevante voorwaarden aan die de Aanbestedende dienst stelt bij deze aanbesteding.

8.1 Voorbehoud

De in het Aanbestedingsdocument gestelde eisen en vragen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de BAR-organisatie. Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontleen aan de in dit document genoemde planning, aantallen, oplossingen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de dienstverlening en als basis voor de vergelijking tussen verschillende inschrijvers. De in dit document gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen er voor de Opdrachtgever aanleiding toe geven om van inschrijvers te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.

8.2 Definitieve gunning van de Opdracht

Voor de gunning van de opdracht komt de inschrijver alleen in aanmerking als zowel op de dag van aanbesteding als op de dag van opdrachtverlening wordt voldaan aan de eisen die in de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zijn genoemd.

8.3 Overgang rechten en plichten bij nieuwe organisatie

In het geval van fusies, overname of andere belangrijke bedrijfswijzigingen bij inschrijver gedurende de gehele aanbestedingsprocedure (vanaf het moment van inschrijving tot en met de definitieve gunning) of gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de rechten en plichten betrekking hebbende op deze inschrijving en/of opdracht over gaan op de nieuwe organisatie na goedkeuring van de aanbestedende dienst.

8.4 Samenwerkingsverband

Een combinatie van partijen moet zich aanmelden als één gegadigde. Bij inschrijving dient door de combinatie een ondertekende verklaring te worden overlegd waaruit blijkt dat de partijen van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst. Eén van de Inschrijvers dient zich als hoofdinschrijver te benoemen en is eindverantwoordelijk. In geval dat in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met andere niet toegestaan.

Indien er ingeschreven wordt in combinatie dient iedere deelnemer aan het samenwerkingsverband afzonderlijk bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument onder deel I A in te vullen en ondertekend in te dienen. Uit de Inschrijving moet tevens blijken wie de leiding heeft van het samenwerkingsverband en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de Opdrachtgever mag optreden.

Door deel te nemen aan een samenwerkingsverband en het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart de deelnemer tevens zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en, indien van toepassing, voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst.

8.5 Hoofdaannemer / onderaannemer

In deze constructie treedt de hoofdaannemer op als contractpartij en is hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De documenten en gegevens, waar in dit aanbestedingsdocument om wordt gevraagd, dienen ingeleverd te worden door de hoofdaannemer, waarbij (indien gewenst) gebruik gemaakt kan worden van de gegevens van de onderaannemer(s). De hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de aanmelding en de eventuele inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De hoofdaannemer is ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door haar ingeschakelde onderaannemer(s). Indien wordt aangemeld als hoofdaannemer / onderaannemer dienen alle gevraagde documenten door de hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

8.6 Een inschrijving per onderneming (rechtspersoon)

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts éénmaal, hetzij individueel, hetzij als (onder)aannemer, hetzij in combinatie (een samenwerkingsverband van ondernemers) op deze aanbesteding inschrijven. Indien de aanbesteder constateert dat is ingeschreven in strijd met het vorenstaande, zijn alle inschrijvingen van de betreffende ondernemers ongeldig.

8.7 Taal

Alle Aanbestedingsstukken zijn in de Nederlandse taal beschikbaar. De voertaal in de Aanbestedingsstukken, tijdens de aanbestedingsprocedure alsmede bij de uitvoering van de Overeenkomst is de Nederlandse taal. Door Inschrijvers in te dienen stukken moeten in de Nederlandse taal gesteld zijn. Eventuele vertaalkosten zijn voor rekening van Inschrijver.

8.8 Gebruik specifieke merknamen en/of certificaten

Daar waar in dit bestek merken, octrooien, typen, een bepaalde oorsprong of productie en/of een bepaalde normering of certificering worden genoemd, dient gelezen te worden: "of daarmee overeenstemmend c.q. gelijkwaardig". Bij twijfel over de gelijkwaardigheid dient Inschrijver middels een vraag bij de Nota van Inlichtingen navraag hierover te doen bij de Aanbestedende dienst.

8.9 Klachtenprocedure aanbesteding

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij aanbestedende dienst op het e-mailadres: aanbestedingen@bar-organisatie.nl.

De klacht bevat de volgende gegevens: de naam en adres van de ondernemer, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens de gegadigde danwel inschrijver zou kunnen worden verholpen. De gegadigde danwel inschrijver ontvangt een ontvangstbevestiging.

Indien u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts. Deze zijn te bereiken via www.commissievanaanbestedingsexperts.nl. Wij verzoeken u om een ingediende klacht direct aan ons kenbaar te maken door toezending hiervan aan aanbestedingen@bar-organisatie.nl.

Let op: deze klachtenafhandeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen zoals aangegeven in deze aanbestedingsleidraad.

8.10 Nederlands recht / geschillen

Op deze Europese aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de Aanbesteding en/of de Overeenkomst(en) die daarmee samenhangen, dienen in eerste aanleg te worden voorgelegd aan de Voorzieningenrechter van de Rechtbank te Rotterdam. Geschillen dienen uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van het Gunningvoornemen aanhangig te worden gemaakt, op straffe van niet ontvankelijkheid, onverminderd eventueel eerder verval of verwerking van rechten.

Indien een Inschrijver een geschil voortvloeiende uit of verband houdende met de Aanbesteding aanhangig maakt, dient die Inschrijver onverwijld een kopie van de dagvaarding aan de in § 1.1 genoemde contactpersoon te mailen, onverminderd overige verplichtingen op grond van (onder meer) het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering.

8.11 Digitale toegankelijkheid

Nederlandse overheidsinstanties mogen bij het aanbieden van digitale diensten geen onderscheid maken tussen personen met en zonder beperking of chronische ziekte. In het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>) staan specifieke voorschriften voor websites (inclusief PDF-bestanden) en mobiele applicaties van overheidsinstanties. Het Besluit is een uitwerking van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat alle digitaal opgeleverde en gepubliceerde uitingen voldoen aan de eisen die gesteld worden in het Besluit digitale toegankelijkheid.

Indien desbetreffende uiting(en) niet voldoet aan de richtlijnen, zal in samenspraak met de leverancier de nodige acties worden ondernomen om alsnog te zorgen dat deze voldoen, zonder dat daar extra kosten voor de Opdrachtgever aan verbonden zijn.