

# Preselectiedocument Applicatie Schulddienstverlening

19 februari 2021

Kenmerk 2020-WI-018



Gemeente Utrecht

# Inhoud

|          |                                                          |           |
|----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Begrippenlijst</b>                                    | <b>5</b>  |
| 1.1      | Procesmatige begrippen                                   | 5         |
| 1.2      | Technische begrippen                                     | 8         |
| <br>     |                                                          |           |
| <b>2</b> | <b>Gemeente Utrecht en ambitie schulddienstverlening</b> | <b>10</b> |
| 2.1      | Waar staan wij voor in Utrecht en waarom?                | 10        |
| 2.2      | Achtergrond                                              | 10        |
| 2.3      | De ambities voor schulddienstverlening                   | 12        |
| <br>     |                                                          |           |
| <b>3</b> | <b>De vertaling naar de Opdracht</b>                     | <b>15</b> |
| 3.1      | Huidige situatie                                         | 15        |
| 3.2      | De Opdracht                                              | 15        |
| 3.3      | Omvang                                                   | 17        |
| 3.4      | De geraamde opdrachtwaarde                               | 17        |
| 3.5      | De looptijd van de Overeenkomst                          | 17        |
| <br>     |                                                          |           |
| <b>4</b> | <b>De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden</b>  | <b>18</b> |
| 4.1      | Concurrentiegericht dialog                               | 18        |
| 4.2      | Het aantal te contracteren partijen                      | 19        |
| 4.3      | Eenmaal aanmelden                                        | 19        |
| 4.4      | Vragen stellen over de aanbesteding                      | 20        |
| 4.5      | Contactpersoon                                           | 20        |
| 4.6      | Uiterste inleverdatum Aanmeldingen                       | 20        |
| 4.7      | Planning van de aanbesteding                             | 21        |
| 4.8      | Vergoeding voor deelname aan de aanbesteding             | 21        |
| <br>     |                                                          |           |
| <b>5</b> | <b>Selectiefase voor dialoogfase</b>                     | <b>22</b> |
| 5.1      | Uitsluitingsgronden                                      | 22        |
| 5.2      | Geschiktheidseisen                                       | 23        |
| 5.3      | Selectiecriteria                                         | 25        |

|          |                                                             |           |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.4      | Methode van beoordelen en beoordelingscommissie             | 30        |
| 5.5      | Berekening totaalscore en afronding oordeel                 | 30        |
| 5.6      | Bekendmaking resultaat van de selectie                      | 31        |
| 5.7      | Bezwaar maken tegen de Selectiebeslissing                   | 32        |
| 5.8      | Staken van de aanbesteding                                  | 32        |
| <b>6</b> | <b>Dialoofase</b>                                           | <b>33</b> |
| 6.1      | Inhoudelijke onderwerpen                                    | 33        |
| 6.2      | Individueel en vertrouwelijk                                | 35        |
| 6.3      | Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de dialoofase | 36        |
| 6.4      | Afronding dialoofase                                        | 36        |
| <b>7</b> | <b>Gunningsfase</b>                                         | <b>37</b> |
| 7.1      | Voorlopige gunningscriteria                                 | 37        |
| <b>8</b> | <b>Aanbestedingsvoorwaarden</b>                             | <b>39</b> |

**Let op!**

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Aanmelding te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Aanmelding digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is, dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Dit proces kan meerdere dagen duren.

# 1 Begrippenlijst

## 1.1 Procesmatige begrippen

### Aanbesteder / Aanbestedende Dienst

De publiekrechtelijke instelling gemeente Utrecht, ook wel opdrachtgever.

### Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Aanbesteder zijn opgesteld voor deze Concurrentiegerichtte dialoog en beschikbaar zijn gesteld in het kader van deze aanbesteding.

### Aanbestedingswet

Wet van 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (herziene Aanbestedingswet 2012).

### Aanmelding

Het geheel van de Aanmelding en alle gevraagde informatie zoals door de Aanbesteder in het Preselectiedocument en bijlagen is gevraagd.

### Aanmelder

De Gegadigde die zich op basis van het Preselectiedocument heeft aangemeld om deel te nemen aan de dialoog om te komen tot contracteren voor de Opdracht, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

### Combinatie

Een Samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.

### Concurrentiegerichtte dialoog

Een manier van aanbesteden waarbij de Aanbesteder in dialoog treedt met geselecteerde partijen. Samen met deze partijen werkt de Aanbesteder toe naar de beste oplossing voor de Opdracht. Daarna gunt de Aanbesteder de Opdracht aan één contractpartij die het best in staat is om de Opdracht uit te voeren.

## **Derde**

Een Onderaannemer waar Aanmelder of Inschrijver gebruik van maakt om te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen of om invulling te geven aan de Selectiecriteria.

## **Gegadigde**

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich interesseert voor deelneming aan de Concurrentiegerichtte dialoog, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

## **Geschiktheidseisen**

De eisen waaraan een Gegadigde dient te voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure.

## **Geselecteerde Gegadigde**

De Gegadigde die door de Aanbesteder is geselecteerd om deel te nemen aan de dialoogfase, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

## **Gunningsbeslissing**

Het beoordelingsresultaat van de Inschrijvingen die aan alle Inschrijvers bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van een afwijzing.

## **Inschrijver**

De Geselecteerde Gegadigde die op basis van de Uitnodiging tot Inschrijving een Inschrijving heeft gedaan, al dan niet in een Samenwerkingsverband.

## **Inschrijving**

Het geheel van de door Inschrijver ingediende Inschrijving en alle gevraagde informatie zoals door de Aanbesteder in de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen is gevraagd.

## **Nota van Inlichtingen**

Document waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van Gegadigden worden gegeven zoals beschreven in het Preselectiedocument en/of de Uitnodiging tot Inschrijving.

## **Onderaannemer**

Een onderneming waar Aanmelder of Inschrijver bij (een deel van de) de uitvoering van de Opdracht gebruik van maakt om daar uitvoering aan te geven.

## **Opdracht**

Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Aanbesteder zoals omschreven in

dit Preselectiedocument en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.

### **Opdrachtnemer**

De Inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding wordt gegund.

### **Overeenkomst**

Een Overeenkomst tussen Aanbesteder en een Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdracht vast te leggen.

### **Preselectiedocument**

Het document waarin in ieder geval de Aanbesteder, de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de Selectiecriteria worden beschreven en toegelicht die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Aanmelding.

### **Samenwerkingsverband**

Een groep van aanbidders die zich of wel als hoofd- en onderaannemerconstructie heeft aangemeld of als Combinatie (met en zonder Onderaannemers).

### **Selectiebeslissing**

Het beoordelingsresultaat van de Aanmeldingen die aan alle Aanmelders bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden

### **Selectiecriteria**

De criteria aan de hand waarvan de Aanbesteder de mate van geschiktheid van de geschikte Gegadigden beoordeeld.

### **Uitnodiging tot Inschrijving**

Het document waarin in ieder geval de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en gunningscriteria worden beschreven en toegelicht die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Inschrijving.

### **Uitsluitingsgronden**

De omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet die, indien de Aanmelder of zijn Aanmelding daarin verkeert, in beginsel leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

## 1.2 Technische begrippen

### Actief dossier

Een dossier waarbij een persoon in een schulddienstverleningstraject ondersteund wordt door één van de diensten Trajectbegeleiding, Budgetbeheer, Schuldregeling, Budgetcoach en Jongeren.

### Conversie

Het veranderen van de weergave van gegevens in een database van één vorm naar een andere, zoals bijvoorbeeld door verandering van opslagmedium, gegevensindeling of de code waarin de gegevens zijn opgeslagen.

### Gesloten dossier

Een dossier waarbij een persoon niet meer ondersteund wordt in een schulddienstverleningstraject door één van de diensten Trajectbegeleiding, Budgetbeheer, Schuldregeling, Budgetcoach en Jongeren.

### Klantgerichte applicatie

Een manier om een applicatie in te richten waarbij de klant in de applicatie centraal staat. Aan de klant worden verschillende stukken informatie 'gehangen' binnen de schulddienstverlening.

### Koppeling

Een geautomatiseerde gegevensuitwisseling zonder (of met minimale) tussenkomst van menselijk handelen.

### Migratie

Een handeling waarbij gegenereerde informatie wordt overgezet van het ene systeem naar het andere, met behoud van authenticiteit, integriteit, betrouwbaarheid en bruikbaarheid.

### Procesgerichte applicatie

Een manier om een applicatie in te richten waarbij het proces centraal staat. Er wordt een duidelijk stappenplan binnen dit type applicatie afgelopen, waardoor het direct inzichtelijk en uniform is waar welke klant in het proces staat.

### SaaS

Software as a service. Een model waarbij softwaretoepassingen als een online-dienst worden aangeleverd.

## Testfase

De testfase is de periode waarin de gebruikers van de applicatie een functionele samengestelde versie van een product testen. In deze zelfde fase vindt er een technische applicatietest plaats, waarbij alle technische zaken gecontroleerd worden. Dit vindt plaats in een voor de klant aangegeven testomgeving.

## 2 Gemeente Utrecht en ambitie schulddienstverlening

Als een van de grootste gemeenten van Nederland, kenmerkt de gemeente Utrecht zich door het stellen van een heldere visie en ambitie die zij als organisatie uitdraagt. In alles wat we doen, streven we ernaar de ambities van de gemeente te verwezenlijken.

### 2.1 Waar staan wij voor in Utrecht en waarom?

De gemeente Utrecht (hierna: de gemeente) kiest voor een gezonde groei als koers voor de lange termijn met als visie 'Gezond stedelijk leven voor iedereen'. Utrecht staat op nummer vier van de grootste gemeentes van Nederland, waar ruim 4.000 ambtenaren werken. In 2016 telde Utrecht 340.000 inwoners en verwacht wordt dat het aantal inwoners in 2030 doorgroeit naar 410.000. Utrecht is een gezonde, slimme en inclusieve stad, die blijft groeien. Mede omdat de positie van de stad versterkt vinden we het belangrijk dat de stad leefbaar en aantrekkelijk blijft met betere gezondheid, een duurzame leefomgeving en meer werk. We komen burgers en bedrijven tegemoet in hun verwachtingen van (meer) snelheid en kwaliteit van onze dienstverlening en participatie van inwoners.

### 2.2 Achtergrond

#### 2.2.1 Schulddienstverlening in Utrecht

Huishoudens in de gemeente Utrecht hebben steeds meer moeite met rondkomen. Hierdoor neemt het aantal problematische schulden toe. Het gaat hierbij niet om een doorsnede hypotheekschuld of een paar tientjes rood staan. Steeds vaker ontstaan structurele en langdurige tekorten op de rekening. Inwoners krijgen te maken met aanmaningen, boetes, deurwaarders en incassobureaus. Mensen met schulden zitten vaak in een vicieuze cirkel. Iemand zonder werk komt lastig uit de schulden en iemand met schuldenproblematiek blijft doorgaans moeilijker aan het werk. Als het inkomen van een gezin ondanks een betaalde baan rond het armoedeniveau blijft steken, is de kans groot dat schuldenproblematiek weer opduikt, met alle gevolgen van dien. Het hebben van problematische schulden kan leiden tot armoede, sociale uitsluiting, stress en andere gezondheidsproblemen bij volwassenen en kinderen. De gemeente wil dit voorkomen. De gemeente wil dat mensen leven, niet overleven.

Het vraagstuk van problematische schulden is taai, hardnekkig en vraagt om langdurige en volhardende inzet. We willen dat alle Utrechters kunnen bijdragen aan de samenleving, dus dient de gemeente extra in te zetten op de bestrijding van armoede en problematische schulden. Dit vraagt om (door)bouwen aan een duurzame samenwerking in en met de stad.

Bij financiële problemen gaat de burger eerst naar het buurtteam. Afhankelijk van de problematiek, kan het buurtteam de gemeente inschakelen voor hulp bij schulden. Vervolgens kijkt de gemeente welke hulp het beste bij een inwoner of huishouden past. Hulp van de gemeente bij schulden noemen we schulddienstverlening. Jaarlijks voert de afdeling schulddienstverlening samen met het buurtteam 1350 'driegesprekken' met burgers in financiële problemen. Een driegesprek is de start van het schulddienstverleningsproces. Hierbij zijn de inwoner, buurtteammedewerker en trajectbegeleider aanwezig. De vraag van de inwoner wordt in dit gesprek vastgelegd. Daarna krijgen burgers een traject aangeboden om uit de financiële problemen te komen. In deze trajecten wordt ingezet op budgetbeheer en schuldregeling.

### **2.2.2 Teams schulddienstverlening**

De schulddienstverlening van de gemeente is op te delen in een vijftal teams. Deze teams werken allemaal in de applicatie voor schulddienstverlening:

- Trajectbegeleiders: De regievoerders op de dossiers. Zij starten het proces met een driegesprek en zetten verschillende diensten in voor de inwoner. Dit gaat aan de hand van een procesgerichte aanpak waarbij kan worden gemonitord waar de inwoner staat in het proces.
- Budgetbeheerders: Beheren een deel of het volledige budget van de klant en zorgen dat vaste lasten betaald worden.
- Schuldregelaars: Ondersteunen het traject door schuldregelingen op te zetten met de schuldeisers van de inwoner.
- Budgetcoach: Neemt, indien wenselijk, de regievoering over van de trajectbegeleider om een inwoner verder te helpen met het creëren van financiële onafhankelijkheid. Net als bij de trajectbegeleiding is stabilisatie van de problemen van de inwoner de eerste stap.
- Team jongeren: Ondersteunt jongeren met schulden. Het gaat hier eigenlijk om trajectbegeleiding, budgetbeheer en schuldregeling tegelijk. Een begeleider zorgt ervoor dat al deze zaken worden geregeld. Daarnaast wordt de jongvolwassenen ondersteund door een medewerker van Team jongeren om ook financieel onafhankelijk te worden.

Naast de uitvoerende medewerkers werken ook functioneel beheerders in de applicatie. Zij zorgen ervoor dat de uitvoering wordt ondersteund bij vragen over de applicatie. Ook zorgen zij ervoor dat ze eventuele functionele wijzigingen kunnen maken om het proces aan te scherpen.

### 2.2.3 Aanleiding

We zien dat een groot aantal mensen die bij de buurtteams in begeleiding is, te maken heeft met schulden. Tijdig ingrijpen voorkomt dat de schuld groeit, er andere problematiek opduikt en de inwoner in een vicieuze cirkel terecht komt. We benaderen mensen met betalingsproblemen actief en bieden hulp op maat. Deze werkwijze biedt kansen voor een vroegtijdige en duurzame oplossing van de financiële problemen. Het vroeg signaleren van schulden kan hierbij een oplossing zijn. Denk hierbij aan signalen van een woningbouwcoöperatie voor een huurschuld. Het vroegtijdig benaderen van deze burger kan ervoor zorgen dat de schuld niet verder uitbreidt en er niet meer problemen ontstaan.

De huidige software die gebruikt wordt voor schulddienstverlening is verouderd. Door toedoen van deze software kunnen we niet (altijd) voldoen aan de wensen van de gebruikers. Hierdoor ontstaat vooral veel aanpassingsbehoefte in de software om toch te kunnen voldoen aan de wensen van trajectbegeleiders, budgetbeheerders en schuldregelaars. Deze aanpassingen worden nu als maatwerk voor de gemeente gebouwd. Verder ziet de gemeente mogelijkheden om gebruik te maken van bijvoorbeeld een 'responsive design'. Met behulp hiervan moet het mogelijk zijn om op verschillende apparaten te werken met de applicatie. Aangezien een medewerker vaak ambulante is, zal hij of zij op meerdere locaties bij de software moeten kunnen.

Deze nieuwe en reeds bestaande behoeften binnen de gemeente leiden tot de voorgelegen uitvraag voor een applicatie schulddienstverlening.

## 2.3 De ambities voor schulddienstverlening

Utrecht is koploper in gezond stedelijk leven. De ontwikkeling van de stad benutten we om te zorgen dat iedereen mee kan doen. Met innovatieve oplossingen investeren we samen met inwoners en partners in de stad van vandaag en morgen. Een stad waar men oog heeft voor elkaar en een plek is voor iedereen.

Ondanks de economische groei hebben veel huishoudens moeite met rondkomen en nemen problematische schulden toe. De gemeente heeft een actieagenda opgesteld met als doel Utrecht schuldenvrij te maken (zie: Bijlage 2 Actieagenda 2019 en verder, Utrecht schuldenvrij). Deze actieagenda is een levend document, dat continu wordt bijgesteld en aangepast aan de dynamiek van Utrecht en de Utrechters. De opgave 'Meedoen en schuldenvrij', raakt de hele stad en is daarmee ook van de hele stad. We dagen de stad uit om voortdurend een bijdrage te leveren aan de opgave.

De ambitie die Utrecht heeft is: Utrechters kunnen rondkomen, meedoen en zijn schulden(zorg)vrij. Een goede manier om duurzaam uit de schulden te komen is werk. Maar

ook als dat niet lukt, of als mensen ondanks een betaalde baan onvoldoende kunnen rondkomen, zijn we er voor hen.

Met goede armoederegelingen zorgen we dat Utrechters kunnen rondkomen en meedoen, en bieden we een vangnet om te voorkomen dat schulden ontstaan. We maken geldzorgen bespreekbaar en doorbreken taboes. Als er toch betalingsachterstanden zijn gaan we erop af. We bieden mensen ondersteuning, dichtbij en op maat. We doen alles wat nodig is om de schulden weg te werken en het leven van mensen stabiel te maken. Soms door te helpen en soms door hen te leren om beter met geld om te gaan. Soms door juist los te laten of soms door te accepteren dat we iemand een leven lang moeten begeleiden.

De kern van de strategie is: Op tijd erbij, hulp op maat en blijvend uit de schulden! Om de ambitie van Utrecht te realiseren zijn er zes actiepijlers opgesteld:

1. Rondkomen en meedoen
2. Praat erover
3. Op tijd erbij
4. Lage drempel
5. Organiseer simpel
6. Innovaties

Met de nieuwe applicatie wil de gemeente de focus verleggen naar de inwoner en deze sneller helpen om te voorkomen dat ze in de problemen komen of de schulden groeien. Daarnaast wil de gemeente de schulden sneller kunnen oplossen en zelfs voorkomen. We werken aan het proactief benaderen van inwoners voordat ze in de schulden komen. De applicatie ondersteunt, signaleert en geeft inzicht in het proces dat uitgevoerd wordt. Het geeft de mogelijkheid om laagdrempelig in contact te komen met de klant via verschillende communicatievormen, waarmee de snelheid in het proces wordt verhoogd. We sturen met de applicatie op voortgang en kwaliteit. Dit kan door middel van bijvoorbeeld een dashboard. Innovaties zijn nodig om aanvulling op de huidige dienstverlening te vergroten en hiermee de ambitie Utrecht Schuldenvrij te realiseren. Daarnaast ondersteunt de applicatie in het realiseren van de ambitie en de zes actiepijlers.

Ook willen we een stap verder gaan als het gaat om actiepijler 6 Innovatie. Door de hevige inzet op de andere vijf actiepijlers verwachten we dat meer mensen sneller aan de bel trekken. We willen hen ook kunnen helpen met onze dienstverlening, sterker nog: dat zijn we wettelijk verplicht. Om dat aan te kunnen is er een verdieping nodig. Utrecht kiest ervoor om te investeren in innovaties en voorop te lopen met ambities en resultaten. Daarom kijken we over de grenzen van het logische heen. We gaan actief op zoek naar mogelijkheden van innovatie en passen die toe. Hierbij houden we specifiek rekening met een drietal zaken:

- Slimmer afhandelen: versnellen met het oplossen van schulden;

- Allianties sluiten met partijen die ook belang hebben bij schulden(zorg)vrije Utrechters, zodat meer mensen geholpen kunnen worden met hun schulden;
- Innovatie op de preventie van het in de schulden geraken en schuldenterugval.

## 3 De vertaling naar de Opdracht

In het vorige hoofdstuk zijn de ambities voor schulddienstverlening geschetst. Daarnaast is er belangrijke achtergrondinformatie gedeeld. Om de ambities te verwezenlijken is het belangrijk om duidelijke doelstellingen te schetsen met behulp van de lessen die de gemeente uit het verleden haalt. Zo weten wij concreet waarmee we aan de slag gaan. In dit hoofdstuk maken we de vertaling van de ambities op organisatieniveau naar de inkoop van een applicatie schulddienstverlening.

### 3.1 Huidige situatie

De gemeente heeft in de huidige situatie te maken met een verouderde applicatie. Hierdoor dient er veel aan de applicatie aangepast te worden om toch aan de uiteenlopende behoeften van de verschillende betrokkenen te voldoen. Er dient gebruik te worden gemaakt van veel maatwerk om deze behoeften te vervullen; er ontbreekt een zekere mate aan automatisering. Zo komt er bijvoorbeeld veel muis en typewerk kijken bij de huidige applicatie. Ook wordt er op dit moment gebruik gemaakt van verschillende externe administraties in Excel-bestanden om overzicht te houden van alle elementen in het proces. Tevens ondersteunt de huidige applicatie niet de ambitie om schulden te voorkomen. Deze factoren zorgen ervoor dat de huidige situatie niet de meest effectieve of efficiënte situatie is.

De applicatie voor schulddienstverlening draait binnen het eigen datacenter van de gemeente. Daarnaast heeft de applicatie een beperkt aantal Koppelingen met systemen van betrokken instanties. Op dit moment hebben we Koppelingen met het BRP, BKR en VISH. Verder wordt er voornamelijk gebruik gemaakt van raadpleegmogelijkheden van verschillende bronnen.

Op het gebied van innovatie wordt er momenteel geïnvesteerd in ontwikkelingen zoals het huishoudboekje en een virtueel inkomstenloket om schulden bij inwoners in Utrecht te voorkomen of te verhelpen.

### 3.2 De Opdracht

De gemeente zoekt een proactieve partner. Deze partner dient een partij te betreffen, die inspeelt op de eisen en wensen die de gemeente heeft op het gebied van schulddienstverlening en ICT. Deze partner heeft een softwarepakket dat ervoor zorgt dat de eindgebruikers beter en sneller in staat worden gesteld om adequaat op de hulpbehoefte in te springen.

De opdracht omvat de volgende onderdelen:

- De implementatie van een SaaS-applicatie;
- Het beheer van een SaaS-applicatie;
- De implementatie van Koppelingen;
- Het beheer van Koppelingen;
- Implementatie van een klantportaal;
- Beheer van een klantportaal;
- Uitvoering van een Conversie en Migratie van data uit de oude applicatie naar de nieuwe applicatie;
- Meedenken, ontwikkelen en uitvoeren van innovatie.

Met de nieuwe applicatie wordt de focus verlegd naar de inwoner om deze sneller te helpen zodat voorkomen wordt dat hij of zij in de problemen komt of de schulden groeien. De applicatie is in contact met de inwoner, ketenpartners en de medewerkers van schulddienstverlening. De nieuwe applicatie is een steunpilaar voor het werk binnen schulddienstverlening. Het geeft inzicht in cijfers, signalen en procesgericht werken. Ook wordt door ondersteuning van de applicatie schulden sneller ontdekt, waardoor deze tot een minimum beperkt kunnen worden. De applicatie ondersteunt, signaleert, geeft inzicht in het proces en status van een zaak.

Wij verwachten in de komende jaren een groter klantenbestand op te bouwen en de samenwerking met partners te intensiveren om onze ambitie te realiseren. De opdracht omvat dus een groot aantal Koppelingen dat gerealiseerd dient te worden. Bij voorkeur heeft de te contracteren partij het overgrote deel of zelfs alle benodigde Koppelingen op dit moment al in bedrijf of op de roadmap om vóór juli 2022 te realiseren. Daarnaast willen wij graag werken aan een klantportaal voor klanten en eventueel ketenpartners. Een portaal met vraaggeleiding, procesinformatie, informatie-uitwisselingen en communicatiemogelijkheden. Tijdens de dialoogfase willen we graag het gesprek hierover aangaan.

Deze Opdracht heeft raakvlak met een aantal ontwikkelingen binnen de gemeente op ICT-gebied. Hier dient de Aanmelder rekening mee te houden. Zo schrijft de nieuwe architectuur van de gemeente voor dat softwarepakketten in principe in de Cloud afgenomen dienen te worden. Ook dient de uiteindelijke Opdrachtnemer te voldoen aan de geldende eisen rond beveiliging op het gebied van gebruik, beheer en Koppelingen. Verder dient u aan te sluiten op de Utrechtse Identity & Access Management voorziening (Omada) en zijn gebruikersvriendelijkheid en zero-footprint belangrijke onderwerpen.

### 3.3 Omvang

De afdeling schulddienstverlening bestaat uit 80 medewerkers die onderverdeeld zijn in de vijf teams zoals benoemd in paragraaf 2.2.2. Er zijn drie beheerders; twee op het gebied van functioneel beheer en één op het gebied van managementinformatie. Gemiddeld zijn er 2110 lopende trajecten per jaar op het gebied van schulddienstverlening. Trajecten lopen voor een inwoner gemiddeld drie jaar. Deze hebben allen een Trajectbegeleider of een Budgetcoach. Naast inwoners met schulden zijn er ook ongeveer 30 specifieke gevallen per maand die begeleid worden door het crisisteam. Hierbij kan gedacht worden aan het hebben van meer dan twee maanden huurachterstand, huisuitzetting of moratorium.

Op dit moment is er een beperkt aantal Koppelingen (BRP, VBKR en VISH). Naast deze Koppelingen zijn er tal van bronnen nodig om het proces voor schulddienstverlening uit te voeren. Het aantal is het laatste jaar gegroeid door de intrede van de nieuwe Wet Gemeente Schuldhelpverlening per 1 Januari 2021. Door de wijzigingen is het wenselijk om Koppelingen op te zetten met BRP, BKR, VISH, Zaaksysteem, SUWINET, Schuldenknooppunt Vroegsignalering en de Belastingdienst.

### 3.4 De geraamde opdrachtwaarde

De gemeente raamt de abonnementskosten voor een periode van acht jaar op €700.000,-. Voor de implementatiekosten rekenen we op €150.000,-. De voornaamste kosten met betrekking tot de implementatie zitten in het maken van Koppelingen en het inrichten van de applicatie. In totaal is de geraamde opdrachtwaarde over acht jaar €850.000,- exclusief BTW.

### 3.5 De looptijd van de Overeenkomst

De looptijd van de overeenkomst is vier jaar met de mogelijkheid om te verlengen met viermaal één jaar. De gemeente verwacht per 1 januari 2022 in het nieuwe systeem te kunnen werken. Zodra de aanbesteding is afgerond en de gunning heeft plaatsgevonden start de implementatiefase. Dit is tevens de begindatum van de overeenkomst.

## 4 De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden

De gemeente wil graag drie geschikte partijen de ruimte geven om oplossingen aan te dragen om deze Opdracht conform de gestelde ambities van de gemeente te verwezenlijken. Graag gaat de gemeente meerdere gesprekken aan met deze drie partijen. Daarom kiezen wij als aanbestedingsprocedure voor een Concurrentiegericht dialogoog.

### 4.1 Concurrentiegericht dialogoog

Deze Opdracht wordt aanbesteed op basis van de Aanbestedingswet 2012. De gemeente werkt al ruim 20 jaar met dezelfde partij op het gebied van schulddienstverlening. Bepaalde software en processen zijn mede hierdoor verouderd. Graag onderzoekt de gemeente nader wat de mogelijkheden zijn voor een systeem voor de schulddienstverlening. Specifiek gaan we graag in gesprek met partijen over de IT-componenten die hierbij komen kijken en onderzoeken we ook in hoeverre er mogelijkheden zijn voor innovaties en verschillende samenwerkingsvormen. Daarom kiest de gemeente voor de Concurrentiegericht dialogoog.

Tijdens deze procedure gaan wij op basis van een preselectie met maximaal drie partijen individuele en vertrouwelijke gesprekken aan om de wijze van uitvoering van de Opdracht scherp te krijgen. Samen geven we tijdens deze dialogoofase invulling aan bepaalde onderdelen van de opdracht.

Na deze dialogoofase volgt de fase waarin de deelnemers hun definitieve aanbieding voorbereiden en indienen. Hier bepaalt de gemeente welke oplossing het beste in haar behoefte kan voorzien. Wij gunnen deze Opdracht op basis van de economisch meest voordelige Inschrijving gebaseerd op de beste prijs-kwaliteit verhouding.

Hieronder volgt een nadere uitleg per fase van het aanbestedingsproces van deze Concurrentiegericht dialogoog.

#### 4.1.1 Selectiefase

Met de publicatie van het Preselectiedocument is de selectiefase gestart. Het voeren van individuele en vertrouwelijke dialogen tijdens een aanbesteding is tijd- en arbeidsintensief. Zowel voor u als voor ons als gemeente. In het licht van het beperken van administratieve

lasten kiezen we er daarom voor om een selectiefase te houden. Op basis van de Selectiecriteria selecteren wij maximaal drie partijen waar we mee in dialoog treden. De Selectiecriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5.

#### **4.1.2 Dialoogfase**

Met de maximaal drie geselecteerde partijen wordt vervolgens een dialoog gevoerd over diverse onderwerpen ten aanzien van deze Opdracht. Het betreft individuele en vertrouwelijke gesprekken per geselecteerde partij. We gebruiken de dialoogfase in onze aanbesteding omdat wij graag samen met de geselecteerde partijen tot invulling komen van bepaalde onderdelen van deze Opdracht. Onderdelen waarin wij op voorhand nog geen keuze kunnen of willen maken, maar die wel bepalend zijn voor de kwaliteit van de uitvoering. In hoofdstuk 6 gaan we in op de door ons beoogde onderwerpen en het procedureverloop.

#### **4.1.3 Inschrijffase**

Op basis van de dialoogfase stellen wij onze definitieve aanbestedingsvoorwaarden op die wij vervolgens aan de dialoogdeelnemers voorleggen. Elke deelnemer stelt vervolgens zijn aanbieding samen op basis van de eisen en gunningscriteria genoemd in de dan beschikbaar gestelde Aanbestedingsdocumenten.

#### **4.1.4 Gunningsfase**

De gunning volgt na de beoordeling aan de hand van onze gunningscriteria. De voorlopige gunningscriteria zijn uitgewerkt in hoofdstuk 7.

### **4.2 Het aantal te contracteren partijen**

We contracteren één Opdrachtnemer die de applicatie voor schulddienstverlening implementeert. De verschillende werkzaamheden die bij deze implementatie horen bestaan uit één logisch geheel. Om deze reden wordt de Opdracht niet in verschillende percelen uitgevraagd.

### **4.3 Eenmaal aanmelden**

U mag maar één keer meedoen aan de aanbesteding als hoofdaanbieder of onderdeel van een Combinatie. Als u zich meerdere malen aanmeldt, hetzij zelfstandig of als partner in een Combinatie, zullen alle uitgebrachte Aanmeldingen, hetzij zelfstandig of in Combinatie, terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van de aanbesteding. Wel is het mogelijk om na de Inschrijving als Onderaannemer aan de hoofdaanbieder of Combinatie toegevoegd te worden. Hier moet u toestemming voor vragen, en die toestemming zullen wij niet op

onredelijke gronden weigeren. Het toevoegen van een Onderaannemer mag geen wezenlijke wijziging van de Opdracht betekenen.

## **4.4 Vragen stellen over de aanbesteding**

### **4.4.1 Vragen over de aanbesteding**

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden. De antwoorden worden geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen. Het kan zijn dat er nog geen antwoord geformuleerd kan worden op gestelde vragen, omdat deze pas tijdens de dialoogfase aan de orde komen. Dit zal dan ook worden vermeld.

### **4.4.2 Nota van Inlichtingen**

Tenminste 10 kalenderdagen vóór de deadline voor het indienen van de Aanmeldingen stelt de gemeente een Nota van Inlichtingen op met alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. De gemeente stelt de Nota van Inlichtingen ter beschikking via TenderNed. De Nota van Inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken in de selectiefase. De gemeente garandeert niet dat zij vragen beantwoordt die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gegenereerd. Indien na de Nota van Inlichtingen vragen worden gesteld en worden beantwoord, zal de gemeente bepalen of de 10 dagen opnieuw ingaan. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar, dan dient u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed te vermelden.

Na deze informatieronde staan de Selectiecriteria en de eisen aan de procedure met bijbehorende documenten definitief vast. Als niet tijdig, dat wil zeggen 10 dagen voor het verstrijken van de aanmeldtermijn, over een gebrek in de aanbestedingsprocedure is geklaagd, vervalt het recht voor Gegadigden om dit in een juridische procedure, nadat de Aanmeldingen zijn voltooid en het voornemen van selectie bekend is gemaakt, aan de orde te stellen.

## **4.5 Contactpersoon**

De communicatie over deze aanbesteding verloopt uitsluitend digitaal via TenderNed. In noodgevallen kunt u contact opnemen met de heer J. Veenendaal via 06-28482252 of [j.veenendaal@utrecht.nl](mailto:j.veenendaal@utrecht.nl).

## **4.6 Uiterste inleverdatum Aanmeldingen**

U dient uw Aanmelding op de juiste wijze vóór donderdag 18 maart 2021 12:00 uur via

TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

## 4.7 Planning van de aanbesteding

De planning voor deze aanbesteding is als volgt. Om de tijd optimaal te benutten streven we ernaar ons strikt aan deze planning te houden. Door onvoorziene omstandigheden kan het zijn dat er wijzigingen optreden. U kunt dan ook geen rechten ontleen aan deze planning.

| Wanneer                                      | Wat                                                                |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Maandag 15 februari 2021                     | Publiceren Preselectiedocument                                     |
| Maandag 1 maart 2021 12:00 uur               | Deadline voor het schriftelijk indienen van vragen door aanbieders |
| Maandag 8 maart 2021                         | Publicatie Nota van Inlichtingen Aanmeldfase                       |
| <b>Donderdag 18 maart 2021 12:00 uur</b>     | <b>Uiterste datum van aanmelden</b>                                |
| Donderdag 25 maart 2021                      | Publicatie Selectiebeslissing                                      |
| Donderdag 25 maart – donderdag 15 april 2021 | Bezwaartermijn                                                     |
| Vrijdag 16 april 2021 – vrijdag 28 mei 2021  | Dialogofase                                                        |
| Woensdag 2 juni 2021                         | Publicatie Uitnodiging tot Inschrijving                            |
| Dinsdag 15 juni 2021 12:00 uur               | Deadline voor het indienen van vragen door aanbieders              |
| Dinsdag 22 juni 2021                         | Publicatie Nota van Inlichtingen Inschrijffase                     |
| <b>Vrijdag 2 juli 2021 12:00 uur</b>         | <b>Uiterste datum indienen definitieve Inschrijving</b>            |
| Vrijdag 2 juli 2021 – Maandag 12 juli 2021   | Beoordeling Inschrijvingen                                         |
| Maandag 12 juli 2021                         | Publicatie voorlopige gunning                                      |
| Maandag 12 juli – Maandag 2 augustus 2021    | Bezwaartermijn                                                     |
| Dinsdag 3 augustus 2021                      | Definitieve gunning                                                |

## 4.8 Vergoeding voor deelname aan de aanbesteding

Wij realiseren ons dat deze Concurrentiegerichtte dialoog veel van aanbieders vergt. Daarom verstrekken we na de dialoogfase een tegemoetkoming van €5.000 exclusief btw voor de afvallende partijen, bij een ingediende geldige Inschrijving.

# 5 Selectiefase voor dialoofase

U komt in aanmerking voor deelname aan de dialoofase wanneer:

1. Geen van de Uitsluitingsgronden op u, uw combinant(en) en uw eventuele Onderaannemers (waarop u zich beroept voor de Geschiktheidseisen en/of Selectiecriteria) van toepassing zijn. De Uitsluitingsgronden zijn uitgewerkt in paragraaf 5.1. En,
2. Uw Aanmelding voldoet aan de Geschiktheidseisen zoals opgesteld in paragraaf 5.2. En,
3. Uw Aanmelding bij de beste drie Aanmeldingen behoort na de beoordeling op basis van de Selectiecriteria, uitgewerkt in paragraaf 5.3. De drie Aanmeldingen die het hoogste aantal punten behalen op de Selectiecriteria worden geselecteerd voor de dialoofase.

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige selectie de officiële bewijsstukken die behoren bij de Geschiktheidseisen en/of Selectiecriteria van de Aanmelders die voorlopig als Gegadigden geselecteerd zijn, op te vragen.

## 5.1 Uitsluitingsgronden

Bij uw Aanmelding levert u Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna: UEA) in. In het UEA geeft u aan of de van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden op u en uw eventuele Onderaannemers van toepassing zijn. De van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden worden genoemd in het UEA.

Let op! Deze aanbesteding betreft een Concurrentiegericht dialoog. U dient daarom voor deze aanbesteding ook Deel V van het UEA in te vullen.

Indien u gebruik maakt van een Onderaannemer om te voldoen aan de Geschiktheidseisen en/of de Selectiecriteria en/of invulling te geven aan de Selectiecriteria levert u tevens Bijlage 6 Uitvoeringsverklaring Onderaannemer rechtsgeldig ondertekend in bij uw Aanmelding.

Als één van de Uitsluitingsgronden op u (en eventuele Onderaannemers waarop u zich beroept) van toepassing is, sluit de gemeente u uit van verdere deelneming aan de procedure.

### 5.1.1 Ernstige beroepsfouten

Het UEA vraagt u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. Hierbij is het volgende van belang. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming (waar ook haar medewerkers,

vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente.

De gemeente vindt dat uw onderneming verder in ieder geval ook een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids)opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Bibob) om te toetsen of er bij een Inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve Uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een Inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

De gemeente kan in geval van toepassing van de Wet Bibob aan een Inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30, vijfde lid van de Wet Bibob in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau Bibob onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, merkt de gemeente uw Aanmelding aan als een onaanvaardbare Aanmelding en zal de gemeente uw Aanmelding om die reden afwijzen.

### **5.1.2 Officiële bewijsstukken**

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de Selectiebeslissing aan u, en eventuele Onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de Uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de desbetreffende bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos door raadpleging van een nationale databank zijn te verkrijgen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan. De gemeente behoudt zich het recht voor om een Aanmelder die niet (tijdig) aan dit verzoek voldoet uit te sluiten van verdere deelname.

**Let op:** De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

## **5.2 Geschiktheidseisen**

De gemeente wenst voor deze Opdracht maximaal drie Aanmelders te selecteren om vervolgens de dialoog mee aan te gaan. We hanteren de onderstaande Geschiktheidseisen om te toetsen op de minimale gronden waaraan een partij dient te voldoen. Indien naar het oordeel

van de gemeente niet aan de Geschiktheidseisen wordt voldaan, legt de gemeente uw Aanmelding terzijde en wordt u uitgesloten van verdere deelname.

### **5.2.1 Technische bekwaamheid**

Om de technische bekwaamheid van Gegadigden te toetsen, vraagt de gemeente een aantal kerncompetenties uit. Deze dienen in de vorm van een referentie bewezen te worden. Gegadigde dient hiervoor Bijlage 5 Opgave referentieprojecten rechtsgeldig ondertekend in te leveren bij de Aanmelding. U mag één referentie gebruiken om aan meerdere kerncompetenties te voldoen.

#### Kerncompetentie 1:

U heeft ervaring met het leveren, implementeren en in stand houden van een applicatie ter ondersteuning van het schulddienstverleningsproces binnen een gemeente. Deze gemeente dient ten tijde van de laatste meting van het CBS (2020) minstens 75.000 inwoners te hebben. De opdracht mag niet langer dan 3 jaar geleden zijn uitgevoerd, gerekend vanaf de aanmelddatum van voorgelegen aanbesteding tot de einddatum van de gebruikte referentie.

#### Kerncompetentie 2:

U heeft ervaring met het leveren, implementeren en in standhouden van een applicatie die verbonden is aan haar schulddienstverleningsomgeving, via minstens 3 van de volgende Koppelingen: Zaaksysteem, VISH, SUWI Net, Schuldenknooppunt, BRP, BKR, Vroegsignalering en Belastingdienst. De opdracht mag niet langer dan 3 jaar geleden zijn uitgevoerd, gerekend vanaf de aanmelddatum van voorgelegen aanbesteding tot de einddatum van de gebruikte referentie.

#### Kerncompetentie 3:

U heeft ervaring met het implementeren van een applicatie voor schuddienstverlening met een Migratie waarbij er data naar een nieuwe omgeving is overgezet. Deze Migratie dient een minimale omvang van 1200 Actieve dossiers te hebben gehad. De opdracht mag niet langer dan 3 jaar geleden zijn uitgevoerd, gerekend vanaf de aanmelddatum van voorgelegen aanbesteding tot de einddatum van de gebruikte referentie.

## 5.3 Selectiecriteria

| Selectie criterium     | Weging      |
|------------------------|-------------|
| 1 – Koppelingen        | 40%         |
| 2 – Ervaring Migratie  | 30%         |
| 3 – Projectteam        | 20%         |
| 4 – Financiële positie | 10%         |
| <b>Totaal</b>          | <b>100%</b> |

### 5.3.1 Selectie criterium 1 – Koppelingen

In de geschiktheidseisen heeft de gemeente de minimale technische bekwaamheid van Gegadigden getoetst. Kerncompetentie 2 benoemt een aantal Koppelingen waarmee de applicatie van Gegadigde mogelijk kan koppelen. Binnen dit Selectie criterium gaat de gemeente een stap verder. U dient van de onderstaande lijst van systemen aan te geven of u hier op dit moment mee gekoppeld bent of deze Koppeling in een Testfase heeft zitten. Tevens dient u aan te geven welke klant u hier als referentie opgeeft. De naam van de klant volstaat. U mag dezelfde klantnaam voor meerdere Koppelingen opgeven.

| Koppeling met systeem | Maximum<br>puntenaantal | Aanwezig<br>(100%) | In Testfase<br>(50%) | Niet aanwezig<br>(0%) | Referentie |
|-----------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|------------|
| 1. Zaaksysteem        | 20                      |                    |                      |                       |            |
| 2. VISH               | 15                      |                    |                      |                       |            |
| 3. SUWI Net           | 15                      |                    |                      |                       |            |
| 4. Schuldenknooppunt  | 15                      |                    |                      |                       |            |
| 5. BRP                | 10                      |                    |                      |                       |            |
| 6. BKR                | 10                      |                    |                      |                       |            |
| 7. Vroegsignalering   | 10                      |                    |                      |                       |            |
| 8. Belastingdienst    | 5                       |                    |                      |                       |            |
| <b>Totaal</b>         | <b>100</b>              | –                  | –                    | –                     | –          |

U dient in Bijlage 3 Selectie criterium 1 – Koppelingen aan te geven met welke systemen uw applicatie gekoppeld is. In deze bijlage is bovenstaande in te vullen tabel opgenomen. U zult een hogere score toegekend krijgen naarmate u met meer systemen gekoppeld bent en/of u een Koppeling in Testfase heeft bij een klant. Per Koppeling is een specifiek maximum puntenaantal te verdienen. Indien uw systeem deze Koppeling heeft, scoort u hier het volledige puntenaantal op. Indien uw systeem deze Koppeling niet heeft, maar deze wel in Testfase zit bij een klant, scoort u 50% van het maximum puntenaantal van de betreffende Koppeling. Wij begrijpen dat “in Testfase” op verschillende manieren geïnterpreteerd kan worden. Daarom dient u voor uw beoordeling van de Koppelingen de definitie van Testfase uit paragraaf 1.2 Technische begrippen te hanteren. Indien uw systeem de Koppeling niet heeft en/of niet kan maken scoort u 0% van het maximale puntenaantal.

U dient Bijlage 3 Selectiecriteria 1 – Koppelingen in PDF in te leveren bij uw Aanmelding. Voor elk van de Koppeling dient u in één van de kolommen met een kruisje (x) aan te geven of de Koppeling aanwezig is, in Testfase zit, of niet aanwezig is. Indien u geen kruisje (x) in een van bovenstaande kolommen neerzet bij een van de systemen, wordt dit als “niet aanwezig” geïnterpreteerd en dus met 0 punten beoordeeld. Indien u meerdere kruisjes (x) in één rij neerzet, ontvangt u de beoordeling van de kolom waaraan het laagste puntenaantal is verbonden. Het is niet toegestaan om voorwaarden aan uw beantwoording te stellen. Indien u dit wel doet, kunt u uitgesloten worden van verdere deelname.

De gemeente telt alle deelscores per Koppeling bij elkaar op om vervolgens tot een totaalscore te komen.

### 5.3.2 Selectiecriteria 2 – Ervaring Migratie

In de geschiktheidseisen heeft de gemeente de minimale technische bekwaamheid van Gegadigden getoetst. Hierin is een van de kerncompetenties dat u ervaring dient te hebben met Migratie en het overzetten van data naar een nieuwe omgeving. Voor de beoordeling van de Aanmeldingen is de gemeente geïnteresseerd in de manier waarop u bent omgegaan met de Migratie van data. Hierbij dient u in te gaan op een aantal aspecten:

- De kwaliteit van de data bij de Migratie van dossiers
  - De kwaliteit van data bij Migratie van Actieve dossiers;
  - De kwaliteit van data bij Migratie van Gesloten dossiers;
  - Hoe u de kwaliteit van data in Actieve en Gesloten dossiers waarborgt.
- De wijze van Migratie van de records.
- De wijze van het Converteren van de records. Beschrijf ook of er gebruik gemaakt wordt van tussenomgevingen voor de Conversie. Hoe directer de Conversie wordt uitgevoerd, hoe beter deze wordt beoordeeld.
- Hoe u bent omgegaan met de Migratie van Gesloten dossiers
  - In welke database staan de Gesloten dossiers (oud of nieuw)?
  - Wat is de doorlooptijd van de Migratie voor de Gesloten dossiers geweest?

U dient Selectiecriteria 2 te beschrijven in maximaal 1500 woorden. Dit Selectiecriteria wordt door de beoordelingscommissie volgens onderstaande beoordelingsrichtlijn beoordeeld:

| Richtlijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Score |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Uitmuntend:</b> De kwaliteit van de data voor zowel Actieve als Gesloten dossiers inclusief het behoud hiervan, is op een zeer aannemelijke en congruente manier aangetoond. De wijze van Migratie is zeer concreet en draagt volledig bij aan de ambities van de gemeente. De Conversie wordt zeer direct uitgevoerd. De Inschrijver laat zien dat hij klanten zoveel mogelijk heeft ontzorgd binnen eerdere opdrachten. | 100   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Goed:</b> De kwaliteit van de data voor zowel Actieve als Gesloten dossiers inclusief het behoud hiervan, is op een aannemelijke en congruente manier aangetoond. De wijze van Migratie is concreet en draagt goed bij aan de ambities van de gemeente. De Conversie wordt direct uitgevoerd. De Inschrijver laat zien dat hij klanten goed heeft ontzorgd binnen eerdere opdrachten.                                                           | 80 |
| <b>Voldoende:</b> De kwaliteit van de data voor zowel Actieve als Gesloten dossiers inclusief het behoud hiervan, is op een voldoende aannemelijke en congruente manier aangetoond. De wijze van Migratie is veelal concreet en draagt voldoende bij aan de ambities van de gemeente. De Conversie wordt relatief direct uitgevoerd. De Inschrijver laat zien dat hij klanten grotendeels heeft ontzorgd binnen eerdere opdrachten.                | 60 |
| <b>Matig:</b> De kwaliteit van de data voor zowel Actieve als Gesloten dossiers inclusief het behoud hiervan, is op een matig aannemelijke en congruente manier aangetoond. De wijze van Migratie is op een matige wijze concreet en draagt niet genoeg bij aan de ambities van de gemeente. De Conversie wordt relatief indirect uitgevoerd. De Inschrijver laat op matige wijze zien dat hij klanten heeft ontzorgd binnen eerdere opdrachten.   | 40 |
| <b>Onvoldoende:</b> De kwaliteit van de data voor zowel Actieve als Gesloten dossiers inclusief het behoud hiervan, is op een onvoldoende aannemelijke en congruente manier aangetoond. De wijze van Migratie is onvoldoende concreet en draagt onvoldoende bij aan de ambities van de gemeente. De Conversie wordt overwegend indirect uitgevoerd. De Inschrijver laat zien dat hij klanten onvoldoende heeft ontzorgd binnen eerdere opdrachten. | 20 |
| <b>Slecht:</b> De kwaliteit van de data voor zowel Actieve als Gesloten dossiers inclusief het behoud hiervan, is op een niet aannemelijke en congruente manier aangetoond of slecht. De wijze van Migratie is niet concreet en draagt niet bij aan de ambities van de gemeente. De Conversie wordt zeer indirect uitgevoerd. De Inschrijver laat zien dat hij klanten slecht of niet heeft ontzorgd binnen eerdere opdrachten.                    | 0  |

### 5.3.3 Selectie criterium 3 – Projectteam

De gemeente wenst de kwaliteit van het in te zetten projectteam door Aanmelder van het moment van selectie tot en met implementatie te beoordelen. Wij vragen Gegadigden aan de hand van een aantal kerncompetenties een projectteam voor te stellen. Dit zijn kerncompetenties waarvan de gemeente vindt dat deze essentieel zijn voor het succesvol implementeren van de applicatie schulddienstverlening. U dient onderstaande tabel hiervoor in te vullen.

| Kerncompetentie              | Rol | Minimaal kennis-niveau | Minimaal ervarings-niveau | Beoogd teamlid | Kennis-niveau | Ervarings-niveau |
|------------------------------|-----|------------------------|---------------------------|----------------|---------------|------------------|
| Projectmanagement            |     |                        |                           |                |               |                  |
| Business analytics           |     |                        |                           |                |               |                  |
| Ontwikkelen/<br>configureren |     |                        |                           |                |               |                  |
| Technische kennis            |     |                        |                           |                |               |                  |
| Kennis Koppelingen           |     |                        |                           |                |               |                  |
| Opleiden                     |     |                        |                           |                |               |                  |
| Testen                       |     |                        |                           |                |               |                  |

U dient in Bijlage 4 Selectie criterium 3 – Projectteam alle open kolommen in te vullen.

Hieronder volgt een uitleg wat u per kolom dient aan te leveren:

- **Rol:** Hier geeft u aan welke rol of functie u inzet om aan de bijbehorende kerncompetentie te voldoen.
- **Minimaal kennisniveau:** Hier geeft u aan wat volgens u het minimale kennisniveau is om deze kerncompetentie naar verwachting te vervullen. Het gaat hierbij niet om het kennisniveau van de persoon die u wenst in te zetten, maar de minimale kennis die volgens u nodig is.
- **Minimaal ervaringsniveau:** Hier geeft u aan wat volgens u het minimale ervaringsniveau is om deze kerncompetentie naar verwachting te vervullen. Het gaat hierbij niet om het ervaringsniveau van de persoon die u wenst in te zetten, maar de minimale ervaring die volgens u nodig is.
- **Beoogd teamlid:** Hier geeft u aan wie de beoogde persoon is die u voor deze kerncompetentie en binnen de opgegeven rol inzet.
- **Kennisniveau:** Hier geeft u aan wat het kennisniveau is van de persoon die u wenst in te zetten om aan deze kerncompetentie te voldoen.
- **Ervaringsniveau:** Hier geeft u aan wat het ervaringsniveau is van de persoon die u wenst in te zetten om aan deze kerncompetentie te voldoen.

U dient Selectie criterium 3 te beschrijven in maximaal 1000 woorden. Daarnaast dient u de Cv's van de verschillende personen in het projectteam te overleggen als bijlage bij uw Aanmelding. Hierbij mag u maximaal 2 A4 per Cv gebruiken.

Dit Selectie criterium wordt door de beoordelingscommissie volgens onderstaande beoordelingsrichtlijn beoordeeld:

| Richtlijn                                                                                                                                                                   | Score |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Uitmuntend:</b> Inschrijver heeft een projectteam samengesteld waarin de werkdruk zeer evenredig en efficiënt is verdeeld. Er is een uitstekende balans tussen expertise | 100   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| en omvang. De minimale kennis- en ervaringsniveau zijn zeer ambitieus en tegelijkertijd realistisch gemaakt. Alle kerncompetenties worden binnen het projectteam concreet en op een zeer aannemelijke wijze ingevuld.                                                                                                                                                                                   |    |
| <b>Goed:</b> Inschrijver heeft een projectteam samengesteld waarin de werkdruk evenredig en efficiënt is verdeeld. Er is een goede balans tussen expertise en omvang. De minimale kennis- en ervaringsniveaus zijn ambitieus en tegelijkertijd realistisch gemaakt. Alle kerncompetenties worden binnen het projectteam concreet en op een aannemelijke wijze ingevuld.                                 | 80 |
| <b>Voldoende:</b> Inschrijver heeft een projectteam samengesteld waarin de werkdruk grotendeels evenredig en efficiënt is verdeeld. Er is balans tussen expertise en omvang. De minimale kennis- en ervaringsniveaus zijn voldoende ambitieus en voldoende realistisch gemaakt. De meeste kerncompetenties worden binnen het projectteam concreet en op een aannemelijke wijze ingevuld.                | 60 |
| <b>Matig:</b> Inschrijver heeft een projectteam samengesteld waarin de werkdruk in matige wijze evenredig en efficiënt is verdeeld. Er is een matige balans tussen expertise en omvang. De minimale kennis- en ervaringsniveaus zijn weinig ambitieus en niet altijd realistisch gemaakt. De meeste kerncompetenties worden binnen het projectteam niet concreet of op een aannemelijke wijze ingevuld. | 40 |
| <b>Onvoldoende:</b> Inschrijver heeft een projectteam samengesteld waarin de werkdruk onvoldoende evenredig en efficiënt is verdeeld. Er is weinig balans tussen expertise en omvang. De minimale kennis- en ervaringsniveaus zijn veelal niet ambitieus en/of onrealistisch. De kerncompetenties worden binnen het projectteam onvoldoende concreet en onvoldoende op een aannemelijke wijze ingevuld. | 20 |
| <b>Slecht:</b> Inschrijver heeft een projectteam samengesteld waarin de werkdruk onevenredig en/of inefficiënt is verdeeld. Er is geen balans tussen expertise en omvang. De minimale kennis- en ervaringsniveaus zijn niet ambitieus en onrealistisch. De kerncompetenties worden binnen het projectteam niet concreet en op een onaannemelijke wijze ingevuld.                                        | 0  |

#### 5.3.4 Selectie criterium 4 – Financiële positie

Aanmelder dient aan te tonen via de jaarrekeningen van 2019, 2018 en 2017 dat zij financieel gezond is. Dit wordt gemeten en beoordeeld aan de hand van twee financiële indicatoren:

- **Solvabiliteitsratio:** Geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het vreemd vermogen binnen de onderneming. Formule Solvabiliteitsratio =  $\frac{\text{Totale activa}}{\text{Vreemd vermogen}} * 100$

Wanneer u in 2019, 2018 en 2017 allen een Solvabiliteitsratio heeft van meer dan 250, krijgt u 50 punten. Wanneer de Solvabiliteitsratio minimaal in één van de drie jaren lager dan 250 is, maar hoger dan 200, krijgt u 25 punten. Wanneer de ratio in één van de jaren lager dan 200 punten is krijgt u 0 punten.

- **Current ratio:** Meet de op de korte termijn beschikbare liquiditeit van een onderneming. Formule Current ratio =  $\frac{(\text{Vlottende activa} + \text{liquide activa})}{\text{Kort vreemd vermogen}}$

Wanneer u in 2019, 2018 en 2017 allen een Current ratio heeft van meer dan 2,0, krijgt u 50 punten. Wanneer de Solvabiliteitsratio minimaal in één van de drie jaren lager dan 2,0 is, maar hoger dan 1,5, krijgt u 25 punten. Wanneer de ratio in één van de jaren lager dan 1,5 punten is krijgt u 0 punten.

U dient voor zowel de Solvabiliteitsratio als voor de Current ratio een berekening over de jaren 2019, 2018 en 2017 in PDF aan te leveren bij uw Aanmelding. Als bijlagen voegt u de jaarrekeningen van 2019, 2018 en 2017 toe, waaruit uw berekeningen voor zowel de Solvabiliteitsratio als de Current ratio te herleiden zijn.

Om tot een totaalscore op dit Selectie criterium te komen, worden de scores op de deeloponderdelen bij elkaar opgeteld.

## 5.4 Methode van beoordelen en beoordelingscommissie

Er wordt tussen de leden van de beoordelingscommissie per Selectie criterium in consensus een score vastgesteld.

Indien nodig zal de beoordelingscommissie zich laten adviseren door (interne of externe) deskundigen, afhankelijk van het onderwerp. De beoordeling vindt plaats onder begeleiding van een inkoopadviseur, welke geen inhoudelijke bijdrage levert aan de beoordeling. De inkoopadviseur draagt zorg voor procesbegeleiding van de beoordeling zodat deze objectief, transparant en non-discriminatoir verloopt.

De beoordelingscommissie ziet er als volgt uit:

| Rol               | Functie                         |
|-------------------|---------------------------------|
| Procesbegeleiding | Inkoopadviseur                  |
| Beoordeling       | Contract en leveranciersmanager |
| Beoordeling       | Contract en leveranciersmanager |
| Beoordeling       | Projectarchitect                |
| Beoordeling       | Projectleider                   |
| Beoordeling       | Senior uitvoering               |

Indien u bij één van de Selectiecriteria het maximum aantal woorden overschrijdt, wordt het deel van het antwoord na het gestelde maximum niet meegenomen in de beoordeling.

## 5.5 Berekening totaalscore en afronding oordeel

De scores per Selectie criterium worden vermenigvuldigd met het wegingspercentage om zo tot de totaalscore van de Aanmelding te komen.

Op grond van deze totaalscores komt de beoordelingscommissie tot een rangorde van de Aanmeldingen. Hierbij geldt logischerwijs dat een hoger puntentotaal beter is dan een lager puntentotaal. De drie Aanmeldingen met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor selectie en deelname aan de dialoofase. Bij drie of minder Aanmeldingen gaan alle Aanmeldingen door naar de dialoofase, mits er geen Uitsluitingsgronden op u en uw eventuele Onderaannemers van toepassing zijn en u voldoet aan de Geschiktheidseisen. In het geval van drie of minder Aanmeldingen, voorzien wij u nog wel van enige feedback op de ingediende Selectiecriteria, zodat u dit mee kunt nemen voor in de dialoofase.

Van Aanmeldingen waarvan het puntentotaal na de beoordeling gelijk is, plaatst het beoordelingsteam de Aanmelding waarvan de score op Selectie criterium 1 het hoogste is als hoogste in de rangorde van die gelijk geëindigde Aanmeldingen. Indien vervolgens de scores op Selectie criterium 2 ook weer gelijk zijn dan plaatst het beoordelingsteam de Aanmelding waarvan de score op Selectie criterium 3 het hoogste is als hoogste in de rangorde van die gelijk geëindigde Aanmeldingen. Indien die Aanmeldingen ook weer gelijk zijn, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Aanmeldingen. De loting wordt uitgevoerd door een jurist van de gemeente. De desbetreffende Aanmelders worden verzocht om bij de loting aanwezig te zijn en worden hiervoor uitgenodigd door de gemeente.

U kunt zich tot uiterlijk twee werkdagen voor de loting aanmelden door middel van het sturen van een bericht via TenderNed. Er kunnen maximaal twee personen per organisatie bij de loting aanwezig zijn. De gemeente verstrekt het proces-verbaal van loting na afloop van de loting via TenderNed aan alle betrokken organisaties.

## **5.6 Bekendmaking resultaat van de selectie**

De gemeente maakt de selectie van Aanmelders bekend via TenderNed en zal de Geselecteerde Gegadigden uitnodigen tot het participeren in de dialoofase.

De gemeente stelt de dialoogdocumenten pas beschikbaar na het verstrijken van de bezwaartermijn. Verificatie van de officiële bewijsstukken die behoren bij de Selectiecriteria vindt plaats vóór het beschikbaar stellen van de dialoogdocumenten. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde Aanmelder in zijn Aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan kan de gemeente de Aanmelder alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

Indien blijkt dat de gemeente een Aanmelder had moeten uitsluiten, maar dit niet gedaan heeft, dan doorloopt de gemeente de procedure opnieuw. Dat doet zij met de Aanmelders die niet reeds eerder zijn uitgesloten. Deze optie sluit de mogelijkheid voor de gemeente om te beslissen de gehele procedure te stoppen niet uit.

## **5.7 Bezwaar maken tegen de Selectiebeslissing**

De Aanmelders die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor deelname aan de dialoogfase, ontvangen van de gemeente een bericht voorzien van een motivering via TenderNed. Voor deze Aanmelders bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in de gemeente.

De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de Aanmelders niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit. Een verzoek om nadere toelichting laat deze datum ongewijzigd.

## **5.8 Staken van de aanbesteding**

De bezwaartermijn van 20 kalenderdagen geldt ook in het geval de gemeente besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

# 6 Dialoofase

Hier beschrijven wij onze gedachtes en keuzes over de wijze waarop we de dialoofase op dit moment voor ons zien. Dit proces is niet in beton gegoten en kan wijzigen indien daar inhoudelijk of procesmatig gezien aanleiding voor is. De gemeente stelt zich op als gespreksvoorzitter en draagt zorg voor het bijhouden van een actie- en besluitenlijst.

## 6.1 Inhoudelijke onderwerpen

De gemeente is voornemens drie dialoogrondes te organiseren met de drie Geselecteerde Gegadigden die uit de Selectiefase komen. De dialoogrondes staan in het teken van de volgende hoofdthema's:

- Functionals en non-functionals;
- Proces en samenwerking;
- Realiseren ambities en innovatie.

Onderstaand vindt u een beschrijving van wat wij verwachten te bespreken tijdens elk van bovenstaande dialoogrondes.

### 6.1.1 Functionals en non-functionals

In deze dialoogronde wensen we in te gaan op de functionele en non-functionele eisen en wensen van de gemeente. De gemeente heeft op dit moment voor ogen om deze ronde met een demonstratie van de Geselecteerde Gegadigde te beginnen en vervolgens over een aantal technische aspecten in gesprek te treden.

In de demonstratie willen we de mogelijkheden voor de verschillende gebruikers in trajectbegeleiding, crisis, schuldregeling, budgetbeheer, budgetcoaching en jongeren terugzien. De applicatie laat zien hoe de medewerker wordt ondersteund. Daarnaast ziet de gemeente graag de mogelijkheden die u biedt voor een klantportaal. Het is een mogelijkheid dat de gemeente een of meerdere use cases uitvraagt. We treden graag met u in gesprek wat er met de huidige standaard in de demonstratie van uw applicatie gerealiseerd kan worden om het proces van schulddienstverlening in Utrecht te realiseren.

Het proces van schulddienstverlening heeft behoefte aan informatie uit vele externe bronnen die door middel van Koppelingen gerealiseerd worden. Om de gebruiker te ontzorgen is het van belang dat de oplossing de benodigde informatie zo goed mogelijk kan ophalen en presenteren, of versturen. De gemeente is benieuwd hoe de Geselecteerde Gegadigden dit

zien, met welke standaarden de Koppelingen gerealiseerd zijn, hoe deze worden onderhouden en welke Koppelingen op de korte termijn planning staan.

De gemeente gaat hiernaast graag in gesprek over de non-functionele eisen en wensen die relevant zijn voor deze opdracht. Wij denken hierbij aan vereiste certificeringen, toegepaste standaarden, het waarborgen van beveiliging en privacy, beschikbaarheid, toegankelijkheid, gebruikersvriendelijkheid en beheerbaarheid van de oplossing. Tijdens de dialoogfase wil de gemeente deze eisen en wensen toetsen en bespreken, en zijn wij ook benieuwd welke onderwerpen volgens u van belang zijn op het gebied van non-functionaliteit.

### **6.1.2 Proces en samenwerking**

Tijdens de dialoogfase gaan we in gesprek over op welke wijze de meest effectieve samenwerking tussen gemeente en leverancier kan worden gerealiseerd. Hierin komen de verschillende gebruikersgroepen aan bod inclusief welke inbreng zij hebben ten aanzien van de wijzigingen in de applicatie. De Geselecteerde Gegadigde laat zien, op welke wijze de applicatie door de gebruikers snel geadapteerd wordt. De Geselecteerde Gegadigde zet uiteen hoe de nieuwe applicatie aansluit of aan gaat sluiten op het proces van de gemeente.

Tijdens de periode van het contract wordt daarnaast van de Opdrachtnemer verwacht dat zij zo goed mogelijk op de hoogte is van de markt van schulddienstverlening. Doordat de Opdrachtnemer hiervan op de hoogte is, is deze in staat snel en adequaat zijn applicatie hierop aan te passen. Daar de gebruikers niet altijd op de hoogte zijn van wat er allemaal kan in de applicatie, stelt de gemeente het op prijs wanneer de Opdrachtnemer bij wijzigingen in haar applicatie laat zien welke dit zijn. De gemeente onderzoekt in deze dialoogronde in hoeverre de mogelijkheden van Geselecteerde Gegadigden rijken om de gemeente te betrekken hierbij.

Van de Opdrachtnemer wordt al met al een proactieve houding verwacht. Tijdens de productiefase zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat proactief geacteerd wordt bij calamiteiten op de omgeving. Wanneer zich een calamiteit voordoet, zal de Opdrachtnemer de gemeente hierover informeren en tegelijkertijd de gemeente moeten ontzorgen bij het vinden van een oplossing voor het probleem. Hiervoor is een goed communicatieproces van groot belang. Graag bespreken we met de Geselecteerde Gegadigden hoe dit kan worden bewerkstelligd.

Afsluitend wenst de gemeente van een Klantgerichte applicatie naar een Procesgerichte applicatie te gaan. Hierbij is de ambitie dat het proces centraal komt te staan en de schulddienstverlening binnen de gemeente gestroomlijnder zal werken. Ook hierover treden we graag in dialoog.

### **6.1.3 Realiseren ambities en innovatie**

De gemeente wil haar hoogstaande ambities en actiepijlers realiseren. De focus verschuift naar de inwoner, door zich te richten op (vroeg)signalering, contact en preventie. Dit kan alleen

succesvol gerealiseerd worden door een slimmere, snellere afhandeling, effectieve contact- en samenwerkingsoplossingen en continue innovaties en verbeteringen. Daarnaast is het van belang om zowel de voortgang als de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren. De gemeente gaat graag in gesprek met de Geselecteerde Gegadigden over hoe zij hun functionele oplossing in kunnen zetten om de ambities en actiepijlers van de gemeente te ondersteunen.

De markt, wetgeving en de dienstverlening staan nooit stil en de behoefte om continu te verbeteren en innoveren is aanzienlijk. Zo zullen er wijzigingen plaats kunnen vinden in de (standaard)processen, functionele eisen of op zaken zoals beveiliging, privacy en automatisering. Deze wijzigingen zullen tijdens de contractperiode ook een beroep doen op de flexibiliteit van en de ontwikkeling door de Opdrachtnemer. Ten eerste wordt van Opdrachtnemer verwacht dat zij zich zal door ontwikkelen op basis van de veranderende markt en wetgeving. Ten tweede kunnen er vanuit de wijzigingen in processen en functionele eisen wensen voortvloeien, die niet (meer) mogelijk zijn in de huidige applicatie. Hierin verwacht de gemeente dat Opdrachtnemer bereid is om mee te denken en waar nodig maatwerk te leveren of deze aanpassingen te maken opdat alle klanten hiervan kunnen profiteren.

De gemeente wil in de dialoog graag bespreken wat volgens de Geselecteerde Gegadigde de ontwikkelingen en bruikbare innovaties in de markt zijn en hoe de Geselecteerde Gegadigde aankijkt tegen en omgaat met de ontwikkeling van maatwerk. Daarnaast wil de gemeente ook graag een duidelijk beeld vormen van de ontwikkelings-roadmap van de geselecteerde partij en haar ambities hierin.

## **6.2 Individueel en vertrouwelijk**

De gesprekken in de dialoofase vinden individueel plaats tussen de geselecteerde Aanmelders en de gemeente. Hierdoor is het mogelijk om in een vertrouwelijke setting verschillende onderwerpen met elkaar te behandelen. Verslaglegging van de dialooggesprekken gebeurt middels een “actie- en besluitenlijst”. Deze blijft vertrouwelijk tussen u en de gemeente. Van uw kant verwachten wij dezelfde vertrouwelijkheid en geheimhouding. Zonder toestemming van gemeente is het niet toegestaan om publiekelijk te communiceren over deze aanbesteding of de inhoud daarvan.

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen, verplicht u zich alle als vertrouwelijk aangemerkte informatie die u van gemeente ontvangt – voor zover niet beschikbaar in het publieke domein – dan wel in het kader van de aanbesteding zal vervaardigen, geheim te houden en niet aan derden te verstrekken. Als het gaat om informatie waarvan niet 100% duidelijk is of deze als vertrouwelijk wordt aangemerkt, legt u dit eerst voor aan de gemeente.

U mag dergelijke informatie wel verstrekken aan uw medewerkers en andere hulppersonen die bij de aanbesteding zijn betrokken, mits de betreffende werknemers en hulppersonen zich er vooraf schriftelijk toe hebben verbonden dit vertrouwelijkheidsbeding na te leven.

### **6.3 Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de dialoogfase**

Naast de gesprekken staat het deelnemers aan de dialoogfase altijd vrij om via TenderNed schriftelijke vragen te stellen over elk willekeurig onderwerp. In TenderNed heeft u de keuze uit het stellen van openbare vragen of vertrouwelijke vragen. We hanteren hierbij het principe dat vragen in principe publiek zijn, tenzij uit de motivatie blijkt dat de vraag inderdaad vertrouwelijk moet worden behandeld.

Van vertrouwelijke inlichtingen is sprake wanneer ze de specifieke oplossingen of commerciële belangen van uw onderneming betreffen. Verzoeken om vertrouwelijke inlichtingen zullen door ons hierop worden getoetst. Indien wij van mening zijn dat een verzoek om vertrouwelijke inlichtingen niet als vertrouwelijk kan worden gekwalificeerd, dan wel alleen beantwoord kan worden als publieke inlichting, kunt u besluiten het betreffende verzoek in te trekken dan wel toestemming te geven om het verzoek als publieke inlichting te behandelen.

Wij streven ernaar om zoveel als mogelijk (delen van) vragen en antwoorden in het belang van gelijkheid van informatie publiekelijk te behandelen.

U mag van ons verwachten dat wij ons blijvend zullen inspannen om u te voorzien van de benodigde informatie. Ongeacht of uw vraag om informatie voortkomt uit het dialooggesprek, of dat u uw vragen digitaal aan ons kenbaar heeft gemaakt, streven wij naar beantwoording van elke vraag binnen zeven kalenderdagen.

### **6.4 Afronding dialoogfase**

Wij verwachten de dialoogfase op vrijdag 28 mei 2021 te ronden. Na publicatie van de Uitnodiging tot Inschrijving heeft u tot vrijdag 2 juli 2021 12:00 om uw voorstel definitief vorm te geven. Deze data zijn onder voorbehoud. In het geval er inhoudelijke of procesmatige aanleiding toe is, verkorten of verlengen wij de dialoogfase.

# 7 Gunningsfase

Voor de inkoop van de applicatie schulddienstverlening kiest de gemeente voor een Concurrentiegericht dialog. Dit betekent dat de gunningscriteria die gehanteerd worden voor de gunning gedurende het aanbestedingsproces verder uitgewerkt worden.

## 7.1 Voorlopige gunningscriteria

| Gunningscriterium                             | Weging      |
|-----------------------------------------------|-------------|
| 1. Plan van Aanpak                            | 20-30%      |
| 2. Functionaliteiten en non-functionaliteiten | 20-30%      |
| 3. Aansluiting op ambities                    | 20-30%      |
| 4. Prijs                                      | 20-30%      |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>100%</b> |

Alvorens partijen voor een prijsbeoordeling in aanmerking komen, wordt er op de drie kwaliteitscriteria beoordeeld. Indien u hier de minimumscore op behaalt, gaat de beoordelingscommissie over tot het beoordelen van de prijs.

### 7.1.1 Voorlopig gunningscriterium 1: Plan van Aanpak

De geboden oplossing dient vóór 1 januari 2022 geïmplementeerd te worden. In dit criterium vragen we van de Inschrijver om uiteen te zetten op welke wijze dit doel bereikt gaat worden. De gemeente wil zien hoe de Inschrijver ervoor zorgt dat de Koppelingen en technische installaties in een zo kort mogelijk tijdsbestek gerealiseerd worden. Vanuit de gebruiker is het belangrijk om meegenomen te worden in het proces van de functionele mogelijkheden van de applicatie. Hierin voorziet de gemeente een nauwe samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Inschrijver voorziet gemeente in een risicoanalyse en verwoordt de mitigerende maatregelen. Na afronding van de projectfase volgen de beheerfase en nazorgfase. Van de Inschrijver wordt verwacht deze fases zo soepel mogelijk te laten verlopen. Het is belangrijk dat, voordat de gebruikers gebruik maken van de applicatie, Opdrachtnemer de gebruikers faciliteert met een relevante opleiding.

### 7.1.2 Voorlopig gunningscriterium 2: Functionaliteiten en non-functionaliteiten

De geboden applicatie biedt een set van functionaliteiten die het proces van schulddienstverlening, de klant, de gebruiker en ketenpartners ondersteunt. In dit voorlopig

gunningscriterium kijken we naar hoe de functionaliteiten van uw applicatie passen op onze wensen en processen. Ook kijken we naar mogelijkheden voor doorontwikkeling van functionaliteiten die ons proces kunnen verrijken en verder kunnen optimaliseren. Het proces van schulddienstverlening heeft behoefte aan informatie uit vele externe bronnen. In hoeverre kan de oplossing de juiste informatie ophalen en versturen? In hoeverre passen de oplossingen op de wensen en eisen van de gemeente Utrecht? In uw Inschrijving zien we graag terug hoe de geboden oplossing hieraan voldoet. In deze fase komen ook onze eisen en wensen als het gaat om non-functionals naar voren. Hierbij kan gedacht worden aan onderwerpen zoals duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen, documentatie, training, Koppelingen, informatiebeveiliging, privacy, omgevingen en functioneel beheer. Eventueel wordt een casus op dit gebied ook onderdeel van de beoordeling op dit gunningscriterium.

### **7.1.3 Voorlopig gunningscriterium 3: Aansluiting op ambities**

Binnen dit gunningscriterium beoordeelt de gemeente in hoeverre de inrichting van uw organisatie aansluit op de opgestelde ambities van de gemeente. Hieronder valt onder andere het signaleren van nieuwe mogelijkheden voor diensten en/of producten die direct invloed hebben op de doorontwikkeling van de schulddienstverlening in Utrecht. Verder ziet de gemeente graag terug wat volgens de Inschrijver de ontwikkelingen en bruikbare innovaties in de huidige markt zijn. Ook mogelijke risico's dat u als Opdrachtnemer niet kunt bijdragen aan het behalen van deze ambities zijn deel van dit gunningscriterium.

Inschrijver dient aan te tonen hoe haar roadmap aansluit bij de wensen van de gemeente. De mate van innovatie, met betrekking tot het ambitieniveau dat jaarlijks bijgesteld kan worden, is voor de gemeente belangrijk. De Inschrijver laat zien dat zij in staat is zowel op technisch gebied als op functionaliteit vooraanstaand te zijn.

### **7.1.4 Voorlopig gunningscriterium 4: Prijs**

De gemeente zal in haar uitvraag het voorlopig gunningscriterium prijs beoordelen aan de hand van een prijs per gebruiker per maand, implementatieprijs en een prijsopgaaf voor opleidingen en/of trainingen. De abonnementsprijs zal bestaan uit componenten als datacenter gebruik, software, innovatie, updates en upgrades. Voor de implementatie en Migratie van de applicatie en de daarbij behorende Koppelingen vraagt de gemeente een vaste prijs op. De Conversie en Migratie van het oude systeem naar de nieuwe Applicatie is onderdeel van de implementatie. Voor de trainingen van de gebruikers verwachten we een prijsopgaaf gebaseerd op e-learning of een 'train de trainer' cursus.

## 8 Aanbestedingsvoorwaarden

- Op deze aanbesteding en de uiteindelijke Overeenkomst is Bijlage 7 Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2020 van toepassing.
- Zolang er inzake de aanbesteding niet op alle punten volledige overeenstemming is bereikt en er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is géén sprake van enige gebondenheid van/met de gemeente. In dat geval is er ook géén enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Uw Aanmelding en/of Inschrijving is nooit een gunning van de Opdracht voor deze aanbesteding. Kosten voor uw Aanmelding in de selectiefase zijn geheel voor uw rekening. Partijen die meedoen aan de dialoog en uiteindelijk een geldige Inschrijving doen komen in aanmerking voor een vergoeding (alleen de afvallende partijen).
- De gemeente wijst u er op dat zij in de inschrijffase van deze aanbesteding zal voorschrijven dat de leden van de Combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en dat elk lid van de Combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. Tevens zal de gemeente in de inschrijffase eisen dat het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate dienen te beheersen, voor zover dat relevant is voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen.
- De invulformulieren die u bij uw Aanmelding moet uploaden zijn beschikbaar gesteld via TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen. Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat de gemeente een invulformulier wijzigt. De gemeente past het versienummer dan aan. Let er op dat u, vlak voor u uw Aanmelding indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt (hieronder valt ook een ter beschikking gesteld document waarvan u de vorm en/of opmaak heeft veranderd), kan dat er toe leiden dat de gemeente u uitsluit van verdere deelneming aan de procedure.
- U dient uw Aanmelding in door antwoord te geven op de in TenderNed gestelde Selectiecriteria door de gevraagde ingevulde documenten te uploaden. Aanmeldingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert de gemeente niet.
- U dient uw Aanmelding op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om

een Aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

- Na sluiting van de termijn voor het indienen van Aanmeldingen downloadt de gemeente de Aanmeldingen uit de digitale kluis en start de selectieprocedure. Nadere informatie over het werken met TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>.
- Door aan te melden gaat u akkoord met de in dit document beschreven waarderings- en beoordelingsmethodiek.
- Indien u contact zoekt met leden van de beoordelingscommissie voor informatie over deze aanbesteding, kan de gemeente u uitsluiten van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend op de in hoofdstuk 3 beschreven wijze.
- Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Aanmelder is aangeboden.
- U gaat ermee akkoord dat de gemeente zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor selectie, na de Selectiebeslissing alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van selectie, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.