



**gemeente**  
**Haarlemmermeer**

## **Aanbestedingsleidraad**

### **Schuldhelpverlening Financiële begeleiding Vroegsignalering**

## **Gemeente Haarlemmermeer**

Referentie: 6399167



Kenmerk: 2020-302

Datum: 04/07/2022

Status: Definitief

Procedure: Openbare Europese procedure onder Sociale en andere specifieke diensten (SAS)

Contactpersoon: Nicole Hoogendorp, Team inkoop

## Inhoudsopgave

1	Algemeen .....	3
1.1	Inleiding .....	3
1.2	Aanbestedingsprocedure.....	3
1.3	Kader gemeente .....	3
1.4	Duurzaam inkopen.....	4
1.5	Social Return .....	4
2	Scope aanbesteding.....	5
2.1	Aanleiding en achtergrond .....	5
2.2	Doel van de aanbesteding .....	5
2.3	Omschrijving van de opdracht .....	5
2.4	Omvang van de opdracht.....	6
2.5	Looptijd .....	7
2.6	Herzieningsmogelijkheid ten aanzien van de looptijd .....	7
2.7	Percelen .....	7
2.8	Algemene voorwaarden en overeenkomsten .....	7
3	Planning aanbestedingsprocedure .....	9
4	Contactpersoon en inlichtingen.....	9
4.1	Inlichtingen .....	9
4.2	Overige communicatie.....	9
4.3	Klachtenmeldpunt .....	10
5	Voorschriften voor inschrijving.....	11
5.1	Indienen inschrijving via TenderNed .....	11
5.2	Inhoud van de inschrijving .....	11
5.3	Eisen aan de inschrijving.....	11
5.4	Combinaties .....	12
5.5	Eén keer inschrijven.....	12
5.6	Concernverhoudingen .....	12
6	Overige voorwaarden .....	13
7	Uitsluitingsgronden.....	14
8	Geschiktheidseisen .....	15
8.1	Geschiktheidseisen .....	15
8.2	Financiële en economische draagkracht.....	15
8.3	Technische bekwaamheid.....	15
8.4	Certificering .....	16
8.5	Beroepsbevoegdheid .....	16
8.6	Beroep op derden .....	16
9	Gunningscriteria .....	18
9.1	Gunningmethodiek .....	18
9.2	Gunningscriteria .....	18
9.3	Prijs .....	19
9.4	Kwaliteit .....	19
9.4.1	K1. Risico's en maatregelen .....	19
9.4.2	K2. Casus klacht .....	19
9.4.3	K3. Niet schuldenvrij binnen 3 jaar .....	20
9.5	Beoordelingsgrondslag .....	21
10	Beoordeling en gunning.....	23
10.1	Beoordelen inschrijvingen .....	23
10.2	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar.....	23
10.3	Aanleveren bewijsmiddelen winnende inschrijver .....	24
10.4	Boetebeding.....	24
10.5	Heropening aanbestedingsprocedure .....	25
11	Bijlagen .....	26

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad 'Schuldhelpverlening, Financiële begeleiding en Vroegsignalering' van de Gemeente Haarlemmermeer' (hierna ook aangeduid met 'de gemeente'). Met deze aanbestedingsprocedure is de gemeente Haarlemmermeer voornemens één partij te selecteren voor de uitvoering van de hoofdisciplines schuldhelpverlening, financiële begeleiding en vroegsignalering.

U vindt in deze aanbestedingsleidraad informatie over de gemeente, de opdracht die wordt aanbesteed, eisen die aan de inschrijver worden gesteld en de wijze waarop de gemeente de inschrijvingen beoordeelt.

## 1.2 Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aanbesteding is een Openbare Europese procedure onder Sociale en andere specifieke diensten (SAS).

De aankondiging van de opdracht is geplaatst op:

- <http://www.TenderNed.nl/>
- <http://ted.europa.eu/> (Supplement op het officiële Publicatieblad van de Europese Unie)

### Procedure digitaal via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Dit betekent dat inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing.

### Verplicht inloggen met eHerkenning op TenderNed

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen op TenderNed alleen nog inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale aanbestedingen via TenderNed. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningsmiddel aan bij een erkende leverancier (doorlooptijd 1-5 werkdagen). Koppel dit vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Hiervoor logt u eerst in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Heeft u uw eHerkenningsmiddel eenmaal gekoppeld, dan logt u voortaan in met uw eHerkenningsmiddel. Meer informatie over eHerkenning vindt u op [www.Tenderned.nl](http://www.Tenderned.nl). (voor ondernemingen)

## 1.3 Kader gemeente

### Gemeente Haarlemmermeer

Sinds de drooglegging van het Haarlemmermeer in 1852 en de fusie met Haarlemmerliede en Spaarnwoude in 2019, heeft gemeente Haarlemmermeer zich ontwikkeld tot een dynamisch hart in onze Randstad. Met meer dan 150.000 inwoners behoort Haarlemmermeer tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. Er zijn 31 dorpen en kernen verspreid over een gebied van 20.650 hectare. Kenmerkend voor de Gemeente is de dynamiek en diversiteit: grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, van stadse proporties tot klein authentiek dorps karakter, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De Gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de ontwikkeling van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Al jarenlang is Haarlemmermeer de economische motor van Nederland en het kloppend hart in de Randstad.

### De organisatie

Er zijn ongeveer 1000 fte's in dienst bij de gemeente Haarlemmermeer. Verdeeld over 20 clusters werken de medewerkers dagelijks aan de ambitie van gemeente Haarlemmermeer om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de inwoner, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn

samengebracht in een organisatie-inrichting en cultuur, waarbij de vragen van inwoners en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend.

#### **1.4 Duurzaam inkopen**

De gemeente Haarlemmermeer wil op een economisch verantwoorde manier werken aan duurzaamheid en de energietransitie. De gemeente hecht waarde aan leveranciers die maatschappelijk betrokken zijn en werk maken van (innovatie) duurzame oplossingen.

#### **1.5 Social Return**

In Haarlemmermeer willen we zo veel mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden die social return biedt om maatschappelijke impact te genereren op het gebied van arbeidsparticipatie. Social Return maakt het immers mogelijk dat investeringen die de gemeente doet naast het 'gewone' rendement ook sociaal rendement opleveren, door mensen met een afstand tot de arbeidsmarktkansen op werk te bieden.

De gemeente heeft voor de invulling van social return gekozen voor de bouwblokkenmethode. Kenmerken van deze bouwblokkenmethode zijn de structuur en de maatwerk-invulling in dialoog met de Opdrachtnemer. Blokken met een transparante waardebeoordeling, kunnen op maat worden gestapeld tot de gewenste social return verplichting. De bouwblokkenmethode is niet alleen gericht op het (duurzaam) uitplaatsen van bijstandsgerechtigden, maar ook om social return op creatieve wijze in te vullen in uw organisatie. De prioriteit ligt bij het bieden van werkgelegenheid aan werkzoekenden.

We beogen een proportionele, realistische, voor de Opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling.

In deze aanbesteding past de gemeente Haarlemmermeer social return toe als uitvoeringsvoorwaarde. Als opdrachtnemer conformeert u zich tot de inspanningswaarde ter waarde van 5% van de opdrachtsom in deze opdracht, conform de inspanningswaardebepaling als beschreven in de bijgevoegde Handleiding Social Return (bijlage F) en in de concept raamovereenkomst (bijlage H).

De handleiding Social Return in bijlage F beschrijft de werkwijze en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht.

## **2 Scope aanbesteding**

### **2.1 Aanleiding en achtergrond**

Aanleiding voor deze aanbesteding is het aflopen van de overeenkomst voor de schuldhulpverlening en de financiële begeleiding met de huidige aanbieder (Plangroep). De gemeente heeft de taak om te zorgen voor een effectief en betaalbaar aanbod van schuldhulpverlening voor haar inwoners. Het lukt een groep inwoners niet meer om betalingsachterstanden tegen te gaan of het financiële tij te keren. De gemeente wil niet alleen ondersteunen bij het verhelpen van financiële problemen, maar ook voorkomen dat mensen financiële problemen krijgen, in de eerste plaats voor de inwoner. In de tweede plaats omdat het negeren van een (problematische) schuldsituatie vaak tot maatschappelijke kosten leidt, zoals huisuitzettingen of verminderde re-integratie.

### **2.2 Doel van de aanbesteding**

Het doel van deze aanbesteding is op een rechtmatige wijze een partner contracteren die invulling geeft aan:

1. de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) volgens de in deze leidraad beschreven inhoud van de opdracht;
2. het beleidsplan 'Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2017-2021' bijlage G. Naar verwachting wordt het nieuwe beleidsplan 'Beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gemeente Haarlemmermeer 2022-2026' in het derde kwartaal van 2022 vastgesteld. De verwachting is dat het nieuwe beleidsplan minimale invloed heeft op de producten van deze aanbesteding.

### **2.3 Omschrijving van de opdracht**

De opdracht omvat het gehele schuldhulpverleningstraject vanaf de hulpvraag van de inwoner tot en met de nazorg en houdt verschillende producten in, zoals verschillende vormen van financiële dienstverlening, alles op basis van de NVVK normen. De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaalbankieren (van oudsher Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet). Onder het schuldhulpverleningstraject valt mede het project 'Erop af'. Dit traject wil bij een aanzegging tot een huisuitzetting voorkomen dat inwoners daadwerkelijk uit hun woning worden gezet.

Vroegsignalering is een vast onderdeel van schuldhulpverlening en bestaat uit het verwerken van de betalingsachterstanden die maandelijks worden gemeld in het RIS (Registratie- en Informatiesysteem ) door de 'vaste lasten partners' De signalering is in ontwikkeling, mogelijke toekomstige signalering van andere bronnen zoals de belastingdienst maken deel uit van deze opdracht. Aan de hand van deze meldingen wordt door de aanbieder een aanbod voor hulp gedaan aan de inwoner. Dit aanbod wordt gedaan middels een kaartje, sms'je, telefonisch of middels een huisbezoek.

De overeenkomst kent drie hoofdopdrachten: schuldhulpverlening, financiële begeleiding en vroegsignalering. Voor schuldhulpverlening dienen in hoofdzaak de volgende producten te worden gerealiseerd:

#### **Schuldhulpverlening**

- Intake
- Informatie en advies
- Crisisinterventie
- Stabilisatie
- Schuldbemiddeling
- Schuldsanering
- Betalingsregeling
- Herfinanciering
- Schuldregeling via Wsnp (Wet schuldsanering natuurlijke personen)
- Nazorg
- Erop af

Voor financiële begeleiding dienen in hoofdzaak de volgende producten te worden gerealiseerd:

### Financiële begeleiding

- Product 'Budgetbeheer Basis'
- Product 'Budgetbeheer Middel'
- Product 'Budgetbeheer Totaal'
- Product 'DFD' (Duurzame Financiële Dienstverlening)
- Product 'Budgetcoaching'

Voor vroegsignalering dient in hoofdzaak onderstaand product te worden gerealiseerd:

### Vroegsignalering

- Vroeg eropaf

De lopende dossiers voor het budgetbeheer en de DFD moeten worden overgenomen door de inschrijver.

Buiten de scope van de aanbesteding vallen de lopende de schuldhulpverleningsdossiers welke onder begeleiding van de huidige opdrachtnemer(s) blijven.

### Speciale projecten

De gemeente kan binnen de reikwijdte van de overeenkomst de inschrijver verzoeken diensten te verlenen voor speciale projecten gerelateerd aan de schuldhulpverlening en financiële begeleiding. Wanneer de gemeente van de diensten gebruik wil maken, zal zij hiervoor een offerte aanvragen.

Voor een meer nauwkeurige omschrijving van de opdracht wordt verwezen naar de bijgevoegde concept raamovereenkomst (bijlage H) en het programma van eisen (bijlage B).

## 2.4 Omvang van de opdracht

Per jaar worden ongeveer 400-600 trajecten voor schuldhulpverlening en financiële begeleiding voorzien. De indicatieve afname geeft geen garantie voor de werkelijke afname voor de komende jaren. Inschrijver kan dan ook géén rechten ontlenen aan deze aantallen.

Op 1 januari 2023 moet opdrachtnemer alle lopende dossiers budgetbeheer en DFD van de huidige aanbieder hebben overgenomen. Alle lopende trajecten schuldhulpverlening inclusief de nazorg blijven bij de huidige aanbieder. In 2023 verwachten we circa 25 huisbezoeken per maand in het kader van Vroeg Erop af. In onderstaande tabel is een weergave te zien van de cijfers per product van de afgelopen jaren. De cijfers van 2021 zijn nog niet definitief.

Jaar	2021	2020	2019	2018	2017
Aanmelding	245	330	443	454	516
Intake	106	150	326	236	223
Informatie en advies	41	67	91	134	216
Geslaagde schuldbemiddelingen	79	63	60	53	57
Ingezet saneringskrediet	54				
Wsnp toegekend	2	10	22	45	30
Crisisinterventie	7	53	77	55	46
Nazorg	77	43	49	54	23
Financiële begeleiding (excl. Budgetcoaching)	349	232	232	223	220

Voor de producten stabilisatie, Eropaf en Vroeg Eropaf zijn geen historische gegevens beschikbaar.

De producten betalingsregeling, herfinanciering, schuldsanering en budgetcoaching zijn nog niet eerder afgenomen door de gemeente. In het prijzenblad is ten behoeve van het bepalen van de inschrijf een zeer grove raming van de mogelijke aantallen opgenomen.

Mede op basis van historische gegevens bedraagt de verwachte omvang van deze opdracht circa € 800.000 exclusief btw per jaar. De gemeente is voornemens een overeenkomst te sluiten voor de duur van twee (2) jaar, met een optie tot verlenging van drie (3) keer één (1) jaar. De geraamde totale omvang van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen bedraagt dan € 4.000.000 excl. btw.

Teneinde te voorkomen dat de raamovereenkomst eerder beëindigd moet worden dan de looptijd zou aangeven, in verband met het bereiken van de maximale waarde in euro's die gesteld wordt bij de aanbesteding, wordt in de raming rekening gehouden met onvoorziene uitnutting van deze raamovereenkomst. De maximale waarde van deze raamovereenkomst is derhalve bepaald op € 6.000.000 (excl. btw).

In geen geval kunnen rechten worden ontleend aan de in de leidraad genoemde bedragen en aantallen.

## **2.5 Looptijd**

De beoogde ingangsdatum van de raamovereenkomst is 1 januari 2023. De raamovereenkomst heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar, tot en met 31 december 2024. Na afloop van deze initiële looptijd kan de gemeente de overeenkomst verlengen met drie (3) keer 12 kalendermaanden tot en met uiterlijk 31 december 2027. Indien de gemeente geen gebruik wenst te maken van de verlenging, dan zegt zij de overeenkomst drie (3) maanden voor beëindiging van het lopende contractjaar op conform de voorwaarden in de overeenkomst.

Er is gekozen voor een looptijd langer dan vier jaar omdat de schuldhulpverleningstrajecten veelal een duur van minimaal 3 jaar hebben. Gezien deze lange doorlooptijd en de wens van de gemeente om in ieder geval een deel van schuldhulpverleningstrajecten binnen de contractperiode af te ronden, acht de gemeente een looptijd van 5 jaar (inclusief verlengingen) proportioneel. Daarnaast is een goede relatie met gemeente en ketenpartners belangrijk welke tijd kost om op te bouwen.

## **2.6 Herzieningsmogelijkheid ten aanzien van de looptijd**

De gemeente behoudt zich het recht voor de looptijd van de te sluiten overeenkomst te verlengen in geval een nieuwe aanbesteding niet tijdig kan worden afgerond waardoor een nieuwe overeenkomst niet aansluitend op deze overeenkomst kan worden afgesloten. Dat kan het geval zijn als:

- Een verliezende inschrijver in de nieuwe aanbesteding een kortgedingprocedure aanhangig maakt;
- De inhoud van een juridische uitspraak over de nieuwe aanbesteding leidt tot herbeoordeling of heraanbesteding;
- De gemeente aantoonbaar tijdig is gestart met de voorbereidingen van een nieuwe aanbesteding maar door onvoorziene omstandigheden (omstandigheden die de gemeente niet heeft voorzien) meer tijd nodig heeft om de aanbesteding af te ronden.

De gemeente kan de overeenkomst in deze gevallen verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe overeenkomst af te sluiten, met een maximum van 1 jaar (12 maanden).

## **2.7 Percelen**

De opdracht wordt niet verdeeld in percelen omdat er geen sprake is van samenvoeging en of clustering. De werkzaamheden, die voortvloeien uit de gevraagde dienstverlening zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

## **2.8 Algemene voorwaarden en overeenkomsten**

Op deze opdracht zijn de Standaardafwijkingen Haarlemmermeer op VNG-model algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten 2015 – versie 2021 van toepassing (bijlage J Algemene inkoopvoorwaarden) van toepassing.

De gemeente sluit met de winnende inschrijver een concept raamovereenkomst waarvan het concept als bijlage H is toegevoegd. De verwerkersovereenkomst die als bijlage I is toegevoegd maakt ook onderdeel uit van de concept raamovereenkomst.

Alle voorwaarden van de inschrijver, zoals leverings- of betalingsvoorwaarden, worden van de hand gewezen. Indien de inschrijver zijn eigen voorwaarden of branche-voorwaarden van of andere voorwaarden van toepassing verklaart, wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding en leidt dit automatisch tot het niet gunnen van de opdracht.

Door het indienen van een inschrijving stemt inschrijver in met de voorwaarden die voor deze aanbesteding gelden. Inschrijver kan wel wijzigingen voorstellen via de nota van inlichtingen. Wanneer de wijzigingen door de gemeente geaccepteerd worden, zullen deze meegenomen worden in de uiteindelijke overeenkomst.

### 3 Planning aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De gemeente Haarlemmermeer behoudt zich het recht voor om deze planning aan te passen.

Omschrijving	Datum
Publicatie op TenderNed	4 juli 2022
Uiterste datum indienen vragen 1 <sup>ste</sup> nota	18 juli 2022 voor 10.00 uur
Uiterste datum verstrekken 1 <sup>ste</sup> nota van inlichtingen	25 juli 2022
Uiterste datum indienen vragen 2 <sup>de</sup> nota	11 augustus 2022 voor 10:00 uur
Uiterste datum verstrekken 2 <sup>de</sup> nota van inlichtingen	19 augustus 2022
Sluitingsdatum inschrijving	5 september 2022 om 12.00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	22 september 2022
Optioneel: Verificatie gesprek winnaar	29 september 2022
Definitieve gunning/opdrachtverlening	13 oktober 2022
Ingangsdatum raamovereenkomst	1 januari 2023

### 4 Contactpersoon en inlichtingen

#### 4.1 Inlichtingen

Nadere inlichtingen over deze aanbestedingsprocedure en aanbestedingsdocumenten kunnen tot uiterlijk de datum zoals vermeld in de planning (hoofdstuk 3) worden aangevraagd door middel van TenderNed, "Vragen en antwoorden". Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft.

Een inschrijver kan de gemeente in een later stadium niet tegenwerpen dat bepalingen, voorschriften of criteria niet duidelijk zijn, indien inschrijver daarover geen vraag heeft gesteld.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door de gemeente geanonimiseerd vastgelegd in een nota van inlichtingen. Deze nota (en eventuele bijlagen) wordt gepubliceerd op TenderNed. De gemeente maakt voor het beantwoorden van de vragen geen gebruik van het tabblad "Vragen en antwoorden".

U dient voor het stellen van vertrouwelijke vragen hetzelfde modeldocument in TenderNed te hanteren als voor niet-vertrouwelijke vragen. Het is aan de gemeente om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een gerechtvaardigd commercieel belang. Indien de gemeente uw vraag of verzoek niet als vertrouwelijk beoordeelt, dan ontvangt u daarvan bericht. U krijgt dan de keus om uw vraag terug te trekken of toch antwoord te ontvangen, maar dat wordt dan openbaar gemaakt. Van de beantwoording van de vertrouwelijke vragen wordt een individuele Nota van Inlichtingen opgesteld.

#### 4.2 Overige communicatie

Communicatie die geen vragen voor de nota van inlichtingen betreffen, dient ook digitaal te geschieden via de berichtenservice in TenderNed.

Indien tijdens de aanbestedingsprocedure met andere personen dan de contactpersonen of op andere dan de omschreven wijze contact wordt opgenomen, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure.

### **4.3 Klachtenmeldpunt**

De gemeente Haarlemmermeer heeft conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. Klachten over deze aanbesteding kunnen worden ingediend bij het meldpunt Klachtafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer op het email adres [aanbesteden@haarlemmermeer.nl](mailto:aanbesteden@haarlemmermeer.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 ondernemer zou kunnen worden verholpen. De ondernemer ontvangt een ontvangstbevestiging met vermelding van de behandeltermijn.

## 5 Voorschriften voor inschrijving

### 5.1 Indienen inschrijving via TenderNed

1. De inschrijving dient digitaal op het platform TenderNed te worden ingediend. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van de inschrijving. In geval van twijfel over het juist indienen van de inschrijving en eventuele storings wordt u geadviseerd contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed (telefoonnummer: 0800 8363376). Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden (In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten van TenderNed) treft u aan via de link: <http://www.tenderned.nl/ volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned>.
2. De inschrijving dient uiterlijk op de vermelde datum en tijdstip in TenderNed én zoals vermeld bij Planning Aanbestedingsprocedure (hoofdstuk 3) te zijn ingediend op TenderNed. De klok van TenderNed is hierbij bepalend. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de genoemde datum gelden als uiterste tijdstip en uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen.
3. In geval TenderNed op het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijving niet toegankelijk is als gevolg van een storing bij eHerkenning, kan het uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen, afhankelijk van de situatie en de gevolgen, door de aanbesteder worden uitgesteld. Het gewijzigde uiterste tijdstip voor ontvangst van de inschrijvingen wordt bekend gemaakt aan de potentiële inschrijvers via TenderNed, "Rectificatie".
4. Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend. Alle inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Tevens wordt er een proces-verbaal van ingekomen inschrijvingen opgemaakt. Bij de opening kunnen geen inschrijver aanwezig zijn.

### 5.2 Inhoud van de inschrijving

Uw inschrijving dient ten minste te bestaan uit het volgende:

Omschrijving	Wijze van opnemen in inschrijving
Eigen verklaring (UEA) (of meerdere bij combinaties) conform bijlage A	*.pdf (tab eisen)
Uittreksel KvK (evt. ook van combinanten) ter verificatie van de tekenbevoegdheid	*.pdf (tab eisen)
Model referentieprojecten conform bijlage C;	*.pdf (tab eisen)
Model verklaring bekwaamheid derde, conform bijlage D;	*.pdf (tab eisen)
Model verklaring aansprakelijkheid derde, conform bijlage E;	*.pdf (tab eisen)
G1 Prijs: Prijzenblad bijlage K	pdf en excel (tab prijs)
K1 - K3 Kwaliteit: beschrijvingen bij de kwaliteitscriteria	*.pdf (tab eisen)

### 5.3 Eisen aan de inschrijving

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met de het programma van eisen (Bijlage B);
- De verklaringen en Inschrijfbiljet dienen door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van die persoon moet blijken uit het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging;

#### **5.4 Combinaties**

Een samenwerkingsverband van ondernemers (hierna: combinatie) kan een inschrijving indienen. Er is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke combinant is – in geval van gunning - hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de ingevolge de onderhavige aanbesteding gesloten overeenkomst(en). Tevens dient vermeld te worden welk lid van de combinatie als penvoerder zal optreden. Deze punten zijn opgenomen in de Eigen Verklaring, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage A). Elke combinant dient een Eigen Verklaring (UEA) in te dienen.

#### **5.5 Eén keer inschrijven**

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

#### **5.6 Concernverhoudingen**

Verschillende ondernemers die tot hetzelfde concern behoren, kunnen in beginsel separaat een inschrijving indienen. Zij dienen echter te kunnen aantonen dat zij elk geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar hebben ingeschreven.

De betrokken inschrijvers dienen op eerste verzoek van de gemeente bewijs te overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is ingeschreven. Indien dit niet door een of meerdere van deze inschrijvers kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het concern behorende inschrijvers van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Onder concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

- a. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze aanbestedingsleidraad instemt en bereid en in staat is tot de uitvoering van: de opdracht overeenkomstig het doel van de aanbesteding, de conceptovereenkomst met annexen, het Programma van Eisen en de daarbij behorende bijlagen.
- b. De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
- c. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.  
In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de gemeente de betrokken inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen.
- d. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig.
- e. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed, tenzij dit uitdrukkelijk is bepaald in deze aanbestedingsleidraad.
- f. De gemeente is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- g. De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- h. Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- i. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoopdrachten worden ontleend.
- j. De gemeente behoudt zicht het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk (bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat van de bevoegde instanties de vereiste vergunningen zijn verkregen) te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen.
- k. Inschrijver heeft in het kader van deze aanbesteding geen recht op vergoeding van enigerlei kosten. Bij laattijdige intrekking kan de gemeente ertoe besluiten om een vergoeding toe te kennen indien de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder intrekking heeft plaatsgevonden hier aanleiding toe geeft.
- l. De aanbestedingsdocumenten dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de gemeente zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden
- m. Inschrijver doet de aanbieding gestand gedurende 6 maanden na sluiting van de inschrijftermijn. Indien tegen de gunningsbeslissing van de gemeente bezwaar wordt gemaakt zal de geldigheid van de inschrijvingen worden verlengd tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.
- n. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.
- o. De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald.
- p. Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens maken partijen afspraken (zie conceptovereenkomst en verwerkersovereenkomst).
- q. Door u te leveren producten en diensten worden door u (digitaal)toegankelijk aangeboden. Deze producten en diensten behoren te voldoen aan de eisen zoals vermeld in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid en -zodra van kracht geworden- de Wet digitale overheid.

## 7 Uitsluitingsgronden

De gemeente beoordeelt over toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op de Eigen Verklaring zijnde genoemd het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) onder Deel III onder A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of onder Deel III, onder C (de relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht). De Eigen Verklaring (UEA) is opgenomen als bijlage A.

De gemeente vraagt bewijsmiddelen (zie hieronder) op bij de inschrijver- en indien van toepassing van zijn combinant en/of zijn derde waarop hij beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen - die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt om de Eigen Verklaring (UEA) te verifiëren en om te beoordelen of zich een grond voor uitsluiting voordoet. Bij het opvragen vermeldt de gemeente een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

De bewijsmiddelen voor de uitsluitingsgronden zijn:

- Een gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indiening;
- Een uittreksel uit het handelsregister niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening;
- Een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening.

De gemeente aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van inschrijver of het land waar de inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Indien een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, dient inschrijver de blijkens het Uniform Aanbestedingsdocument gevraagde gegevens te vermelden. Dit laat onverlet dat de gemeente aanvullende gegevens kan verlangen. De gemeente kan afzien van toepassing van (een van) de dwingende en of facultatieve uitsluitingsgronden om redenen genoemd in artikel 2.86a en 2.88 Aanbestedingswet 2012.

### **Verplichtingen van inschrijver inzake arbeid**

Door het doen van een inschrijving verklaren inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht, zoals bedoeld in art. 2.81, tweede lid van de Aanbestedingswet 2012.

Kennis omtrent die bepalingen, alsmede bepalingen met betrekking tot belastingen en milieubescherming, kunnen inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- De Belastingdienst, [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl);
- Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

## **8                    Geschiktheidseisen**

### **8.1                  Geschiktheidseisen**

In deze paragraaf vindt u een beschrijving van de geschiktheidseisen die worden gesteld en de bewijsmiddelen die na verzoek moeten worden ingediend om aan te tonen dat u aan de geschiktheidseisen voldoet. De gemeente vraagt bewijsmiddelen op bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. De bewijsmiddelen dienen na een verzoek binnen 7 dagen te worden ingediend.

Een inschrijving die niet voldoet aan de geschiktheidseisen is ongeldig en wordt uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

### **8.2                  Financiële en economische draagkracht**

#### Verzekering

Inschrijver dient te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB) met een dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.500.000 per jaar.

Een kopie van een polis van de verzekering dient na een verzoek daartoe te worden ingediend.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient door iedere deelnemer in een combinatie na een verzoek daartoe te worden ingediend

### **8.3                  Technische bekwaamheid**

Inschrijver dient aan te tonen relevante ervaring te hebben met de gevraagde dienstverlening. De gemeente heeft een aantal kerncompetenties opgesteld, waar inschrijver mee aantoont dat hij over deze ervaring beschikt.

Inschrijver dient 1 referentieproject per kerncompetentie te overleggen, waarmee inschrijver aantoont relevante ervaring te hebben met:

Kerncompetentie 1: uitvoering van vergelijkbare schuldhelpverlening als de onderhavige opdracht;  
De referentie-opdracht moet een minimumomvang hebben van 150 dossiers binnen een periode van 12 maanden (de trajecten hoeven nog niet te zijn afgerond).

Kerncompetentie 2: uitvoering van vergelijkbaar budgetbeheer als de onderhavige opdracht.  
De referentie-opdracht moet een minimumomvang hebben van 150 dossiers binnen een periode van 12 maanden (de trajecten hoeven nog niet te zijn afgerond).

Kerncompetentie 3: Ervaring met samenwerken om een sluitende ketenaanpak schuldhelpverlening te organiseren.  
De referentie-opdracht toont aan dat er ervaring is met samenwerken met minimaal twee maatschappelijke organisaties om een sluitende ketenaanpak schuldhelpverlening te organiseren.

Elke referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

- Tijd: De uitvoering moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen drie jaar te rekenen vanaf de datum van inschrijving.
- Aard: de opdracht van de werkzaamheden zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De referentieprojecten dienen conform het model referentieprojecten (zie bijlage C) bij inschrijving te worden ingediend. Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat inschrijver over de gevraagde relevante ervaring beschikt. Derhalve dient inschrijver het formulier volledig in te vullen en een duidelijke omschrijving te geven van de referentieopdracht. Inschrijver mag één referentieproject gebruiken om meerdere kerncompetenties mee aan te tonen. Er moet dan wel per kerncompetentie een model verklaring referentieopdracht ingevuld te worden.

Na een verzoek daartoe dienen de door referenten getekende (tevredenheids-)verklaringen te worden ingediend, waaruit blijkt dat u de werkzaamheden zoals door u omschreven in de referenties daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

#### **8.4 Certificering**

De inschrijver beschikt over de certificering NEN 8048 of gelijkwaardig.

De inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen en de gemeente bepaalt of de certificering gelijkwaardig is. De inschrijver dient het bewijs van certificering na een eerste verzoek daartoe te overleggen.

#### **8.5 Beroepsbevoegdheid**

##### **Inschrijving beroeps- of handelsregister**

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

De inschrijver dient het bewijs bij inschrijving te verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden. Dit bewijs wordt ook gebruikt om de rechtsgeldige ondertekening van de UEA en het prijzenblad te verifiëren.

Bij combinaties:

De combinatie of alle combinanten dienen het bewijs na een verzoek daartoe te verstrekken.

##### **Aangesloten bij branchevereniging Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet**

De inschrijver is aangesloten bij de branchevereniging Nederlandse Vereniging Voor Volkskrediet (NVVK) of gelijkwaardig.

Na een verzoek daartoe, dient de inschrijver een kopie van een geldig bewijs als hierboven bedoeld te overleggen.

Indien het kopie bewijs geen aansluiting bij de NVVK maar een andere branchevereniging betreft, dient inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

#### **8.6 Beroep op derden**

Indien inschrijver beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of in het kader van de selectiecriteria, dient de inschrijver dit te vermelden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, deel II, afdeling C. De betreffende derde dient tegelijkertijd een eigen UEA aan te leveren.

De inschrijver dient aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die derden.

Bij een beroep op een derde betreffende de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient de inschrijver en de derde een ingevulde en ondertekende Verklaring bekwaamheid derde, bijlage D na een verzoek daartoe in te dienen.

Als de derde een combinant is hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Gaat het om de financiële en economische draagkracht dan is hieraan voldaan indien de derde zich borg stelt voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de ingevolge deze aanbesteding te sluiten overeenkomst(en).

Hiervoor is Verklaring aansprakelijkheid derde opgenomen, bijlage E, welke na een verzoek daartoe dient te worden ingediend.

In plaats van een Verklaring aansprakelijkheid, wordt (als de moedermaatschappij de derde is) een verklaring als bedoeld in artikel 2:403, lid 1, onderdeel f, Burgerlijk Wetboek ('403-verklaring') geaccepteerd, mits die verklaring ten kantore van het handelsregister is gedeponeerd en de verklaring dezelfde zekerheid biedt als de hierboven bedoelde Verklaring aansprakelijkheid. Indien de 403-verklaring wordt ingetrokken, dient alsnog een Verklaring aansprakelijkheid te worden overgelegd.

Als de derde een combinant is, hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Indien van de inschrijver die de meest economische inschrijving heeft gedaan de bewijsmiddelen worden opgevraagd, dienen ook de bewijsmiddelen van deze derde ten aanzien van uitsluitingsgronden (UEA) en geschiktheidseisen m.b.t. waarop beroep wordt gedaan, te worden aangeleverd.

## 9 Gunningscriteria

De inschrijvingen die voldoen, worden beoordeeld aan de hand van gunningscriteria. Het gunningscriterium is de economisch meest voordelige inschrijving. De economisch meest voordelige inschrijving wordt door de gemeente vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

### 9.1 Gunningmethodiek

Ter bepaling van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV) wordt de methodiek van Gunnen op Waarde toegepast.

Hierbij worden de kwaliteitscriteria omgezet in een financiële waarde. De inschrijver die op basis hiervan de laagste fictieve inschrijfsom heeft ingediend, heeft de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding gedaan en komt in aanmerking voor gunning van de opdracht.

De fictieve inschrijfsom van een inschrijver wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:

Fictieve inschrijvingsom = de inschrijfprijs van de inschrijver- de totale behaalde kwaliteitswaarde van de inschrijver.

De inschrijfprijs van een inschrijving is de som van de door inschrijver ingediende prijzen bij elk prijscomponent opgegeven in het prijzenblad (bijlage L). De totale kwaliteitswaarde van een inschrijving is de optelling van de kwaliteitswaarden die een inschrijver heeft behaald op de kwalitatieve gunningscriteria (kwaliteitscriteria).

Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke fictieve inschrijfsom hebben, dan is daarvan de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde, de inschrijving met de beste prijs-kwaliteit verhouding. Indien in dat geval ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, dan zal het in de tabel Gunningscriteria hst 9.2 op de hogere rij genoemde kwaliteitsonderdeel de doorslag geven en zo verder. Mocht dat nog geen winnaar opleveren, dan beslist het lot (loting door een jurist van de gemeente).

### 9.2 Gunningscriteria

Bij de beoordeling welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan worden de criteria en de maximaal te bepalen waarde gehanteerd als vermeld in de onderstaande tabel.

*Tabel gunningscriteria*

<b>Criterion</b>	<b>Maximale waarde</b>	<b>Bewijsstukken</b>
<b>G1. Prijs</b>		
Inschrijfprijs	<b>Inschrijfprijs</b>	Bijlage K Prijzenblad
<b>Kwaliteit</b>		<b>Totaal max. 6 maal A4</b>
K1. Risico's en maatregelen	<b>€ 220.000</b>	<b>Beschrijving</b>
K2. Casus klacht	<b>€ 170.000</b>	<b>Beschrijving</b>
K3. Niet schuldenvrij binnen drie jaar	<b>€ 120 .000</b>	<b>Beschrijving</b>
<b>Totale kwaliteitswaarde</b>	<b>€ 510.000</b>	

### **9.3 Prijs**

Voor het doen van een prijsopgave wordt inschrijver geacht uitsluitend bijlage K Prijzenblad te gebruiken. Deze bijlage moet volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving toegevoegd worden. De optelling van de ingevulde prijzen vormt de inschrijfprijs welke als basis dient voor de te bepalen fictieve inschrijfsom.

Inschrijver moet een all-in prijs opgeven voor:

- 1). Alle in het prijzenblad opgenomen producten
- 2). Implementatiekosten (indien van toepassing)

De implementatie betreffen alle kosten voor de totale implementatie conform programma van eisen. De wegingsfactor voor de implementatie is 0,2.

Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de aanbestedingsdocumenten zijn prijzen all-in en exclusief BTW. Bij de inschrijfprijs moeten alle kosten inbegrepen zijn voor het uitvoeren van de opdracht conform aanbestedingsdocumenten, waaronder programma van eisen. Let op: De kosten voor de door inschrijver bij de gunningscriteria beschreven dienstverlening en maatregelen moeten ook in de inschrijfprijs zijn opgenomen. Dit betekent dat er geen extra kosten mogen worden berekend anders dan de op het prijzenblad geoffreerde kosten. Alle prijzen staan vast (behoudens indexering) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen. Indexering van de aangeboden jaarlijkse prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de conceptovereenkomst.

De gemeente hanteert bij deze aanbesteding een plafondprijs welke geldt voor de inschrijfprijs van het Prijzenblad. Deze plafondprijs geldt als een knock out en wanneer de inschrijfprijs van de inschrijver boven dit bedrag uitkomt, wordt de inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding.

De plafondprijs bedraagt: € 850.000 excl. btw.

Indien de gemeente inschrijver inhuurt voor speciale projecten, mag de inschrijver voor de arbeidskosten niet meer berekenen dan de all-in prijzen die op het prijzenblad zijn opgenomen.

Deze prijzen zijn maximale prijzen die vaststaan gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen, behoudens indexering conform overeenkomst. Alle kosten zijn hierin opgenomen waaronder ook reiskosten en reistijd.

De verdere toelichting bij het prijzenblad treft u aan in het prijzenblad.

### **9.4 Kwaliteit**

De behaalde kwaliteitswaarde op basis van de kwaliteitscriteria, wordt verkregen via een beoordelingswaardering. In de 'Tabel gunningscriteria' hoofdstuk 9.2 is de maximaal te behalen kwaliteitswaarde per criterium opgenomen.

#### **9.4.1 K1. Risico's en maatregelen**

Inschrijver moet drie (3) mogelijke risico's met een hoge impact benoemen welke kunnen optreden bij het uitvoeren van de opdracht en beschrijven welke concrete beheersmaatregel(en) de inschrijver neemt waarmee de kans van optreden of de nadelige gevolgen van de risico's worden verkleind. De inschrijver moet tevens een onderbouwing geven waaruit blijkt dat de beheersmaatregelen doeltreffend zijn.

#### **9.4.2 K2. Casus klacht**

Deze casus heeft betrekking op de klacht van een schuldrager.

De gemeente wil graag een beschrijving van u ontvangen waarin u in ieder geval de volgende vragen beantwoordt:

- Hoe handelt u deze klacht af?
- Wat valt u op?
- Wat ziet u als verbeterpunten?
- Bent u het eens met de beslissing van de beëindiging, motiveer uw antwoord.

#### *Situatieschets*

*Ralph heeft een klacht bij de gemeente ingediend omdat zijn schuldregelingstraject door de schuldhulporganisatie is beëindigd.*

*Er is telefonisch contact met Ralph opgenomen. Dit is zijn verhaal:*

*Ralph heeft zich in juni 2020 aangemeld voor schuldhulpverlening. Er is een stabilisatietraject opgestart van 8 maanden. In die periode heeft een nieuwe consulent schuldhulpverlening zijn dossier overgenomen. Ralph kreeg het gevoel of zijn hele dossier niet goed was overgedragen, omdat hij zijn verhaal opnieuw moest vertellen en ook opnieuw stukken moest opsturen. De stabilisatie zou tot juni 2021 lopen en daarna zou de schuldregeling (saneringskrediet) opgestart worden, maar is uiteindelijk vele maanden later opgestart. Een aantal schuldeisers hebben nog niet op het voorstel gereageerd.*

*Sinds oktober 2021 heeft hij een nieuwe baan en heeft dat ook doorgegeven aangegeven aan de schuldhulpverlener. Het was de bedoeling dat het salaris vanaf oktober gestort zou worden op de beheerrekening. Door een fout van de werkgever is het salaris op zijn eigen rekening gestort.*

*Ralph vertelt verder dat zijn salaris vanaf okt. 2021 t/m dec. 2021 door de werkgever voor 52% was belast, waardoor er niet voldoende inkomen overbleef om in onderhoud te voorzien. Hij heeft dit ook uitgelegd aan zijn schuldhulpverlener. De nieuwe huurachterstand kon meegenomen worden in de regeling, onder voorwaarde dat hij maandelijks 100 euro extra zou aflossen.*

*Eind december 2021 kreeg Ralph een eenmalige storting van zijn werkgever als tegemoetkoming van de teveel ingehouden loonheffing. Van het bedrag heeft hij andere zaken gekocht, de huur was immers al meegenomen in de regeling, was zijn gedachte.*

*De schuldhulpverlener kreeg uiteindelijk de melding van budgetbeheer dat het inkomen niet meer binnen kwam op de beheerrekening en heeft na een onduidelijk antwoord van Ralph zijn bankafschriften opgevraagd.*

*Na controle werd geconstateerd dat het salaris op zijn eigen rekening binnen is gekomen. Ook zag de schuldhulpverlener dat Ralph een aankoop had gedaan van € 1.100 i.p.v. de huur betaald.*

*Ralph heeft de beëindigingsbeschikking ontvangen en is erg geschrokken. Hij maakt zich ernstig zorgen hoe hij zijn schulden nu moet oplossen en is bang op korte termijn zijn huis uitgezet te worden.*

#### **9.4.3 K3. Niet schuldenvrij binnen 3 jaar**

Gemeente constateert regelmatig dat hulpvragers niet binnen 3 jaar schuldenvrij zijn. De gemeente verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding om te voorkomen dat deze situatie zich voordoet.

De gemeente verzoekt inschrijver de acties te beschrijven die hij onderneemt om de situatie te voorkomen. De beschrijving moeten in ieder geval de onderstaande onderdelen bevatten.

- Hoe signaleert u tijdig dat de hulpvragers naar verwachting niet binnen drie jaar schuldenvrij is?
- Welke (extra) acties onderneemt u om het beoogde doel, binnen 3 jaar schuldenvrij, te bereiken?
- Geef een onderbouwing waaruit blijkt dat de acties/maatregelen doeltreffend zijn.

De beschrijving bij K1, K2 en K3 is gemaximeerd tot 6 pagina's A4 voor alle criteria samen, lettertype calibri, lettergrootte 10 (voorblad en inhoudsopgave niet meegerekend). Indien er meer pagina's worden ingediend, wordt het meerdere niet beoordeeld. Er wordt gestart met tellen bij K1.

Voorbeeld: K1 bestaat uit 3 pagina's, K2 uit 2 pagina's en K3 uit 2 pagina's. De beschrijvingen bij K1 en K2 worden volledige meegenomen in de beoordeling en van K3 wordt alleen de eerste pagina meegenomen in de beoordeling.

Het is niet toegestaan extra bijlagen toe te voegen. Een eventueel toegevoegde aanbiedingsbrief wordt niet beoordeeld.

## 9.5 Beoordelingsgrondslag

Voor de kwaliteitscriteria wordt een beoordelingswaardering gegeven uitgedrukt in de “toegevoegde waarde” aan de minimale eisen gesteld aan onderhavige opdracht. Bij de beoordelingswaardering “maximale toegevoegde waarde” wordt de maximale kwaliteitswaarde toegekend. Lagere waarderingen leveren minder kwaliteitswaarde op conform onderstaande tabel van de beoordelingswaarderingen met bijbehorende kwaliteitswaarden.

De beoordelingscommissie beoordeelt de geboden oplossing op onderstaande aspecten:

Aspect	Omschrijving
Smart	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden. De beschrijving is volledig, helder en specifiek. De geboden oplossing is te realiseren binnen de kaders van de opdracht. De geboden oplossing is onderbouwd, zodat de effectiviteit van toezeggingen en beloftes in de praktijk is te toetsen.
Aansluitend op de opdracht	Inschrijver toont met de geboden oplossing/beschrijving begrip van de opdracht. De geboden oplossing is relevant en sluit aan op de opdracht en de situatie van de gemeente. Met de geboden oplossing worden de doelstellingen van de gemeente ten aanzien van de opdracht bereikt.
Proactief	Uit de geboden oplossing/beschrijving blijkt een proactieve instelling van opdrachtnemer
Vernieuwend	De oplossing/beschrijving bevat positieve, dan wel, verrassende en/of nieuwe/unieke elementen.

Tabel beoordelingswaarderingen

Cijfer	Betekenis	Omschrijving	Score
10	<u>Uitstekend</u>	De beschrijving is SMART. Daarnaast sluit de oplossing/beschrijving uitstekend aan op de opdracht en toont de beschrijving een uitstekende mate van pro activiteit en/ of de oplossing/beschrijving bevat positieve, verrassende en nieuwe elementen en biedt zeer duidelijke meerwaarde	100% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
8	<u>Goed</u>	De beschrijving is SMART. Daarnaast sluit de oplossing goed aan op de opdracht en toont de beschrijving een goede mate van pro activiteit en/of de oplossing/beschrijving bevat positieve, verrassende en nieuwe elementen en biedt een ruime meerwaarde	80% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
6	<u>Voldoende</u>	De beschrijving is redelijk smart. Daarnaast sluit de oplossing/beschrijving in voldoende mate aan op de opdracht en toont een zekere mate van pro activiteit en/of vernieuwing. De oplossing biedt enige meerwaarde.	50% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde

<b>1</b>	<b><u>Matig</u></b>	De beschrijving is in gering mate SMART en/of sluit matig aan op de opdracht. De beschrijving toont weinig pro activiteit en/of vernieuwing. De oplossing/beschrijving biedt geringe meerwaarde.	10% van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde
<b>0</b>	<b><u>Onvoldoende</u></b>	De beschrijving is onvoldoende SMART en/of sluit onvoldoende aan op de opdracht. De beschrijving toont daarnaast onvoldoende of geen pro activiteit en/of nieuwe elementen. Dan wel, de beschrijving schiet tekort en/of roept veel vragen of er is geen beschrijving toegevoegd. De oplossing/beschrijving biedt geen meerwaarde.	0 % van de maximaal te behalen kwaliteitswaarde

## **10 Beoordeling en gunning**

### **10.1 Beoordelen inschrijvingen**

Na verloop van de inschrijftermijn wordt de kluis met de kwalitatieve onderdelen van de inschrijvingen geopend.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door een ter zake kundige commissie van ten minste drie beoordelaars, waarin de volgende functies/deskundigheden vertegenwoordigd zijn:

- Beleidsmedewerker/coördinator
- contractmanager

Het betreft hier de beoogde team samenstelling. De gemeente behoudt zich het recht voor deze samenstelling te wijzigen indien daar aanleiding toe is.

De opdracht wordt verleend aan de inschrijver die de inschrijving heeft gedaan met de beste prijs kwaliteit verhouding (BPKV).

De volgorde van beoordeling is als volgt:

1. Eerst wordt vastgesteld of de inschrijvingen compleet zijn en voldoen aan alle formele voorschriften; incomplete inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld.  
N.B.: Bij het openen van de kluis met inschrijvingen opent de inkoopadviseur die het aanbestedingsproces begeleidt ook de prijzenkluis teneinde vast te stellen dat het ingediende prijzenblad voldoet aan alle formele voorschriften. Het bekendmaken van de ingediende prijs aan de beoordelingscommissie wordt pas gedaan nadat beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden.
2. Vervolgens vindt toetsing plaats aan de hand van uitsluitingsgronden (hoofdstuk 7) en geschiktheidseisen (hoofdstuk 8) .
3. De geldige inschrijvingen zullen worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria (hoofdstuk 9). Nadat de beoordelaar alle inschrijvingen heeft gelezen, gaat deze elke inschrijving individueel beoordelen. Daarna wordt in een beoordelingsbijeenkomst de score in consensus door het gehele beoordelingsteam per inschrijver vastgesteld.
4. Nadat de beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, worden de prijzen ingevoerd in de beoordelingsmatrix, waarna de inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding inschrijving wordt bepaald en kenbaar gemaakt aan de inschrijvers via TenderNed. De afgewezen inschrijvers ontvangen via TenderNed een gemotiveerde afwijzing met daarin opgenomen de aan de desbetreffende inschrijver toegekende kwaliteitswaarde en ranking en de inschrijfprijs van de winnende inschrijver samen met de behaalde kwaliteitswaarden van de winnend inschrijver, overige inschrijfprijzen en kwaliteitswaarden worden niet bekend gemaakt.
5. Van de inschrijver met de hoogste totaalscore worden de bewijsmiddelen opgevraagd ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden. Bij het opvragen vermeldt de gemeente een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van 7 kalenderdagen.

### **10.2 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar**

De gunningsbeslissing zal via TenderNed, "Berichten" worden gecommuniceerd.

Indien een inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing van de gemeente, kunt u bezwaar maken door binnen 20 kalenderdagen na de dag van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Tevens verzoeken wij u per mail de contactpersoon van gemeente Haarlemmermeer hierover te informeren.

Deze termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende inschrijver geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot het besluit.

Indien de gemeente zelf fouten in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, dan wel van oordeel is dat een klagende inschrijver in het gelijk moet worden gesteld, kan gemeente terugkomen op de gunningsbeslissing. In dat geval kan de inschrijver op wie oorspronkelijk de gunningsbeslissing was gevallen geen aanspraak maken op enige schadeloosstelling.

### 10.3 Aanleveren bewijsmiddelen winnende inschrijver

De winnende inschrijver dient de bewijsmiddelen ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden aan te leveren.

Bij het opvragen vermeldt de gemeente een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

Indien er beroep op derden wordt gedaan of als er als combinatie is ingeschreven, dienen ook van deze derde(n) de betreffende bewijsmiddelen ingediend te worden.

Welke bewijsmiddelen het betreft, ziet u in onderstaande tabel.

Document	Inschrijver of penvoerder	Combinant (§ 5.4)	Onderaannemer i.g.v. beroep op derden (§ 8.6)	Bijlage / referentie
Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	X	Ov	Ov	H7 Uitsluitingsgronden §8.6 beroep op derden
Uittreksel KvK	X	Ov	Ov	H7 Uitsluitingsgronden §8.5 Beroepsbevoegdheid
Verklaring Belastingdienst	X	Ov	Ov	H7 Uitsluitingsgronden
Bijlage D-Verklaring bekwaamheid derde	Ov	-	Ov	§8.6 beroep op derden
Bijlage E-Verklaring aansprakelijkheid derde	Ov	-	Ov	§8.6 beroep op derden
Bewijsmiddelen m.b.t. referentieopdracht(en)	X	On	On	§8.3 Technische bekwaamheid
NEN 8048*	X	On	On	§8.3 Technische bekwaamheid-duurzaamheid
NVVK*	X	Ov	On	§8.3 Technische bekwaamheid-beroepsbekwaamheid
Polis verzekering AVB	X	Ov	On	§8.2 Financieel/Economische draagkracht

\*=of gelijkwaardig zoals in betreffende paragraaf is benoemd

X = aanleveren

O = aanleveren indien dat van toepassing is op uw inschrijving.

Dit is in geval u als combinatie heeft ingeschreven resp. een beroep doet op derden om aan de geschiktheidseisen (§8.2 en/of § 8.3) te voldoen

Ov= verplicht / On=nodig indien de combinant/derden die betreffende uitvoering doet

– niet aanleveren

### 10.4 Boetebeding

Indien tijdens de uitvoering de opdrachtnemer naar beoordeling van de gemeente niet voldoet aan hetgeen de opdrachtnemer bij de kwaliteitscriteria heeft beschreven/aangeboden, heeft de gemeente het recht een direct opeisbare boete op te leggen tot maximaal de aan opdrachtnemer toegekende kwaliteitswaarde voor het desbetreffende criteria. De gemeente zal de hoogte van de

boete bepalen op basis van hoogte van de kosten die ontstaan doordat de toegezegde uitvoering niet plaatsvindt.

Deze boete is verschuldigd onverminderd het recht van gemeente op vergoeding van de werkelijk geleden schade, het recht op nakoming van de overeenkomst door de opdrachtnemer dan wel het recht de raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

#### **10.5 Heropening aanbestedingsprocedure**

Indien de overeenkomst om wat voor reden dan ook vroegtijdig wordt beëindigd, kan de gemeente besluiten de aanbestedingsprocedure te heropenen binnen twaalf maanden na opdrachtverlening.

De gemeente gunt de opdracht na heropening aan de inschrijver die dan voor gunning in aanmerking komt, op basis van de oorspronkelijke rangorde, mits de betreffende inschrijver diens aanbieding gestand doet. De in de aanvankelijke overeenkomst toegestane indexeringen mogen worden doorgevoerd in de overeenkomst met de volgende inschrijver.

## **11 Bijlagen**

Bijlage A – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Bijlage B – Programma van Eisen

Bijlage C – Model Referentieprojecten

Bijlage D – Verklaring bekwaamheid derde

Bijlage E – Verklaring aansprakelijkheid derde

Bijlage F – Bijlage Y Handleiding Sociaal Return

Bijlage G – Beleidsplan Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2017-2021

Bijlage H – Concept raamovereenkomst schuldhulpverlening, financiële begeleiding en vroegsignalering

Bijlage I – Verwerkersovereenkomst

Bijlage J – Algemene inkoopvoorwaarden

Bijlage K – Prijzenblad