



**Beschrijvend document nr. AD22054**  
**Openbare aanbesteding Flexpool KCC & Burgerzaken**  
**18 juli 2022**





## **Aanbesteding Flexpool KCC & Burgerzaken**

**18 juli 2022  
AD22054**

# Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Beschrijving van de aanbesteding</b> .....	<b>5</b>
1.1 Opdrachtschrijving .....	5
1.2 Omvang .....	6
1.3 Omschrijving aanbestedende dienst .....	6
1.4 Percelen .....	6
1.5 De raamovereenkomst .....	6
<b>2 Procedure</b> .....	<b>8</b>
2.1 Algemeen .....	8
2.2 Planning aanbestedingsprocedure .....	8
2.3 Communicatie .....	8
2.4 Geheimhouding .....	8
2.5 Nota van Inlichtingen .....	9
2.6 Indienen inschrijving .....	9
2.7 Indeling van de inschrijving .....	9
2.8 Storingen.....	10
2.9 Beoordeling van de inschrijvingen .....	10
2.10 Voornemen tot gunning .....	11
2.11 Gunning .....	11
2.12 Klachtenregeling .....	11
<b>3 Geschiktheid van de inschrijver</b> .....	<b>12</b>
3.1 Uitsluitingsgronden .....	12
3.2 Geschiktheidseisen .....	12
3.3 Sanctiemaatregelen Rusland .....	14
3.4 Beroep op derden .....	14
<b>4 Programma van eisen</b> .....	<b>16</b>
4.1 Eisen.....	16
4.2 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden .....	16
<b>5 Gunningscriteria en beoordelingssystematiek</b> .....	<b>17</b>
5.1 Gunningscriterium .....	17
5.2 Beoordelingssystematiek .....	17
<b>6 Bijlagen</b> .....	<b>22</b>
A. Conceptovereenkomst .....	22
B. Concernverklaring indien van toepassing .....	22
C. Referenties .....	22
D. Conformerings aan programma van eisen, privacybepalingen en concept overeenkomst .....	22
E. Prijsinvalformulier.....	22
F. Social Return On Investment.....	22
G. Privacybepalingen.....	22
H. Koers .....	22
I. Geheimhoudingsverklaring .....	22
J. Programma van Eisen.....	22
K. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) .....	22
L. Verklaring Russische Betrokkenheid .....	22

## Inleiding

De gemeente Meppel wil door middel van een flexpool op inhuurbasis arbeidskrachten inzetten die de bezetting van het Klantcontactcentrum en de bezetting van Burgerzaken kunnen opvangen tijdens piekuren, vakantie en ziekte. De gemeente Meppel heeft de intentie de opdracht te gunnen aan één inschrijver. De inschrijver dient aan alle eisen te voldoen die in deze aanbestedingsleidraad worden gesteld.

Hierbij nodigen wij u graag uit een offerte in te dienen voor de Europees openbare aanbesteding Flexpool KCC & Burgerzaken.

Deze aanbesteding betreft een procedure conform de Aanbestedingswet 2012.

In de hoofdstukken 1, 2, 3 en 4 wordt ingegaan op de beschrijving van de aanbesteding, aanbestedingsprocedure, de geschiktheid van de inschrijvers, het programma van eisen.

Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens de gemeente in het kader van deze offerteaanvraag wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen. Indien u een onderaannemer wenst in te zetten, bent u gerechtigd de benoemde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers deze informatie strikt vertrouwelijk behandelen. De gemeente zal de ingediende offertes vertrouwelijk behandelen.

# 1 Beschrijving van de aanbesteding

## 1.1 Opdrachtomschrijving

Voor het opvangen van de bezetting van het Klantcontactcentrum (hierna te noemen KCC) en de bezetting van Burgerzaken (hierna te noemen BZ) tijdens de piektijden, vakantie en ziekte is de aanbestedende dienst op zoek naar één opdrachtnemer die hiervoor op aanvraag medewerkers uit een flexpool kan leveren en ervaring heeft met een flexpool KCC en BZ bij Nederlandse (semi-)overheidsorganisaties. Met flexpool wordt bedoeld een vaste groep medewerkers die reeds bekend zijn met de organisatie KCC/BZ van de gemeente Meppel of werken in een vergelijkbare functie bij een andere gemeente en direct kunnen worden ingezet na een aanvraag.

De aanbestedende dienst zoekt een samenwerkingspartner, die zich conformeert aan onze Koers (zie bijlage H) en de flexpool goed organiseert, maar ook samen met de aanbestedende dienst deze medewerkers weet te boeien en binden.

Na de definitieve gunning is er ruimte om de start van de flexpool voor te bereiden, zodat op de aanvangsdatum van de overeenkomst de flexpool gereed is om te starten.

De inschrijvers kunnen waarborgen dat de omvang van de flexpool van dusdanige omvang is dat kan worden voldaan aan de door de opdrachtgever gevraagde inzet. De specifieke eisen voor de omvang van de flexpool KCC is voor dit moment tenminste 4 tot 5 medewerkers. De specifieke eisen voor de omvang van de flexpool Burgerzaken is voor dit moment tenminste 1 tot 2 medewerkers. Maar afhankelijk van de vraag kan het aantal variëren.

Bij de aanvraag voor in te zetten medewerkers wordt gevraagd naar een allround medewerker KCC of een medewerker Publiekszaken. Deze medewerker KCC draait vooral diensten in het callcenter, maar ook diensten aan de receptie. De medewerker kan alle voorkomende gemeentelijke producten leveren, de baliefunctie vervullen en de inwoners op een juiste, professionele manier te woord staan.

In het programma van eisen (zie bijlage J) worden de werkzaamheden en eisen vermeld die voor de invulling van de functies gelden.

De gewenste inzet van inhuurmedewerkers is tijdig te bepalen aan de hand van het werkrooster/ de planning. Echter in het geval ziekte moet er op korte termijn een ingewerkte professional beschikbaar zijn.

Met op korte termijn wordt bedoeld:

- Aanvraag op werkdagen vóór 17:00 uur voor de volgende werkdag >> de volgende werkdag om 8:30 uur een (ingewerkte) medewerker beschikbaar.
- Aanvraag op werkdagen vóór 09:00 uur >> dezelfde werkdag een medewerker beschikbaar binnen een zo kort mogelijke tijd, maar uiterlijk de volgende werkdag om 08:30 uur.

In geval ziekte van de ingehuurde medewerker, verwachten wij proactief handelen van de opdrachtnemer. Niet alleen het melden van de zieke medewerker, maar ook het aanbieden van een vervanging voor de zieke medewerker.

Daarnaast is een flexpool aan ontwikkelingen onderhevig als het gaat om de beschikbaarheid van de medewerkers. Denk hierbij aan het vertrek van medewerkers waardoor een flexpool kan opdrogen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hierin ook proactief wordt opgetreden en dat hier duidelijk over wordt gecommuniceerd. Wij verwachten

dat de flexpool up-to-date wordt gehouden en aangevuld wordt met geschikte medewerkers als de omvang van de flexpool niet meer aan de vraag van de opdrachtgever kan voldoen.

Ook de ontwikkelingen in vraag en aanbod op de arbeidsmarkt, kan ervoor zorgen dat de opdrachtnemer niet kan voldoen aan de verwachting van de opdrachtgever. Hierin wordt verwacht dat de opdrachtnemer adequate initiatieven onderneemt en mogelijk een derde partij inschakelt om te voorkomen dat er niet aan de verwachting kan worden voldaan. Ook hierover blijft de opdrachtnemer in gesprek met de opdrachtgever.

Mocht in hierboven omschreven situaties niet voldaan worden aan de verwachting, heeft de gemeente Meppel de optie/mogelijkheid om met een andere partij dan de opdrachtnemer in gesprek te gaan om zorg te dragen voor voldoende bezetting.

## 1.2 Omvang

Het verwachte aantal uren bedraagt circa 2.750 uur per jaar. Hierbij is de omvang van de flexpool voor KCC bepaald op basis van gegevens van de urenomvang van de afgelopen jaren (zie hieronder de gegevens van 2018 tot en met 2021).

*Flexpool KCC:*

Jaar	Aangevraagde uren
2018	2.913
2019	2.688
2020	2.492
2021	2.409

De verwachting voor Flexpool KCC is 2500 uur per jaar.

Een flexpool voor Burgerzaken wordt in de huidige situatie nog weinig ingezet en is incidenteel te noemen. De verwachting is dat dit de komende jaren ongeveer 250 uur per jaar zal zijn.

Op voorhand is het aantal in te zetten uren niet met zekerheid te bepalen. Daarom wenst de aanbestedende dienst een raamovereenkomst af te sluiten voor de Flexpool KCC en Burgerzaken.

De urenverwachting is een schatting. Inschrijvers kunnen aan deze verwachtingen geen rechten ontleen. Genoemd getal is slechts een indicatie.

## 1.3 Omschrijving aanbestedende dienst

De gemeente Meppel is gelegen in de provincie Drenthe. De gemeente, met een inwonersaantal van ± 34.773 op 1 januari 2022, bestaat uit 5 kernen: naast Meppel zijn dat Nijeveen, Broekhuizen, Rogat en De Schiphorst. De organisatie bestaat uit circa 300 fte.

## 1.4 Percelen

Deze aanbesteding is niet opgedeeld in percelen gezien de aard en omvang van de opdracht. Opdelen kan leiden tot economisch niet interessante percelen.

## 1.5 De raamovereenkomst

De raamovereenkomst wordt aangegaan voor een vaste periode van twee (2) jaar welke loopt van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2024. Hierna bestaat de optie om de overeenkomst twee (2) maal met één (1) jaar te verlengen tot en met uiterlijk 31 december 2026. De aanbestedende dienst zal uiterlijk 3 maanden voor afloop schriftelijk opdracht geven voor een optie jaar.

De aanbestedende dienst verwacht van de winnende inschrijver dat na definitieve gunning de voorbereidingen en implementatie gestart worden zodat op 1 januari 2023 de flexpool voor zowel KCC als Burgerzaken operationeel is en de dienstverlening kan starten.

## 2 Procedure

### 2.1 Algemeen

- Er is sprake van een openbare aanbestedingsprocedure.
- Het doen van een inschrijving houdt in dat de inschrijver zich conformeert aan de gestelde eisen en met de bepalingen van deze aanbestedingsprocedure instemt.
- Op de aanbestedingsprocedure en de af te sluiten overeenkomst (bijlage A) gelden de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Meppel. ([http://www.meppel.nl/Opdrachtnemer/Subsidies\\_financi\\_n/Inkoop\\_aanbesteden/Algemene\\_en\\_aanvullende\\_inkoopvoorwaarden/Algemene\\_inkoopvoorwaarden\\_gemeente\\_Meppel](http://www.meppel.nl/Opdrachtnemer/Subsidies_financi_n/Inkoop_aanbesteden/Algemene_en_aanvullende_inkoopvoorwaarden/Algemene_inkoopvoorwaarden_gemeente_Meppel)). De algemene voorwaarden van een opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
- De inschrijver mag de gegevens die de opdrachtgever in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.
- De inschrijving dient een minimale geldigheidsduur te hebben van 90 dagen na de inschrijvingsdatum. Gedurende deze periode is de inschrijving onvoorwaardelijk en bindend.
- De gemeente vergoedt geen kosten inzake het doen van een inschrijving.

### 2.2 Planning aanbestedingsprocedure

Alle aanbestedingsdocumenten in deze procedure worden digitaal beschikbaar gesteld op TenderNed. De planning van de aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Publiceren aanbesteding	: maandag 18 juli 2022
Uiterlijk ontvangst van vragen	: maandag 22 augustus 2022, 10.00 uur
Bekendmaken nota van inlichtingen	: maandag 29 augustus 2022
Uiterlijk ontvangst van vragen over 1e NVI:	vrijdag 2 september 2022, 10.00 uur
Bekendmaken 2e nota van inlichtingen	: donderdag 8 september 2022
Uiterlijke ontvangst inschrijvingen	: woensdag 21 september 2022, 10.00 uur
Versturen gunningsbeslissing	: vrijdag 14 oktober 2022
Versturen definitieve gunning	: vrijdag 4 november 2022
Implementatie start	: 5 november 2022
Ingangsdatum	: 1 januari 2023

Deze planning is slechts indicatief, er kunnen door inschrijvers geen rechten aan worden ontleend. De gemeente kan de planning eenzijdig wijzigen. De inschrijvers zullen door de gemeente zo spoedig mogelijk via TenderNed op de hoogte worden gesteld van eventuele wijzigingen.

### 2.3 Communicatie

Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding verloopt via TenderNed.

Het is niet toegestaan om in het kader van deze aanbestedingsprocedure op een andere dan de hierboven aangegeven wijze contact te zoeken met medewerkers van de gemeente Meppel.

*Gemeente Meppel*  
*L.M. van Walsem*

### 2.4 Geheimhouding

Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens de gemeente in het kader van deze offerteaanvraag wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen. Indien u een

onderaannemer wenst in te zetten, bent u gerechtigd de benoemde informatie aan deze te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers deze informatie strikt vertrouwelijk behandelen. De gemeente zal de ingediende offertes vertrouwelijk behandelen.

## 2.5 Nota van Inlichtingen

Ondernemingen worden tot en met uiterlijk **maandag 22 augustus 2022 om 10.00 uur** in de gelegenheid gesteld om **middels de module vragen en antwoorden op TenderNed** vragen te stellen. Uiterlijk **maandag 29 augustus 2022** wordt de 1e nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed. Tot uiterlijk **vrijdag 2 september 2022, 10:00 uur** is er gelegenheid om vragen over de 1e nota van inlichtingen te stellen **middels de module vragen en antwoorden op TenderNed**. Uiterlijk **donderdag 8 september 2022** wordt de 2e nota van inlichtingen gepubliceerd op TenderNed. De beantwoorde vragen dienen te worden beschouwd als integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

De aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Wij verzoeken u eventuele fouten, tegenstrijdigheden of onjuistheden in dit document dan wel de nota van inlichtingen aan ons te melden. Dit dient te gebeuren middels een vraag te stellen in de nota van inlichtingen dan wel schriftelijk en gemotiveerd aan de aanbestedende dienst uiteen te zetten. Wij zullen dan van geval tot geval beoordelen wat de gevolgen zijn van de onvolledige of onjuiste informatie en of en zo ja, op welke wijze wij die gevolgen zullen proberen op te heffen.

## 2.6 Indienen inschrijving

- Uitsluitend inschrijvingen waarvan alle gevraagde gegevens zijn aangeleverd worden in behandeling genomen.
- De inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn en dient **uiterlijk woensdag 21 september 2022 om 10.00 uur** via TenderNed digitaal online te zijn ingediend. Indien door een gevolmachtigde wordt getekend, dient de volmacht bij de inschrijving te worden gevoegd.
- De inschrijver draagt het risico van een goede en tijdige aanwezigheid van zijn inschrijving. Inschrijvers van wie de inschrijving na dit tijdstip wordt ontvangen, worden van verdere deelneming uitgesloten.

De inschrijving dien als volgt te worden geadresseerd:

*Gemeente Meppel*  
*L.M. van Walsem*

## 2.7 Indeling van de inschrijving

- Aanbiedingsbrief;
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals deze verstrekt is bij de aanbestedingsdocumenten (bijlage K);
- Verklaring Russische betrokkenheid conform bijlage L;
- Indien van toepassing: Concernverklaring conform bijlage B;
- Referenties in overeenstemming met de gevraagde kerncompetenties (zie paragraaf 4.5), conform bijlage C;
- Akkoordverklaring gestelde eisen, privacybepalingen en instemming concept overeenkomst conform bijlage D;

- Plannen van aanpak conform paragraaf 5.2.2:
  - G2.1 Continuïteit en Flexibiliteit
  - G2.2 Kwaliteitsborging Inhuurmedewerkers
  - G2.3 Implementatieplan (uitvoering)
  - G2.4 Visie op Dienstverlening en partnership
- Prijsinvulformulier conform bijlage E.

## 2.8 Storingen

In het geval van een storing in TenderNed waardoor het tijdig indienen van een inschrijving niet mogelijk is, kan de gemeente na afloop van de uiterste inschrijvingstermijn besluiten om deze termijn alsnog te verlengen. De keuze om hiervan gebruik te maken is alleen voorbehouden aan de gemeente. Tevens heeft de gemeente geen plicht om dit te doen. In het geval de kluis reeds geopend is door de gemeente kan, ook in geval van een storing, de inschrijvingstermijn niet meer worden verlengd.

In het geval aanbieder een storing constateert waardoor geen tijdige inschrijving kan worden gedaan, kan hij een verzoek tot uitstellen van de inschrijvingstermijn indienen bij de gemeente. Hiervoor dienen de volgende stappen genomen te worden:

- 1) de potentiële inschrijver toont aan tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed;
- 2) de potentiële inschrijver de inkoopadviseur van de aanbesteding direct telefonisch informeert via het algemene nummer van de gemeente: 140522;
- 3) TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd;
- 4) de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing welke binnen de ICT-applicaties, netwerk, etc. van de verzoeker ligt. Met andere woorden, het dient een storing te betreffen die alle potentiële inschrijvers en aanbestedingsprocedures raakt.

In het geval de gemeente de uiterste inschrijvingstermijn verlengd, worden alle (potentiële) aanbieders hiervan in kennis gesteld.

Let op: het blijft altijd de verantwoordelijkheid van de aanbieder zelf om tijdig de inschrijving in te dienen. Wacht daarom niet tot het laatste moment om dit te doen.

## 2.9 Beoordeling van de inschrijvingen

Als eerste wordt beoordeeld of alle gegevens die inschrijvers moeten indienen aanwezig conform paragraaf 2.6 en of inschrijver voldoet aan de eisen zoals gesteld in hoofdstuk 3. Onvolledige inschrijvingen kunnen van verdere beoordeling worden uitgesloten.

Vervolgens wordt beoordeeld of er wordt voldaan aan het programma van eisen en zal de beoordeling plaatsvinden op het gunningscriterium.

Indien een offerte op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept, kan de gemeente Meppel besluiten om de offerte verder te beoordelen en om navraag enkel uit te voeren bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Indien uit navraag blijkt dat de offerte van inschrijver niet voldoet zal deze alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde inschrijver als beoogde opdrachtnemer aangemerkt. Daarnaast kan de gemeente Meppel besluiten om verificatievragen te stellen aan beoogde opdrachtnemer.

De offertes worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding.

## 2.10 Voornemen tot gunning

Naar verwachting zal de aanbestedende dienst de inschrijvers uiterlijk op **vrijdag 14 oktober 2022** op TenderNed informeren over zijn voornemen tot gunning.

De afgewezen inschrijvers worden op de hoogte gesteld van de naam van de winnende inschrijver, de gronden van de voorlopige gunningsbeslissing en de kenmerken en voordelen van de winnende inschrijving.

Aan deze voorlopige gunning kan de winnende inschrijver geen enkel recht ontlenen. De mededeling van de voorlopige gunningsbeslissing houdt géén aanvaarding in als bedoeld in art. 6:217 lid 1 BW van diens aanbod.

De afgewezen inschrijvers zullen in de gelegenheid worden gesteld om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de voorlopige gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. Indien niet binnen deze termijn van 20 kalenderdagen een kort geding-dagvaarding correct is betekend, zal de aanbestedende dienst naar verwachting overgaan tot definitieve gunning van de opdracht.

Indien de afgewezen inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de voorlopige gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een kort geding aanhangig maken.

Indien de gemeente de winnende inschrijver in kennis heeft gesteld van het feit dat een kort geding aanhangig is gemaakt, dan dient de winnende inschrijver in deze kort geding-procedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen.

Indien er op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de aanbestedende dienst de uitkomst van dat kort geding afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat.

De gunning is pas definitief indien er een definitieve gunningsbeslissing is verzonden en de overeenkomst tussen de aanbestedende dienst en de winnende inschrijver is getekend.

## 2.11 Gunning

De gemeente Meppel behoudt zich het recht voor om in geval van (onvoorziene situaties) de gehele aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen. In zo'n geval is de gemeente derhalve niet gebonden tot het aangaan van een overeenkomst. Ook is er in dit geval geen sprake van enige vergoeding van de zijde van de gemeente.

## 2.12 Klachtenregeling

De aanbestedende dienst heeft een eigen klachtenregeling. Indien gegadigden klachten hebben met betrekking tot de aanbesteding kan hiervoor de klachtenregeling aanbesteden worden aangewend. Verder informatie over inhoud en procedure van de klachtenregeling zijn te lezen via de volgende link:

[https://www.meppel.nl/Ondernemer/Subsidies\\_financi\\_n/Inkoop\\_aanbesteden/Regeling\\_klachtenafhandeling\\_bij\\_aanbesteden](https://www.meppel.nl/Ondernemer/Subsidies_financi_n/Inkoop_aanbesteden/Regeling_klachtenafhandeling_bij_aanbesteden)

## 3 Geschiktheid van de inschrijver

In dit hoofdstuk zijn de voorwaarden genoemd waaraan de inschrijvers moeten voldoen.

### 3.1 Uitsluitingsgronden

De gemeente wenst uitsluitend een overeenkomst af te sluiten met opdrachtnemer(s) die voldoen aan hetgeen gevraagd is in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument zoals deze bij de aanbestedingsdocumenten (bijlage K) is verstrekt, dient bij de inschrijving te worden gevoegd.

Let op: ondertekening dient gedaan te worden door de ingevulde verklaring te printen, een fysieke handtekening te zetten en het document vervolgens weer in te scannen.

Ter bewijs van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet de voorlopig begunstigde inschrijver bewijsstukken conform artikel 2.89 Aw 2012 aan de gemeente overleggen:

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijving.
- Verklaring Belastingdienst, niet ouder dan zes maanden op het moment van inschrijving.
- Eventuele overige bewijsmiddelen. Waar de gemeente deze eist, is dit nadrukkelijk aangegeven.

Bewijsstukken dienen binnen zeven (7) dagen na een daartoe door de gemeente gedane verzoek te worden overlegd. Gegadigde dient mede gezien de aanvraagtermijnen de betreffende bewijsmiddelen (ruim) voor de aanmeldingsdatum aangevraagd te hebben.

### 3.2 Geschiktheidseisen

Door ondertekening van Deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de inschrijver dat zij voldoet aan alle geschiktheidseisen.

#### 3.2.1 Beroepsbevoegdheid

In onderstaande tabel zijn eisen gesteld ten aanzien van de Inschrijving in het beroeps- of handelsregister evenals ten aanzien van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van de in het kader van deze inkoopprocedure in te dienen formulieren.

Eis	Eis beroepsbevoegdheid	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen
1	Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van de onderneming (in Nederland: bij de Kamer van Koophandel).	Een kopie van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden).	Na verzoek
2	Alle Bijlagen/formulieren die in het kader van deze procedure door Inschrijver ondertekend moeten worden, dienen rechtsgeldig te zijn ondertekend.	Een kopie van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, <b>dan wel</b> een volmacht waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar afdoende kan worden afgeleid.	Na verzoek

### 3.2.2 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient in het kader van het geschiktheids criterium financiële en economische draagkracht te voldoen aan de in onderstaande tabel opgenomen minimumeisen.

Ei s	Eis financiële en economische draagkracht	Bewijsstuk	Bewijsstuk indienen
3	<p>Inschrijver dient zich in een dusdanige stabiele financiële situatie te bevinden dat de continuïteit van de dienstverlening wordt gegarandeerd. Inschrijver verklaart dat de meest recente accountantsverklaring geen zogenaamde negatieve continuïteitsparagraaf bevat (te denken valt aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat er sprake is van twijfel omtrent de continuïteit).</p> <p>Indien u niet controleplichtig bent mag u zelf geen continuïteitsproblemen voorzien.</p> <p>De Inschrijver verklaart hieraan te voldoen d.m.v. ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).</p>	<p>Ondertekend UEA.</p> <p>Jaarverslag en accountantsverklaring of andere bewijsmiddelen van het afgelopen jaar.</p>	<p>Bij Inschrijving</p> <p>Na verzoek</p>
4	<p>Inschrijver dient zich voldoende te hebben verzekerd tegen beroepsrisico's. Inschrijver beschikt of zal bij opdrachtverlening beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een verzekerde som van ten minste € 1.000.000,- per gebeurtenis met een jaarmaximum van € 2.500.000. De Inschrijver verklaart hieraan te voldoen d.m.v. ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).</p>	<p>Ondertekend UEA.</p> <p>De polis van de verzekering die voldoet aan de minimumeis, of een verklaring van een erkend verzekeraar waaruit blijkt dat Inschrijver voldoet aan de minimumeis.</p>	<p>Bij Inschrijving</p> <p>Na verzoek</p>

Indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van een derde (bijvoorbeeld een moedermaatschappij) moet de Inschrijver dit in het UEA opnemen en aangeven met betrekking tot welke eis(en) de Inschrijver zich op de draagkracht van de derde beroept alsmede tot welk deel van de opdracht (of welke delen).

### 3.2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

#### Kerncompetenties

Inschrijver dient bij inschrijving referenties op te geven, die het afgelopen jaar zijn afgerond, gerekend vanaf de sluitingsdatum van het indienen van de inschrijving, om zijn bekwaamheid aan te tonen. Inschrijver dient te beschikken over de hierna genoemde kerncompetenties:

- Kerncompetentie 1: Ervaring met het werven en plaatsen van geschikte medewerkers in een flexpool KCC bij een Nederlandse gemeente met minimaal 20.000 inwoners.

- Kerncompetentie 2: Ervaring met het werven en plaatsen van geschikte medewerkers in een flexpool Burgerzaken bij een Nederlandse gemeente met minimaal 20.000 inwoners.

Per kerncompetentie moet 1 referentie worden verstrekt. Een referentie kan ook worden gebruikt voor meerdere kerncompetenties. Inschrijver dient zijn referenties per genoemde kerncompetenties aan te geven middels bijlage C en is akkoord dat bij de opgegeven referenties informatie wordt ingewonnen.

#### Kwaliteitsborging

De inschrijver dient over voldoende kennis en kunde te beschikken om de opdracht efficiënt en vakkundig uit te voeren. Inschrijver moet minimaal beschikken over de volgende certificaten:

- Lidmaatschap ABU of NBBU
- ISO9001 of vergelijkbaar

Als bewijs dient de beoogd opdrachtnemer binnen zeven (7) dagen na een daartoe door de gemeente gedane verzoek een kopie van de gevraagde certificering te overleggen.

### **3.3 Sanctiemaatregelen Rusland**

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU<sup>[1]</sup> is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket. Inschrijver dient bijlage L Verklaring Russische Betrokkenheid volledig in te vullen en dient bij de inschrijving te worden gevoegd.

### **3.4 Beroep op derden**

#### **3.4.1 Concernverklaring**

Indien een inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis dient een concernverklaring overeenkomstig bijlage B bij inschrijving worden bijgevoegd.

#### **3.4.2 Combinatie**

Wanneer als combinatie wordt ingeschreven dienen in deel II A van het UEA de ondernemingen te worden genoemd die gezamenlijk inschrijven evenals de rollen die zij vervullen binnen de combinatie. Daarnaast dienen de deelnemers uit de combinatie ieder afzonderlijk een UEA in te dienen. Tevens dient in het UEA de naam te worden weergegeven van de onderneming die namens de combinatie penvoerder is.

[<sup>1</sup>] <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC>

### **3.4.3 Hoofdaannemer**

In geval van hoofd/onderaanneming dient alleen de hoofdaannemer aan de gestelde eisen te voldoen en de gevraagde gegevens over te leggen. Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van de onderaannemer, dan dient dit aangegeven te worden bij deel II C in het UEA. In dat geval kan na inschrijving de hoofdaannemer niet meer van onderaannemer wisselen. Derhalve ook niet gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

## 4 Programma van eisen

### 4.1 Eisen

Zie bijlage J voor het programma van eisen.

### 4.2 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

#### 4.2.1 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming, arbeidsvoorwaarden (art. 2.81 Aw)

Door het inschrijven op deze opdracht geeft de inschrijver aan dat hij bij zijn inschrijving rekening heeft 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.

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via de navolgende organen:

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag ([www.minfin.nl](http://www.minfin.nl)) en/of [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl));
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Milieu, Den Haag (<http://www.minienm.nl>);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag ([www.minszw.nl](http://www.minszw.nl)) en/of UWV ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)).

De gemeente zal in geval van niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht een melding verrichten bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

#### 4.2.2 Social Return

Opdrachtnemer besteedt jaarlijks gedurende de looptijd van de overeenkomst, in het kader van Social Return on Investment, minimaal 5 % van de gefactureerde opdrachtsom van deze opdracht aan SROI-activiteiten.

In bijlage F vindt u de toelichting van de werkwijze.

## 5 Gunningscriteria en beoordelingssystematiek

### 5.1 Gunningscriterium

#### 5.1.1 Beste prijs-kwaliteitverhouding

De passende inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium van de beste prijs/kwaliteit verhouding en het te behalen aantal punten:

	<b>Subgunningscriterium</b>	<b>Te behalen punten</b>
G1	Prijs	<b>30</b>
	G1.1 Prijs per uur flexpool KCC	25
	G1.2 Prijs per uur flexpool burgerzaken	5
G2	Kwaliteit	<b>70</b>
	G2.1 Continuïteit en Flexibiliteit	30
	G2.2 Kwaliteitsborging Inhuurmedewerkers	20
	G2.3 Implementatieplan (uitvoering)	10
	G2.4 Visie op Dienstverlening en partnership	10
Totaal		<b>100</b>

### 5.2 Beoordelingssystematiek

#### 5.2.1 G1 Prijs (G1.1 max. 25 punten en G1.2 max. 5 punten – totaal max. 30 punten)

Inschrijver dient een prijs aan te bieden conform het prijsinvulformulier (bijlage E). Inschrijver verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen door inschrijver in de aangeboden prijs verwerkt zijn.

De door Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven zijn bruto uurtarieven, exclusief BTW en inclusief overige kosten zoals opleiding, reis- en verblijfkosten, verzekeringen parkeerkosten, reistijd, belasting, heffingen, etc. (niet gelimiteerd). Dit betekent dat er geen andere tarieven in rekening gebracht kunnen worden dan gespecificeerde uurtarief op het prijsblad. De aangeboden uurtarieven dienen marktconform te zijn. Indien er met een nul-prijs of niet marktconforme tarieven ingeschreven wordt, zal de inschrijving terzijde gelegd worden.

De geoffreerde prijzen kunnen jaarlijks in januari door opdrachtnemer geïndexeerd worden, voor het eerst per 1 januari 2024. De wijziging vindt plaats op basis van de wijziging van indexcijfer CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeel (2015 = 100). De gewijzigde prijs wordt als volgt berekend: de gewijzigde prijs is gelijk aan de geldende prijs op de wijzigingsdatum (1 januari van een jaar), vermenigvuldigd met het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt drie kalendermaanden voor de wijzigingsdatum (1 september van een jaar), gedeeld door het indexcijfer van de kalendermaand die aanvangt vijftien kalendermaanden voor de kalendermaand waarin de prijs wordt aangepast (1 september van een jaar).

Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijs, voordat de nieuwe tarieven worden doorgevoerd.

De prijs wordt beoordeeld op basis van de fictieve inschrijfprijs. De fictieve inschrijfprijs wordt bepaald door de som van alle onderdelen.

De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

(laagste fictieve inschrijfprijs / eigen fictieve inschrijfprijs Inschrijver) x maximaal te behalen punten = behaalde aantal punten

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

### **5.2.2 G2 Kwaliteit (maximaal 70 punten)**

Inschrijver dient bij inschrijving een beschrijving te overleggen met betrekking tot de onderstaande 4 criteria. U dient hierbij gebruik maken van lettertype Arial, lettergrootte 10 en regelafstand 1. Let op: zonder voorblad en/of bijlagen. De omvang staat per onderdeel aangegeven.

#### **G2.1 Continuïteit en flexibiliteit (maximaal 30 punten)**

Een hoge invullingsgraad van de tijdelijke vacatures, de flexibiliteit en de kwaliteit van de externe arbeidskracht/ capaciteit is voor de aanbestedende dienst van belang. Een voldoende groot en breed lokaal netwerk is voor Inschrijver noodzakelijk om de aanbestedende dienst zo goed mogelijk te kunnen voorzien van externe arbeidskrachten/ capaciteit in de huidige arbeidsmarkt. Hiertoe wordt verwacht dat ten minste invulling wordt gegeven aan de onderstaande punten. Beschrijf en beargumenteer op welke wijze u de continuïteit van uw personeelsaanbod borgt en verwerk hierin in ieder geval:

1. Welke beheersmaatregelen neemt u om het ziekteverzuim te verminderen en zo laag mogelijk te houden?
2. Op welke wijze spant u zich in om uw personeel te binden aan de opdrachtgever?
3. De wijze waarop u een flexpool samenstelt en hoe de continuïteit van de invulling van de aanvraag van opdrachtgever is geregeld, ook bij opschalen.
4. Hoe acteert u bij de inzet en vervanging personeel, zowel bij ziektemelding, als bij niet-geschiktheid van een medewerker;
5. Wat is uw arbeidsmarktstrategie en welke middelen zet u hiervoor in? En waaruit blijkt dit?
6. Hoe onderhoudt u contact met de aanbestedende dienst, met name op praktische zaken bijvoorbeeld de planning?
7. Op welke wijze begeleidt u de externe arbeidskrachten tijdens de inzet bij de aanbestedende dienst en draagt u zorg voor zijn/ haar belangen?
  - o Beschrijf waaruit blijkt dat deze aanpak aantoonbaar succesvol is gebleken.
8. Hoe houdt u de aanbestedende dienst op de hoogte van de ondernomen acties en de te ondernemen acties om een uitvraag naar uitzendkrachten op te lossen?

Omvang: 3 pagina's A4

#### **G2.2 Kwaliteitsborging inhuurmedewerkers (maximaal 20 punten)**

De kwaliteit van de door u in te zetten medewerkers is cruciaal voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom hechten wij er veel waarde aan dat u de juiste, gemotiveerde mensen heeft en/of vindt en deze ook weet te behouden. Doordat wij veel vragen inhoudelijk zelf beantwoorden menen wij dat iedere KCC-medewerker minimaal MBO4 niveau moet hebben, maar idealiter hbo-niveau heeft.

De vragen die u hierbij moet beantwoorden zijn:

1. Hoe is uw wervings- en selectieproces ingericht;
2. Hoe bereidt u de medewerkers voor op deze functie, training on the job buiten beschouwing latend.
3. Hoe zorgt u voor de motivatie en tevredenheid van uw medewerker(s)? Bijv. door contactmomenten met de inhuurmedewerkers.
4. Hoe bent u onderscheidend en biedt u meerwaarde in de kwaliteitsborging van de inhuurmedewerkers?

Omvang: 2 pagina's A4

### **G2.3 Implementatieplan (maximaal 10 punten)**

Er dient een plan van aanpak opgesteld te worden waarbij de volgende vragen in ieder geval beantwoord dienen te worden:

1. Op welke wijze u de implementatie vorm gaat geven (planning en fasering) en hoe gaat u ervoor zorgen dat u op 1 januari 2023 volledig operationeel bent, rekening houdend met een zorgeloze overgang van de eventuele huidige contractant (dienstverlener/ingehuurde medewerker) naar de nieuwe contractant.
2. De opbouw van de projectorganisatie, de communicatielijnen over de voortgang van de implementatie.
3. Welke risico's u ziet ten aanzien van de mogelijke implementatie en welke beheersmaatregelen treft u om deze risico's zo veel mogelijk te beperken.
4. Beschrijving op welke wijze u inhoud gaat geven aan het contractmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Voeg een voorbeeld toe van een managementrapportage, die u voor deze opdracht geschikt acht;
5. Wijze van monitoren van functioneren van de ingezette inhuurmedewerker.
6. De wijze waarop Inschrijver omgaat met de huidige externe arbeidskrachten/ capaciteit (van de huidige leverancier).
7. Hoe bent u onderscheidend en biedt u meerwaarde bij uw implementatie?

Omvang: 3 pagina's A4

### **G2.4 Visie op dienstverlening / partnership (maximaal 10 punten)**

Hoe ziet u de dienstverlening naar de aanbestedende dienst en hoe ziet u de dienstverlening van uw bedrijf naar de aanbestedende dienst.

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

1. Op welke wijze maakt u uw personeel bekend met de visie van de gemeente?
2. Beschrijf in het kort hoe u onze samenwerking voor u ziet?
3. Hoe geeft u succesvol invulling aan partnerschap?
4. Hoe speelt u in op de algemene ontwikkelingen binnen het KCC? Bijvoorbeeld inzet van inhuurkrachten op social media.

Beoordeeld wordt de mate waarin uw visie op dienstverlening aansluit op de koers van de gemeente (bijlage H Koers).

Omvang: 2 pagina's A4

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de plannen van aanpak afzonderlijk. Per inschrijver wordt door de beoordelaar een score van 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven. De inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat de verschillende plannen van aanpak van de inschrijvers afzonderlijk van elkaar worden beoordeeld en een score toegekend krijgen. De beoordelingscommissie zal op basis van een unaniem eindoordeel de uiteindelijke score bepalen van ieder plan van aanpak.

De volgende waarderingsschaal wordt gehanteerd:

<b>Beoordeling Gunningscriteria</b>	
<b>Score</b>	<b>Toelichting</b>
0 = slecht	De beschrijving levert geen enkel inzicht of meerwaarde. De beschrijving is niet volledig, onsamenhangend en irrelevant. De gegeven informatie is niet in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Meerdere elementen zijn niet of slechts zeer summier aan de orde gekomen en sluiten onvoldoende aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is geen sprake van toegevoegde waarde. De be-

	schrijving roept vragen op. Er worden meerdere kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is niet of nauwelijks overtuigend.
2 = matig /onvoldoende	De beschrijving geeft matig/onvoldoende inzicht of meerwaarde. De beschrijving is nauwelijks van toepassing, samenhangend en relevant. De gegeven informatie is deels in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Eén of enkele elementen zijn niet of slechts zeer summier aan de orde gekomen en sluiten beperkt aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van geen tot zeer weinig toegevoegde waarde. De beschrijving roept vragen op. Er worden enkele kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is weinig overtuigend.
6 = voldoende	De beschrijving voldoet aan in redelijke mate aan de verwachtingen. De beschrijving is redelijk volledig, samenhangend en relevant. De gegeven informatie is grotendeels in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Alle elementen komen voldoende aan de orde en sluiten redelijk aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van beperkte tot voldoende toegevoegde waarde. De beschrijving roept één of enkele vragen op. Er worden één of enkele kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is niet geheel overtuigend.
8 = ruim voldoende	De beschrijving is meer dan wat er gevraagd is. De beschrijving biedt een toegevoegde waarde en is volledig, samenhangend en relevant. De gegeven informatie is in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Alle elementen komen voldoende aan de orde en sluiten goed aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van toegevoegde waarde. De beschrijving roept geen vragen op en er worden geen kritische kanttekening bij de beschrijving geplaatst. De wijze van beantwoording door Inschrijver is redelijk overtuigend.
10 = uitstekend	De beschrijving is boven alle verwachtingen. De beschrijving biedt een enorme toegevoegde waarde en is volledig, samenhangend en relevant. De gegeven informatie overtreft de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. Alle elementen komen ruimschoots aan de orde en sluiten zeer goed aan op de belangen en de voorliggende opdracht van de Aanbestedende dienst. Er is sprake van maximale toegevoegde waarde. De beschrijving roept geen vragen op en er worden geen kritische kanttekeningen bij de beschrijving geplaatst. Inschrijver biedt veel meerwaarde voor deze opdracht en is vernieuwend. De wijze van beantwoording door Inschrijver is zeer overtuigend.

Uw aanbestedingsdocument wordt beoordeeld op basis van de volgende beoordelingscriteria:

- Mate waarin de beantwoording compleet is;
- Mate waarin de beantwoording concreet is;
- Mate waarin het plan van aanpak de gemeente ervan overtuigd dat het resultaat van hoogwaardige kwaliteit is;
- Mate waarin inschrijver draagvlak creëert voor het behalen van het resultaat;
- Mate waarin inschrijver de gemeenten ontzorgt;
- Mate van uitvoerbaarheid van het plan;

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen:

$$\frac{\text{(toegekende gekende score/10)} \times \text{maximaal te behalen punten per onderdeel}}{\text{= behaalde aantal punten per onderdeel}}$$

Het behaalde aantal punten wordt afgerond op twee decimalen.

Indien na beoordeling blijkt dat inschrijvers een gelijk aantal punten hebben behaald, geldt dat de inschrijver welke het beste heeft gescoord op het gunningscriterium prijs voor gunning in aanmerking komt. Indien ook op dat onderdeel de scores gelijk zijn zal via loting worden bepaald welke inschrijver voor gunning in aanmerking komt.

## **6 Bijlagen**

**A. Conceptovereenkomst**

**B. Concernverklaring indien van toepassing**

**C. Referenties**

**D. Conformerings aan programma van eisen, privacybepalingen en concept overeenkomst**

**E. Prijsinvulformulier**

**F. Social Return On Investment**

**G. Privacybepalingen**

**H. Koers**

**I. Geheimhoudingsverklaring**

**J. Programma van Eisen**

**K. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)**

**L. Verklaring Russische Betrokkenheid**