

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Callcenterdiensten



Versie : 1.0

Datum : 8 november 2022

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Juridisch Loket en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u een checklist aan van alle documenten die u als Inschrijver dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en op welke wijze u uw Inschrijving dient samen te stellen. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad.

Let op: Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod, kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout er toe leiden dat een Inschrijving ongeldig moet worden verklaard. Het wordt daarom geadviseerd om zo snel mogelijk kennis van de Aanbestedingsstukken te nemen en alle vragen en twijfelpunten over wat precies op welke wijze moet worden ingevuld voor te leggen in de vragenrondes.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Voorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 en 4 Aanbestedingsleidraad)				
Aanbiedingsbrief	Rechtsgeldig ondertekend bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetentie	Bijlage Format kerncompetentie invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 5 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Plan van aanpak, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Belteam, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Pure Connect, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	4. SLA, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	5. Social Return, vrij invullen en bijvoegen in .pdf	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

Checklist Verificatiedocumenten

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver, conform onderstaand schema. Er kan eerder in de procedure om deze Verificatiedocumenten gevraagd worden indien dit noodzakelijk is voor een goede procedure. Aan het opvragen van Verificatiedocumenten kunnen geen rechten worden ontleend. De gevraagde informatie dient op verzoek van de Aanbestedende dienst binnen vijf werkdagen te kunnen worden verstrekt, waarbij de Aanbestedende dienst ook een langere termijn kan toestaan voor zover dit een goede procedure niet in de weg zit.

Let op: U hoeft deze Verificatiedocumenten dus nog niet bij uw Inschrijving in te dienen, maar dient zich wel bewust te zijn van het feit dat deze documenten opgevraagd kunnen worden, opdat u deze tijdig aan kunt vragen als u niet over de vereiste actuele documenten beschikt.

Document	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
Een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan twee jaar	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Een Verklaring van de Belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan zes maanden	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is/was dan zes maanden	Ja	Ja	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
De meest recente jaarrekening, waaruit blijkt dat er geen signalen zijn dat de continuïteit van uw onderneming in het geding is	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de continuïteit
De polis waaruit blijkt dat Inschrijver beschikt over een <u>beroeps</u> aansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar	Ja, tenzij beroep op Derde	Ja, tenzij beroep op Derde	Alleen Derde* waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen inzake de verzekering**
Geheimhoudingsverklaring van het kickoff-belteam	Ja, van elke medewerker in het kickoff-belteam	Ja, van elke medewerker in het kickoff-belteam	Ja, van elke medewerker in het kickoff-belteam

*) Dit betekent dat als een andere onderneming uitsluitend wordt ingeschakeld als Onderaannemer voor de uitvoering van een deel van de Opdracht, zonder dat een beroep op deze Onderaannemer nodig is om aan de geschiktheidseisen te voldoen, geen bewijsstuk van deze Onderaannemer nodig is.

**) Waarbij uit de polis(sen) dient te blijken dat schades die Inschrijver, daaronder begrepen alle deelnemers aan een Samenwerkingsverband, veroorzaakt onder de dekking van de verzekering vallen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Checklist Verificatiedocumenten	3
Definities	5
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure	7
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	7
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	7
1.5 Planning.....	8
1.6 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	9
2.1 Over de Opdrachtgever.....	9
2.2 Aanleiding voor de aanbesteding.....	9
2.3 Doelgroep en visie	9
2.4 Doelstellingen	10
2.5 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	10
2.6 Aard van de Opdracht	10
2.7 Omvang van de Opdracht	12
2.8 Vorm en duur Overeenkomst	12
2.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....	13
2.10 Geheimhoudingsverklaring	13
2.11 Maatschappelijk verantwoord inkopen.....	13
Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften	14
3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding.....	14
3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit	14
3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen	14
3.4 Klachtenregeling	15
3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving	16
3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband	18
3.7 Het doen van een beroep op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen	18
3.8 Het inschakelen van Onderaannemer voor uitvoering deel van de Opdracht	20
3.9 Meerdere Inschrijvers binnen één holding	20
3.10 Openingsprocedure	20
3.11 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming	21
Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving.....	22
4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	22
4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	22
4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	22
4.3.1 Financiële en economische draagkracht.....	23
4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid	23
4.3.3 Beroepsbevoegdheid	24
Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen	25
5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	25
5.2 Subgunningscriterium kwaliteit	26
5.2.1 Opmaak en aantal pagina's	26
5.2.2 Beoordelingskader.....	26
5.2.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak	27
5.2.4 Onderdeel 2: Belteam	27
5.2.5 Onderdeel 3: Pure Connect.....	28
5.2.6 Onderdeel 4: SLA	29
5.2.7 Onderdeel 5: Social return.....	29
5.3 Subgunningscriterium prijs	29

Definities

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Ook worden afkortingen gebruikt. Aan deze begrippen en afkortingen komt onderstaande betekenis toe.

Aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgever

Het Juridisch Loket.

Aanbestedingsleidraad

Voorliggend Aanbestedingsstuk.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure, daaronder begrepen de Nota('s) van inlichtingen.

Bijlagen

Aanhangsels behorende bij deze Aanbestedingsleidraad en/of de Overeenkomst.

Derde

Ondernemer waarop Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Dit kan ook een Onderaannemer zijn, maar dat hoeft niet.

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor Inschrijver met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten of de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Inschrijver

Ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend, zelfstandig, als hoofdaannemer of in een Samenwerkingsverband of zich in de procedure gedraagt alsof deze mogelijk voornemens is dit te doen.

Inschrijving

Offerte ingediend door Inschrijver binnen de kaders van deze aanbesteding.

Nota van inlichtingen

Reactie van de Aanbestedende dienst op vragen van Inschrijvers. De Nota van inlichtingen kan ook mededelingen bevatten vanuit de Aanbestedende dienst. Indien sprake is van de beantwoording in een elektronisch systeem, dan dient elke afzonderlijke beantwoording begrepen te worden als Nota van inlichtingen.

Onderaannemer

Ondernemer die Inschrijver zal inschakelen voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Dit kan ook een Derde zijn, maar dat hoeft niet.

Opdracht

Prestaties die door de Opdrachtnemer conform de Overeenkomst geleverd moeten gaan worden.

Opdrachtgever tevens Aanbestedende dienst

Het Juridisch Loket.

Opdrachtnemer

Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst

De dienstverleningsovereenkomst op basis waarvan de Opdracht wordt uitgevoerd.

Samenwerkingsverband

Een combinatie van ondernemers, elk afzonderlijk te noemen 'deelnemer aan het Samenwerkingsverband', in de hoedanigheid van één Inschrijver, waarbij elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband volledig en hoofdelijk aansprakelijk is voor verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Overeenkomst.

UEA

Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Verificatiedocumenten

Nadere bewijsstukken die de Inschrijver moet overleggen aan de Aanbestedende dienst, ter controle van de Inschrijving, zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken. In de regel is dit niet eerder aan de orde dan na de Gunningbeslissing.

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer die door middel van de inzet van een belteam de afhandeling van alle – via het kanaal telefonie binnengekomen – vragen op een effectieve en efficiënte wijze vormgeeft.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. Het Juridisch Loket organiseert een Europese aanbesteding volgens de zogenaamde openbare aanbestedingsprocedure.

Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op de verwachting dat het aantal potentiële inschrijvers relatief beperkt zal zijn. Een niet-openbare procedure voegt daarom vanuit het oogpunt van het beperken van de administratieve lasten weinig toe, omdat bij deze procedure aan minimaal vijf Inschrijvers om een Inschrijving moet worden verzocht. De Aanbestedende dienst wenst daarnaast zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers. Dit pleit ervoor om een procedure te kiezen met beperkte administratieve lasten. Het voordeel van de openbare procedure is voorts dat de doorlooptijd het kortste is en de mededinging en transparantie maximaal zijn.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- a. Alle Aanbestedingsstukken ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- b. Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- c. Inschrijvingen digitaal - via de functionaliteit in TenderNed - dienen te worden ingediend.
- d. Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding¹.

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Na het indienen van uw Inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging.

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn Emily van der Linden en Susan van der Linden voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt inzake deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in beginsel dus plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

1.5 Planning

Binnen deze procedure dienen Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie te ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	8 november 2022	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	21 november 2022	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1	25 november 2022	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	1 december 2022	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2	7 december 2022	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	20 december 2022	10:00 uur
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatiefase	3 januari 2022	
Definitieve gunning	24 januari 2022	
Ingangsdatum Overeenkomst	Na verzenden Gunningsbeslissing (zie nadere toelichting in paragraaf 2.6)	

1.6 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 bevat de aanbestedingsvoorschriften en het procedureverloop.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 5 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. Het UEA
2. Format kerncompetentie
3. Prijzenblad
4. Concept-dienstverleningsovereenkomst
5. Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018)
6. Verwerkersovereenkomst
7. Conformiteitenlijst
8. Geheimhoudingsverklaring
9. Formulier klachtenmeldpunt aanbestedingen het Juridisch Loket

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Opdrachtgever

De overheid startte in 2000 met het reorganiseren van de gesubsidieerde rechtshulp. De toegang tot gratis juridische dienstverlening en de spreiding en bereikbaarheid van de vestigingen moesten verbeterd worden. De Bureaus voor Rechtshulp verdwenen. In 2004 werd het Juridisch Loket opgericht. Een onafhankelijke en laagdrempelige stichting, waar burgers zonder enige vorm van belangenverstrengeling gratis juridische hulp krijgen.

Het Juridisch Loket is een stichting en wordt gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Het Juridisch Loket bestaat uit een lijnorganisatie en een staforganisatie. Er zijn 2 bestuurders van de stichting. De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid en de bedrijfsvoering.

De Nederlandse vestiging van het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC) is ondergebracht bij het Juridisch Loket. Het ECC helpt bij het oplossen van grensoverschrijdende Europese consumentengeschillen.

Zie voor meer informatie over het Juridisch Loket: [Gratis juridisch advies | Het Juridisch Loket](#).

2.2 Aanleiding voor de aanbesteding

Het Juridisch Loket (hierna: Aanbestedende dienst) heeft de ambitie om het recht toegankelijker te maken en een bijdrage te leveren aan een rechtvaardige samenleving. Dit doet de Aanbestedende dienst door gratis juridisch advies te geven via hun website, fysieke balies en de telefoon. Dit stelt de Aanbestedende dienst in staat om een betere positie in te nemen binnen de stelselvernieuwing rechtsbijstand. De korte termijn focus ligt hierbij op de benodigde aanpassingen aan de telefonische dienstverlening om zo goed gepositioneerd te zijn als de Aanbestedende dienst overgaat op het gratis telefoonnummer per 1 januari 2023. Tot op heden is dat met de huidige interne bezetting onvoldoende mogelijk gebleken. Dit vraagt ontwikkeling op verschillende gebieden, wat tijd en een zorgvuldig proces vergen. Vandaar dat door de Aanbestedende dienst gekozen is om de organisatie in ieder geval tijdelijk te versterken met een extern belteam, zodat de Aanbestedende dienst zo snel mogelijk gereed is om de rechtzoekende burger snel en adequaat te woord te staan.

2.3 Doelgroep en visie

De Aanbestedende dienst is er voor iedereen die niet wil verdwalen in alle regels, wetten en afspraken. En voor iedereen die al verdwaald is. De Aanbestedende dienst wijst de weg naar een rechtvaardige oplossing. Daarvoor doet de Aanbestedende dienst wat nodig is. De één is al geholpen met een voorbeeldbrief. Voor de ander brengt een begrijpelijke uitleg op de website de oplossing binnen handbereik. Maar er zijn ook mensen voor wie recht een kluwen is, die ze zelf nooit zullen kunnen ontwarren. Voor wie zelfs een relatief klein probleem het begin van een domino-effect kan worden. Zij hebben de Aanbestedende dienst het hardst nodig. Voor hen gaat de Aanbestedende dienst een stap verder. Zij mogen een beroep op de Aanbestedende dienst doen voor persoonlijke rechtshulp. Samen met hen en hun sociale netwerk zoekt de Aanbestedende dienst dan naar een oplossing. Als het enigszins kan, wordt geprobeerd om een juridisch conflict te voorkomen. Lukt dat niet? Dan verwijst de Aanbestedende dienst naar iemand die helpt of bemiddelt. De Aanbestedende dienst is er voor hen die dat het hardst nodig hebben. De persoonlijke hulp is voorbehouden aan hen die (op basis van hun inkomen en/of vermogen) aanspraak mogen maken op gesubsidieerde rechtsbijstand: de Wrb-gerechtigden.

De visie van de Aanbestedende dienst op de persoonlijk hulp met betrekking tot de toekomstige telefonische dienstverlening rond het nieuwe telefoonnummer is als volgt:

- De rechtzoekende en diens leefwereld staat altijd centraal;
- Focus op meer oplossen;
- Wij zijn er primair voor Wrb-gerechtigden;
- Wij verbeteren onze signaleringsfunctie;
- Vakmanschap, professionaliteit en kwaliteit zijn leidend.

Het belteam als nieuw onderdeel van de dienstverlening speelt een essentiële rol in het realiseren van deze visie en draagt sterk bij aan de bereikbaarheid en behulpzaamheid van de Aanbestedende dienst.

2.4 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

- a. De Aanbestedende dienst is per 1 januari 2023 op weekdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch goed bereikbaar en alle binnenkomende oproepen via het gratis nummer worden snel opgenomen om zo rechtzoekende burgers adequaat te woord te staan;
- b. De rechtzoekende burger komt snel op de juiste plek binnen de Aanbestedende dienst of daarbuiten en krijgt daarmee sneller een oplossing voor zijn probleem doordat sprake is van een hoogwaardige en kwalitatief goed belteam;
- c. De dienstverlening van het kanaal telefonie is primair gericht op het adviseren en helpen van de Wrb-gerechtigde en het op de juiste wijze informeren en doorverwijzen van niet-Wrb gerechtigde;
- d. Bij het eerste contact met het kanaal telefonie vindt op basis van de vraag van de burger een diagnose (Wrb-check) en triage plaats en wordt een passende dienstverleningsroute gekozen en geregistreerd;
- e. Monitoring van de telefoongesprekken vindt plaats. Dit is de basis om de signaleringsfunctie op te starten;
- f. De juridische specialisten van de Aanbestedende dienst worden ontlast en kunnen zich in grote mate inzetten op juridische werkzaamheden;
- g. De belteammedewerkers voelen zich verbonden met en identificeren zich met de Aanbestedende dienst en staan er voor open om als onderdeel van het totale belteam op termijn bij de Aanbestedende dienst in dienst te treden.

2.5 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht geen sprake van het samenvoegen van opdrachten. Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. De Opdracht leent zich er namelijk niet voor om gesplitst te worden in percelen en het is niet wenselijk om het callcenter bij meerdere Inschrijvers onder te brengen. Het hanteren van percelen zou zowel aan de kant van de Aanbestedende dienst als aan de kant van Inschrijvers een disproportionele inspanning vragen. Hierdoor heeft de Aanbestedende dienst gekozen om één Inschrijver te contracteren. Deze constructie heeft als zodanig geen impact op de mogelijkheid van bijvoorbeeld mkb'ers om mee te dingen naar de Opdracht, omdat er geen hogere eisen aan de technische en beroepsbekwaamheid of financieel economische draagkracht worden gesteld. Het sluiten van een dergelijke Overeenkomst is bovendien in de markt niet ongebruikelijk en voor de Aanbestedende dienst dé manier om in haar behoefte te kunnen voorzien.

2.6 Aard van de Opdracht

De Aanbestedende dienst wil vanaf 1 januari 2023 laagdrempelig toegankelijk zijn voor deze Wrb-gerechtigden via een gratis telefoonnummer. Parallel hieraan wordt door de Aanbestedende dienst een campagne gestart om mensen te attenderen op het gratis telefoonnummer van de Aanbestedende dienst.

Het bieden van laagdrempelige toegang betekent dat de telefoon binnen een zo kort mogelijke periode wordt opgenomen. Het uitgangspunt is dat elke burger die belt naar het gratis telefoonnummer van de Aanbestedende dienst binnen enkele minuten een medewerker aan de lijn krijgt (uitgangspunt binnen 2-3 minuten). De telefonie komt centraal binnen op één plek, namelijk bij het belteam van de te contracteren Inschrijver. Door de inzet van een belteam dient de afhandeling van alle - via het kanaal telefonie binnengekomen - vragen op een effectieve en efficiënte wijze vorm te worden gegeven. De juristen van de Aanbestedende dienst kunnen daardoor in grote(re) mate ingezet voor juridische werkzaamheden.

De Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren met een hoogwaardige en kwalitatief goed belteam waar de telefoontjes binnenkomen. Inschrijver dient een belteam in te zetten tijdens de uren dat de lijn geopend is (09:00 – 17:00). Daarbij dienen bellers die net voor sluitingstijd bellen ook na 17.00 nog geholpen te worden.

Het belteam kan bestaan uit medewerkers in dienst van Inschrijver, maar kunnen ook zzp'ers zijn of medewerkers elders in dienst. Inschrijver is verantwoordelijk voor de werving en selectie van de medewerkers en het opleiden van deze medewerkers. De Aanbestedende dienst levert de inhoud waarmee Inschrijver de medewerkers dient op te leiden. Inschrijver coacht op het proces en begeleidt de medewerkers die ingezet worden en de Aanbestedende dienst vult het vakmanschap aan. De medewerkers in het belteam worden op de werkvloer aangestuurd door een teamleider van Inschrijver.

Locatie

De Aanbestedende dienst verzorgt in Den Haag een locatie voor de uitvoering van de werkzaamheden voor het belteam inclusief de benodigde middelen om de werkzaamheden uit te voeren.

Werkzaamheden belteam

De medewerkers van het belteam hebben vier belangrijke kerntaken, namelijk:

- I. het goed opvangen van de beller (emphatisch, begrip, gehoord voelen);
- II. de doelgroep filteren op Wrb-gerechtigden;
- III. intake houden;
- IV. triageren/routeren: de juiste dienstverleningsroute in gang zetten.

Bij het eerste contact staat het belteam de beller te woord en helpt bij zijn of haar vraag. Belangrijk hierbij is dat de beller zich gehoord en begrepen voelt en dat de beller ervaart dat er tijd genomen wordt voor het gesprek. Vervolgens vindt op basis van de vraag van de beller een diagnose en triage plaats en wordt een passende dienstverleningsroute gekozen en geregistreerd. Er zijn meerdere mogelijkheden voor de dienstverleningsroute:

- I. doorverwijzen naar een andere organisatie;
- II. informeren en doorverwijzen naar de website;
- III. direct doorverbinden met juridisch medewerker (bij spoedzaken);
- IV. inplannen adviesmoment bij een contactkanaal.

Een medewerker van het belteam heeft het eerste contact met de beller. Na het goed opvangen van de beller aan de telefoon wordt door deze medewerker van het belteam gevraagd naar Wrb-gegevens, waarmee duidelijk wordt of iemand wel of niet doorstroomt naar de dienstverlening van de Aanbestedende dienst.

Het verloop van het eerste contact is voor de waarborging van kwaliteit vastgelegd in protocollen van de Aanbestedende dienst. Er wordt door Inschrijver gewerkt met vaste standaarden en waar nodig gewerkt met maatwerk. Onder andere ten behoeve van de overdracht naar de juridisch medewerker van de Aanbestedende dienst wordt de informatie uit alle telefoongesprekken geregistreerd door de medewerkers in het belteam. Op termijn kan dit input bieden voor een digitaal klantendossier. De Aanbestedende dienst wenst met de registratie de volgende doelen te realiseren:

- advies meegeven aan de klant;
- voor doorverwijzing aan ketenpartners;
- voor overdracht aan collega's;
- mogelijkheden voor doorontwikkeling dienstverlening signaleren;
- signaleren van trends.

Monitoring

De Aanbestedende dienst wenst de effecten van het gratis nummer structureel te gaan monitoren (in het begin van 2023 kort cyclisch). Hierdoor wordt het gebruik van het nummer inzichtelijk en kan het gebruik worden vergeleken met het gebruik van de andere kanalen. Ook kan zo nodig snel worden ingespeeld op bijvoorbeeld vraagstukken rond de bereikbaarheid of de doorstroom van het telefoniekanaal naar de andere dienstverleningskanalen. Daarnaast zal monitoring gaan plaatsvinden op het percentage Wrb-gerechtigden per contactkanaal en de rechtsgebieden waarop vragen worden gezien. Het monitoren kan leiden tot proces- of structuurwijzigingen van de dienstverlening van de Aanbestedende dienst in het kader van continue verbeteren. Dit vereist van het belteam en Inschrijver enige flexibiliteit om zo mee te bewegen richting de gewenste situatie.

Inschrijver dient de telefoongesprekken die binnenkomen bij het belteam te monitoren en bij te dragen aan de signaleringsfunctie van de Aanbestedende dienst. Dit is de basis om de signaleringsfunctie op te starten.

Aandragen medewerkers

In uitzonderingsgevallen als Inschrijver niet voldoende kan voorzien in medewerkers voor het belteam, kan de Aanbestedende dienst zelf bijspringen en mensen aandragen voor het belteam. In de toekomst kan het mogelijk zijn dat medewerkers van de Aanbestedende dienst die graag in het belteam willen werken, de overstap naar het belteam maken. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen.

Ingangsdatum dienstverlening

Per 1 januari 2023 is het nieuwe gratis nummer van de Aanbestedende dienst bereikbaar. Op 1 januari 2023 is deze aanbesteding echter nog niet afgerond en beschikt de Aanbestedende dienst nog niet over Overeenkomst. Naar verwachting zal begin januari 2023 de Opdracht wel al voorlopig gegund zijn. De Inschrijver aan wie onderhavige Opdracht voorlopig gegund wordt, dient zo spoedig mogelijk na de voorlopige gunning te starten met de dienstverlening. Het risico op een bezwaar is voor rekening van de Aanbestedende dienst. Indien gedurende de bezwaartermijn een kort geding wordt gestart en de Overeenkomst ontbonden dient te worden, betaalt de Aanbestedende dienst aan de dienstverlener de reeds gemaakte kosten en gewerkte uren.

Aannames dienstverlening

De Aanbestedende dienst heeft een aantal aannames gedaan, gebaseerd op onzekerheden. Deze aannames kunnen sterk fluctueren, aangezien de dienstverlening nieuw is en gezien de onzekerheden die de dienstverlening met zich mee brengt. Er wordt van Inschrijver flexibiliteit verwacht. Inschrijver dient tevens de Aanbestedende dienst te adviseren op basis van hun eigen inzichten. De Aanbestedende dienst verwacht het onderstaande qua dienstverlening via het kanaal telefonie.

- 11.000 telefoontjes per week;
- Intakegesprek gemiddeld 7 minuten;
- Opnemen telefoon binnen 2-3 minuten;
- 35 fte in belteam exclusief teamleider (s) (gebaseerd op 11.000 geschatte telefoontjes per week).

De inzet moet meebewegen met de behoefte die een zekere dynamiek kent en waarvan de omvang op dit moment nog niet nauwkeurig valt te voorspellen. Zodra er signalen zijn dat de vraag anders is dan ingeschat, zal Opdrachtnemer tijdig worden geïnformeerd.

Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Het indienen van een Inschrijving staat gelijk aan het volledig en onvoorwaardelijk accepteren van de volledige inhoud van de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage Conformiteitenlijst.

2.7 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht wordt geraamd op 11.000 geschatte telefoontjes per week, waarvoor een geschatte inzet van 35 fte voor het belteam, exclusief teamleider(s), nodig is. De genoemde omvang is slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. De Aanbestedende dienst geeft geen omzetgarantie.

Het aanbrengen van wijzigingen in termen van omvang van het belteam (capaciteitsplanning) vindt plaats op verzoek van de Aanbestedende dienst, maar in goede afstemming met Inschrijver. Afrekening van de dienstverlening vindt plaats op basis van de werkelijke inzet.

2.8 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst met een initiële looptijd van 12 maanden met de mogelijkheid de Overeenkomst driemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 12 maanden. De maximale looptijd van de overeenkomst betreft derhalve 48 maanden.

De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid gedurende de gehele looptijd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden.

De concept-dienstverleningsovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage. De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018) zijn van toepassing op de opdracht.

2.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

2.10 Geheimhoudingsverklaring

Medewerkers werken met privacygevoelige informatie. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is een geheimhoudingsverklaring zijn, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving. Enkele medewerker uit het belteam dient voor aanvang van de werkzaamheden de geheimhoudingsverklaring te ondertekenen en te overleggen aan de Aanbestedende dienst.

2.11 Maatschappelijk verantwoord inkopen

Per 1 november 2018 zijn de landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar via de webtool mVICriteria.nl. De MVI-criteriatool ondersteunt bij maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Dit betekent dat, naast op de prijs van de producten en diensten ook wordt gestuurd op de effecten op duurzaamheid: milieu, klimaat, circulariteit en sociale aspecten. Via deze webtool worden verschillende selectiecriteria, eisen, gunningscriteria en suggesties beschikbaar gesteld. De MVI-criteriatool bevat inkoopcriteria voor 45 productgroepen. Er zijn echter geen milieucriteria voorhanden voor deze Opdracht en daarom zal duurzaamheid niet worden meegenomen bij deze aanbesteding. Social return zal wel een plek krijgen bij de gunningscriteria in termen van ambities en resultaten van Inschrijver.

Hoofdstuk 3 Procedurele aspecten en voorschriften

3.1 Algemene voorschriften voor de aanbesteding

1. De Aanbestedende dienst is niet verplicht de Opdracht te gunnen en kan tot het moment dat de Overeenkomst tot stand is gekomen, in beginsel door ondertekening door beide partijen, besluiten om hier van af te zien, zonder opgaaf van reden.
2. Door de Aanbestedende dienst worden in beginsel geen kosten vergoed die door Inschrijvers gemaakt zijn of worden in relatie tot deze procedure, ook niet de hiervoor onder 1 genoemde gevallen. De Aanbestedende dienst heeft zonder meer de intentie de procedure af te ronden. Indien zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat besloten wordt het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten en/of de Opdracht niet definitief te gunnen/de Overeenkomst aan te gaan, dan heeft de betrokken Inschrijver in beginsel geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. In het geval van een onnodig laattijdige intrekking van de aanbesteding kan door de Aanbestedende dienst een uitzondering worden gemaakt op het voorgaande uitgangspunt, met inachtneming van Voorschrift 3.8B Gids Proportionaliteit en de toelichting daarbij.
3. Op deze aanbesteding is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, daaronder begrepen een geschil dat slechts door een van hen als zodanig wordt beschouwd, wordt uitsluitend beslecht door middel van een procedure bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de Aanbestedende dienst is gevestigd.

3.2 Communicatie, vertrouwelijkheid van gegevens en publiciteit

1. Inschrijver mag de gegevens die de Aanbestedende dienst in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt: deelname aan of kennisneming van deze aanbesteding.
2. Inschrijver dient de door de Aanbestedende dienst verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en zal deze verplichting opleggen aan in te schakelen hulppersonen, Derden en Onderaannemers.
3. Publiciteit inzake deze aanbesteding door of namens Inschrijver is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst.
4. Het is Inschrijver niet toegestaan personen uit de organisatie van de Aanbestedende dienst in verband met deze procedure te benaderen, anders dan het contactpunt als beschreven in hoofdstuk 1, tenzij het gaat om het verkrijgen van referentie-opdrachten die door Inschrijver gebruikt kunnen worden om zijn geschiktheid aan te tonen voor de nu aanbestede Opdracht.
5. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet toegestaan in het kader van deze aanbesteding en hebben geen rechtskracht.
6. Gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie zullen tijdens de procedure en bij de uitvoering van de Opdracht in het Nederlands plaatsvinden, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

3.3 Voorschriften voor het stellen van vragen

1. De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen, et cetera.
2. De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijvers een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk dat Inschrijvers zo vroeg mogelijk vragen presenteren. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het kader van deze aanbesteding. Bezwaren dienen in overeenstemming met de Aanbestedingsstukken te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

3. De Aanbestedingsstukken zijn met zorg samengesteld. Mocht een Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de meest brede zin van het woord tegenkomen, dan dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor het laatste in de planning opgenomen moment voor het stellen van vragen aan de Aanbestedende dienst kenbaar te maken op straffe van rechtsverwerking en verval van recht, tenzij de informatie waarop deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden ziet, geen onderdeel van de Aanbestedingsstukken was of anderszins beschikbaar was. Op vragen die na het geplande moment zijn ontvangen is de Aanbestedende dienst in beginsel niet verplicht te antwoorden.
4. Indien een Inschrijver na kennisneming van een Nota van inlichtingen nog steeds meent dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zijn, dan dient Inschrijver op straffe van rechtsverwerking en verval van recht zo spoedig mogelijk, bij voorkeur uiterlijk vóór het indienen van zijn Inschrijving de Aanbestedende dienst ter zake in kort geding te betrekken door het betekenen van een kortgedingdagvaarding en het verzenden van een kopie naar het contactpunt van deze aanbesteding.
5. Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen, of een kort geding als hiervoor bedoeld, ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze procedure.
6. Vragen kunnen worden ingediend door de aanbesteding in TenderNed toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'.
7. Teneinde een goede verwerking mogelijk te maken dient elke vraag separaat gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen.
8. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen.
9. Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van hun onderneming. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk heeft aangetoond dat sprake is van voornoemd belang. Indien een Inschrijver van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken, dan dient hij dit te motiveren in zijn vraag. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, dan zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als zijnde niet-individuele vraag.
10. De Aanbestedende dienst zal gestelde individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, beantwoorden in een individuele Nota van inlichtingen.

3.4 Klachtenregeling

1. Klachten over deze aanbesteding dienen door Inschrijvers in eerste instantie te worden geuit door het tijdig stellen van vragen. Indien de klacht in de Nota('s) van inlichtingen niet afdoende wordt behandeld, kan een klacht worden ingediend bij ea@pro10.nl. Voor de procedure bij eventuele klachten verwijst de Aanbestedende dienst naar de Bijlage Formulier Klachtenmeldpunt aanbesteden Juridisch Loket.
2. Het indienen van een klacht schort de aanbesteding niet per definitie op, dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. Het indienen van een klacht laat het bepaalde in 3.3 onder 4 en 5 onverlet.

3.5 Voorschriften voor het indienen van een Inschrijving

1. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van ten minste vier maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding.
2. Varianten worden niet geaccepteerd.
3. Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Indien een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver.
4. Een Onderaannemer mag ten tijde van de Inschrijving niet als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden.
5. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht.
6. Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd.
7. De complete Inschrijving dient vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde sluitingsdatum en -tijd te zijn ingediend. Na afloop van de sluitingstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, is voor rekening en risico van Inschrijvers.
8. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst ongeacht de oorzaak voor rekening en risico van Inschrijvers is.
9. Inschrijvingen dienen compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke dienen te worden overlegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Indien van toepassing dient daarbij gebruik te worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld.
10. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden. Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:
 - a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
 - b. de concept-dienstverleningsovereenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst, waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve dienstverleningsovereenkomst worden verwerkt;
 - c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst;
 - d. de Algemene inkoopvoorwaarden (ARVODI-2018);
 - e. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennis nemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

Indien (per abuis) door Inschrijver in zijn Inschrijving naar andere algemene voorwaarden wordt verwezen, dan zal dit beschouwd worden als herstelbare fout. Betreffende Inschrijver zal vervolgens gevraagd worden te bevestigen dat de Inschrijving onvoorwaardelijk is, wat dus betekent dat de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer of enige andere algemene voorwaarden niet van toepassing zullen zijn op de Overeenkomst. Als geen bevestiging volgt, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd.

11. De Inschrijving wordt ingeleid door een aanbiedingsbrief. Hierin dient Inschrijver de volgende informatie te verstrekken:
 - korte introductie van de onderneming(en);
 - naam en (contact)gegevens van de persoon die gedurende deze procedure fungeert als contactpersoon;
 - indien van toepassing de rolverdeling binnen een Samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de Opdracht dat de Inschrijver voornemens is aan een Onderaannemer te geven dan wel op welke Derden anderszins een beroep wordt gedaan.
12. Inschrijvers dienen de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk. De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is, de Inschrijver moet het overige invullen. Deel V van het UEA is voor deze aanbesteding niet relevant.
13. Onder rechtsgeldige ondertekening wordt verstaan een rechtsgeldige elektronische handtekening of een rechtsgeldige 'natte' handtekening, waarna de stukken zijn gescand. De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel van inschrijving van de onderneming in het handelsregister. Daartoe dient de Inschrijver op eerste verzoek een uittreksel uit het handelsregister, niet ouder dan zes maanden, te overleggen. Indien de Inschrijver deel uitmaakt van een houdstermaatschappij, kan het nodig zijn om ook uittreksels daarvan te overleggen om aan te tonen dat de Inschrijving rechtsgeldig is ondertekend. Indien bestuurders beperkt en/of gezamenlijk bevoegd zijn, dient aangetoond te worden dat de bevoegdheid voldoende was om de Inschrijving rechtsgeldig te kunnen ondertekenen.
14. Indien de Inschrijving onduidelijkheden bevat of herstelbare gebreken kent, kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijver om verduidelijking respectievelijk herstel verzoeken. In het geval van een herstelbaar gebrek in het UEA of in geval van een herstelbaar gebrek met betrekking tot de Verificatiedocumenten stelt de Aanbestedende dienst de betreffende Inschrijver in beginsel in de gelegenheid om het gebrek te herstellen binnen een termijn van drie werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe. Indien de Aanbestedende dienst het gevraagde niet binnen de daartoe gestelde termijn heeft ontvangen of indien het gebrek niet door het antwoord is hersteld, komt de Inschrijver niet in aanmerking voor verdere deelname aan de procedure.
15. Een toelichting respectievelijk herstel dient schriftelijk te worden verstrekt en zal onlosmakelijk deel uitmaken van de Inschrijving. De toelichting of aanvulling mag niet leiden tot een werkelijk nieuwe Inschrijving; het kan slechts een eenvoudige precisering of het herstel van een kennelijke materiële fout betreffen, waarbij het in het geval van het aanvullen van gegevens dient te gaan om gegevens die objectief dateren van voor het einde van de termijn voor het indienen van een Inschrijving.
16. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht om zonder toestemming alle door Inschrijver verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
17. Bij het vermoeden van een abnormaal lage inschrijving kan de Aanbestedende dienst indien de Aanbestedende dienst vermoedt dat de Opdracht tegen de aangeboden prijzen onuitvoerbaar is of de aangeboden prijzen anderszins onrealistisch overkomen Inschrijver verzoeken de door de Aanbestedende dienst nodig geachte verduidelijking binnen de door de Aanbestedende dienst gestelde termijn aan te leveren. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver daarbij verzoeken de verduidelijking mondeling toe te lichten. Van dit onderhoud kan een gespreksverslag worden opgemaakt. Indien de Aanbestedende dienst, gelet op de ontvangen schriftelijke verduidelijking en

eventuele mondelinge toelichting, van oordeel is dat er sprake is van een onuitvoerbare of onrealistische Inschrijving, kan zij deze Inschrijving afwijzen op grond van art. 2:116 Aanbestedingswet 2012. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst. Andere Inschrijvers kunnen aan dit recht van de Aanbestedende dienst geen enkel recht ontleen.

18. Inschrijvingen zullen na afloop van deze procedure niet worden geretourneerd.

3.6 Inschrijven als Samenwerkingsverband

1. Een Samenwerkingsverband neemt deel aan de aanbesteding als één Inschrijver. Voor de Inschrijving als Samenwerkingsverband gelden onderstaande aanvullende bepalingen.
2. **Let op:** Van alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd in de Inschrijving. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dienen Verificatiedocumenten te worden overlegd om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. Alle deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen in Deel IIA onder 'Wijze van deelneming' in het UEA op te geven: a. de namen van de overige deelnemers aan het Samenwerkingsverband, b. de eigen rol en c. welke Inschrijver de leiding van het Samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het Samenwerkingsverband jegens de Aanbestedende dienst, althans Opdrachtgever, zal optreden. De penvoerder is dus de deelnemer aan het Samenwerkingsverband die door elke andere deelnemer adequaat is gemachtigd om namens het Samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding. Daarnaast dient de verdeling van de werkzaamheden te worden beschreven.
4. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA verklaart elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.
5. Een Samenwerkingsverband in oprichting of een Samenwerkingsverband dat zich niet organiseert als één rechtspersoon, hoeft als Samenwerkingsverband na gunning geen bewijs van inschrijving in een nationaal beroeps- of handelsregister in te dienen, althans niet als Samenwerkingsverband. De afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband dienen dit in dat geval wel te doen.
6. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden voor het Samenwerkingsverband als geheel én voor de individuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk. Indien een uitsluitingsgrond op één van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband van toepassing is wordt het Samenwerkingsverband uitgesloten.
7. Bij de toetsing van de Inschrijving zal het Samenwerkingsverband met betrekking tot de geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbesteding als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst mag het Samenwerkingsverband alleen zijn samenstelling wijzigen na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst nadere voorwaarden worden verbonden.

3.7 Het doen van een beroep op een Derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen

1. Inschrijvers kunnen zich beroepen op een Derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen. Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden de volgende aanvullende bepalingen. Een dergelijk Derde kan ook een Onderaannemer zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn. Zie voor specifieke eisen aan in te schakelen Onderaannemers de volgende paragraaf. Indien een Derde ook ingeschakeld wordt als Onderaannemer, zijn ook de in de volgende paragraaf opgenomen eisen van toepassing.
2. **Let op:** Van alle Derden waarop door de Inschrijver ten tijde van de Inschrijving een beroep wordt gedaan, dient een eigen, rechtsgeldig ondertekend UEA te worden overlegd voor wat betreft de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III van het UEA. Met het UEA verklaren deze Derden

- tevens dat de Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de Derde kan beschikken. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst moeten ook Derden ook Verificatiedocumenten kunnen overleggen om het verklaarde te kunnen verifiëren, zoals elders bepaald in deze Aanbestedingsleidraad.
3. De Inschrijver die een beroep op een Derde doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen dient onder Deel IIC van het UEA 'ja' aan te vinken. In het bijbehorende toelichtingsveld dient te worden beschreven op welke Derde voor welke eisen een beroep wordt gedaan.
 4. **Let op:** Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én op een Onderaannemer rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
 5. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Derden waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan. Indien een uitsluitingsgrond op één van de Derden van toepassing is waarop Inschrijver een beroep doet, leidt dit tot uitsluiting van de Inschrijver.
 6. Bij de beoordeling van de Inschrijving zullen de Inschrijver en de aldus benoemde Derde waarop op benoemde Derde een beroep wordt gedaan als één geheel worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 7. Indien het beroep op een Derde nodig is om aan de geschiktheidseisen ten aanzien van technische en beroepsbekwaamheid te voldoen, dient de betreffende Derde door de Inschrijver ook te worden ingeschakeld als Onderaannemer bij de uitvoering van het betreffende deel van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken.
 8. Indien het beroep op een Derde nodig is om aan de geschiktheidseisen ten aanzien van financieel-economische draagkracht te voldoen, hoeft de Derde niet te worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken.
 9. Wanneer een beroep op een Derde strekt tot het doen van een beroep op de financiële draagkracht van deze Derde, teneinde aan de geschiktheidseisen te voldoen, dan moet na de Gunningsbeslissing bij wijze van Verificatiedocument een verklaring worden overgelegd waaruit blijkt dat de Derde onvoorwaardelijk garant staat voor de door de Inschrijver op zich te nemen verplichtingen. Deze verklaring dient door de Derde rechtsgeldig ondertekend te zijn. Een separate verklaring is niet nodig als de Derde een moedermaatschappij is die een zogenaamde artikel 403-verklaring heeft gedeponeerd in het handelsregister waaruit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de schulden van Inschrijver blijkt en hier bewijsstukken van overlegt. **Let op:** De Derde dient aan de aanvullende bepalingen in deze paragraaf te voldoen.
 10. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst. Een valse verklaring van een Derde met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
 11. In het geval van beroep op een Derde wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
 12. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een beroep op andere Derde(n) dan tijdens de Inschrijving worden gedaan na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Derde zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Derde tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

3.8 Het inschakelen van Onderaannemer voor uitvoering deel van de Opdracht

1. Inschrijvers kunnen een Onderaannemer inschakelen voor de uitvoering van een deel van de Opdracht. Indien Inschrijver ten tijde van de Inschrijving kenbaar maakt een Onderaannemer in te schakelen, dan gelden de volgende aanvullende bepalingen. Een dergelijk Onderaannemer kan ook een Derde zijn, maar dit hoeft niet in alle gevallen zo te zijn. Zie voor specifieke eisen aan in te schakelen Derden de vorige paragraaf. Indien een in te schakelen Onderaannemer ook een Derde is waarop de Inschrijver een beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen, zijn ook de in de vorige paragraaf opgenomen eisen van toepassing.
2. De Inschrijver die ten tijde van de Inschrijving heeft bepaald voor de uitvoering van een deel van de Opdracht Onderaannemers in te zetten, dient in Deel IID 'ja' aan te vinken en de betreffende Onderaannemers te noemen, inclusief de beoogde verdeling van de werkzaamheden.
3. **Let op:** Indien een Inschrijver een beroep doet op een Derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen én op een Onderaannemer rondom de uitvoering van de Opdracht vinkt de Inschrijver zowel onder 'Beroep' als onder 'Onderaanneming' 'ja' aan en worden gevraagde gegevens herhaaldelijk opgegeven.
4. De uitsluitingsgronden die van toepassing zijn op deze aanbesteding gelden ook voor alle Onderaannemers waarop door de Inschrijver een beroep wordt gedaan.
5. Bij gunning van de Opdracht aan Inschrijver is deze als hoofdaannemer in beginsel gehouden om het in de Inschrijving omschreven gedeelte van de Opdracht aan de genoemde Onderaannemer(s) te gunnen.
6. Inschrijver is volledig en hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst, inclusief de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Een valse verklaring van een Onderaannemer met betrekking tot de Inschrijving ontslaat de Inschrijver niet van zijn volledige en hoofdelijke aansprakelijkheid.
7. In het geval van het inschakelen van een Onderaannemer wordt alle communicatie uitsluitend gericht aan de Inschrijver, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
8. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan alleen een andere Onderaannemer dan tijdens de Inschrijving worden ingeschakeld na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Aan deze toestemming kunnen door de Aanbestedende dienst voorwaarden worden verbonden. Indien Opdrachtgever vaststelt dat er uitsluitingsgronden van toepassing zijn op een Onderaannemer zoals die golden ten tijde van de aanbesteding of wanneer inschakeling van een Onderaannemer tijdens de looptijd van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de Opdracht zal Opdrachtgever in beginsel geen toestemming geven.

3.9 Meerdere Inschrijvers binnen één holding

1. **Let op:** Vanuit een holding mogen meerdere Inschrijvers (lees: werkmaatschappijen) een Inschrijving doen, zelfstandig of als deelnemer aan een Samenwerkingsverband of als Derde of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan, mits alle betrokken Inschrijvers op verzoek van de Aanbestedende dienst kunnen aantonen dat Inschrijvingen onafhankelijk tot stand zijn gekomen en de mededinging niet is geschaad. Indien dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet kan worden aangetoond leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken Inschrijvers.

3.10 Openingsprocedure

1. De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na afloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend.
2. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers.

3. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om de openingsprocedure bij te wonen. De opening van de Inschrijvingen is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld.

3.11 Gunningsbeslissing, Overeenkomst en rechtsbescherming

1. Na opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing, waartegen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar kunnen maken.
2. De Aanbestedende dienst zal Inschrijvers de Gunningsbeslissing zo spoedig mogelijk, gelijktijdig en schriftelijk mededelen, inclusief de relevante redenen voor die beslissing.
3. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee indien openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. In de Gunningsbeslissing zullen de scores van alle geldige Inschrijvingen per onderdeel binnen het gunningscriterium kenbaar worden gemaakt aan Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, met dien verstande dat de identiteit van afgewezen Inschrijvers daarbij niet kenbaar wordt gemaakt.
4. Getracht wordt de Gunningsbeslissing conform de in de planning genoemde termijn te verstrekken aan Inschrijvers. Indien deze termijn door omstandigheden niet kan worden gehaald zal de Aanbestedende dienst Inschrijvers hierover informeren.
5. De Aanbestedende dienst zal na verzending van de Gunningsbeslissing al uitvoering geven aan die beslissing. Inschrijvers hebben gedurende de bezwaartermijn van twintig kalenderdagen de gelegenheid een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing, door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende Dienst.
6. De bezwaartermijn onder 5 is een vervaltermijn. Inschrijvers die het niet eens zijn met de Gunningsbeslissing dienen tijdig, voor de afloop van de gestelde bezwaartermijn, een kort geding aanhangig te hebben gemaakt. Zij dienen dit schriftelijk mede te hebben gedeeld aan de Aanbestedende dienst onder gelijktijdige toezending van een kopie van de dagvaarding en met vermelding van de datum waarop de voorzieningenrechter de zaak zal behandelen. Indien binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.
7. De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hier schriftelijk over heeft geïnformeerd.
8. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.
9. De Inschrijving van de winnende Inschrijver, wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt is er in beginsel sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 Toetsing van de Inschrijving

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

4.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten en voorschriften die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder Hoofdstuk 3 van deze Aanbestedingsleidraad. Indien een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

4.2 Stap 2: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle wettelijk verplichte uitsluitingsgronden en facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing met uitzondering van 'prestaties uit het verleden (past performance)' en 'ernstige beroepsfout'. De wettelijke verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en B van het UEA, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder IIIC. De Aanbestedend dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Indien een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De Verificatiedocumenten die opgevraagd worden zijn weergegeven in de Checklist Verificatiedocumenten vooraan in deze Aanbestedingsleidraad.

Indien de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Indien op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of Verificatiedocumenten niet kan overleggen wordt hij uitgesloten. Indien dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

4.3 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Indien op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren.

Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet dan zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens

'Selectiecriteria') te voldoen ('ja'), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als is bepaald rondom de uitsluitingsgronden.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat het van belang is dat de continuïteit van de te contracteren Inschrijver niet in het geding is en beschikt over een passende verzekering. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimumeisen aan Inschrijvers:

1. Continuïteit: Er is geen signaal dat de continuïteit van Inschrijver, in het geval van een Samenwerkingsverband daaronder begrepen elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk, in het geding is. Dit laatste betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf mag zijn opgenomen in de meest recente jaarrekening;
2. Verzekering: Inschrijver, in het geval van een Samenwerkingsverband daaronder begrepen elke deelnemer aan het Samenwerkingsverband afzonderlijk, moet beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis en € 1.000.000,- per jaar.

Indien de Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Inschrijver qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom heeft de Aanbestedende dienst een kerncompetentie geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetentie:

Inschrijver heeft naar tevredenheid bij één referentie-organisatie gedurende minimaal 6 maanden dienstverlening omtrent een callcenter uitgevoerd, waarbij de volgende eisen minimaal gelden:

- a. Callcenterdiensten voor een Nederlandse overheidsinstantie of publieke instantie;
- b. Nederlands- en Engelstalig callcenter;
- c. Verantwoordelijk voor het telefonisch beantwoorden van klantvragen.

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver één referentie te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Voor het overleggen van de referentie-opdracht dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetentie.

Ten aanzien van de te overleggen referentie in het Format kerncompetentie gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen waar de kerncompetentie betrekking op heeft moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd. *Dit betekent dat de genoemde zes maanden in ieder geval dienen te vallen in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving.*
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.

3. Indien de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd indien de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver Verificatiedocumenten te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijvers, waaronder begrepen alle eventuele deelnemers aan het Samenwerkingsverband en tevens de Derde(n) en Onderaannemer(s) waarop een beroep wordt gedaan, dienen te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister.

Indien Inschrijver hier niet aan voldoet wordt hij uitgesloten van deelname. Dat een Inschrijver voldoet aan de eisen rondom beroepsbevoegdheid dient bij de Inschrijving verklaard te worden via het UEA. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te kunnen overleggen waaruit blijkt dat deze verklaring naar waarheid is afgegeven, waaronder in ieder geval een uittreksel van de inschrijving in het handelsregister, niet ouder dan zes maanden.

Hoofdstuk 5 Beoordeling van de Inschrijvingen

Indien een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van de Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht dus gegund.

5.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Dit wordt hieronder nader toegelicht. In onderstaand overzicht is per onderdeel weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Plan van aanpak	25.000
	2. Belteam	25.000
	3. Pure Connect	10.000
	4. SLA	15.000
	5. Social return	5.000
Prijs	Uurtarieven	20.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde score berekend. De individuele beoordelingen zullen nooit worden verstrekt aan Inschrijver of eventuele andere belanghebbenden. Deze beoordelingen zijn louter voor intern gebruik en de voorbereiding van het consensusoverleg.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van Pro 10 B.V., hebben wél inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Nadat de scores op het subgunningscriterium kwaliteit zijn vastgesteld door de beoordelingscommissie, worden de punten op het subgunningscriterium prijs hierbij opgeteld. Zo ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund.

Indien meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Indien ook dit geen doorslag geeft, zal het in de tabel in paragraaf 5.1 op de hogere rij genoemde onderdeel de doorslag geven en zo verder. Indien ook dat geen uitsluitsel geeft, zal er worden geloot.

De prijzen van terzijde gelegde Inschrijvingen worden niet bij de beoordeling betrokken. Indien een Inschrijver tijdens of na de procedure wordt uitgesloten dan worden, indien uitsluiting kan leiden tot een andere score bij de andere Inschrijvers, de punten voor het subgunningscriterium prijs opnieuw berekend. Dit kan het geval zijn als de punten van de andere Inschrijvingen hiertegen zijn afgezet. De punten voor de onderdelen van het subgunningscriterium kwaliteit blijven staan, er vindt dus geen herbeoordeling plaats.

5.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

5.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximumaantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Indien meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden, vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen.

5.2.2 Beoordelingskader

Het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst. De onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussenvallende scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmuntend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling.
4 Goed	70%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder, begrijpelijk, realistisch of meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	10%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	Knock out	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

Indien een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één schriftelijk onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit, dan wordt deze uitgesloten van deelname. De Aanbestedende dienst acht de Inschrijving dan hoe dan ook ongeschikt althans onaanvaardbaar.

5.2.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak

De Aanbestedende dienst wenst van Inschrijver te vernemen hoe hij de dienstverlening omtrent het callcenter vorm zal geven. Per 1 januari 2023 is het nieuwe gratis nummer van de Aanbestedende dienst bereikbaar. Op 1 januari 2023 is deze aanbesteding echter nog niet afgerond en beschikt de Aanbestedende dienst nog niet over een dienstverlener. Naar verwachting zal begin januari 2023 de Opdracht wel al voorlopig gegund zijn. De Inschrijver aan wie de Opdracht voorlopig gegund wordt, dient zo spoedig mogelijk na de voorlopige gunning te starten met de dienstverlening en deze op te schalen als definitief gegund wordt. In de beantwoording dient Inschrijver in ieder geval in te gaan op de onderstaande onderdelen en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- a) Op welke wijze richt Inschrijver het callcenter en de processen daaromtrent met betrekking tot de Opdracht in?
- b) Op welke wijze kan Inschrijver bijdragen aan een snelle start (vanaf voorlopige gunning) in de vorm van een kick-off belteam?
- c) Welke activiteiten voert Inschrijver uit om de Opdracht gedurende de contractperiode goed uit te kunnen voeren?
- d) Hoe ziet het opleidingstraject van Inschrijver voor deze Opdracht eruit? Wat heeft Inschrijver hiervoor nodig van de Aanbestedende dienst?
- e) De Aanbestedende dienst zal gesprekken monitoren en beoordelen op kwaliteit. Welke maatregelen treft Inschrijver zelf om de kwaliteit te waarborgen?
- f) De Aanbestedende dienst gaat een periode van verandering en continue verbetering tegemoet wat vereist dat het belteam als onderdeel van de dienstverlening meedenkt en meebeweegt in de transformatie. Op welke wijze draagt Inschrijver bij aan deze behoefte?
- g) Wat is de procedure van Inschrijver voor het op- of afschalen na opstart van de Opdracht en gedurende de looptijd van de Overeenkomst? Hoe snel kan dit? Welke verantwoordelijkheid neemt Inschrijver hierin? Wat verwacht Inschrijver van de Aanbestedende dienst?
- h) Hoe wordt de tevredenheid van de Aanbestedende dienst bewaakt?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- De mate waarin het plan van aanpak aansluit bij de behoefte van de Aanbestedende dienst;
- De mate en wijze waarin de Aanbestedende dienst wordt meegenomen in de werkwijze;
- De volledigheid van de uitwerking op alle bovengenoemde punten. Is de aanpak compleet en duidelijk?
- De toegevoegde waarde die Inschrijver biedt met zijn plan van aanpak;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn invulling.

Inschrijver mag maximaal vijf A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.4 Onderdeel 2: Belteam

De Aanbestedende dienst wenst fysieke aanwezigheid van het belteam in de opstartfase op locatie in Den Haag. Op die manier is betere interactie mogelijk tussen de mensen onder andere met betrekking tot de spoedlijn en is de transformatie naar de nieuwe manier van werken beter te managen. Ook doen de medewerkers op die manier eenvoudiger ervaring op. Zeker bij aanvang van de Opdracht is dit van belang. In latere fases is thuiswerken in overleg mogelijk. 100% aanwezigheid is niet vereist en deeltijd behoort ook tot de mogelijkheden, doch een minimum aantal uren van 24 uur per medewerker is (in principe) wel vereist zodat een zekere binding is gewaarborgd. Bij de aanvang van de Opdracht dient het belteam minimaal te bestaan uit 8 fte (1 fte = 36 uur) belteam medewerkers en 1 fte teamleider. Inschrijver dient in zijn beantwoording aan te geven hoe hij zorgt voor een kwalitatief hoogwaardig belteam en dient in zijn beantwoording in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- a) Hoe ziet het kick-off belteam van Inschrijver eruit (team bij aanvang Opdracht)?

- b) Hoe gaat Inschrijver het belteam verder vormgeven?
- c) Op welke wijze wordt leiding gegeven aan het belteam?
- d) Hoeveel teamleiders worden ingezet, voor hoeveel uren worden deze ingezet en hoe is de taak- en urenverdeling?
- e) Wat zijn de kenmerken van de medewerkers in het belteam in termen van relevante kennis, ervaring en competenties voor deze Opdracht?
- f) Wat zijn de rol, taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers van het belteam en de teamleider?
- g) Hoe zorgt Inschrijver ervoor dat het belteam beschikt over de benodigde kennis en vaardigheden?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- Meertaligheid binnen het team (Nederlands en Engels is eis, andere talen waaronder Arabisch, Spaans, Turks en Frans is een pré);
- Opleidingsniveau binnen het team, bestaande uit medewerkers met minimaal MBO plus niveau én HBO werk- en denkniveau;
- Competenties en vaardigheden;
- Ervaring binnen een vergelijkbare context;
- Communicatieve vaardigheden om met de doelgroep goed te communiceren.

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.5 Onderdeel 3: Pure Connect

De Aanbestedende dienst werkt momenteel met Pure Connect (On premise). Inschrijver dient in ieder geval de eerste 12 maanden ook met deze applicatie te werken. Na 12 maanden wordt de on premise versie van Pure Connect door de Aanbestedende dienst vervangen door een nieuwe applicatie. Dit kan de cloudversie van Pure Connect zijn, maar ook een andere oplossing. Indien de Aanbestedende dienst overstapt op een nieuwe oplossing, dient Inschrijver hieraan zijn medewerking te verlenen en vanaf dat moment te werken met de nieuwe oplossing van de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst wenst van Inschrijver onder andere te vernemen welke ervaring hij heeft met de applicatie Pure Connect. In de beantwoording dient Inschrijver in ieder geval in te gaan op de onderstaande onderdelen en wordt daarnaast uitgenodigd op andere punten in te gaan als dit naar het oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn voor de Aanbestedende dienst:

- a) Welke kennis en ervaring is er bij Inschrijver aanwezig en specifiek binnen het belteam met het werken met Pure Connect?
- b) Hoe zal Inschrijver Pure Connect optimaal benutten in het kader van de Opdracht?
- c) Wat zijn de mogelijkheden en extra's die Inschrijver biedt ten aanzien van het werken met Pure Connect?
- d) Wat zijn de mogelijkheden en extra's die Inschrijver biedt ten aanzien van het werken met een mogelijke andere applicatie in de toekomst?

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

- De kennis en ervaring van Inschrijver en de in te zetten medewerkers met Pure Connect;
- De mate waarin de voorgestelde inzet van Pure Connect past bij de Opdracht van de Aanbestedende dienst;
- De volledigheid van de uitwerking op alle bovengenoemde punten;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn invulling;
- De toegevoegde waarde die Inschrijver biedt met zijn invulling.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.6 Onderdeel 4: SLA

De Aanbestedende dienst wenst een SLA af te sluiten waarin de dienstverlening nader wordt uitgewerkt met betrekking tot de te behalen prestaties. Deze SLA wordt tijdens de periode van het kick-off belteam tussen de Aanbestedende dienst en Inschrijver vastgesteld en eventueel aangescherpt op basis van wederzijdse ervaringen. Inschrijver dient bij zijn Inschrijving een concept SLA bij te sluiten met daarin de service parameters van de dienstverlening van Inschrijver. Het concept SLA van Inschrijver dient in ieder geval de volgende onderwerpen te bevatten:

- a) Overleggen (frequentie, inhoud, aanwezige personen/rollen);
- b) Rapportages (frequentie, inhoud, levertijden);
- c) Escalatieprocedure;
- d) Flexibiliteit in de dienstverlening;
- e) KPI's.

De Aanbestedende dienst zal het concept SLA beoordelen en daarbij onder meer letten op:

- De mate waarin het SLA aansluit bij de doelstellingen van de Opdracht;
- De mate waarin Inschrijver pro-actief invulling geeft aan de samenwerking met de Aanbestedende dienst;
- De wijze waarop Inschrijver passende maatregelen weet te treffen die de samenwerking bevorderen en die leiden tot een win-win situatie voor de eigen organisatie en voor de organisatie van de Aanbestedende dienst;
- De volledigheid van het SLA;
- Het vertrouwen dat Inschrijver wekt met zijn SLA.

Inschrijver mag maximaal acht A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.2.7 Onderdeel 5: Social return

Het doel van Social return is ervoor te zorgen dat een investering door een gemeente of landelijke overheid, naast het "gewone" rendement ook een concrete sociale winst (return) oplevert. Hierbij ligt het accent op creëren van werkgelegenheid voor mensen die een uitkering ontvangen of mensen met een (andere) afstand tot de arbeidsmarkt. De Aanbestedende dienst biedt aan Inschrijver de ruimte zich ook op dit vlak te onderscheiden en is benieuwd hoe Inschrijver hierbij van toegevoegde waarde kan zijn. Inschrijver dient daarbij aan te geven welke maatregelen hij treft om op het gebied van SROI impact te maken. Daarbij kan Inschrijver denken aan maatregelen binnen zijn eigen bedrijfsvoering of anderszins bijvoorbeeld direct gekoppeld aan de Opdracht.

Inschrijver dient zijn aanpak te onderbouwen met verifieerbare prestatie-informatie. De Aanbestedende dienst zal de aanpak van Inschrijver beoordelen en daarbij onder andere kijken naar de impact die Inschrijver maakt op het gebied van Social return, zijn expertise, maatregelen daartoe en de mate waarin de aanpak vertrouwen wekt. Daartoe moet de aanpak zo specifiek, meetbaar, ambitieus, realistisch en tijdgebonden mogelijk zijn waarbij duidelijk sprake is van Social return.

Inschrijver mag maximaal twee A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera), gebruiken voor dit onderdeel.

5.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Het is enkel toegestaan positieve bedragen in te vullen. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-dienstverleningsovereenkomst.

Inschrijver dient in zijn Inschrijving uurtarieven op te geven voor de functie Callcentermedewerker (maximaal € 45,- excl. btw) en de functie Teamleider (maximaal € 80,- excl. btw). Bij de uurtarieven is sprake van een maximum uurtarief, op straffe van uitsluiting.

De uurtarieven zijn all-in, dus onder andere inclusief de verdiensten van Inschrijver, reiskosten, etc. De uurtarieven worden gewogen en vervolgens bij elkaar opgeteld. Dit leidt tot een totaal gewogen uurtarief. Aan de hand van het totaal gewogen uurtarief worden de punten toegekend voor het Subgunningscriterium prijs. De puntentoekenning gaat als volgt:

$$\text{Toegekend aantal punten} = \frac{\text{Laagste totaal gewogen uurtarief (niet uitgesloten)}}{\text{totaal gewogen uurtarief Inschrijver}} * \text{maximum aantal punten}$$