

# Selectieleidraad

Stichting Slachtofferhulp Nederland

## Clïëntvolgsysteem Slachtofferhulp

Mededingingsprocedure met Onderhandeling

Referentie: SHN 2221  
TenderNed nummer: TN388338  
Datum: 9 december 2022  
Versie: 1.0

# Inhoud

|          |                                                                  |           |
|----------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Definities</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Organisatie</b>                                               | <b>6</b>  |
| 2.1      | Algemeen                                                         | 6         |
| 2.2      | Stichting Slachtofferhulp Nederland                              | 6         |
| 2.3      | Visie                                                            | 6         |
| 2.4      | Nieuw bedieningsmodel en nieuwe oplossing                        | 6         |
| 2.5      | Huidige situatie                                                 | 6         |
| 2.6      | Gewenste situatie                                                | 10        |
| 2.7      | Overgang van huidige naar gewenste situatie                      | 15        |
| <b>3</b> | <b>Opdrachtschrijving</b>                                        | <b>17</b> |
| 3.1      | Doelstelling en looptijd van de opdracht                         | 17        |
| 3.2      | Omschrijving van de opdracht                                     | 17        |
| 3.3      | Overeenkomst en voorwaarden                                      | 20        |
| 3.4      | Eisen aan de opdracht                                            | 21        |
| 3.5      | Omvang van de opdracht                                           | 21        |
| 3.6      | Percelen                                                         | 22        |
| 3.7      | Varianten                                                        | 22        |
| 3.8      | Marktconsultatie                                                 | 22        |
| <b>4</b> | <b>Beschrijving Aanmeldingsprocedure</b>                         | <b>23</b> |
| 4.1      | De procedure                                                     | 23        |
| 4.2      | De publicatie                                                    | 23        |
| 4.3      | Auteursrechten                                                   | 23        |
| 4.4      | Merkmamen                                                        | 23        |
| 4.5      | Melding onjuistheden                                             | 23        |
| 4.6      | Procedure aanbesteding                                           | 23        |
| 4.7      | Planning                                                         | 26        |
| 4.8      | Communicatie                                                     | 27        |
| 4.9      | Nota van Inlichtingen                                            | 27        |
| 4.10     | De sluitingsdatum indienen Aanmeldingen                          | 28        |
| 4.11     | Communicatie selectie & afwijzing                                | 29        |
| 4.12     | Eénmaal aanmelden                                                | 30        |
| 4.13     | Onvoorwaardelijke aanmelding                                     | 30        |
| 4.14     | VOG-verklaring en GVA-verklaring                                 | 30        |
| <b>5</b> | <b>De beoordeling van Aanmeldingen</b>                           | <b>31</b> |
| 5.1      | Beoordelingscommissie                                            | 31        |
| 5.2      | Beoordelingsprocedure                                            | 31        |
| 5.3      | Geen beoordeling Prijs, wel aanlevering gevuld kostenmodel       | 35        |
| 5.4      | Procedure van verificatie                                        | 35        |
| <b>6</b> | <b>Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen</b>                 | <b>36</b> |
| <b>7</b> | <b>Selectiecriteria</b>                                          | <b>37</b> |
|          | <b>Bijlage A – Checklist voor de Aanmelding</b>                  | <b>39</b> |
|          | <b>Bijlage B1 – Verklaring samenwerkingsverband / Combinatie</b> | <b>40</b> |
|          | <b>Bijlage B2 - Verklaring beroep op (een) derde(n)</b>          | <b>42</b> |
|          | <b>Bijlage C - Holdingverklaring</b>                             | <b>45</b> |
|          | <b>Bijlage D – Vorm- en procedurevereisten</b>                   | <b>46</b> |
|          | <b>Bijlage F – Geschiktheidseisen</b>                            | <b>48</b> |
|          | <b>Bijlage G – Solvabiliteitsverklaring</b>                      | <b>52</b> |
|          | <b>Bijlage H – Referentiebladen</b>                              | <b>53</b> |
|          | <b>Bijlage J – Kostenmodel</b>                                   | <b>56</b> |
|          | <b>Bijlage P – Selectiecriteria</b>                              | <b>57</b> |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Bijlage Q – Verslag marktconsultatie</b>                      | <b>59</b> |
| <b>Bijlage R – Verklaring banden Russische partijen</b>          | <b>60</b> |
| <b>Bijlage S1 – Nadere informatie huidige oplossing</b>          | <b>61</b> |
| <b>Bijlage S2 – Nadere informatie over de gewenste oplossing</b> | <b>64</b> |
| <b>Bijlage S3 – Principes en kaders</b>                          | <b>67</b> |
| <b>Bijlage T – Voorbeeld van cliëntreizen</b>                    | <b>68</b> |

# 1 Definities

| Definitie                                  | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedingsdocumenten                    | De Selectieleidraad inclusief Bijlagen en eventuele Nota's van Inlichtingen, inclusief Bijlagen en de Uitnodiging tot Inschrijving inclusief Bijlagen en de Inschrijving.                                                                                                                                                                         |
| Aanbestedingsprocedure                     | De in hoofdstuk 4 van deze Selectieleidraad beschreven procedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aanmelding                                 | Het verzoek van een Gegadigde om zich te kwalificeren om een Inschrijving te mogen uitbrengen op onderhavige opdracht.                                                                                                                                                                                                                            |
| Algemene Inkoopvoorwaarden Slachtofferhulp | De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland (2022) die voor het laatst beschikbaar gesteld zijn in de Aanbestedingsprocedure en van toepassing zijn op de Overeenkomst.                                                                                                                                                 |
| Bijlage                                    | Aanhangsel dat integraal onderdeel uitmaakt van het betreffende Aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Combinant                                  | De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Combinatie                                 | Een combinatie van Gegadigden gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde diensten te verstrekken.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Gegadigde                                  | De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die belangstelling heeft bij onderhavige aanbesteding met wens om zich te laten kwalificeren om daadwerkelijk een Inschrijving te mogen doen.                                                                                                                                             |
| Inschrijver                                | De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die geselecteerd wordt om deel te nemen en een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt op basis van de Uitnodiging tot Inschrijving.                                                                                                                                                  |
| Inschrijving                               | De documenten die Inschrijver indient naar aanleiding van de Uitnodiging tot Inschrijving.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Jaar                                       | Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ketenpartner                               | De partij waarmee Slachtofferhulp samenwerkt in de keten, zoals Politie en OM.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Leverancier                                | De partij die software (en eventueel andere middelen) ten behoeve van de oplossing levert.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nota van Inlichtingen                      | Het document / de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden geanonimiseerd beantwoordt. De Nota(s) van Inlichtingen maakt / maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.                                                                                                                     |
| Opdrachtgever                              | Stichting Slachtofferhulp Nederland optredend als Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Opdrachtnemer                              | De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de Overeenkomst wordt gesloten.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Overeenkomst                               | De definitieve Overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Overeenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure.                                                                                                 |
| Selectiecriteria                           | Criteria als verwoord in Bijlage P die als doel hebben een selectie van Gegadigden te kunnen maken in het geval meer dan vijf Aanmeldingen worden ontvangen.                                                                                                                                                                                      |
| Selectieleidraad                           | Onderhavig document waarin de procedure tot selectie van Gegadigden is vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sourcing Partner                           | Partij waarvan Slachtofferhulp producten of diensten afneemt.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Uitnodiging tot Inschrijving               | Document waarin de opdracht nader staat gespecificeerd en de Inschrijvers worden uitgenodigd een Inschrijving uit te brengen.                                                                                                                                                                                                                     |
| Verwerkersovereenkomst                     | De definitieve Verwerkersovereenkomst, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste concept Verwerkersovereenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure en waarin de voorwaarden en wijze van verwerken van (persoons-)gegevens staat beschreven. |

## 2 Organisatie

### 2.1 Algemeen

Voor u ligt de Selectieleidraad behorende bij de mededingingsprocedure met onderhandeling voor de Europese aanbesteding van een cliëntvolgsysteem (CVS) voor Stichting Slachtofferhulp Nederland, hierna te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2221, met TenderNednummer TN388338. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de selectiefase en geeft een beknopte omschrijving van de opdracht. De beoogde dienstverlening wordt in meer detail beschreven in paragraaf 2.2.

### 2.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland

Stichting Slachtofferhulp Nederland (Slachtofferhulp) is een organisatie met een maatschappelijk doel. Slachtofferhulp is een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Slachtofferhulp helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een (vermoeden van een) strafbaar feit, verkeersongeluk of calamiteit. Jaarlijks worden ongeveer 220.000 slachtoffers offline ondersteund en ongeveer 450.000 online geholpen. Slachtofferhulp streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen. Slachtofferhulp is een onafhankelijke goede doelen stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Daarnaast ontvangt de stichting financiële steun van gemeentes en giften/schenken van particulieren en instellingen. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 53.000.000. Bij Slachtofferhulp zijn ca. 500 betaalde medewerkers, 800 onbetaalde medewerkers, 100 externen en 100 stagiaires actief op 25 locaties. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht.

### 2.3 Visie

Slachtofferhulp heeft in haar meerjarenplan (2022 – 2025) de ambitie uitgesproken om het slachtoffer maximaal in regie te brengen op haar of zijn herstel- en/of juridisch proces. Daarbij wil Slachtofferhulp ook het aantal cliënten dat zij jaarlijks kan ondersteunen aanzienlijk vergroten. Slachtofferhulp wil daarvoor de komende jaren transformeren naar een nieuw bedieningsmodel waarin de cliënt centraal staat. Alle processen die daarmee gemoeid zijn, moeten zodanig digitaal ondersteund worden, dat de cliënt zich vanaf het eerste contact veilig, geholpen en gesteund voelt, zowel online als offline via een medewerker. Slachtofferhulp wil dat de cliënt de mogelijkheden voor ondersteunen gemakkelijk weet te vinden en optimaal weet te benutten. Dit bedieningsmodel moet ondersteund worden met onder andere een cliëntvolgsysteem.

### 2.4 Nieuw bedieningsmodel en nieuwe oplossing

Het nieuwe bedieningsmodel omvat een grote transformatie met onder andere veranderingen in werkwijzen, processen, cultuur, houding en gedrag. Daarbinnen is de vervanging van de huidige oplossing door een nieuwe oplossing ook een majeure verandering. Deze moet goed aansluiten op de grote transformatie. In paragraaf 2.5 en paragraaf 2.6 worden zowel het huidige en gewenste bedieningsmodel als de huidige en gewenste oplossing beschreven. De opdracht zelf omvat de vervanging van de huidige door de gewenste oplossing, zodat het bedieningsmodel digitaal zo goed mogelijk wordt ondersteund.

### 2.5 Huidige situatie

#### 2.5.1 Algemeen

Deze paragraaf beschrijft de huidige werkwijze en processen, de huidige applicaties en architectuur en de huidige governance en voortbrengingsprocessen.

## 2.5.2 Huidige werkwijze en processen

### In contact met Slachtofferhulp

Slachtoffers kunnen op diverse manieren in contact komen met Slachtofferhulp, onder andere per mail, chat, telefoon en social media. Slachtofferhulp kan ook contact opnemen met de cliënt als zij gegevens doorkrijgt via elektronische koppelingen met Ketenpartners als de politie en het Openbaar Ministerie (OM). Slachtofferhulp probeert door middel van een intake een beeld te krijgen van de situatie en de cliëntbehoefte. Vaak worden vragen direct beantwoord, zodat het slachtoffer verder kan. Als er meer nodig is om te helpen, kan dat in vervolgdienstverlening: bijvoorbeeld een 1-op-1 gesprek met een psychosociale medewerker op locatie, een online chat, begeleiding in lotgenotengroepen of ondersteuning van een juridisch medewerker die meegaat naar de strafzitting. Slachtofferhulp heeft een portaal voor slachtoffers, helpers en professionals waarin informatie en hulpmiddelen staan. Voor slachtoffers is er ook een 'Mijn Omgeving' om adviezen of gespreksverslagen in te zien. Daarnaast zijn er psychosociale en juridische medewerkers beschikbaar om te adviseren of te ondersteunen.

### Complexe dienstverlening

De dienstverlening is complex van aard. Dat wordt ingegeven door o.a.:

- De diversiteit in typen slachtoffers: iedereen die een strafbaar of niet-strafbaar feit heeft meegemaakt. Dit betreft mensen met uiteenlopende opleidingsniveaus, mensen die niet zelfredzaam tot mensen die dit wel zijn, van analfabeten tot taalvaardige mensen, van digibeten tot digivaardige mensen.
- Er worden veel bijzondere persoonsgegevens verwerkt: de persoonsgegevens die van de cliënten verwerkt worden, vallen veelal onder bijzondere persoonsgegevens. Slachtofferhulp hecht heel veel waarde aan het zorgvuldig verwerken van voornoemde persoonsgegevens en het voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- De diversiteit in typen cliënten, namelijk slachtoffers van strafbare feiten en slachtoffers van niet-strafbare feiten. Slachtofferhulp is verplicht het BSN te registreren van slachtoffers van strafbare feiten en SHN mag het BSN niet registreren van de andere cliënten.
- De diversiteit in typen hulpvragen: bij een seksueel misdrijf komt iets anders kijken dan bij een roofoverval. Ook de impact en de behoefte kan per slachtoffer verschillen.
- De diversiteit in processen: van juridische processen die gekenmerkt worden door een lineair voorspelbaar stappenpatroon tot psychosociale processen die gekenmerkt worden door niet-lineaire, onvoorspelbaar stappenpatroon.
- De diversiteit in medewerkers: van vrijwilligers die een dagdeel per week werken tot vaste medewerkers.

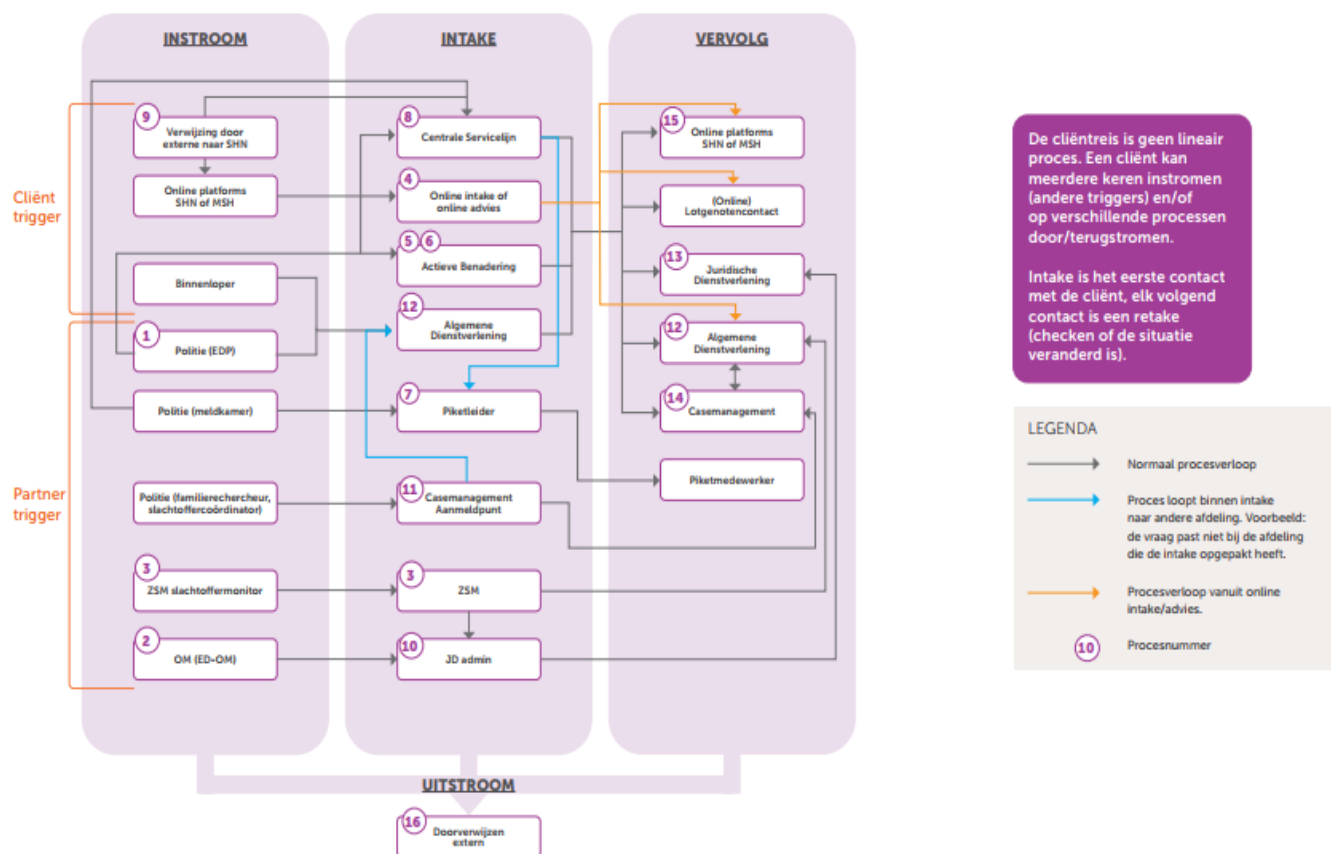
### Offline en digitale dienstverlening niet geïntegreerd aangeboden

In eerste instantie is de offline dienstverlening naast de digitale dienstverlening ontwikkeld; langs een parallelle route. Voor de digitale dienstverlening is vrijwel alle kennis ontsloten en zijn er online adviestools ontwikkeld. Gaandeweg bleek de scheiding tussen het offline en het digitale pad niet houdbaar en zijn er oplossingen geïntroduceerd die de paden verbinden, zoals een 'Mijn Omgeving'. Daarnaast is er nieuwe dienstverlening ontwikkeld voor de sociale omgeving (de helper) en de professionele omgeving (de professional). Door de evolutie van deze nieuwe diensten worden ze niet geïntegreerd voor de cliënt aangeboden. Bovendien heeft de regio-inrichting van Slachtofferhulp tot gevolg gehad dat er verschillende processen en werkwijzen zijn en de cliënt niet uniform wordt geholpen. Kortom, de dienstverlening behoeft heroriëntatie om de mogelijkheden voor de cliënt om regie te houden over de inhoud van de dienstverlening en de kanaalkeuze optimaal te benutten. Ook de medewerker wordt nu niet optimaal ondersteund om deze cliëntreis te begeleiden.

## Niet-lineair proces

Onderstaande figuur toont op hoofdlijnen hoe het huidige proces tussen afdelingen verloopt van instroom tot afsluiten van de dienstverlening. De trigger voor hulp kan dus zowel vanuit het slachtoffer als vanuit de Ketenpartner, zoals de politie of het OM, komen. De intake met het slachtoffer kan ook op verschillende manieren plaatsvinden, zowel digitaal als offline én is afhankelijk van de complexiteit van de casus of soort delict. Ook elk volgend contact kan weer verlopen op de manier die het slachtoffer wenst. Het is veelal niet een lineair proces, de cliënt kan door verschillende afdelingen tegelijk geholpen worden en binnen het proces stappen vooruit of stappen achteruit zetten.

Proces Niveau 1



## Financiering afhankelijk van registratie verleende dienstverlening

De financiering die Slachtofferhulp ontvangt voor de geboden hulp is zeer belangrijk. Slachtofferhulp heeft verschillende financieringsbronnen en -vormen en dient zich naar de verstrekkers adequaat te kunnen verantwoorden. In de huidige situatie en met de huidige applicatie is de administratie die daaraan ten grondslag ligt dominant boven de dienstverlening zelf. Deze prioritering wil Slachtofferhulp wijzigen ten gunste van meer regie voor het slachtoffer. Uiteraard moet de registratie en verantwoording daarbij effectief blijven. Slachtofferhulp heeft de huidige processen grotendeels in kaart gebracht. Het vastleggen van de gewenste werkwijze en processen is in een vergevorderd stadium en zal zijn afgerond voor de start van de inschrijffase. In de Uitnodiging tot Inschrijving worden de gewenste werkwijze en processen als bijlage opgenomen.

### 2.5.3 Huidige oplossing

De basis voor de huidige oplossing CRIS is de workflowmanagement applicatie Exact Synergy, een geïntegreerd softwaresysteem voor het optimaliseren van alle bedrijfsprocessen. CRIS biedt een dashboard voor medewerkers, beheert de correspondentie met de cliënten, omvat business rules en workflowsturing om medewerkers te ondersteunen bij het bepalen welke hulp zij kunnen bieden. Het bevat onder andere workflowmanagement, HRM, documentbeheer, projectplanning en CRM. Daarnaast zijn configuratietools TVM en Solution Builder toegepast om diverse services te ontwikkelen. Er is geen nette functionele scheiding aangebracht tussen business rules (the know) en procesondersteuning (the flow). CRIS is een samenstelling van bouwblokken. De basis voor ontwikkeling was oorspronkelijk de registratie van onderdelen van de dienstverlening aan de hand van de workflow voor de medewerker. De applicatie is nu ook primair gericht op de registratie van de dienstverlening en minder op de workflow voor de ondersteuning van de cliënt. Kijkend naar de ambitie, sluit de applicatie functioneel niet meer goed aan, is het gebruik niet intuïtief en wordt de omnichannel dienstverlening niet goed ondersteund. De autorisatiestructuur is complexer geworden en de oplossing is niet schaalbaar. Ook de beheer(s)baarheid en integreerbaarheid is bemoeilijkt. In het één op één nabouwen of herbouwen van de huidige applicatie ziet Slachtofferhulp geen toekomst. Kortom, de applicatie is niet toekomstbestendig.

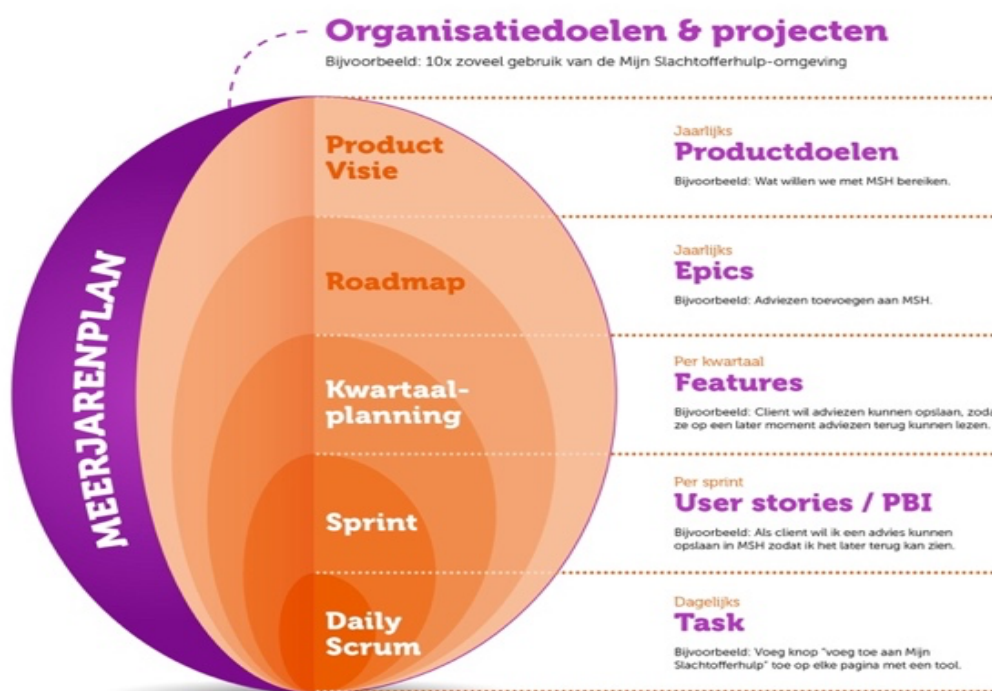
### 2.5.4 Huidige architectuur en technologie

Slachtofferhulp maakt in haar architectuur gebruik van een 3-lagen model voor benadering van data. Dit model vormt het uitgangspunt voor zowel de infra- en de datastructuur als de netwerkzoning. Redenen hiervoor zijn gelegen in security, het scheiden van functionaliteiten en het voorkomen van vendor-lockins. Het bestaat uit een front-end-, een integratie- en een back-endlaag. In Bijlage S1 vindt u meer informatie over de architectuur en technologie.

### 2.5.5 Huidige governance en voortbrengingsprocessen

De huidige oplossing wordt door afdeling Innovatie beheerd en doorontwikkeld. Binnen de afdeling Innovatie wordt, in tegenstelling tot een groot deel van de rest van de organisatie van Slachtofferhulp, volgens Agile principes gewerkt. De afdeling Innovatie werkt vanuit het meerjarenplan dat is opgesteld door het bestuur, afgestemd met het ministerie van Justitie en Veiligheid. Op basis van dit plan is een productvisie opgesteld waaraan drie innovatieteams werken: Ketenpartners, Intake en Vervolghulp. Met de stakeholders worden per kwartaal de prioriteiten vastgelegd in de features voor dat kwartaal. Een belangrijke stakeholder is de dienstverlening. Zij zijn vertegenwoordigd in het wijziging-en-adviesteam (WAT) dat iedere drie weken bij elkaar komt om de voor hen relevante user stories en andere product backlog items in detail te bespreken.

Via CI/CD-pipelines aangevuld met een handmatig release scenario worden periodiek geaccepteerde user stories uitgerold naar productie, waarbij de dienstverlening op basis van de release notes bepaalt hoe de processen hierop worden ingeregeld. Om dit proces goed uit te voeren heeft Slachtofferhulp front- en backend developers, testers, solution architecten en informatieanalisten in dienst, aangevuld met een flexibele schil van zzp'ers en onderstaande Sourcing Partners.



### 2.5.6 Huidige Sourcing Partners

Slachtofferhulp maakt op dit moment gebruik van diverse dienstverleners en een flexibele schil van zzp'ers om te voorzien in de capaciteit die nodig is om de huidige oplossing en infrastructuur door te ontwikkelen, beheren en onderhouden. Een deel van de ontwikkelcapaciteit alsmede de Synergy licenties voor de oplossingen worden geleverd door één dienstverlener. Deze Overeenkomst loopt uiterlijk 15 december 2024 af. Een deel van de ontwikkelcapaciteit levert Slachtofferhulp zelf en een deel wordt via zelfstandigen ingevuld. Zowel het beheer van de infrastructuur (o.a. werkplekken, housing & hosting) als netwerkdiensten (o.a. telefonie) zijn uitbesteed aan gespecialiseerde Sourcing Partners. De professionalisering van opdrachtgeverschap en regie ten behoeve van de samenwerking met Sourcing Partners en de voortbrenging van integrale dienstverlening is in volle gang. Op dit moment worden de kwaliteitsnormen, waaronder beschikbaarheid, niet altijd gehaald. Ook de dienstverlening op gebied van applicatiediensten is nog niet 24/7 beschikbaar.

## 2.6 Gewenste situatie

In een wereld die snel verandert, wil Slachtofferhulp een adaptieve, lerende organisatie zijn. Om haar nieuwe bedieningsmodel optimaal te ondersteunen en continu te blijven verbeteren, wil Slachtofferhulp een flexibele oplossing dat haar faciliteert in een proces met korte time-to-market en meetbare resultaten. Binnen de afdeling Innovatie wordt al enige jaren volgens DevOps-principes ontwikkeld, zodat de processen blijven aansluiten op de behoeften van de cliënten en medewerkers. De Sourcing Partner die Slachtofferhulp zoekt, moet zich ervan bewust zijn dat Slachtofferhulp geen diepgaande uitgewerkte, allesomvattende plannen heeft. Slachtofferhulp wil voor 15 december 2024 gemigreerd zijn naar een nieuwe oplossing dat een basisproces ondersteunt gebaseerd op de kenmerken in deze paragraaf. Deze paragraaf beschrijft de gewenste werkwijze en processen, applicaties, architectuur, technologie, governance en voortbrengingsproces.

## 2.6.1 Gewenste werkwijze en processen

### De cliëntervaring: zelf in regie én veilig, geholpen, gesteund

Begrippen als customer journey en happy flow voelen als ongepast bij het helpen van slachtoffers. Slachtofferhulp spreekt over een cliëntreis. Slachtofferhulp wil de cliënt zo snel mogelijk zelf in regie krijgen. Daarnaast moet zij of hij zich vanaf het eerste contact met Slachtofferhulp veilig, geholpen en gesteund voelen. De cliënt kan een slachtoffer zijn, een helper of een professional. Het nieuwe bedieningsmodel gaat uit van drie onderdelen: zicht op recht & herstel, regie op recht & herstel en werken aan recht & herstel. De cliënt kan via elk onderdeel binnenkomen en doorvloeien naar de andere onderdelen. Het is een niet-lineair proces.

### Intake/retake

In het contact met de cliënt zal Slachtofferhulp aansluiten op de hulpvraag (vertrouwen winnen) en zowel de situatie als de behoeften van de cliënt in kaart brengen. Ook wordt de doelgroep bepaald. Dit kan in gesprek met een medewerker via (beeld)bellen, chatten of een afspraak op locatie óf de cliënt kan dit zelfstandig doen via vraagtools op de website. Op basis hiervan wordt een advies gegeven. Op vastgestelde momenten en in elk volgend contact kan bekeken worden of de situatie of de behoeften veranderd zijn (retake).

### Gespiegeld dashboard

De cliënt kan samen met de medewerker bepalen wat het plan is, wat de cliënt zelf wil oppakken en waarbij Slachtofferhulp zal ondersteunen. Cliënt en medewerker kunnen op een gespiegeld dashboard zien wat de 'to do's met deadlines zijn, welke afspraken er zijn en bijvoorbeeld welke informatie en verslagen klaargezet zijn. Cliënt en medewerker zien dezelfde informatie op hun dashboard en kunnen deze allebei aanpassen. Het is gericht op het inzicht geven in de (emotionele en juridische) status, het nemen van volgende stappen en het terugkijken naar eerder genomen stappen. Bij het inrichten of ontwikkelen van deze gespiegelde dashboards speelt het complexe vraagstuk rondom BSN-registratie, zoals beschreven in paragraaf 2.5.2.

### Informatie/ondersteuning

De cliënt kan zelf op de website of in gesprek met de medewerker, informatie en ondersteuning krijgen om verder te komen. Dit kan een filmpje zijn hoe een herstelproces loopt, of een instructie voor het invullen van een juridisch formulier. Ook kan de cliënt deelnemen aan online of offline lotgenotengroepen of ondersteuning krijgen bij het doen van aangifte. Deze informatie kan een medewerker of cliënt ook weer klaarzetten in het dashboard.

### Cliëntreis

Slachtofferhulp heeft de ambitie om de cliënt de regie te geven, waardoor zij of hij zoveel mogelijk zelfredzaam wordt. Dit uit zich onder andere in keuze voor dienstverlening en keuze van communicatiekanalen, waardoor de dienstverlening in feite omnichannel wordt. In de toekomstvisie van Slachtofferhulp wordt de cliënt stap voor stap geholpen, kan kiezen waar zij of hij wel en niet bij geholpen wil worden en naadloos switchen van communicatiekanaal. Ook kan de helper, al dan niet een professional, onderdeel van deze cliëntreis zijn en wordt deze tevens ondersteund. Als deadlines worden verstreken wordt de cliënt en/of medewerker herinnerd aan de 'to do's'. Hierbij wordt maximaal rekening gehouden met de privacy van de cliënt, o.a. door gebruik te maken van DigiD bij het inloggen. In Bijlage T1 en Bijlage T2 zijn voorbeelden van twee cliëntreizen opgenomen.

### Medewerkersreis

In ons toekomstbeeld ondersteunt één of meerdere applicaties dit hulptraject waarbij het cliëntdossier stap voor stap en taak voor taak wordt bijgehouden. Van de medewerker wordt verwacht dat zij of hij de onder handen taak steeds afhandelt en/of de cliënt ondersteunt bij het afhandelen. Bij het afhandelen van taken door cliënt of medewerker worden diensten geregistreerd en de volgende taak klaargezet tot het dossier wordt afgesloten.

De medewerker moet deze ondersteuning als zeer ontzorgend ervaren. Achtergrondkennis is beschikbaar via een kennisbank toegespitst op de cliëntcasus. De meeste medewerkers (waaronder veel gepensioneerde en/of minder digitaalvaardige vrijwilligers) ervaren de registratie van hun handelingen via een computer als administratieve last. Aandacht voor het slachtoffer mag zo min mogelijk worden afgeleid door registratieve handelingen. Het bedieningsproces wordt nauwgezet gevolgd en ondersteund met een digitale oplossing<sup>1</sup>. Deze oplossing ondersteunt ook de samenwerking tussen medewerkers en maakt communicatie buiten de oplossing om overbodig. Zie ook Bijlage T3 met een voorbeeld van een service blueprint, waarin de medewerkersreis gekoppeld is aan de cliëntreis.

### **Ongewenste cliëntreis**

Een cliëntbeleving die Slachtofferhulp nadrukkelijk niet wil is er één waarin de cliënt verward raakt in de aangeboden contactmanieren, veelheid aan mogelijke adviezen en stappen, en van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Zij of hij mag nooit het gevoel krijgen 'aan het verkeerde loket' te staan. Ook mag het voor haar of hem nooit onduidelijk zijn welke vervolghulp zij of hij kan krijgen. Ditzelfde geldt voor de medewerkers. Ook voor hen mag er geen onduidelijkheid bestaan over welke hulp geboden mag en kan worden.

## **2.6.2 Gewenste applicatie**

### **Bedieningsmodel leidend voor applicatie-ontwerp**

Voor het ontwerp en/of de inrichtingskeuzes is het bedieningsmodel leidend. Slachtofferhulp wil maximaal gebruik maken van best practices en zoekt middels een Sourcing Partner naar een eerlijk advies hierover in het belang van haar organisatie, cliënten en medewerkers.

### **Applicatie moet ontzorgen**

De oplossing moet het gesprek ondersteunen en de juiste informatie op het juiste moment leveren, zodat medewerkers hun aandacht kunnen houden bij het gesprek. De oplossing moet de medewerker en de cliënt een maximaal gevoel van ontzorgen, begeleiden en ondersteunen bieden. Het gevoel dat de oplossing de leiding overneemt moet te allen tijde vermeden worden. De cliënt moet steeds volledig inzicht hebben in alles wat Slachtofferhulp van haar of hem registreert. De cliënt mag ook zelf aanpassingen doen, maar het moet dan wel helder zijn wat de cliënt heeft geschreven en wat de medewerker in de oplossing heeft bewerkt. De medewerker moet ook aantekeningen kunnen maken, informatie kunnen registreren of aanwijzingen voor collega's kunnen opslaan die voor het proces of de beeldvorming van professioneel belang zijn en die Slachtofferhulp niet met de cliënt kan of mag delen.

### **Registratie niet meer leidend maar nog steeds erg belangrijk**

De registratie van verrichte dienstverlening is niet meer leidend, maar wel essentieel voor de financiering van Slachtofferhulp. Het is daarom belangrijk dat de verrichte diensten (veelal acties) via de diverse kanalen met een hoge automatiseringsgraad worden geregistreerd en zijn te abstraheren naar aantoonbaar en toetsbaar geleverde productie volgens de huidige financieringsbasis. Tevens dient het voornoemde uit te breiden te zijn naar toekomstige vormen van dienstverlening. Productie-verantwoording vindt plaats richting het ministerie van Justitie en Veiligheid en naar diverse gemeentes. De Business Intelligence processen van Slachtofferhulp vormen en beschrijven de manier om rapportages over productieresultaten te maken. De oplossing moet

---

<sup>1</sup> Gemakshalve wordt hier gesproken over oplossing in enkelvoud. In de praktijk kan de ondersteuning van ons bedieningsmodel ook door een combinatie van oplossingen worden geleverd.

daarom de interne en externe monitoring van de voortgang en (productie)verantwoording adequaat ondersteunen.

### **Scheiden van business rules en processen**

De business rules die de dienstverlening sturen zijn in de toekomstige situatie losgetrokken van de processen. Zo kunnen business rules en processen onafhankelijk van elkaar gewijzigd worden en ontstaat de flexibiliteit die nodig is om te innoveren. De business rules zijn in diverse filters vastgelegd. Zo kan aan de hand van bepaalde signalen of kenmerken een situatie herkend worden en worden vertaald naar advies. Een ander voorbeeld is het complexiteitsfilter op basis waarvan cliënten met een complexe casus naar een speciale afdeling worden geleid. Een derde voorbeeld is de autorisatiematrix aan de hand waarvan bepaald wordt dat een medewerker toegang heeft tot informatie of geschikt is om een taak uit te voeren.

### **Privacy en security**

Slachtofferhulp wil te allen tijde voorkomen dat secundaire victimisatie optreedt. Informatie moet dus zeer veilig worden opgeslagen, waarbij de hoogste eisen aan privacy, beveiliging en borging worden gesteld. De cliënt moet zelf regie kunnen voeren over haar of zijn gegevens en medewerkers mogen alleen zien wat voor hun werk noodzakelijk is.

### **2.6.3 Gewenste architectuur en technologie**

De gewenste architectuur en technologie staat beschreven in Bijlage S1.

### **2.6.4 Gewenste governance en voortbrengingsprocessen**

Als organisatie wil Slachtofferhulp een directere verbinding realiseren tussen de bedrijfsdoelen, besturing en processen enerzijds en de continue innovatie, verbetering, digitalisering en/of ondersteuning van haar processen anderzijds. Belangen die in de continue verbetering van bedrijfsprocessen – primair, secundair en tertiair – en de optimalisatie van de ICT besloten liggen, moeten op elkaar worden afgestemd en worden geoptimaliseerd. De huidige governance en Agile voortbrenging bevalt goed, maar zal verder geoptimaliseerd moeten worden; ook in relatie tot de afdeling Informatievoorziening en de andere Sourcing Partners.

Vertaald naar concrete doelen betekent dit onder andere dat:

- Slachtofferhulp wil dat de voortbrenging (ontwikkeling, beheer, onderhoud) van de inrichting, ontwikkeling en fine-tuning van de oplossing optimaal bestuurd wordt vanuit de data- en proceseigenaar. Of het nu gaat om inrichting van de oplossing of maatwerkontwikkeling, Slachtofferhulp wil volgens DevOps-principes samenwerken op basis van gangbare, niet-schaarse en/of bijzondere expertise met toepassing van CI/CD-container technologie en geautomatiseerd testen.
- De Sourcing Partner levert support en ondersteuning op alle diensten die hij levert. Ten aanzien van deze diensten is de Sourcing Partner het single-point of contact voor Slachtofferhulp. Hij beheert alle diensten proactief. Dat betekent dat als hij constateert dat problemen kunnen gaan ontstaan, hij alles in het werk stelt om die problemen te voorkomen en Slachtofferhulp zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval voordat Slachtofferhulp problemen ervaart, informeert. In geval van een storing, hetzij gedetecteerd door de Sourcing Partner hetzij gemeld door Slachtofferhulp, start hij onmiddellijk met herstel en acteert daarbij binnen de overeengekomen reactie- en hersteltijden. Hierbij is continuïteit voor Slachtofferhulp hét uitgangspunt.
- Slachtofferhulp wil te allen tijde inzicht in de prestaties van de Sourcing Partner over nader af te spreken representatieve tijdslijnen. Hiervoor dient performance monitoring een geïntegreerd onderdeel van de oplossing te zijn. Rapportage vindt plaats op basis van SLA-afspraken en op aanvraag.

- Capaciteit en performance eisen worden vertaald in verwerkingen, gelijktijdige gebruikers, connecties en schaalbaarheid. Deze dienen per businessproces meetbaar te zijn en te voldoen aan de normering zoals bekend dan wel te ontwikkelen bij Slachtofferhulp. De beleving van prestaties is echter nog belangrijker dan de cijfermatige prestaties.

#### **2.6.5 Gewenste Sourcing Partner**

Slachtofferhulp is voor de dienstverlening rondom het cliëntvolgsysteem op zoek naar het volgende:

- Een Sourcing Partner die de huidige oplossing voor 15 december 2024 – de einddatum van het huidige contract – vervangt door een nieuwe oplossing die aan alle hierboven beschreven eisen en wensen voldoet en vervolgens doorontwikkelt naar een oplossing waarmee het nieuwe bedieningsmodel volledig en flexibel wordt ondersteund.
- Een Sourcing Partner die er oog voor heeft dat de nieuwe oplossing een nauwe relatie heeft met andere onderdelen in de infrastructuur, de organisatie en de strafrechtketen. Dit vraagt afstemming en samenwerking. Slachtofferhulp verwacht dat de Sourcing Partner bij onduidelijkheden niet direct wijst naar contractuele zaken, maar initiatief neemt én handelt in het belang van de cliënten. Slachtofferhulp ziet een intensieve samenwerking tussen alle partijen als kritische succesfactor om een optimale cliëntbeleving te bieden. De Sourcing Partner dient bij de inrichting van de processen hiermee rekening te houden.
- Een Sourcing Partner die ervaren is in soortgelijke dienstverlening en waarop Slachtofferhulp kan bouwen. Slachtofferhulp zoekt een kritisch, vooruitdenkende en ondersteunende Sourcing Partner die bijdraagt in het doorontwikkelen van een cultuur waarin de medewerkers bereid zijn volgens een uniform proces te werken.
- Wendbaarheid, slagkracht, continuïteit, betrouwbaarheid en veiligheid zijn uitgangspunten die in harmonie moeten worden nagestreefd. Slachtofferhulp wil een maatschappelijk verantwoord en maatschappelijk betrokken Sourcing Partner die zijn oplossing en de daaraan gerelateerde technologieën meeneemt, de vertaling naar een werkende oplossing garandeert, inclusief commitment van (eventueel) andere Sourcing Partners(s) van die oplossing(en). De Sourcing Partner neemt Slachtofferhulp mee in het ontwerpen van de solution architectuur en neemt geen eenzijdige beslissingen hierover en onderbouwt waar nodig.
- De Sourcing Partner denkt mee, adviseert en overtuigt Slachtofferhulp op basis van steekhoudende argumenten, zeker wanneer het gaat over standaard- of maatwerkcomponenten. De Sourcing Partner maakt in samenspraak met de proceseigenaar de afweging om in de volgorde van de implementatie steeds die zaken te realiseren die voor Slachtofferhulp (binnen de scope) de grootste strategische waarde hebben.
- Slachtofferhulp heeft voor architectuurwijzigingen een architectuur board waarin wordt geoordeeld en advies wordt uitgebracht over deze wijzigingen. De Sourcing Partner neemt deel aan dit architectuur board.
- Elk (tussen)resultaat moet aantoonbaar waarde hebben voor (de organisatie, cliënten en medewerkers van) Slachtofferhulp. De Sourcing Partner geeft vooraf zijn commitment af om de voortbrenging van de oplossing zodanig in te richten, dat ook voortgang wordt geboekt wanneer Slachtofferhulp de benodigde capaciteit nog niet volledig in place heeft en/of nog lerende is om noodzakelijke competenties te ontwikkelen en ondersteunt medewerkers van Slachtofferhulp hierin. Slachtofferhulp wil kunnen leunen op de professionaliteit van de Sourcing Partner, zonder hiervan volledig afhankelijk te worden. Ook wil Slachtofferhulp erop kunnen bouwen dat het team dat de Sourcing Partner inzet, zodanig ervaren is, dat ingeschatte inspanningen en doorlooptijden realistisch en voorspelbaar zijn. Verder vraagt Slachtofferhulp de Sourcing Partner vooraf akkoord te gaan met audits, reviews of andere controle interventies om de opgeleverde kwaliteit te toetsen.
- Van de Leverancier(s) van software ten behoeve van de oplossing wordt verwacht dat hij bewaakt dat de oplossing conform de hoogste kwaliteitsstandaarden en zoveel mogelijk gestandaardiseerd wordt ingericht of ontwikkeld en geïmplementeerd en geeft bij voorkeur hiervoor ook garanties af.
- Slachtofferhulp wil de oplossing uiteindelijk zelf in beheer kunnen nemen en verwacht van de Sourcing Partner dat hij kennis en ervaring zodanig overdraagt dat hij na een periode, waarin de Sourcing Partner

via een beheerst en gecontroleerd stappenplan, taken voordoet, samen doet en uiteindelijk geleidelijk via een transformatie aan medewerkers van Slachtofferhulp overlaat. De Sourcing Partner betreft medewerkers van Slachtofferhulp daarom vanaf het begin intensief in de realisatie en implementatie van de oplossing.

- Slachtofferhulp streeft er mede daarom naar om zo onafhankelijk mogelijk van Leveranciers te opereren. Om die reden wil Slachtofferhulp in elk contract met betrekking tot producten of diensten vooraf een heldere exit-strategie afspreken, waarin wordt vastgelegd wat er nodig is om een geruisloze overgang naar een opvolgende Sourcing Partner mogelijk te maken, zodanig dat de continuïteit van Slachtofferhulp op geen enkele manier wordt belemmerd. Ook moet daarin duidelijk worden wat nodig is om de Overeenkomst te ontbinden en welke verplichtingen de Sourcing Partner en Slachtofferhulp dan hebben. Zo'n exit-strategie omvat ook een concrete planning en afspraken over overdracht van kennis en middelen, in te zetten resources, omgang met vertrouwelijke informatie, informatiebeveiliging, financiële aspecten, juridische aspecten, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, escalatie- en klachtenprocedures.
- Nieuwe oplossingen worden niet geïntroduceerd zonder zo'n exit-strategie. Uitgangspunt daarbij is dat Slachtofferhulp de oplossing vrij van rechten kan gebruiken en, indien nodig, in eigen beheer kan nemen.
- Slachtofferhulp verzoekt om in de beprijzing van zowel de implementatie als de oplossing rekening te houden met het feit dat Slachtofferhulp een goede doelen stichting is. Slachtofferhulp krijgt weliswaar financiering vanuit de overheid, maar zou meer slachtoffers willen helpen dan nu op basis van deze financiering mogelijk is. De ambitie is om al in 2025 twee keer zoveel slachtoffers te helpen als in 2022. Slachtofferhulp wil verder dat de kosten van de oplossing voorspelbaar, marktconform, transparant, herleidbaar, fair, logisch en beheersbaar zijn.
- Slachtofferhulp wil haar dienstverlening 24/7 kunnen leveren en daarbij kunnen rekenen op dag en nacht beschikbaarheid van de Sourcing Partner en zijn oplossing.

## 2.7 Overgang van huidige naar gewenste situatie

### **Vervanging van de huidige oplossing naar een werkende nieuwe oplossing**

Voor Slachtofferhulp is het belangrijk dat er voor 15 december 2024 een werkende oplossing geïmplementeerd is die, op zijn minst, alle huidige functionaliteit vervangt door nieuwe functionaliteit waarmee het nieuwe bedieningsmodel al zo goed mogelijk wordt ondersteund. Slachtofferhulp verwacht dus geen één-op-één vervanging van de huidige structuur en ondersteuning van de cliëntreis, maar de realisatie van een nieuwe realistisch haalbare oplossing die in ieder geval alle huidige functionaliteiten afdekt.

### **Rimpelloze overgang**

Slachtofferhulp wil een zo rimpelloos mogelijke overgang naar een nieuwe oplossing. Daarbij is Slachtofferhulp zich ervan bewust dat de combinatie van de keuze voor een nieuwe oplossing, alsmede de wijze waarop deze wordt geïntroduceerd (middels inrichting, transitie, conversie, schaduwdraaien, synchroniseren van data en transformatie) daarbij cruciaal is. Slachtofferhulp wil eventuele perioden van schaduwdraaien zodanig inrichten dat gebruikers niet (of hooguit zeer kort) met de oude en nieuwe oplossing naast elkaar hoeven te werken. Slachtofferhulp is zich ervan bewust dat zo'n rimpelloze overgang ook veel van haar eigen organisatie vereist, maar wil van de Sourcing Partner weten wat zij hiervoor zelf moet hebben ingericht.

### **Regievoering op het juiste volwassenheidsniveau**

Slachtofferhulp wil haar opdrachtgeverschap en regievoering graag op het juiste volwassenheidsniveau brengen, mits hiervoor voldoende tijd wordt ingeruimd. Tevens wil Slachtofferhulp dat haar medewerkers bij de overgang naar de nieuwe oplossing zodanig goed voorbereid zijn, rekening houdend met de verschillen in

persoonlijk verandervermogen en digitale vaardigheden, dat sprake is van minimale weerstand gedurende dit traject. Slachtofferhulp wil dat er rekening wordt gehouden met zichtbare en onzichtbare facetten van de veranderingen die nodig zijn. Bij voorkeur moet de 'appetite' om de nieuwe oplossingen te willen gebruiken zijn aangewakkerd en zodanig groot zijn dat zij de verandering waar mogelijk versnellen.

## 3 Opdrachtomschrijving

### 3.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht

#### 3.1.1 Doel van de Europese aanbesteding

Het doel van deze Europese aanbesteding is de Overeenkomst aan te gaan met één Inschrijver die een Inschrijving met de beste Prijs Kwaliteitsverhouding (BPKV) voor de transformatie naar het nieuwe bedieningsmodel en het cliëntvolgsysteem heeft ingediend. De Opdrachtnemer zal op professionele wijze gestalte geven aan de ontwikkeling en uitvoering van het doen van leveringen en verstrekken van diensten in het kader van deze Europese aanbesteding.

#### 3.1.2 Duur van de opdracht

De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 7 augustus 2023. Op deze datum start ook de transitiefase. Conform de huidige planning moeten uiterlijk 15 december 2024 de contracten die Opdrachtgever heeft met de huidige Sourcing Partner opgezegd kunnen worden en is de verantwoordelijkheid van deze dienstverlening overgegaan naar Opdrachtnemer. De Europese aanbesteding wordt overeengekomen door het sluiten van een Overeenkomst met één Inschrijver voor een contractperiode van vier Jaar met daarbij de optie voor Opdrachtgever om de Overeenkomst twee keer te verlengen voor de duur van telkens twee Jaar. De minimale duur van de Overeenkomst is vier Jaar en de maximale duur van de Overeenkomst is acht Jaar, inclusief alle mogelijke verlengingen. Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst, beoordeelt Opdrachtgever de geleverde prestaties voor de aanbestede diensten in totaliteit, inclusief de prijs/kwaliteit verhouding (op basis van de eisen en wensen in deze aanvraag).

### 3.2 Omschrijving van de opdracht

De onderstaande beknopte beschrijving van de Europese aanbesteding in de vorm van een mededingingsprocedure met onderhandeling voor het gevraagde cliëntvolgsysteem van Opdrachtgever, is zorgvuldig tot stand gekomen. Aan deze beschrijving kan geen enkel recht worden ontleend met betrekking tot aard en omvang van het cliëntvolgsysteem, huidige en voorgenomen toepassingen en oplossingen en termijnen, of anderszins in dit hoofdstuk is beschreven. Deze beschrijving dient uitsluitend om Gegadigden een beeld te geven van de huidige en gewenste dienstverlening en oplossing.

#### 3.2.1 Over Opdrachtnemer

Opdrachtgever wenst voor deze aanbesteding een Overeenkomst aan te gaan met een Sourcing Partner, hierna te noemen Opdrachtnemer, die in staat is om een cliëntvolgsysteem te leveren aan Opdrachtgever en deze bij Opdrachtgever te implementeren, dat voldoet aan de eisen en wensen zoals opgenomen in deze Selectieleidraad en de eisen en wensen zoals opgenomen in de Uitnodiging tot Inschrijving.

### 3.2.2 Scope van de opdracht

Slachtofferhulp is dus op zoek naar een Sourcing Partner die onderstaande scope realiseert in twee fasen: (1) de vervanging van de huidige oplossing door een cliëntvolgsysteem en (2) de transformatie naar het nieuwe bedieningsmodel. Slachtofferhulp wil met de vervanging van de huidige oplossing door een nieuwe oplossing, vóór de gewenste opleverdatum van 15 december 2024 met het nieuwe cliëntvolgsysteem een zo groot mogelijke stap zetten richting het nieuwe bedieningsmodel. Slachtofferhulp houdt er rekening mee dat er na de gewenste opleverdatum tijd en capaciteit nodig is om het volledige bedieningsmodel te ondersteunen, andere aanpalende applicaties te vervangen en de processen en de applicaties verder te verbeteren. Slachtofferhulp is pas tevreden als de bestaande oplossing vóór de gewenste opleverdatum vervangen is door een nieuw cliëntvolgsysteem, alle gebruikers daarmee naar tevredenheid kunnen werken en de bestaande oplossing zonder problemen uitgezet is.

#### Fase I: de integrale vervanging van de huidige oplossing

Hieronder wordt verstaan:

Het vervangende cliëntvolgsysteem:

- De volledige vervanging van alle in Synergy aanwezige functionaliteiten.
- Deze functionaliteiten worden in de gunningsfase in de vorm van featurebeschrijvingen zo goed en compleet mogelijk gespecificeerd.
- Slachtofferhulp gaat er daarbij vanuit dat nieuw in te richten of nieuw te ontwikkelen onderdelen conform het nieuwe bedieningsmodel functioneren en waardevolle functionele en technische verbeteringen direct worden meegenomen.
- Het volgens de bedoeling<sup>2</sup> werkend opleveren van alle koppelingen met aanpalende systemen, waaronder in ieder geval (en dus niet-uitputtend): (1) De op Qlikview/Qlik Sense gebaseerde BI-dashboards en rapportages, (2) de import en verwerking van de automatische berichten van politie en OM, (3) het versturen van aanmeldingen naar Perspectief Herstelbemiddeling, (4) het aanleveren van berichten naar Mijn Slachtofferzaak, (5) het uitwisselen van cliëntinformatie, (6) het voorinvullen van online adviestools op Mijn Slachtofferhulp, (7) het aanvullen van cliëntinformatie vanuit de Beheervoorziening Burgerservicenummer (BV-BSN) en ook (8) de binnen de looptijd van de Overeenkomst geplande koppelingen waarmee Slachtofferhulp binnen de strafrechtketen haar processen steeds verder wil integreren.
- Het (indien noodzakelijk) (laten) aanpassen van aanpalende systemen onder haar regie, ten dienste van de integrale werking van de nieuwe oplossing. Hierbij kunnen dus ook onderdelen van het huidige portaal 'mijnslachtofferhulp.nl' onderdeel van de scope zijn.
- Vervanging en/of inpassing van de technologiestack/infrastructuur (IaaS, PaaS of SaaS) die voor deze oplossing benodigd zijn.
- Alles wat nodig is om de oplossing aan de eisen ten aanzien van informatiebeveiliging te laten voldoen.
- Alles wat nodig is om de oplossing aan de eisen ten aanzien van privacybescherming te laten voldoen.
- Licenties voor alle benodigde software en – afhankelijk van het model – support op deze licenties.

---

<sup>2</sup> Hiermee bedoelen we dat de koppeling conform het doel moet werken. Dit omvat dus mogelijk meer dan alleen de uitwisseling van kale brondata. Het gaat om integrale vervanging, zodanig dat de functionaliteit als geheel werkt.

De implementatie van de CVS-oplossing:

- De volledige implementatie van de nieuwe oplossing, waaronder in ieder geval de ontwikkeling van een nieuw datamodel, het volledig testen, dataconversie, deployment en uitrollen van de oplossing en het trainen en ondersteunen van gebruikers.

Doorontwikkeling, onderhoud en beheer van de vervangende CVS-oplossing:

- Het behouden en waar mogelijk verbeteren van functionaliteit om de productie<sup>3</sup> van diensten ongestoord te kunnen continueren.
- Het beheer en onderhoud van de onderliggende technologiestack/infrastructuur (IaaS, PaaS of SaaS).
- Alles wat nodig is om de oplossing aan de eisen ten aanzien van informatiebeveiliging te blijven voldoen en een hoge beschikbaarheid van de oplossing te garanderen.
- Alles wat nodig is om de oplossing aan de eisen ten aanzien van privacybescherming te blijven voldoen.
- Het behandelen en verwerken van vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken via een ticketsysteem.

Samenwerking met de Slachtofferhulp-organisatie:

- Samenwerking met de regie-organisatie van Slachtofferhulp, zoals, niet uitputtend, informatiemanagers, architecten, service- en contractmanagers.
- Waar nodig de samenwerking met medewerkers van de huidige Sourcing Partner(s).
- Tijdig betrekken van en samenwerking met de ontwikkelaars van de afdeling Innovatie van Slachtofferhulp.

## **Fase II: de transformatie en doorontwikkeling naar het nieuwe bedieningsmodel**

Hieronder wordt verstaan:

Doorontwikkeling, beheer en onderhoud van de CVS-oplossing:

- De doorontwikkeling van het cliëntvolgsysteem, koppelingen en relevante delen van aanpalende systemen. Dit betreft de ontwikkeling van features die procesverbeteringen ondersteunen ten behoeve van de realisatie van het nieuwe bedieningsmodel. De hoofdlijnen van dit nieuwe bedieningsmodel en de wensen ten aanzien van de oplossing zijn in hoofdstuk 2 geschetst. Het gespiegelde dashboard is een voorbeeld hiervan. Welke features dit verder betreft is in dit stadium nog niet bekend. Het nieuwe bedieningsmodel wordt komende periode verder uitgewerkt en zal blijvend verbeterd worden. De hoeveelheid te realiseren features in deze fase is ook afhankelijk van o.a. beschikbaar budget, team velocity, ontwikkel- en verandercapaciteit.
- Waar onderdelen van de nieuwe oplossing bestaande oplossingen raken en vervanging van zo'n onderdeel van de oplossing ook aanpalende applicaties kan verbeteren, dan wel een integraal beter werkende architectuur<sup>4</sup> oplevert, valt de realisatie en doorontwikkeling daarvan ook binnen de scope van de opdracht.
- Beheer, onderhoud en doorontwikkeling van de oplossing, inclusief de onderliggende infrastructuur valt dus binnen de scope tot deze volledig is overgedragen aan Slachtofferhulp.

<sup>3</sup> Onder productie wordt o.a. de registratie van dienstverlening verstaan conform de eisen van het ministerie van Justitie en Veiligheid, hetgeen voor Slachtofferhulp de basis is voor de financiering van haar proces- en bedrijfsvoering.

<sup>4</sup> Als illustratief voorbeeld kan het onderbrengen van business logica met betrekking tot het cliëntvolgsysteem in een separate BPM-oplossing ook tot gevolg hebben dat de business logica van andere aanpalende oplossingen uiteindelijk ook in deze oplossing worden ondergebracht. Hiermee wordt de architectuur van het applicatielandschap verbeterd. Dergelijke verbetermogelijkheden welke verbonden zijn aan de vervanging van CRIS en/of transformatie naar het nieuwe bedieningsmodel vallen expliciet binnen de scope.

De implementatie van nieuwe onderdelen van de CVS-oplossing:

- De volledige implementaties van nieuwe onderdelen van de CVS-oplossing vallen binnen de scope.

Samenwerking met en overdracht naar de Slachtofferhulp-organisatie

- Het zodanig samenwerken met de DevOps-ontwikkelaars van de afdeling Innovatie van Slachtofferhulp dat de doorontwikkeling, beheer en onderhoud via 'voordoen, samen doen en zelf doen' van de integrale CVS-oplossing geleidelijk volledig aan hen wordt overgedragen en wordt overgenomen. Het tempo van deze overdracht is ook afhankelijk van beschikbaar budget, team velocity, ontwikkel- en verandercapaciteit, etc.

Naaste de beschreven scope zal een herzieningsclausule als bedoeld in art. 2.163c van de Aanbestedingswet in de overeenkomst worden opgenomen die ziet op uitbreiding van de opdracht als gevolg van met name innovaties in de markt, sterke groei van hybride of online dienstverlening en daarmee samenhangend het aantal medewerkers en een sterke groei van het aantal cliënten van Slachtofferhulp Nederland.

### **3.2.3 Niet in scope van de opdracht**

Buiten scope van de opdracht valt de vervanging van het Content Management System (CMS) dat onder 'Mijn Slachtofferhulp' ligt.

Slachtofferhulp is voornemens ondersteuning in te schakelen bij het verandermanagement dat nodig is om de organisatie conform het nieuwe bedieningsmodel te laten werken. De organisatorische transformatie valt daarom niet binnen de scope van de opdracht. Van de Sourcing Partner wordt echter wel verwacht dat hij de aan de oplossing gerelateerde implementatie-aspecten meeneemt in zijn aanpak. Slachtofferhulp doelt hierbij onder andere op het meenemen van vertegenwoordigers namens de gebruikers bij het inrichten of ontwikkelen van functionaliteit, maar ook op instructie, training en ondersteuning aan gebruikers. In die zin wordt van de Sourcing Partner wel degelijk verwacht ook een actieve bijdrage te leveren aan het veranderprogramma.

## **3.3 Overeenkomst en voorwaarden**

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende gunning en opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, die Opdrachtgever bij de Uitnodiging tot Inschrijving verstrekt en zo nodig zijn aangepast naar aanleiding van de in de Nota van Inlichtingen behorende bij de Uitnodiging tot Inschrijving gegeven antwoorden.

Slachtofferhulp maakt voor deze Europese aanbesteding mogelijk gebruik van een wachtkamerconstructie. Hierbij wordt de opdracht aan de winnaar van de aanbesteding gegund en zitten de twee partijen die bij de gunning als eerstvolgende twee op de rangorde zijn geëindigd, in de wachtkamer. Dit betekent dat de gegunde marktpartij de opdracht uitvoert en dat de ondernemers in de wachtkamer geen opdracht uitvoeren voor Slachtofferhulp. Als echter, om welke reden ook, de gegunde partij uitvalt en de Overeenkomst met deze partij beëindigd wordt, wordt er niet automatisch opnieuw aanbesteed, maar houdt Slachtofferhulp zich het recht voor zich te wenden tot de partij na de winnende partij die als eerstvolgende op de rangorde is geëindigd. Met de Partijen in de wachtkamer wordt dus een wachtkamerovereenkomst en nog géén Overeenkomst van opdracht gesloten. Tevens wordt bekend gemaakt welke partij de eerstvolgende in rangorde is en welke partij de daaropvolgende is. Met het doen van een Inschrijving gaat een partij akkoord met voorgenoemde werkwijze en is zij bereid om haar Inschrijving minimaal 6 maanden gestand te doen (vanaf moment van indiening Inschrijving) indien zij op de tweede (2<sup>e</sup>) of derde (3<sup>e</sup>) plaats op de rangorde is geëindigd. Indien de tweede (2<sup>e</sup>)

partij niet voldoet dan wordt de derde (3<sup>e</sup>) partij ingeschakeld. Indien de derde (3<sup>e</sup>) partij niet voldoet dan wordt er opnieuw een Aanbestedingsprocedure doorlopen.

Bij de beoordeling tot verlenging van de Overeenkomst beoordeelt Opdrachtgever de geleverde prestaties voor de aanbestede diensten in totaliteit, inclusief de prijs/kwaliteit verhouding (op basis van de eisen en wensen in deze aanvraag). Indien de Overeenkomst niet wordt verlengd dan eindigt de Overeenkomst van rechtswege. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst aansluitend na afloop van de initiële looptijd als genoemd in artikel 3.1 van dit Aanbestedingsdocument, eenzijdig tweemaal met twee Jaar te verlengen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hier minimaal zes maanden voor aflopen van de initiële looptijd afspraken over maken.

Indien de Overeenkomst na de initiële looptijd wordt verlengd met twee Jaar dan eindigt de Overeenkomst van rechtswege na afloop van het tweede Jaar zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist, tenzij Opdrachtgever besluit de Overeenkomst wederom met twee Jaar te verlengen, waarna dan de Overeenkomst van rechtswege eindigt na afloop van dat nieuwe tweede Jaar zonder dat enige opzeggingshandeling is vereist. Dit Aanbestedingsdocument is, inclusief alle Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, overige aanvullingen en de aanbieding van de Inschrijver die de opdracht krijgt gegund, onderdeel van de Overeenkomst welke na definitieve gunning met de Opdrachtnemer wordt afgesloten.

De toepasselijkheid van algemene (leverings)voorwaarden van Gegadigden/Inschrijver(s) wordt hierbij expliciet van de hand gewezen.

### 3.4 Eisen aan de opdracht

Opdrachtgever heeft eisen aan de opdracht geformuleerd, deze worden verstrekt in de Uitnodiging tot Inschrijving. Momenteel volstaat een globale beschrijving van de opdracht. Opdrachtgever heeft vorm- en procedurevereisten en geschiktheidseisen ten aanzien van de Aanbestedingsprocedure geformuleerd, deze zijn als Bijlage D (Vorm- en procedurevereisten) en Bijlage F (Geschiktheidseisen) toegevoegd aan de publicatie op TenderNed.

### 3.5 Omvang van de opdracht

Slachtofferhulp wil aan het cliëntvolgsysteem jaarlijks maximaal het bedrag besteden dat thans wordt uitgegeven aan beheer, onderhoud en doorontwikkeling van CRIS. Dit is ongeveer € 1.000.000 per Jaar. Slachtofferhulp gaat ervan uit dat er eerst een investering nodig is voor de realisatie van de nieuwe oplossing. Opdrachtgever heeft een business case op laten stellen. De vernieuwing wordt geraamd op maximaal €4.400.000 als de Oplossing volledig via maatwerk wordt gerealiseerd. Als budget voor deze opdracht wil Slachtofferhulp € 11.400.000 aanhouden. Rekening houdend met de groei van het aantal cliënten dat Slachtofferhulp wil ondersteunen en scenario's waarin Slachtofferhulp het beheer en onderhoud niet volledig kan overnemen binnen de looptijd van het contract, heeft Slachtofferhulp het plafondbedrag voor de Opdracht bepaald op 125% van € 11.400.000. De omvang van de totale opdracht zoals omschreven dient derhalve voor de totale contractduur van 8 Jaar niet boven het bedrag van € 14.250.000 excl. BTW (prijspeil 2023) uit te stijgen. Daarbij zal tijdens de onderhandelingsfase een herzieningsclausule als bedoeld in art. 2.163c van de Aanbestedingswet in de overeenkomst worden opgenomen die ziet op met name innovaties in de markt, sterke groei van hybride of online dienstverlening en een sterke groei van het aantal cliënten van Slachtofferhulp Nederland.

### 3.6 Percelen

De opdracht wordt niet onderverdeeld in percelen, omdat Slachtofferhulp het belangrijk vindt een partij te selecteren die zich ook committeert aan de oplossing. Een indeling in percelen zou het theoretisch mogelijk maken dat een Sourcing Partner wordt geselecteerd die geen ervaring heeft met de geselecteerde oplossing of onderdelen daarvan. Slachtofferhulp acht dit niet wenselijk.

### 3.7 Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

### 3.8 Marktconsultatie

Er is een marktconsultatie gehouden. Een samenvatting van de uitkomsten van deze marktconsultatie is bijgevoegd bij deze Selectieleidraad als Bijlage Q.

## 4 Beschrijving Aanmeldingsprocedure

### 4.1 De procedure

Opdrachtgever handelt conform de Aanbestedingswet 2012, in werking getreden op 1 april 2013. De Aanbestedingswet 2012 is in 2016 aangepast om drie Europese Aanbestedingsrichtlijnen te implementeren. Voor de Europese aanbesteding SHN2221 wordt de mededingingsprocedure met onderhandeling gevolgd. De Aanbestedingswet geeft regels voor opdrachten boven en onder de Europese aanbestedingsdrempels.

### 4.2 De publicatie

De opdracht betreft een Europese aanbesteding volgens een mededingingsprocedure met onderhandeling en is op [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl) gepubliceerd. De Selectieleidraad inclusief Bijlagen zijn te downloaden via [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl). Hetzelfde zal gelden voor de definitieve Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota van Inlichtingen.

### 4.3 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit deze Selectieleidraad worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van deze Selectieleidraad bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Daarnaast is het niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in teksten of rekenmodellen die als format zijn aangeleverd door Opdrachtgever. Indien een Gegadigde de Selectieleidraad toch heeft gewijzigd, dan wordt de Aanmelding te allen tijde uitgesloten van verdere deelname.

### 4.4 Merknamen

Opdrachtgever wijst erop dat, daar waar in deze Selectieleidraad in verband met technische specificaties melding wordt gedaan van een bepaald fabricaat, een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze, van een verwijzing naar een A-merk, een octrooi of een type, een bepaalde oorsprong of een bepaalde productie, deze melding of verwijzing alleen bedoeld is als voorbeeld. Deze melding of verwijzing dient dan zo gelezen te worden dat deze wordt opgevolgd door de woorden 'of gelijkwaardig'.

### 4.5 Melding onjuistheden

De Selectieleidraad met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, dan dient Gegadigde onmiddellijk Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte te stellen via de Nota van Inlichtingen.

### 4.6 Procedure aanbesteding

Hieronder vindt u een beschrijving van de Aanbestedingsprocedure en de bijbehorende planning. De data en tijden zijn indicatief, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze data te wijzigen. Slachtofferhulp verzoekt u voor de planning met de gereserveerde activiteiten onder punten 8, 12 en 19 en 21 vrij te houden in de agenda, zodat uw deelname aan de procedure hierop niet onmogelijk wordt. Een definitieve planning zal steeds, zo snel mogelijk door Opdrachtgever worden gedeeld. Het doel van de onderhandelingsronden, demo, proeve van bekwaamheid en proeve van waarde is om te komen tot kwalitatief optimale Inschrijvingen die zo goed mogelijk aansluiten op de uitgangspunten, eisen en wensen van Slachtofferhulp.

**Het stappenplan van de procedure is als volgt:**

1. De selectiefase begint met het publiceren van deze aanbesteding op TenderNed op 9 december 2022.
2. Vanwege de kerstvakantieperiode heeft u tot 3 januari 2023, 09.00 uur ruim de tijd om doorlopend schriftelijke vragen te stellen over de selectieprocedure, waarna de beantwoording ook zoveel mogelijk doorlopend zal plaatsvinden. Zie ook paragraaf 4.9 hierover.
3. De Nota van Inlichtingen zal op 13 januari 2023 beschikbaar worden gesteld.
4. Uw verzoek tot inschrijving kunt u tot 23 januari 2023, 09.00 uur indienen.
5. De selectiebeslissing wordt uiterlijk op 3 februari 2023 verstuurd.
6. Op 13 februari 2023 eindigt de opschortende termijn voor de selectiefase. Dit is de laatste datum van de termijn waarin Geselecteerde Gegadigden aan de Inschrijffase opgevraagde bewijsstukken kunnen indienen.
7. Op 27 februari 2023 wordt de Uitnodiging tot Inschrijving verstuurd. Deze uitnodiging bevat gedetailleerdere informatie over het bedieningsmodel en een programma van eisen ten aanzien van de oplossing en aanpak. Verder zal de uitnodiging een stuk van de cliëntreis beschrijven die als casus wordt gebruikt voor een demo, proeve van bekwaamheid en proeve van waarde.
8. Op 7 maart 2023 van 10.00 tot 13.00 uur vindt een voorlichtingsbijeenkomst plaats voor alle geselecteerde Gegadigden. Het doel van de voorlichtingsbijeenkomst is om de opdracht te presenteren, de Inschrijvers 'wegwijs' te maken in de vraag van Slachtofferhulp en de onderhandelingsprocedure. Tijdens de voorlichtingsbijeenkomst kunnen vragen gesteld worden over bovenstaande, die voor zover mogelijk direct door Slachtofferhulp beantwoord worden. Voor een officiële beantwoording, waar rechten aan kunnen worden ontleend, dient gebruik gemaakt te worden van de procedure voor het indienen van vragen en/of opmerkingen. Van de voorlichtingsbijeenkomst wordt geen verslag gemaakt. De presentatie zal na afloop van de bijeenkomst beschikbaar worden gesteld via TenderNed aan de deelnemende Gegadigden.
9. Tot 13 maart 2023, 12.00 uur kunnen vragen en/of opmerkingen worden ingediend met betrekking tot de Uitnodiging tot Inschrijving. Op 20 maart 2023 worden in principe de laatste vragen en/of opmerkingen beantwoord door Slachtofferhulp middels een Nota van Inlichtingen.
10. De eerste Inschrijving (versie 1.0) dient uiterlijk 30 maart 2023 voor 09.00 uur ingediend te zijn via TenderNed. Bij deze eerste Inschrijving dient Inschrijver een lijst in te dienen met onduidelijkheden en aandachtspunten die zij wil bespreken tijdens de onderhandeling.
11. Na de opening worden alle Inschrijvingen individueel doorgelezen door de leden van het Beoordelingsteam Kwaliteit. Dit beoordelingsteam bestaat naar verwachting uit personen in de volgende rollen: een (senior) specialist bedieningsmodel, een (senior) specialist Informatievoorziening, een vertegenwoordiger namens de gebruikers, een specialist beheer van de huidige oplossing, een enterprise architect, een specialist informatiebeveiliging en een specialist privacy. Voornoemd beoordelingsteam krijgt geen informatie over de opgegeven prijzen en tarieven. Het Beoordelingsteam Prijs bestaat uit twee nader te bepalen medewerkers van Slachtofferhulp van de afdeling Financiën, Inkoop & Control. Zij toetsen de prijsopgaven op eventuele tekortkomingen of onduidelijkheden, welke als separaat onderdeel tijdens de onderhandelingsdag kan worden besproken, afzonderlijk van het Beoordelingsteam Kwaliteit.
12. De eerste onderhandelingsronde vindt plaats in de periode tot en met 14 april 2023. Voor elke Gegadigde wordt één dag uitgetrokken. Het doel van de eerste onderhandelingsronde is dat de Inschrijver zijn Inschrijving kan verbeteren in een versie 2.0. Ook krijgt de Gegadigde de gelegenheid een demo te geven van de digitale ondersteuning van een klein stuk van een cliëntreis, zodat aannames op een hele concrete wijze kunnen worden getoetst. Naar aanleiding van deze onderhandelingsronde vindt er geen beoordeling plaats in de zin van een toekenning van een puntenscore. Wel kunnen de individuele beoordelaars notities maken van gemaakte aannames en onduidelijkheden in de Inschrijving. Per Inschrijver wordt door het beoordelingsteam Kwaliteit een lijst gemaakt van eventuele onduidelijkheden en aandachtspunten.
13. Deze lijst wordt uiterlijk 4 werkdagen voor de eerste onderhandeling met de betreffende Inschrijver toegestuurd door Slachtofferhulp ter voorbereiding op de onderhandeling. De ontvangstdata kunnen dus per Gegadigde verschillen.
14. Slachtofferhulp betracht in deze fase zo volledig mogelijk te zijn in haar feedback op onduidelijkheden en aandachtspunten. Daarbij is het mogelijk dat een onderwerp waar geen feedback op heeft plaatsgevonden in de eerste onderhandelingsronde, bij een ongewijzigde indiening een mindere beoordeling krijgt in de laatste en definitieve Inschrijving BAFO (versie 2.0).

15. De onderhandeling wordt uitsluitend gevoerd aan de hand van de onderwerpen op de lijst tekortkomingen en onduidelijkheden van de Inschrijver (als genoemd in punt 10) en de lijst onduidelijkheden en aandachtspunten van het Beoordelingsteam (als genoemd in punt 12). Over de aangeboden prijs en de Overeenkomst wordt niet onderhandeld. Per onderwerp op deze twee lijsten behandelt de Inschrijver de vraag / aanneme / onduidelijkheid. Per onderwerp kan de Inschrijver tevens toetsen of de door hem gedane aannames voor zijn Inschrijving juist zijn. Iedere onderhandelingsbespreking is bedrijfsvertrouwelijk en voor alle deelnemers geldt een plicht tot geheimhouding dienaangaande.
16. Het aantal toegestane deelnemende medewerkers aan de eerste onderhandeling aan de zijde van de Inschrijver is maximaal zes (6), waarvan maximaal twee (2) commercieel verantwoordelijken. Slachtofferhulp verzoekt u de nadruk te leggen op deelname van inhoudelijk specialisten, zodat de gesprekken kunnen gaan over de inhoudelijke toetsing van aannames en concretisering van onduidelijkheden. De namen en functies van deze deelnemers (inclusief hun rol) dienen uiterlijk drie (3) werkdagen voor de eerste onderhandeling aan Slachtofferhulp bekend gemaakt te worden.
17. Van de onderhandelingsbespreking, per Inschrijver, wordt per onderwerp door Slachtofferhulp een beknopt verslag op hoofdlijnen gemaakt. Dit verslag wordt als 'bedrijfsvertrouwelijk' gekwalificeerd en binnen vijf (5) werkdagen opgestuurd naar de betreffende Inschrijver met het verzoek om binnen twee (2) werkdagen akkoord te gaan al dan niet met een voorstel tot verbetering. Na akkoord van Inschrijver wordt het verslag onderdeel van het aanbestedingsdossier als een niet-openbaar, bedrijfsvertrouwelijk document.
18. Mocht de eerste onderhandelingsronde leiden tot noodzakelijke aanpassingen in de Uitnodiging tot Inschrijving dan wel tot het verstrekken van inlichtingen door Slachtofferhulp dan worden deze aanpassingen en inlichtingen verstrekt middels een bericht aan alle Inschrijvers uiterlijk vijf (5) werkdagen na de laatste onderhandeling in deze eerste onderhandelingsronde.
19. De laatste en definitieve Inschrijving BAFO (versie 2.0) dient uiterlijk 1 mei 2023 voor 09.00 uur ingediend te zijn via TenderNed. Na het indienen van de BAFO vindt per Inschrijver een proeve van bekwaamheid plaats door de sleutelfunctionarissen van de Inschrijver. Alle Gegadigden ontvangen dezelfde casus, welke gericht is op de ontwikkeling van digitale ondersteuning voor een stukje van de cliëntreis, welke al in de eerste versie van de Uitnodiging tot Inschrijving is geïntroduceerd. Gegadigden zetten bij de uitvoering van deze proeve haar sleutelfunctionarissen in. Voor Slachtofferhulp zijn deze sleutelfunctionarissen cruciaal voor het gezamenlijk realiseren van de doelstellingen. Als sleutelfunctionarissen van Inschrijver denkt Slachtofferhulp aan de projectmanager, verantwoordelijken voor de dienstverlening, analist, architect, ontwikkelaars en een security en privacy specialist. Slachtofferhulp stelt naar verwachting een product owner en een architect ter beschikking, waarmee Inschrijver afspraak maakt over de momenten van afstemming en overleg. De Inschrijver geeft deze sleutelfunctionarissen op bij indiening van zijn BAFO. Tijdens de proeve van bekwaamheid dient alleen het door de Inschrijver voorgestelde team aanwezig te zijn. De proeve van bekwaamheid vindt voor elke Inschrijver plaats in de periode tot en met 16 mei 2023 op een nog nader te bepalen locatie. Inschrijvers starten en eindigen op opeenvolgende momenten op alfabetische volgorde (tenzij hiervan om praktische redenen moet worden afgeweken) en krijgen allen dezelfde doorlooptijden ter beschikking. Aan het einde vindt een presentatie en demonstratie plaats die wordt bijgewoond door het Beoordelingsteam Kwaliteit in aanwezigheid van de inkoper. De communicatiemomenten tijdens de proeve van bekwaamheid en de presentatie en demonstratie aan het einde van de proeve van bekwaamheid worden op audio opgenomen en er wordt een beknopt verslag gemaakt. Slachtofferhulp beoordeelt de proeve van bekwaamheid op drie hoofdaspecten: (1) de mate waarin de sleutelfunctionarissen relevante ervaring hebben en de problematiek doorgronden; (2) de mate waarin het gepresenteerde en gedemonstreerde aansluit bij de cliëntreis, zoals beschreven in de casus; en (3) de mate waarin de Gegadigde Slachtofferhulp meeneemt gedurende de voortbrenging van het gedemonstreerde product. Alle uitkomsten en beweringen tijdens communicatiemomenten in de proeve van bekwaamheid en de presentatie worden betrokken in de beoordeling van de Inschrijving.
20. De BAFO en de deliverables uit de proeve van bekwaamheid worden vervolgens beoordeeld door het Beoordelingsteam Kwaliteit en leiden tot het opstellen van een gunningsvolgorde, welke op 26 mei 2023 wordt verstuurd. Hierop gaat de bezwaarperiode in, welke op 5 juni 2023 eindigt. Na deze periode is er geen mogelijkheid meer tot bezwaar tegen de gunningsvolgorde.
21. Met de twee best scorende Inschrijvers wordt vervolgens gedurende vier weken een proeve van waarde (PoV) uitgevoerd. Deze PoV bouwt voort op de casus uit de Uitnodiging tot Inschrijving. Het onderwerp is realistisch en idealiter ook bruikbaar in de realisatiefase. In de eerste drie weken van deze proeve moeten

in korte sprints twee 'zijtakken' van de cliëntreis worden ontwikkeld, waarna in de derde week een significante procesverandering wordt verzocht door te voeren. De PoV eindigt uiterlijk op 7 juli 2023 met een eindpresentatie door beide partijen. Voor deze proeve stelt Slachtofferhulp per partij een bedrag beschikbaar van € 40.000. Ook zal Slachtofferhulp in deze periode aan beide Gegadigden in deze eindronde waarschijnlijk een product owner, domeindeskundige, huidige ontwikkelaar en architect beschikbaar stellen.

22. In de week van 10 juli 2023 beoordeelt Slachtofferhulp het resultaat van beide Partijen. Het Beoordelingsteam Kwaliteit beoordeelt de PoV naast de eerdergenoemde drie aspecten op twee extra aspecten, namelijk (4) de mate waarin de Sourcing Partner kundig, slagvaardig, wendbaar en flexibel is om de oplossing aan te passen aan de nieuwe wensen; en (5) de mate waarin de oplossing zelf kan worden aangepast aan de gewenste wijzigingen. De Opdracht wordt voorlopig gegund aan de best scorende Inschrijver, mits deze slaagt met een rapportcijfer van minimaal een 7. Wanneer geen van de partijen de vereiste 7 hebben behaald, krijgen beiden na een evaluatiegesprek gedurende twee weken de gelegenheid om dusdanige verbeteringen aan te brengen dat zij alsnog worden beoordeeld met rapportcijfer 7. Mochten beide partijen ook dan geen bevredigend resultaat kunnen opleveren, dan kan Slachtofferhulp in gesprek gaan met de nummer 3 van de gunningsvolgorde.
23. Slachtofferhulp gaat ervan uit dat dit zorgvuldig doorlopen van de Aanbestedingsprocedure normaliter leidt tot bekendmaking van de voorlopige Gunning van de best scorende Inschrijver op 14 juli 2023. Op die datum gaat een standstill-periode in van 20 dagen, waarin Gegadigden bezwaar kunnen indienen. Deze termijn is een vervaltermijn. Indien Gegadigde niet (tijdig) binnen deze termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, heeft zij haar recht verwerkt om bezwaar te maken tegen de gunningsbeslissing. Opdrachtgever is in dat geval vrij om over te gaan tot definitieve gunning.

## 4.7 Planning

Samengevat levert dit de volgende planning op

| Nr.           | Selectiefase                                                                   | Datum en tijd         |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.            | Plaatsing aankondiging van opdracht                                            | 09-12-2022            |
| 2.            | Uiterste termijn voor verzoeken om nadere informatie en stellen van vragen     | 03-01-2023, 09.00 uur |
| 3.            | Plaatsing Nota van Inlichtingen                                                | 13-01-2023            |
| 4.            | Uiterste termijn voor het indienen van een Aanmelding                          | 23-01-2023, 09.00 uur |
| 5.            | Voorgenomen selectie, dan wel afwijzing door Opdrachtgever                     | 03-02-2023            |
| 6.            | Einde opschortende termijn selectiefase                                        | 13-02-2023            |
| Inschrijffase |                                                                                | Datum en tijd         |
| 7.            | Publicatie van de Uitnodiging tot Inschrijving (start Inschrijffase)           | 27-02-2023            |
| 8.            | Voorlichtingsbijeenkomst                                                       | 07-03-2023            |
| 9.            | Uiterste termijn voor verzoeken om nadere informatie en het stellen van vragen | 13-03-2023, 12.00 uur |
| 10.           | Plaatsing Nota van Inlichtingen                                                | 20-03-2023            |
| 11.           | Uiterste termijn voor het indienen van de initiële (eerste) Inschrijving.      | 30-03-2023, 09.00 uur |
| 12.           | Eerste onderhandelingsronde en demo                                            | Tot 14-04-2023        |
| 13.           | Uiterste termijn voor het indienen van (BAFO: Best And Final Offer).           | 01-05-2023, 09.00 uur |
| 14.           | Proeve van Bekwaamheid                                                         | Tot 16-05-2023        |
| 15.           | Bekendmaking Gunningsvolgorde                                                  | 26-05-2023            |
| 16.           | Einde bezwaarperiode                                                           | 05-06-2023            |
| 17.           | Proeve van Waarde                                                              | Tot 07-07-2023        |
| 18.           | Bekendmaking voorlopige Gunning                                                | 14-07-2023            |
| 19.           | Standstill-periode                                                             | 03-08-2023            |
| 20.           | Contractondertekening en start dienstverlening                                 | 07-08-2023            |

Tabel 1: planning aanbesteding

## 4.8 Communicatie

Communicatie tussen Gegadigde en Opdrachtgever geschiedt uitsluitend via TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)) met uitzondering van de hierboven vermelde momenten waarop mondeling informatie wordt uitgewisseld. Opdrachtgever gebruikt de webportal TenderNed voor de publicatie van officiële Aanbestedingsdocumenten.

Met betrekking tot deze aanbesteding is het niet toegestaan contact te zoeken met medewerkers van Slachtofferhulp of personen die, al dan niet tijdelijk, voor Slachtofferhulp werkzaam zijn, dan wel deze personen op welke wijze dan ook te beïnvloeden. Indien een Inschrijver hier wel toe overgaat en met name wanneer sprake is van de schijn van beïnvloeding, op welke manier dan ook, is Slachtofferhulp gerechtigd de betrokken Inschrijver uit te sluiten van deelname.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden. Indien er, vanwege technische redenen met TenderNed, geen communicatie via TenderNed mogelijk is, kunnen Partijen dit aangeven via [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl), zodat Slachtofferhulp, waar nodig, passende maatregelen kan nemen.

Geïnteresseerden, Gegadigden en Inschrijvers die op andere wijze bij de Opdrachtgever informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge of telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord. Slachtofferhulp is gerechtigd in voornoemde situatie de betrokken Inschrijver uit te sluiten van deelname.

Informatie-uitwisseling tijdens de onderhandelingsronden geschiedt uitsluitend zoals in paragraaf 4.6. is beschreven.

## 4.9 Nota van Inlichtingen

Als Gegadigde wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de procedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen **doorlopend** via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan Opdrachtgever. Dit is mogelijk tot de datum die genoemd is in de planning. Gestelde vragen kunnen doorlopend worden beantwoord en zullen geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar worden gesteld.

---

*Let op dat u duidelijk vermeldt bij het onderwerp van de vraag om welk document en/of bijlage, paragraaf en/of artikel het gaat.*

---

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van Inlichtingen beschikbaar worden gesteld (via TenderNed) met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

Vragen die worden gesteld nadat de Nota van Inlichtingen is gepubliceerd, blijven in principe onbeantwoord. Om die reden verzoekt Slachtofferhulp u om vragen ruim voor de laatste mogelijkheid om vragen te stellen in te dienen, zodat u eventueel nog een vervolgvraag kunt stellen.

Gegadigde verklaart door het indienen van de Aanmelding onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde ondernemers alle elementen uit hun voorgenomen Aanmelding die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van de Selectieleidraad, of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de Aanmelding schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is het van belang dat een Gegadigde die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

Na deze informatieronde wordt hetgeen is vermeld in de Selectieleidraad (waaronder de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure, Selectiecriteria en Bijlagen) definitief vastgesteld.

Zowel het opstellen van de Selectieleidraad als het beoordelen van de Aanmeldingen vindt plaats door een beoordelingscommissie waarin diverse deskundigheden zijn verenigd. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend in de in deze paragraaf benoemde informatieronde op de aangegeven wijze.

## 4.10 De sluitingsdatum indienen Aanmeldingen

De Aanmeldingen dienen geheel digitaal, volledig en tijdig ingediend te zijn via TenderNed. Dat wil zeggen dat alle vragenlijsten en Bijlagen voor 100% in TenderNed zijn ingevuld en vóór de gestelde deadline, zoals opgenomen in de planning, worden ingediend. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Indien een Aanmelding niet aan deze voorwaarde voldoet zal deze door Opdrachtgever terzijde worden gelegd. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Gegadigde. Aanmeldingen anders dan via TenderNed worden niet geaccepteerd.

Er wordt vanuit TenderNed automatisch een notificatie verstuurd op het moment dat de Aanmelding is ingediend. Een notificatie dat de Aanmelding is ingediend, kan niet gezien worden als waardeoordeel over de Aanmelding. De notificatie wil slechts zeggen dat de Aanmelding na het sluiten van de kluis te zien is door Opdrachtgever en beoordeeld kan worden.

Gegadigde heeft bij het accepteren van de 'voorwaarde aan deelname' aan deze tender verklaard een instructie over het indienen van een digitale Aanmelding in TenderNed gelezen en begrepen te hebben. Nadere informatie over het werken met TenderNed is te vinden via: <https://www.TenderNed.nl/cms/TenderNed-voor-ondernemingen>.

De Gegadigde is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Aanmelding. Bij vragen of onduidelijkheden kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

### Opening van de Aanmeldingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Aanmeldingen worden de Aanmeldingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Aanmeldingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

---

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

---

## 4.11 Communicatie selectie & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Gegadigden gelijktijdig via TenderNed bericht over de selectiebeslissing. Het betreft hier een voorlopige beslissing.

De Gegadigden van wie de Aanmelding niet tot de hoogste scores behoort om de Uitnodiging tot Inschrijving te ontvangen, ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de voorlopige afwijzing.

Gedurende een termijn van tien (10) dagen na dagtekening van het bericht, van de beslissing tot voorgenomen selectie, hebben Gegadigden die het niet eens zijn met de selectiebeslissing, de mogelijkheid een kort geding jegens Opdrachtgever aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit recht is enkel voorbehouden aan Gegadigden. Potentiële Gegadigden die uiteindelijk geen Aanmelding hebben ingediend, hebben niet het recht om op te komen tegen een selectiebeslissing.

Als binnen bovengenoemde termijn een kort geding aanhangig is gemaakt, zal de Opdrachtgever niet tot inschrijffase overgaan voordat in kort geding een vonnis is gewezen. De Aanbestedingsprocedure wordt dan ook opgeschort.

De hiervoor genoemde termijn van tien (10) dagen is een vervaltermijn. Indien een Gegadigde niet (tijdig) binnen deze termijn een kort geding aanhangig heeft gemaakt, heeft Gegadigde haar recht verwerkt om bezwaar te maken tegen de selectiebeslissing. Opdrachtgever is in dat geval ook vrij om over te gaan tot de inschrijffase van de Aanbestedingsprocedure.

Potentiële Gegadigden en Gegadigden hebben de mogelijkheid om bezwaar te maken over hoe door partijen tijdens de Aanbestedingsprocedure wordt of is geacteerd. Een bezwaar dient schriftelijk en gemotiveerd te zijn en te worden ingediend via het e-mailadres [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl). Het indienen van een bezwaar zet de Aanbestedingsprocedure niet stil. Opdrachtgever is vrij om al dan niet te beslissen tot opschorting van de Aanbestedingsprocedure. In het geval door de klagende Gegadigde tevens een kort geding aanhangig is gemaakt betreffende de klacht, zal de buitengerechtelijke behandeling van de klacht worden opgeschort tot na de uitspraak van de rechter.

## 4.12 Eénmaal aanmelden

Het is een Gegadigde niet toegestaan meer dan één keer aan te melden als hoofdaannemer naar aanleiding van deze Selectieleidraad. Het is wel toegestaan dat een Gegadigde zich meer dan één keer aanmeldt als onderaannemer met betrekking tot meer dan één samenwerkingsvorm/Combinatie. Ook is het toegestaan dat een Gegadigde zelfstandig aanmeldt en daarnaast als onderaannemer in (een) (andere) samenwerkingsvorm(en)/Combinatie(s).

## 4.13 Onvoorwaardelijke aanmelding

Door middel van het doen van een Aanmelding geeft Gegadigde aan in te stemmen met de te volgen aanbestedingsprocedure, de eisen en de voorwaarden zoals in dit document opgenomen.

Het onder voorwaarden en/of voorbehoud doen van een Aanmelding betekent het ontbreken van instemming met het in deze Selectieleidraad gestelde en maakt de Aanmelding ongeldig. Een dergelijke Aanmelding zal niet voor selectie in aanmerking komen. Hetzelfde is van toepassing voor het doen van een Inschrijving in de inschrijvingsfase van deze aanbesteding.

## 4.14 VOG-verklaring en GVA-verklaring

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Opdrachtgever kan personeel van Opdrachtnemer mogelijk vertrouwelijke (persoons)gegevens te zien krijgen en/of dient personeel van Opdrachtnemer daar mee te werken. Het personeel van de Opdrachtnemer dient voor start van de dienstverlening aan Opdrachtgever te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze VOG zal in ieder geval betrekking hebben op: "Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen", "Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan", "kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen", "Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten".

Voor de ontvangst van de Uitnodiging tot Inschrijving dient Opdrachtgever te beschikken over een geldige GVA-verklaring. Deze dient minimaal zes maanden geldig te zijn vanaf de datum waarop de Aanmelding is ingediend. Na het voornemen tot selectie wordt Opdrachtnemer gevraagd de verklaring te overleggen, dan wel te hebben aangevraagd en binnen een korte termijn te kunnen overleggen aan Opdrachtgever.

Indien u de GVA-verklaring niet kunt overleggen voor de geplande datum van ontvangst van de Uitnodiging tot Inschrijving, kan het voornemen van selectie worden ingetrokken.

## 5 De beoordeling van Aanmeldingen

### 5.1 Beoordelingscommissie

Alle Aanmeldingen worden beoordeeld door een ter zake deskundige en onafhankelijke beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit een Beoordelingsteam Kwaliteit en een Beoordelingsteam Prijs. Naar verwachting bestaat het Beoordelingsteam Kwaliteit uit een (senior) specialist bedieningsmodel, een (senior) specialist Informatievoorziening, een vertegenwoordiger namens de gebruikers, een specialist beheer van de huidige oplossing, een enterprise architect, een specialist informatiebeveiliging en een specialist privacy. Het Beoordelingsteam Prijs bestaat uit twee nader te bepalen medewerkers van Slachtofferhulp van de afdeling Inkoop, Financiën & Control.

### 5.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen:

#### 5.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten

In deze fase wordt van alle Gegadigden gecontroleerd of de Aanmeldingen voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Bijlagen en het Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA).

#### 5.2.2 Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Aanmelding gecontroleerd.

Opdrachtgever sluit Gegadigden uit die verkeren in één van de omstandigheden die genoemd worden in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Ten behoeve van de beoordeling van de omschrijving op de eigen verklaring en uitsluitingsgronden dient Gegadigde het UEA volledig in te vullen. Met de ondertekening van de Aanmelding tekent Gegadigde ook voor het UEA.

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Gegadigde geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in de Selectieleidraad omschreven opdracht. De geschiktheid van de Gegadigde wordt gecontroleerd op grond van de geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. De Aanmelding wordt beoordeeld op het voldoen aan gestelde geschiktheidseisen in Bijlage F. Een Aanmelding die niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, wordt van verdere beoordeling uitgesloten.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om bij de voorlopige selectiebeslissing de officiële bewijsstukken op te vragen die behoren bij de geschiktheidseisen van de partij welke wordt toegelaten tot de Inschrijffase. Gegadigde dient deze bewijsstukken op eerste aanvraag van Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen te verstrekken. Slachtofferhulp wijst er met klem op dat bepaalde bewijsstukken doorlooptijd vergen en adviseren Gegadigden erop deze tijdig aan te vragen. Indien deze niet binnen tien (10) werkdagen worden verstrekt, kan Gegadigde van verdere deelname worden uitgesloten.

#### 5.2.3 Fase 3: kwalitatieve selectie

Indien na fase 2 meer dan vijf (5) Aanmeldingen voldoen aan de vereisten, zoals opgenomen in deze Selectieleidraad en zij tevens alle gevraagde informatie en Bijlagen hebben aangeleverd, wordt een kwalitatieve selectie gemaakt van de beste Gegadigden. Deze selectie van maximaal vijf (5) Gegadigden zal de Uitnodiging tot Inschrijving ontvangen. De kwaliteit is verwoord in de Selectiecriteria (Bijlage P). De hierin genoemde elementen zijn niet-limitatief.

Slachtofferhulp hanteert onderstaande beoordelings- en waarderingsmaatstaf voor de antwoorden van de Gegadigden op de vragen die per selectie criterium zijn gesteld. Deze tabel benoemt de aspecten waarop uw antwoorden op de gestelde elementen beoordeeld en gewaardeerd worden. De waardering van uw antwoord is gebaseerd op het samenstel van deze aspecten. In de kern gaat het erom dat helder is wat wordt aangeboden, welk resultaat daaruit kan worden verwacht, hoe de werking te volgen of te zien is, welke zekerheid bestaat dat het beoogde resultaat bereikt wordt én in welke mate dit alles voor Slachtofferhulp van toegevoegde waarde is. Deze redenering kan op andere manieren en in andere volgorde worden opgebouwd en in diverse andere bewoordingen worden geduid. Het is aan Gegadigde om te bepalen hoeveel aandacht per element wordt besteed om overtuigend te zijn. Slachtofferhulp heeft daarom vooraf bewust geen weging aangebracht aan de elementen per selectie criterium. Onderstaand de losse beoordelingsaspecten die een rol spelen in de waardering van uw ingediende antwoord(en).

| Beoordelingsaspect           | Maatstaf                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Doorgronding en relevantie   | Uw antwoorden getuigen ervan dat u de problematiek van Slachtofferhulp echt doorgrondt en begrijpt wat het gezamenlijk werken aan een zaak door medewerker en cliënt complex maakt. U benoemt uw expertise van het digitaliseren van cliëntreizen, architectuur en privacybescherming. U bent transparant over gemaakte fouten, geleerde lessen en eigen mindere competenties. U geeft een gericht antwoord op de gestelde vraag. Het antwoord bevat zo min mogelijk informatie die er, voor de gestelde vraag, eigenlijk niet toe doet. |
| Volledigheid en compleetheid | Alle in de vraag benoemde elementen worden in het antwoord geadresseerd. Er zijn geen delen van de vraag onbeantwoord gebleven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Effectiviteit                | Uw antwoorden maken door onderbouwing inzichtelijk en begrijpelijk dat gepresenteerde resultaten van de bestaande dienstverlening daadwerkelijk het gevolg zijn van de door Inschrijver in zijn antwoorden benoemde bestaande activiteiten, voorzieningen en/of maatregelen en deze resultaten kenbaar bijdragen aan de doelstelling van de wens.                                                                                                                                                                                        |
| Efficiëntie en benutting     | Uw antwoorden maken duidelijk dat u rekening houdt met de volwassenheid van Slachtofferhulp op gebied van opdrachtgeverschap en regie. U maakt optimaal gebruik van de competenties van Slachtofferhulp. U neemt gebruikers mee in het vertalen van eisen en wensen naar oplossingen.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Concreetheid                 | Uw antwoorden zijn eenduidig, niet voor meerdere uitleg vatbaar en niet afhankelijk van aannames of interpretaties van de lezer: de lezer hoeft geen betekenis 'in te lezen' om zeker te weten wat zij/hij uit het antwoord mag begrijpen. Wanneer u aannames doet bent u daar heel duidelijk over, ook over de consequenties daarvan. Antwoorden op voorbeelden sluiten logisch op elkaar aan. Er zijn geen 'open gaten' in redeneringen. Het antwoord beschrijft de huidige staat van uw dienstverlening.                              |
| Overtuiging en toetsbaarheid | Uw antwoorden overtuigen dat u ervaring heeft met het oplossen van de problematiek, maar zijn zeker niet te mooi om waar te zijn. U stelt zich kwetsbaar op en overtuigt Slachtofferhulp met behulp van uw opgedane ervaringen en geleerde lessen van uw eigen kracht, onderscheidend en lerend vermogen. Uw antwoorden zijn logisch, sterk aannemelijk, realistisch en voor Slachtofferhulp toetsbaar en overtuigend.                                                                                                                   |

Voor de beschrijving van de Selectiecriteria en de daarbij behorende maximale kwaliteitswaardes wordt u verwezen naar Bijlage P van deze Selectieleidraad. Bij het beoordelen van uw antwoorden op de gestelde vragen bij de selectiecriteria kan Slachtofferhulp om bewijsvoering vragen om bepaalde beweringen aan te tonen. Slachtofferhulp verzoekt u dan ook om realistische antwoorden te geven en ook aandacht te besteden aan zaken die u geleerd heeft.

Aan de hand van de verstrekte antwoorden bij elke wens, wordt de Aanmelding per Selectie criterium beoordeeld met een score conform onderstaande tabel:

| Beoordelingscijfer | Weging             | Waardering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10                 | 100% van de punten | <p><b>Uitstekend</b></p> <p>Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Gegadigde op alle beoordelingsaspecten overtuigd. Alle elementen zijn uitgewerkt en overtuigend beantwoord. Het antwoord biedt vanuit een gezonde kritische blik concrete, specifieke en relevante meerwaarde in relatie tot de doelstellingen, eisen en wensen van Slachtofferhulp met betrekking tot de Opdracht. Uit de beantwoording blijkt dat Gegadigde de problematiek achter de Opdracht volledig doorgrondt en verbindt met eerder opgedane kennis en ervaring. Het antwoord bevat dominante informatie waarmee eerder opgedane kennis en ervaring kan worden getoetst.</p>                                                                                       |
| 7                  | 70% van de punten  | <p><b>Voldoende</b></p> <p>Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Gegadigde op een groot aantal beoordelingsaspecten overtuigd. Vrijwel alle elementen zijn uitgewerkt en overtuigend beantwoord. Het antwoord biedt meerwaarde in relatie tot de doelstellingen, eisen en wensen van Slachtofferhulp met betrekking tot de Opdracht. Uit de beantwoording blijkt dat Gegadigde de problematiek achter de Opdracht voldoende doorgrondt en op veel aspecten verbindt met eerder opgedane kennis en ervaring. Het antwoord bevat informatie waarmee eerder opgedane kennis en ervaring kan worden getoetst, maar laat ruimte over voor interpretatie.</p>                                                                                      |
| 4                  | 40% van de punten  | <p><b>Matig</b></p> <p>Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Gegadigde matig overtuigd op de beoordelingsaspecten. Onvoldoende elementen zijn uitgewerkt en/of onvoldoende overtuigend beantwoord. Het antwoord biedt niet of nauwelijks meerwaarde in relatie tot de doelstellingen, eisen en wensen van Slachtofferhulp met betrekking tot de Opdracht. Het antwoord roept vragen op die onbeantwoord blijven. Uit de beantwoording blijkt dat Gegadigde de problematiek achter de Opdracht matig doorgrondt en/of onvoldoende verbindt met eerder opgedane kennis en ervaring. Het antwoord bevat te weinig informatie waarmee eerder opgedane kennis en ervaring kan worden getoetst en/of laat veel ruimte over voor interpretatie.</p> |

|   |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 | 0% van de punten | <p><b>Slecht</b></p> <p>Naar het oordeel van het beoordelingsteam heeft Gegadigde slecht overtuigd op de beoordelingsaspecten. Elementen zijn slecht uitgewerkt en/of niet overtuigend beantwoord. Het antwoord doet afbreuk aan de doelstellingen, eisen en wensen van Slachtofferhulp met betrekking tot de Opdracht. Het antwoord roept bij het beoordelingsteam vragen op die onbeantwoord blijven. Uit de beantwoording blijkt dat Gegadigde de problematiek achter de Opdracht slecht doorgrondt, niet verbindt met eerder opgedane kennis en ervaring of verbindt met niet of weinig relevante eerdere kennis en ervaring. Het antwoord bevat niet of nauwelijks informatie waarmee eerder opgedane kennis en ervaring kan worden getoetst en is multi-interpretabel.</p> |
|---|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst de binnengekomen Aanmelding individueel. In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per selectie criterium een consensusscore bepaald door de beoordelaars. De beoordelingscommissie zal haar oordeel baseren op een integrale beoordeling van alle criteria vermeld bij het selectie criterium. Deze elementen zijn dus niet te beschouwen als nadere sub-Selectiecriteria.

#### Oordeel

De door de beoordelingscommissie toegekende score van ieder criterium wordt vermenigvuldigd met de bij deze criteria vermelde wegingsfactor. De gewogen score per selectie criterium is dan berekend. Door de gewogen scores van alle Selectiecriteria bij elkaar op te tellen, verkrijgt men de totaalscore.

#### 5.2.4 Fase 4: afronding oordeel

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel: een rangorde van de Aanmeldingen. De rangorde van de Aanmeldingen wordt op de totaalscore bepaald, waarbij geldt dat een hoger puntentotaal beter is dan een lager puntentotaal. Van Aanmeldingen waarvan de totaalscore na de beoordeling gelijk is, wordt de Aanmelding waarvan de score op Selectie criterium 3 het hoogst is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Aanmeldingen geplaatst. In het geval dat de score op Selectie criterium 3 gelijk is, telt de hoogste score van Selectie criterium 2. Indien vervolgens de scores op Selectie criterium 2 ook weer gelijk zijn, volgt de score van selectie criterium 1 om de rangorde van die gelijk geëindigde Aanmeldingen te bepalen. Mochten de scores identiek zijn voor de Selectiecriteria 3, 2 en 1, dan bepaalt een loting, onder toezicht van een notaris, de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Aanmeldingen.

#### 5.2.5 Fase 5: bezwaar maken tegen de selectiebeslissing

Na beoordeling van de Aanmeldingen zal Opdrachtgever aan alle Gegadigden door middel van een selectiebeslissing schriftelijk mededelen welke maximaal vijf (5) Gegadigden zij voornemens is toe te laten tot de inschrijffase. Gegadigden dienen eventuele bezwaren tegen de selectiebeslissing binnen 10 kalenderdagen na de selectiebeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Gegadigde verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen via TenderNed **en** aan het emailadres: [aanbesteding@slachtofferhulp.nl](mailto:aanbesteding@slachtofferhulp.nl).

### 5.3 Geen beoordeling Prijs, wel aanlevering gevuld kostenmodel

In deze Selectiefase zal geen beoordeling plaatsvinden van de door u opgegeven prijzen en tarieven. Slachtofferhulp vraagt u evenwel naar eigen ontwerp een zo compleet mogelijk kostenmodel in te dienen met daarin informatie over de uurtarieven van uw specialisten en de licentie- of abonnementskosten van de applicaties en/of tools die u verwacht in te zetten voor Slachtofferhulp. Met deze informatie wil Slachtofferhulp graag al ten tijde van de selectie inzicht in uw tarieven, tarievenstructuur, tariefsopbouw, licentiestructuur en licentiekosten. Hiermee wil Slachtofferhulp de gunningsprocedure zorgvuldig voorbereiden en zo goed mogelijk laten aansluiten op wat gangbaar is in de markt van implementatiepartners en softwareleveranciers. Bijlage J beschrijft de wensen van Slachtofferhulp ten aanzien van dit kostenmodel.

### 5.4 Procedure van verificatie

Opdrachtgever maakt de selectie van Gegadigden bekend via Tenderned.nl en zal de geselecteerde Gegadigden uitnodigen tot het doen van een Inschrijving middels de Uitnodiging tot Inschrijving. Na het verstrijken van de bezwaartermijn zal Opdrachtgever de Uitnodiging tot Inschrijving beschikbaar stellen. De officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en Selectiecriteria kunnen voorafgaand aan het beschikbaar stellen van de Uitnodiging tot Inschrijving worden geverifieerd. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde Gegadigde in zijn aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal Opdrachtgever hem alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

Gevallen zoals bovengenoemd zullen de volgende consequenties hebben:

Ingeval blijkt dat een Aanmelding ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1, 2 of 3 van paragraaf 5.2, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit paragraaf 5.2 vanaf fase 4 opnieuw te doen (met de Gegadigden die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1, 2 of 3), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde Aanmelding in deze fase zal afvallen.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

## 6 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

De vorm- en procedurevereisten staan in Bijlage D. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen waar Gegadigde aan dient te voldoen staan beschreven in Bijlage F. Ook wijzen Slachtofferhulp u op de noodzakelijke verklaringen in de UEA.

Zie hiervoor tevens fase 1 en fase 2 van paragraaf 4.2.1 en 4.2.2

## 7 Selectiecriteria

In het geval van meer dan vijf Gegadigden een Aanmelding wordt ontvangen die aan de gestelde eisen, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voldoen, zal kwalitatieve selectie plaatsvinden volgens de in paragraaf 4.2.3 beschreven methode.

De Selectiecriteria treft u aan in Bijlage P. Waar een onderbouwing wordt gevraagd, dient u deze per onderdeel bij het betreffende selectiecriterium via [Tenderned.nl](https://tenderned.nl) in te dienen.

Een samenvatting van hetgeen ingediend dient te worden en op welk moment staat vermeld in Bijlage A. Als blijkt dat Gegadigde geen invulling heeft gegeven aan de beschreven Selectiecriteria als beschreven in Bijlage P, ontvangt Gegadigde de laagst mogelijke beoordeling voor het betreffende selectiecriterium (0 punten).

# Slotwoord

Slachtofferhulp wil u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om deze Selectieleidraad door te nemen. Indien u na het lezen van deze Selectieleidraad wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wenst Slachtofferhulp u veel succes met het samenstellen van uw Aanmelding en ziet Slachtofferhulp uw Aanmelding graag tegemoet!

## Bijlage A – Checklist voor de Aanmelding

Deze Bijlage is er voor Gegadigde om te zorgen dat alle benodigde documenten en formulieren bij de Inschrijving worden gevoegd, zodat omissies worden uitgesloten. Geef in de eerste kolom van onderstaande tabel aan of Bijlagen zijn toegevoegd en onderteken het document.

| Document bijgevoegd? | Locatie document | Onderwerp                                                                                                                                                    | Indienvorm                                    |
|----------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Ja / Nee             | Zie TenderNed    | Invulformulier Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)                                                                                                  | Document UEA; rechtsgeldig ondertekend        |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage B1   | Verklaring samenwerkingsverband/ combinatievorming (indien van toepassing)                                                                                   | Document Bijlage B2, rechtsgeldig ondertekend |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage B2   | Verklaring beroep op (een) derde(n) (indien van toepassing)                                                                                                  | Document Bijlage B3; rechtsgeldig ondertekend |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage C    | Holdingverklaring                                                                                                                                            | Document Bijlage C; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage D    | Vorm- & procedurevereisten                                                                                                                                   | Document Bijlage D; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage F    | Geschiktheidseisen                                                                                                                                           | Document Bijlage F; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage G    | Solvabiliteitsverklaring                                                                                                                                     | Document Bijlage G; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage H    | Referentiebladen                                                                                                                                             | Document Bijlage H; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage J    | Kostenmodel                                                                                                                                                  | Document Bijlage J; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Zie Bijlage P    | Selectiecriteria                                                                                                                                             | Document Bijlage P; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja/ Nee              | Zie Bijlage R    | Rusland verklaring                                                                                                                                           | Document Bijlage R; rechtsgeldig ondertekend  |
| Ja / Nee             | Selectieleidraad | Beantwoording Selectiecriteria: Beschrijvingen, bewijsstukken en/of Referentiebladen zoals gevraagd bij de Selectiecriteria.                                 | PDF of Word                                   |
| Ja / Nee             | Selectieleidraad | Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en/of een volmacht verklaring (Uittreksel en bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 maanden zijn). | Kopie van deze stukken                        |

Opdrachtgever heeft voorwaarden en eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd, zoals deze zijn opgenomen in de Selectieleidraad en Bijlagen. Door het indienen van uw Aanmelding via TenderNed verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de Aanmelding zijn gesteld. Met de ondertekening van deze Bijlage verklaart u daarnaast kennis te hebben genomen van het Selectieleidraad en Bijlagen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde:

Plaats:

Naam ondergetekende:

Datum:

Functie:

Handtekening:

# Bijlage B1 – Verklaring samenwerkingsverband / Combinatie

## Eisen aan een Combinatie

Indien Gegadigde zich aanmeldt als Combinatie en/of samenwerkingsverband dient dit formulier volledig te worden ingevuld en te worden ondertekend.

## Combinatie

|                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| Gegadigde schrijft zich in als Combinatie | Ja/nee |
|-------------------------------------------|--------|

Indien bovenstaande vraag met **ja** beantwoord wordt, dienen alle Combinanten:

- Gezamenlijk deze Bijlage B1 (Verklaring samenwerkingsverband/Combinatie) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel vóór contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met opgave van de actuele situatie van de Combinanten ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 maanden zijn), te overleggen.

Gegadigde dient onderstaande tabel in te vullen en alle leden van de Combinatie dienen deze verklaring mede te ondertekenen.

|                                                                                                                                              |                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Zo ja: iedere Combinant dient de Bijlage B1 volledig ingevuld en het origineel rechtsgeldig te ondertekenen.                                 |                                 |
| Combinatie bestaat uit:                                                                                                                      | < aantal invullen> Combinanten  |
| Penvoerder en aanspreekpunt (Combinant 1) voor de Combinatie die als gevolmachtigde voor de Combinatie optreedt en de Combinatie mag binden. | < in te vullen door Gegadigde > |
| Combinant 1                                                                                                                                  | < naam + rechtsvorm invullen >  |
| Specificatie taakverdeling Combinant 1:                                                                                                      | < in te vullen door Gegadigde > |
| Combinant 2                                                                                                                                  | < naam + rechtsvorm >           |
| Specificatie taakverdeling Combinant 2:                                                                                                      | < in te vullen door Gegadigde > |
| Combinant 3                                                                                                                                  | < naam + rechtsvorm >           |
| Specificatie taakverdeling Combinant 3:                                                                                                      | < in te vullen door Gegadigde > |

Hierbij verklaren alle leden van de Combinatie gezamenlijk:

- Akkoord te gaan met de aanvaarding van de gezamenlijke en hoofdelijke aansprakelijkheid voor de uitvoering van de Opdracht bij een eventuele gunning.
- Te garanderen dat de combinatievorming geen invloed heeft op de door Opdrachtgever gewenste vorm van levering en dienstverlening door Gegadigde.
- Eén lid van de Combinatie aan te hebben gewezen die als penvoerder, aanspreekpunt en verantwoordelijke gevolmachtigde voor de Combinatie optreedt.
- Te garanderen dat Opdrachtgever in de uitvoering met één aanspreekpunt, met één factuuradres en een eenduidige vorm van dienstverlening en levering te maken krijgt.
- In ieder geval tezamen aan de in de Selectieleidraad gestelde eisen van financiële draagkracht en technische bekwaamheid voldoen.

NB:

- Alle bovengenoemde Combinanten dienen Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Alle bovengenoemde Combinanten dienen de eigen verklaring (UEA) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Alle bovengenoemde Combinanten dienen voor contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel / Handelsregister met opgave van de actuele situatie van de Combinanten, ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan 3 maanden zijn), te overleggen.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 1: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Rechtsgeldige handtekening: .....

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 2: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Rechtsgeldige handtekening: .....

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Combinant 3: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Rechtsgeldige handtekening: .....

## Bijlage B2 - Verklaring beroep op (een) derde(n)

**Indien Gegadigde een beroep doet op (een) derde(n) dient dit formulier volledig te worden ingevuld en te worden ondertekend.**

Gegadigde verklaart in deze Bijlage of zij beroep doet op de middelen van (een) derde(n) om te voldoen aan de geschiktheidseisen inzake a) financiële en economische draagkracht en/of b) technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid.

Deze derde dient het toepasselijke gedeelte van deze verklaring volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Voor het bewijs van de rechtsgeldige ondertekening van de verklaring dienen voor contractondertekening geldige uittreksels uit het Handelsregister overgelegd te worden, met de meest actuele situatie, die niet ouder zijn dan drie (3) maanden.

### Inzet van derden

Voor zowel individuele ondernemers als Combinaties is het mogelijk dat zij:

- Zich beroepen op kwalificaties van derden in het kader van de gestelde geschiktheidseisen die betrekking hebben op de economische en financiële draagkracht en/of op de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid.  
Indien kwalificaties van een derde worden gebruikt om te voldoen aan de geschiktheidseisen inzake financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient Gegadigde aan te tonen dat Gegadigde daadwerkelijk over de diensten van de betreffende derde kan beschikken. In dit geval moet de Gegadigde origineel rechtsgeldig ondertekende verklaring van de desbetreffende derde overleggen.
- Gebruik maken van derden bij de uitvoering van de opdracht. Indien er voor de uitvoering van de opdracht een beroep op een derde wordt gedaan, dient Gegadigde dit expliciet in de Inschrijving te vermelden. Het inschakelen van een derde (onderaanneming) is slechts toegestaan onder volledige handhaving van de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van de Gegadigde (hoofdaannemer).
- Indien Gegadigde na het afsluiten van de Overeenkomst een derde bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, is dit slechts toegestaan nadat Opdrachtgever hiertoe voorafgaand en schriftelijke toestemming heeft verleend.

### Derden

Alle onderstaande betrokken derden dienen:

- Gezamenlijk Bijlage B2 (verklaring beroep op derden) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel Bijlage C (holdingverklaring) in te vullen en origineel rechtsgeldig te ondertekenen (in het geval van een beroep op financiële en economische draagkracht van de holding).
- Individueel de Eigen verklaring (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.
- Individueel vóór contractondertekening ter verificatie van de rechtsgeldigheid van de ondertekening van deze verklaring als eenduidig bewijsmiddel ofwel een uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel / Handelsregister met opgave van de actuele situatie van de betrokken derden ofwel een origineel rechtsgeldige ondertekende volmachtverklaring met daarbij eenduidige bewijsmiddelen waaruit

de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever blijkt (NB: bewijsmiddel mag niet ouder dan drie (3) maanden zijn), te overleggen.

Gegadigde maakt bij het uitvoeren van de Opdracht gebruik van Ja  
derden.

Gegadigde verklaart: Ja / Nee

- dat zij te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor de uitvoering van de opdracht en de daaruit voortvloeiende resultaten en dat zij Opdrachtgever hiermee vrijwaart van alle aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de wet.

Gegadigde verklaart dat gebruikmaking van een derde bij Ja / Nee  
uitvoering van de opdracht niet anders geschiedt dan na schriftelijk verzoek van Gegadigde en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Deze derde, naam en adres, is: < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde >

Taakverdeling:

Naam derde: Taak van de betreffende derde:

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

< in te vullen door Gegadigde > < in te vullen door Gegadigde >

**Indien Gegadigde beroep doet op de middelen van derden inzake financiële en economische draagkracht dient onderstaand blok ingevuld en ondertekend te worden door de derde:**

#### Financiële en economische draagkracht

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen.
- Zij zich bij gunning van de opdracht aan Gegadigde volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en dat zij, indien en voor zover daarvan sprake is, (hoofdelijk) aansprakelijk is voor eventuele schade voortvloeiende uit het niet / niet deugdelijk / niet tijdig nakomen van de Overeenkomst.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

**Indien Gegadigde beroep doet op de middelen van derden inzake technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid dient onderstaand blok ingevuld en ondertekend te worden door de derde:**  
**Technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid**

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht technische en/of beroepsbekwaamheden.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

**Derden bij de uitvoering van de opdracht**

Ondergetekende derde verklaart hierbij dat:

- Gegadigde daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen, diensten, technische- en/of beroepsbekwaamheden.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Bedrijfsnaam derde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

**Gegadigde dient in alle gevallen onderstaand blok in te vullen en te ondertekenen:**

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

## Bijlage C - Holdingverklaring

Gegadigde dient de holdingverklaring te overleggen indien de onderneming onderdeel uitmaakt van een holding en een beroep doet op de draagkracht van de holding.

1. Maakt Gegadigde deel uit van een groep of holdingmaatschappij? Ja
2. Maakt Gegadigde bij deze aanbesteding gebruik van de financiële en/ of economische draagkracht van de groep of holdingmaatschappij? Ja / Nee

### Holdingverklaring is van toepassing:

Hierbij verklaart ondergetekende dat hij zich, als groep of holdingmaatschappij, namens de Gegadigde bij gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen die uit de eventueel af te sluiten Overeenkomst(en) voortvloeien. Eveneens verklaart ondergetekende dat hij, indien en voor zover daarvan sprake is, namens de Gegadigde aansprakelijk gesteld kan worden voor het nakomen van verplichtingen en eventuele schade voortvloeiende uit het niet/niet deugdelijk/niet tijdig nakomen van de in het kader van deze aanbesteding af te sluiten Overeenkomst.

Hierbij verklaart Gegadigde dat de holdingverklaring wel van toepassing is.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Holding: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening: .....

## Bijlage D – Vorm- en procedurevereisten

Met deelname aan deze Aanbestedingsprocedure gaat Gegadigde onvoorwaardelijk akkoord met de onderstaande vorm- en procedurevereisten. Gegadigde dient onderstaande lijst per regel volledig te beantwoorden. De Gegadigde dient zijn antwoord van de regels van de lijst tot “ja”, dan wel “nee” te beperken. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien het antwoord op één regel (vereiste) “nee” is, de Aanmelding voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

| Nr. | Vorm- en procedurevereisten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Akkoord<br>Ja/ Nee |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1.  | Alle door Gegadigde in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Gegadigde naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |
| 2.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat Opdrachtgever controleert op tijdig indienen van Aanmelding, conform planning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |
| 3.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat Opdrachtgever de Aanmelding controleert op volledigheid van de Aanmelding, voorzien van alle Bijlagen en informatie (welke Aanmelding uitsluitend digitaal kan worden geüpload in TenderNed).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |
| 4.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat Opdrachtgever de Aanmelding controleert of Aanmelding is ingericht overeenkomstig Bijlage A, checklist van Selectieleidraad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |
| 5.  | Gegadigde heeft ervoor zorggedragen dat alle bijgevoegde bewijzen van recente datum zijn (niet ouder dan 3 (drie) maanden, tenzij anders staat vermeld). Bewijsstukken dienen op verzoek van Opdrachtgever te worden overlegd en geven de situatie op moment van indienen van de Aanmelding weer en bieden Opdrachtgever de mogelijkheid vast te stellen welke natuurlijk personen bevoegd zijn om de rechtspersonen van Gegadigde te vertegenwoordigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |
| 6.  | Gegadigde is zich ervan bewust dat, indien de bewijsstukken niet, niet tijdig, of niet juist zijn verstrekt, of niet of niet volledig overeenkomen met de Aanmelding, de Aanmelding kan worden uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |
| 7.  | Met betrekking tot geheimhouding/publiciteit draagt Gegadigde er zorg voor dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Er vanuit zijn rechtspersoon geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen.</li> <li>b. Er vanuit zijn rechtspersoon, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen derden, Combinanten en/of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.</li> </ul> |                    |
| 8.  | Met betrekking tot integriteit draagt Gegadigde er zorg voor dat Gegadigde voldoet aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Gegadigden.</li> <li>b. Geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke inneming van monopolie posities.</li> <li>c. Alleen het noodzakelijke contact met andere zelfstandige Gegadigde tijdens de looptijd van onderhavige Aanbestedingsprocedure.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     | <p>d. Indien voor het samenstellen van een goede Aanmelding informatie-uitwisseling tussen Gegadigden nodig is dan gebeurt dit tijdig en compleet.</p> <p>e. Zorg dragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige Aanbestedingsprocedure.</p> <p>f. Gegadigde alleen meedoet met de intentie om voor gunning in aanmerking te komen.</p>                                                                                                                                         |  |
| 9.  | Gegadigde heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, van welke aard dan ook in het kader van deze aanbesteding, tenzij expliciet vermeld in de procedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| 10. | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden de gehele Aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 11. | Tijdens het aanbestedingstraject en gedurende de hele contractperiode inclusief eventuele verlengingen, wordt uitsluitend de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt (eventueel na akkoord van Opdrachtgever kan een uitzondering gemaakt worden op aanleveren Engelstalige technische documentatie), voorts in geval van gunning van de opdracht aan de Gegadigde, is dit tevens van toepassing bij de uitvoering m.b.t. al het betrokken personeel, rapportages, enzovoort. |  |
| 12. | Opdrachtgever aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Aanmelding en de daarbij behorende documenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 13. | Gegadigde heeft in de aangeleverde tekst van het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen en verklaringen geen wijzigingen aangebracht, met uitzondering van die velden die expliciet als invulvelden door Opdrachtgever zijn aangeduid.                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 14. | Gegadigde is zich ervan bewust dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de aanbestedende dienst kan worden aangemerkt als een valse verklaring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening:

## Bijlage F – Geschiktheidseisen

Gegadigde dient onderstaande lijst per regel volledig te beantwoorden. De Gegadigde dient haar antwoord van de regels van de lijst tot “ja”, dan wel “nee” te beperken.

De Aanmelding wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in deze Bijlage met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien het antwoord op één regel (vereiste) “nee” is, de Aanmelding voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

| Nr. | Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Akkoord<br>Ja/ Nee |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| F1  | Indien de financiële informatie betrekking heeft op de holding waartoe de onderneming behoort, dan wordt een verklaring bijgevoegd waaruit blijkt dat de holding (Bijlage C, Holdingverklaring) zich bij eventuele gunning garant stelt voor nakoming van de wettelijke en contractuele verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| F2  | <p>Gegadigde verklaart met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering tegen bedrijfs- en beroepsrisico's van de Gegadigde dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gegadigde beschikt over een verzekering die de bedrijfsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Gegadigde verzekerd is voor schade zijnde persoons- of zaakschade, in ieder geval tot een bedrag van € 1.250.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 2.000.000 ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen</li> <li>2. Gegadigde beschikt over een verzekering die de beroepsaansprakelijkheid ten opzichte van Opdrachtgever adequaat dekt, zoals blijkt uit een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Uit de gevraagde verklaring dient helder te blijken dat Gegadigde verzekerd is voor schade in het geval van beroepsaansprakelijkheid in ICT-branche, waaronder zuivere vermogensschade, schade in ieder geval tot een bedrag van € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een jaarmaximum van € 3.000.000, ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen.</li> </ol> <p style="text-align: center;"> <i>Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het<br/>voorgenomen gunningsbesluit dient de Gegadigde aan wie de<br/>opdracht gegund wordt voor zowel de bedrijfsaansprakelijkheid<br/>als de beroepsaansprakelijkheid een kopie van een<br/>verzekeringspolis en betalingsbewijs te overleggen, waaruit blijkt<br/>dat Gegadigde minimaal verzekerd is voor de genoemde<br/>bedragen.</i> </p> |                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| F3 | <p>Bij een voorgenomen gunning kan een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens gevraagd worden door Opdrachtgever. Deze accountantsverklaring mag geen ernstige twijfel over de continuïteit van de onderneming of ernstige continuïteitsonzekerheid bevatten. Voor niet jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring. Met het indienen van een Aanmelding verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren.</p> <hr/> <p><i>Binnen 10 werkdagen na het communiceren van het voorgenomen gunningsbesluit dient de Gegadigde aan wie de opdracht gegund wordt voor een verklaring van de accountant of een beoordelings- of samenstellingsverklaring te overleggen met betrekking tot het laatste jaarverslag. In dit geval dient er geen ernstige twijfel over de continuïteit van de onderneming of ernstige continuïteitsonzekerheid aanwezig te zijn.</i></p> <hr/>                       |  |
| F4 | <p>Gegadigde verklaart dat het minimaal een omzet heeft van € 4.500.000 per Jaar.</p> <p>Voorts verklaart Gegadigde met betrekking tot de solvabiliteit dat de solvabiliteit (garantievermogen gedeeld door balanstotaal) over het laatste afgesloten boekjaar minimaal 20% bedraagt en over de afgelopen drie laatste afgesloten boekjaren gemiddeld minimaal 20% bedraagt. Gegadigde heeft hiervoor Bijlage G, Solvabiliteitsverklaring ingediend.</p> <p>De financiële informatie uit Bijlage G heeft betrekking op de eigen onderneming / organisatie, tenzij middels Bijlage B2 en/of Bijlage C een beroep op een derde wordt gedaan, dan heeft de informatie uit Bijlage G betrekking op deze derde waarop een beroep wordt gedaan. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, moet de financiële informatie worden overlegd die betrekking heeft op de separate ondernemingen. Tevens moet voor Opdrachtgever duidelijk zijn, welke informatie op welke organisatie betrekking heeft.</p> |  |

| Nr. | Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Akkoord<br>Ja/ Nee |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| F5  | <p>Gegadigde beschikt bij datum van indienen van de Aanmelding over de hieronder beschreven kerncompetenties. Gegadigde toont aan dat hij over de kerncompetenties beschikt door per kerncompetentie terzake doende referentie te overleggen. De referentie dient minimaal aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject te voldoen en dient door de onderneming binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond te zijn. De duur van het project waar de referentie betrekking op heeft, betreft minimaal 6 maanden (exclusief implementatie/transitie). Het is toegestaan één referentie te gebruiken om meerdere kerncompetenties aan te tonen. Gegadigde toont aan over minimaal de volgende kerncompetenties te beschikken:</p> <p>Kerncompetentie 1: Transformatie naar een nieuw bedienings- of businessmodel:<br/>Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met de vervanging van een bestaand systeem dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een primair proces ondersteunt, dat wil zeggen de applicatie moet de interactie met cliënten (bijvoorbeeld klanten, burgers, patiënten, studenten) stap voor stap ondersteunen.</li> <li>• Functioneel en/of technisch niet meer voldeed en vervangen is door een nieuwe oplossing die een nieuwe organisatie, nieuwe processen, nieuw datamodel en/of een nieuwe werkwijze ondersteunt.</li> <li>• Via sterke interactie met de 'business' tot stand is gekomen, waarbij van de Opdrachtnemer grote mate van doorvragen en meenemen in de oplossing wordt verwacht.</li> </ul> <p>Kerncompetentie 2: Realisatie complex cliëntvolgsysteem:<br/>Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met de inrichting en/of ontwikkeling van een cliëntvolgsysteem, zaakstelsel of CRM, waarbij sprake is van tenminste 6 van de onderstaande kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een complexe organisatie, omdat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de organisatie publiek is;</li> <li>• onder politieke besturing valt;</li> <li>• in een complexe logistieke keten opereert;</li> <li>• verschillende productlijnen en/of uiteenlopende business units heeft;</li> <li>• in een cultuurverandering of transitie verkeert;</li> <li>• opereert in een keten of vertakt netwerk.</li> </ul> </li> <li>• Grote diversiteit in cliëntdoelgroepen. Uiteenlopend opleidingsniveau, taalvaardigheid, sociaal milieu, hulpbehoefendheid en digivaardigheid sterk uiteenlopend.</li> <li>• Gebruikers die verschillende rollen kunnen aannemen.</li> <li>• Ondersteuning van zowel lineaire als niet-lineaire cliëntreizen/klantreizen.</li> <li>• Uiteenlopende belangen die van invloed zijn op de inrichting/ontwikkeling van de oplossing.</li> <li>• Gegevens van cliënten (in welke hoedanigheid ook) die buiten de eigen organisatie worden gedeeld op een manier die AVG-beproefd is.</li> <li>• Gezamenlijk bijhouden van een dossier of zaak door zowel medewerkers als cliënten via verschillende kanalen, op basis van gemeenschappelijke databronnen.</li> <li>• Geïntegreerd in een loosely coupled applicatie-architectuur.</li> <li>• Tenminste 100 medewerkers als gebruikers.</li> </ul> |                    |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | <p>Kerncompetentie 3: Overdracht naar beheer:</p> <p>Gegadigde heeft aantoonbaar ervaring met de inrichting of ontwikkeling van een oplossing, waarbij tijdens de ontwikkeling intensief is samengewerkt met ontwikkelaars en beheerders van de Opdrachtgever en de activiteiten geleidelijk of via intensieve kennisoverdracht zijn overgegaan naar een ontwikkel-, beheer- of DevOps-team van de Opdrachtgever.</p> <p>Gegadigde heeft voor de kerncompetenties Bijlage H, Referentiebladen volledig ingevuld en ingediend bij de Aanmelding. Gegadigde toont expliciet aan dat de referenties aan <u>alle</u> in bullets beschreven eisen voldoen. Er is een naam van een contactpersoon van de referent ingevuld die rechtstreeks door Opdrachtgever te benaderen is zonder tussenkomst van Gegadigde.</p> |  |
| F6 | <p><b>Certificaat Informatiebeveiliging</b></p> <p>Voor de infrastructuurdiensten die Gegadigde aanbiedt heeft Gegadigde, dan wel de aanbieder van het dit deel van de dienstverlening (IaaS, PaaS of SaaS) een ISO 27001 (of NEN 7510) certificaat (of gelijkwaardig) dat past bij de aangeboden dienst.</p> <p>N.B. Slachtofferhulp heeft een eigen ISO27001, met een eigen scope. De Gegadigde zal derhalve actief meewerken aan het feit dat Slachtofferhulp aan haar eigen ISO 27001 dient te blijven voldoen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....

Datum: .....

Naam ondergetekende: .....

Functie: .....

Handtekening:

## Bijlage G – Solvabiliteitsverklaring

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen in deze Bijlage met betrekking tot een minimale solvabiliteitseis. Het betreft hier **knock-out criteria**; dat wil zeggen dat, indien niet wordt voldaan aan de gestelde solvabiliteitseis, de Inschrijving voor verdere beoordeling wordt uitgesloten.

| Solvabiliteitseis                                 | Laatste afgesloten boekjaar            | Gemiddelde drie laatste afgesloten boekjaren |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|
| Solvabiliteit (garantievermogen/<br>balanstotaal) | Groter dan of gelijk aan 20%           | Groter dan of gelijk aan 20%                 |
| <b>Omzet-eis</b>                                  | Groter dan of gelijk aan<br>€4.500.000 | Groter dan of gelijk aan<br>€4.500.000       |

Laatste afgesloten boekjaar betreft: .....<sup>[1]</sup>

Gegadigde voldoet aan Solvabiliteitseis Ja / nee<sup>[1]</sup>

Gegadigde voldoet aan Omzet-eis Ja / nee<sup>[1]</sup>

Indien bovenstaande vragen met ja beantwoord worden, dient Gegadigde de betreffende jaarrekeningen met accountantsverklaring of een beoordelings- of samenstellingsverklaring binnen 10 werkdagen na voorlopige gunning aan te leveren.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Naam Gegadigde: .....

Plaats: .....Datum: .....

Naam ondergetekende: .....Functie: .....

Handtekening:

<sup>[1]</sup> Invullen boekjaar (2019 of 2020) / Doorstrepen wat niet van toepassing is.

## Bijlage H – Referentiebladen

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /Combinant/Onderaannemer>                              |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Referentieproject bij kerncompetentie 1, transformatie naar een nieuw bedienings- of businessmodel |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |
| 1                                                                                                  | NAW-gegevens referentieproject  | Naam rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
| 2                                                                                                  | Omzet van het project           | Het bedrag aan omzet per Jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |
| 3                                                                                                  | Looptijd project                | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         |
| 4                                                                                                  | Eventuele onderaanneming        | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
|                                                                                                    |                                 | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 5                                                                                                  | Werkzaamheden project           | Korte beschrijving van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |
| 6                                                                                                  | Minimumeisen referentieproject: | <p>U heeft minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd die de omvang en aantallen omvat zoals aangegeven in Bijlage F “Geschiktheidseisen” F5, Kerncompetentie 1.</p> <p>Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van het project waar de referentie betrekking op heeft betreft minimaal 6 maanden (excl. implementatie-/transitietermijn).</p> | <input type="checkbox"/> Ja<br><input type="checkbox"/> Nee<br><br>Verdere toelichting: |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

\_\_\_\_\_

Datum:

\_\_\_\_\_

Naam:

\_\_\_\_\_

Functie:

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /Combinant/Onderaannemer>         |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Referentieproject bij kerncompetentie 2, realisatie complex cliëntvolgsysteem |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
| 1                                                                             | NAW-gegevens referentieproject  | Naam Rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
| 2                                                                             | Omzet van het project           | Het bedrag aan omzet per Jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 3                                                                             | Looptijd project                | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                         |
| 4                                                                             | Eventuele onderaanneming        | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                         |
|                                                                               |                                 | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
| 5                                                                             | Werkzaamheden project           | Korte beschrijving van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 6                                                                             | Minimumeisen referentieproject: | U heeft minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd die de omvang en aantallen omvat zoals aangegeven in Bijlage F "Geschiktheidseisen" F5, Kerncompetentie 2. Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van de opdracht waar de referentie betrekking op heeft betreft minimaal 6 maanden (excl. implementatie-/transitietermijn). | <input type="checkbox"/> Ja<br><input type="checkbox"/> Nee<br><br>Verdere toelichting: |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

Datum:

Naam:

Functie:

| Referentie behoort toe aan: <naam Gegadigde /Combinant/Onderaannemer>   |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Referentieproject bij kerncompetentie 3, overdracht naar beheer.</b> |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                         |
| 1                                                                       | NAW-gegevens referentieproject  | Naam Rechtspersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | Naam contactpersoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | Telefoonnummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | Naam en omschrijving van het project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                         |
| 2                                                                       | Omzet van het project           | Het bedrag aan omzet per jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | De eventuele waarde van het gedeelte dat in onderaanneming is uitgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |
| 3                                                                       | Looptijd project                | Datum aanvang project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | Datum start beheerfase                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | Datum afronding project                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                         |
| 4                                                                       | Eventuele onderaanneming        | Naam onderaannemers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                         |
|                                                                         |                                 | Adres onderaannemer(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                         |
| 5                                                                       | Werkzaamheden project           | Korte beschrijving van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                         |
| 6                                                                       | Minimumeisen referentieproject: | <p>U heeft minimaal één (1) vergelijkbare opdracht uitgevoerd die de omvang en aantallen omvat zoals aangegeven in Bijlage F" Geschiktheidseisen" F5, Kerncompetentie 3.</p> <p>Deze opdracht is binnen de afgelopen drie kalenderjaren succesvol conform afspraak uitgevoerd dan wel opgeleverd/afgerond en de duur van de opdracht waar de referentie betrekking op heeft betreft minimaal 6 maanden (excl. implementatie-/transitietermijn).</p> | <input type="checkbox"/> Ja<br><input type="checkbox"/> Nee<br><br>Verdere toelichting: |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

Datum:

Naam:

Functie:

## Bijlage J – Kostenmodel

De Inschrijving wordt ten behoeve van de Selectie niet beoordeeld op Prijs. Wel wil Slachtofferhulp graag inzicht in uw kostenmodel. Het aanleveren van informatie hierover maakt derhalve wel onderdeel uit van de Selectieprocedure. Hieronder beschrijft Slachtofferhulp in welke prijsonderdelen Slachtofferhulp graag nu al inzicht wil, ter voorbereiding op de Inschrijffase. Slachtofferhulp gaat er daarom vanuit dat genoemde prijzen in deze fase niet afwijken van prijzen in de Inschrijffase.

| Kostencomponent | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Uw antwoord: |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Professionals   | <p>Inzicht in uw tariefstructuur en tariefhoogte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke functiestructuur?</li> <li>• Welke uurtarieven?</li> <li>• Welke afhankelijkheden?</li> <li>• Minimaal tarief - maximaal tarief?</li> </ul> <p>Bijvoorbeeld:<br/>Analist, DevOps-ontwikkelaar, Tester, Scrum Master, etc. Onderverdeeld naar junior, medior en senior<sup>5</sup></p>                                             |              |
| Licentieprijs   | <p>Inzicht in de licentiestructuur van de oplossingen die u voorstelt (of mogelijk gaat voorstellen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten on-premise gebruik</li> <li>• Mogelijkheden en kosten support</li> <li>• Kosten als SaaS of PaaS-oplossing</li> <li>• Op welke basis rekent u af: aantal gebruikers, aantal cliënten, servergebruik, datagebruik, etc.</li> <li>• Andere abonnementsmogelijkheden</li> </ul> |              |
| KPI's           | <p>Bent u bereid vooraf afspraken te maken over KPI's, zoals prijzen per feature, business metrics, velocity, burndown chart, WIP en customer/team satisfaction. Zo ja, welke afspraken stelt u voor?</p>                                                                                                                                                                                                                              |              |
| Indexatie       | <p>Bent u bereid tarieven voor langere tijd af te spreken of heeft u voorkeur voor een indexatie?<br/>Slachtofferhulp heeft, bij een indexatie, de voorkeur voor de openbare index van CBS Statline waaraan de indexatie gekoppeld wordt, bijvoorbeeld CPI. En Slachtofferhulp wenst de indexatie te maximeren tot bijvoorbeeld 5%? Kunt u zich hierin vinden?</p>                                                                     |              |

Aldus ondertekend en bijbehorende gegevens naar waarheid verstrekt.

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger Gegadigde:

Datum:

Naam:

Functie:

<sup>5</sup> Junior staat in onze definitie voor een professional met circa 3.000 uren ervaring in het betreffende expertisegebied. Mediors hebben tussen de 3.000 en 10.000 uren ervaring. Onder Senior verstaan we een professional met meer dan 10.000 uren ervaring.

## Bijlage P – Selectiecriteria

| Selectiecriteria aanbesteding cliëntvolgsysteem                 |                  |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|
| Kwaliteitscriteria                                              | Kwaliteitswaarde |
| Uw analyse van de visie van Slachtofferhulp                     | 25%              |
| Uw oplossing en aanpak om voornoemde visie te realiseren        | 25%              |
| Wijze van samenwerking en borging van ruim voldoende capaciteit | 50%              |
| <b>Totaal kwaliteitswaarde</b>                                  | <b>100%</b>      |

### 1. Criterium - Uw analyse van de visie van Slachtofferhulp

**Ga bij uw beantwoording onder andere in op de volgende elementen:**

- Analyseer in uw eigen woorden welke mogelijkheden u ziet om de visie van Slachtofferhulp te realiseren.
- Analyseer in uw eigen woorden wat de gap is tussen de huidige en gewenste situatie.
- Geef uw visie op wat de transformatie van de huidige naar de gewenste situatie complex maakt.
- Analyseer in uw eigen woorden hoe Slachtofferhulp een optimale cliëntbeleving kan bieden.
- Analyseer wat nodig is om het bedieningsmodel digitaal te ondersteunen.
- Laat zien dat u de geschetste uitdagingen van Slachtofferhulp herkent, begrijpt en vertaalt naar noodzakelijke elementen van uw oplossing en aanpak.
- Inventariseer welke vragen u aan Slachtofferhulp heeft, welke informatie u nog mist en welke zaken voor u nog onduidelijk zijn.
- Analyseer in uw woorden welke fouten u gemaakt heeft, wat u geleerd heeft en welke kennis en ervaring u heeft opgedaan bij andere opdrachtgevers welke relevant en nuttig zijn voor Slachtofferhulp en hoe u hiermee strategische waarde voor Slachtofferhulp denkt te realiseren.
- Visualiseer uw analyse waar mogelijk met zelfverklarende plaatjes, schema's of illustraties.

### 2. Criterium - Uw oplossing en aanpak om voornoemde visie te realiseren

**Ga bij uw beantwoording onder andere in op de volgende elementen:**

- Beredeneer vanuit de analyse welke oplossing u voor Slachtofferhulp voorstelt en hoe deze oplossing zich al bij andere van uw opdrachtgevers succesvol heeft gerealiseerd.
- Beredeneer vanuit de analyse ook welke aanpak u voorstelt en hoe u deze al bij andere opdrachtgevers heeft toegepast.
- Benoem de opdrachtgevers waar u de oplossing en/of aanpak eerder heeft beproefd expliciet. Dit mogen andere opdrachtgevers zijn dan de referenties die u bij de geschiktheidseisen heeft opgegeven.
- Geef expliciet aan of u een geleidelijke overgang, big-bang of alternatieve overgang voorstelt.
- Geef aan op welke wijze u de medewerkers van uw opdrachtgevers heeft meegenomen.
- Geef aan hoe u een rimpelloze oplossing waarborgt met een zo kort mogelijke transitie zonder afbreuk aan kwaliteit en binnen tijd en budget?
- Geef aan op welke wijze u tijdens de realisatie voorstellen voor verbeteringen en innovaties doet die specifiek voor Slachtofferhulp van toepassing zijn en hoe u deze succesvol implementeert.
- Geef aan hoe u de nieuwe oplossing integreert in het applicatie landschap en hoe u de noodzakelijke wijzigingen in de koppelingen en aanpalende systemen denkt te realiseren.
- Geef aan hoe u nieuwe technologische mogelijkheden inpast binnen de architectuorkaders.
- Geef aan hoe u de privacy-eisen conform AVG waarborgt binnen uw oplossing en aanpak.
- Visualiseer uw oplossing en aanpak waar mogelijk met zelfverklarende plaatjes, schema's of illustraties.

### 3. Criterium - Wijze van samenwerking en borging van ruim voldoende capaciteit

Ga bij uw beantwoording onder andere in op de volgende elementen:

- a. Licht toe op welke wijze u de samenwerking met de regie organisatie van Slachtofferhulp wil vormgeven gedurende de vervanging van de huidige oplossing en gedurende de transformatie naar het nieuwe bedieningsmodel dat daarop volgt.
- b. Ga daarbij expliciet in op de interactie met de regie-organisatie, welke functies u verwacht, welke taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden u daarbij verwacht, hoe u de taakverdeling ziet en hoe u zelf bijdraagt aan het verkleinen van de risico's van Slachtofferhulp en gezamenlijk te mitigeren risico's en de continue verbetering van de governance en regie.
- c. Beschrijf de samenwerking met het team dat de huidige oplossing doorontwikkelt, hoe u expertise overdraagt aan de interne ontwikkelaars van Slachtofferhulp en de geleidelijke overdracht naar een team van Slachtofferhulp vormgeeft en borgt. Maak daarbij concreet onderscheid in de door ons beschreven fasen.
- d. Licht toe welke functies en/of rollen u vanuit uw eigen organisatie in de twee fasen denkt in te zetten en welke functies en/of rollen u daarbij vanuit Slachtofferhulp verwacht. Welke expertise (kennis, ervaring en competenties) horen bij deze functies en/of rollen. Welke beschikbaarheid heeft u zelf in deze expertise en welke beschikbaarheid verwacht u van medewerkers van Slachtofferhulp?
- e. Hoe borgt u dat u gedurende elke fase van de opdracht steeds ruim voldoende capaciteit van elke benodigde expertise (en senioriteit) kunt inzetten om de opdracht uit te voeren? Geef daarbij ook aan welke ontwikkelingen in technologie u verwacht en wat de impact daarvan is op de beschikbaarheid van expertise.
- f. Geef ook aan hoe u de door u de expertise van in te zetten medewerkers in de snel veranderende wereld van de digitalisering doorontwikkelt en hoe u als Opdrachtnemer voor deze professionals een interessante werkgever bent en blijft.
- g. Benoem opdrachtgevers waar u een dergelijke samenwerking succesvol heeft toegepast. Geef ook aan welke fouten er gemaakt zijn, wat u en de opdrachtgever daarvan geleerd hebben en hoe Slachtofferhulp van die ervaring kan profiteren.
- h. Visualiseer de wijze van samenwerken waar mogelijk met zelfverklarende plaatjes, schema's of illustraties.

Besteed aan de beantwoording van de vragen maximaal tien (10) A4. Slachtofferhulp verzoekt u om de volgende vorm hierbij aan te houden:

- Marges : 2,5 centimeter rondom
- Lettertype : Arial – Standard
- Lettergrootte : tenminste 9
- Regelafstand : tenminste 12 punten

Compacte, heldere, dominant geformuleerde antwoorden en visualisaties worden geapprecieerd.

## Bijlage Q – Verslag marktconsultatie

Het marktconsultatieverslag is als pdf-bestand bijgevoegd in bijlage Q.

## Bijlage R – Verklaring banden Russische partijen

Om u ervan te verzekeren dat er geen sprake is van enige Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Aanbestedingsprocedure en eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomst vraagt Slachtofferhulp u om onderstaande verklaring in te vullen.

Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Aanbestedingsprocedure en eventueel daaruit voortvloeiende Overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.

Ondergetekende verklaart hierbij dat:

- a) de onderneming die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;
- b) de onderneming die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;
- c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);
- d) er geen onderaannemers, Leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de onderneming die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

Naar waarheid en zonder voorbehoud rechtsgeldig ondertekend:

Plaats: .....

Datum: .....

Onderneming: .....

Naam ondergetekende: .....

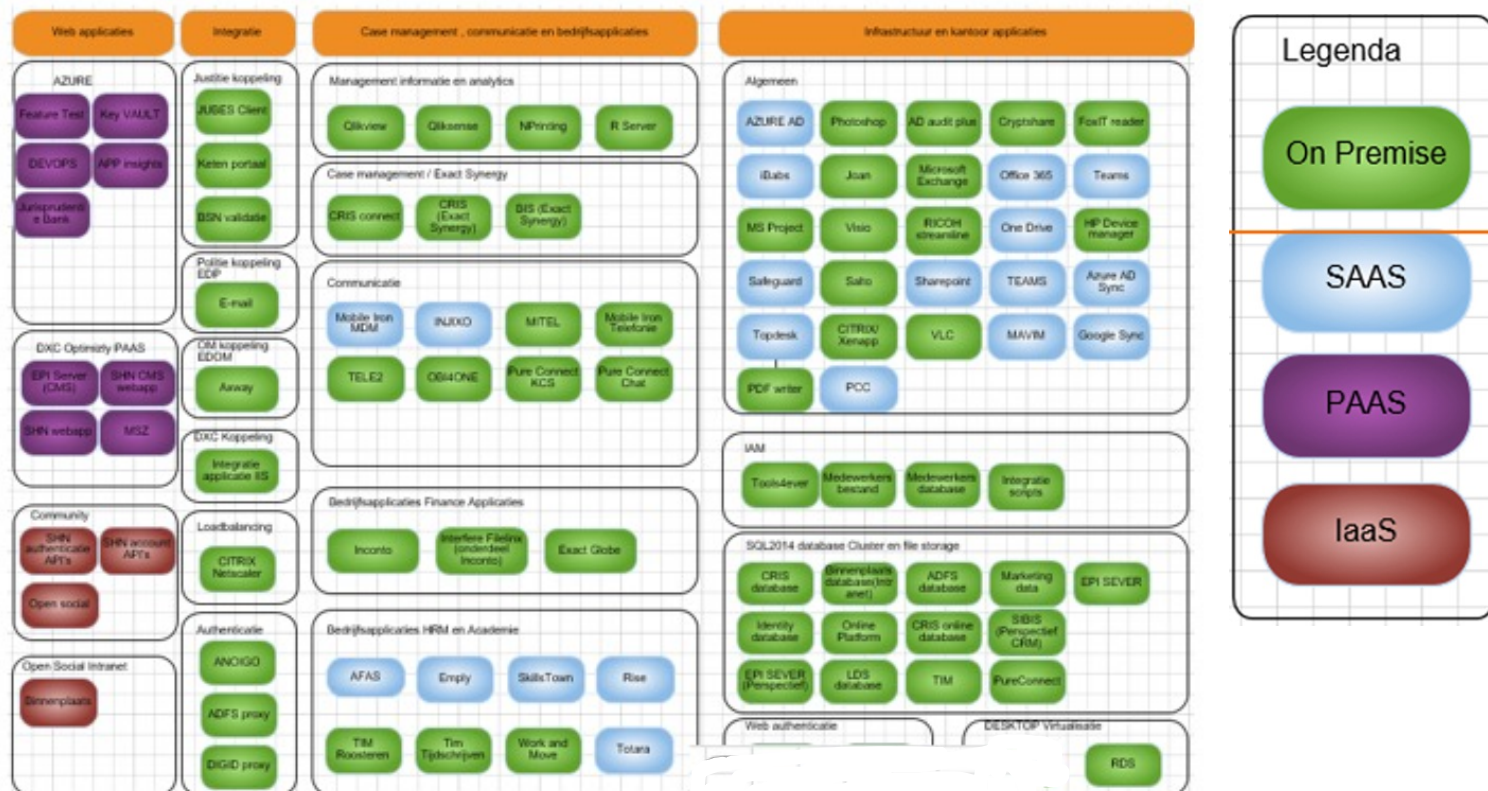
Functie: .....

Handtekening: .....

# Bijlage S1 – Nadere informatie huidige oplossing

## Huidig applicatielandschap

Slachtofferhulp heeft een groeiend deel van haar applicaties in de cloud draaien in IaaS-, PaaS- of SaaS-applicaties. Onderstaand overzicht laat het hybride karakter zien van het huidige landschap.



### Schematische systeemweergave van de huidige oplossing

Onderstaande figuur toont de onderdelen van CRIS en de applicaties waarmee het interacteert.



### Architectuurbeschrijving Slachtofferhulp

Slachtofferhulp maakt in haar architectuur gebruik van een 3-lagen model voor benadering van data. Dit model vormt het uitgangspunt voor zowel de infrastructuur, de datastructuur als de netwerkzoning. Redenen hiervoor zijn gelegen in security, het scheiden van functionaliteiten en het voorkomen van vendor-lockins.

#### De front-end laag

De buitenste laag wordt gevormd door publiekelijk bereikbare diensten zoals de website, het klant-specifieke portaal 'Mijn Slachtoffer Hulp' en de gebruikerscommunity. Deze laag wordt aangeduid als front-end. De front-end bevat ook het Content Management System voor een aantal services. Deze lagen worden gescheiden door firewalls. De front-end wordt van buiten benaderd via een Content Delivery Network (Cloudflare) om te beschermen tegen onder andere DDoS en tampering aanvallen.

#### De integratielaag

De integratielaag wordt fysiek gevormd door een demilitarized zone (DMZ) configuratie in de firewalls van Slachtofferhulp en bevat proxy-services die, op basis van versleutelde verbindingen en API-requests, als doorgeefluik, al dan niet met data-controlefunctionaliteit, fungeren. Deze laag bevat ook de webservices die de afhandeling van data vanuit de website en het CMS afhandelen. Er zijn verschillende webservices waarvan de datastromen door Netwerk-Load-Balancers worden verdeeld en gemanaged. Verder bevat deze DMZ webservices voor het ketenbrede slachtofferportaal, bekend onder de naam 'Mijn Slachtoffer Zaak', waarin data wordt uitgewisseld met het ministerie van Justitie en Veiligheid. De DMZ is voor het grootste gedeelte gesegmenteerd ter verkleining van het horizontale aanvalsoppervlak ('attack surface'). Iemand die door de front-end weet te komen heeft dan nog geen toegang tot andere services.

### **De back-endlaag**

De back-end omvat de businessapplicaties van Slachtofferhulp. Concreet gaat dit om de huidige applicatie CRIS, de webservices met de business applicaties en de SQL-servers voor het DBMS. In de architectuurafspraken is vastgelegd dat slachtofferdata uitsluitend in de (CRIS-)databases wordt opgeslagen en niet in de andere lagen of in ongestructureerde data. Tevens draaien in de back-end alle services gerelateerd aan de werkplek en alle Business Intelligence applicaties. Ook de overige applicaties voor bedrijfsvoering en productie zijn in de back-end ondergebracht. Gedetailleerde overzichten en informatie van de architectuur worden in het vervolg van deze aanbesteding ter beschikking gesteld.

## Bijlage S2 – Nadere informatie over de gewenste oplossing

### Smart follower

De modernisering van het ICT-landschap blijft voortdurend in ontwikkeling. Slachtofferhulp wil hierin goed blijven conform het principe van 'smart follower'. Slachtofferhulp maakt momenteel gebruik van een aantal cloudoplossingen. Slachtofferhulp wil verder profiteren van de mogelijkheden die cloud-architectuur biedt. De nieuwe oplossing moet goed inpasbaar zijn in de infrastructuur en architectuur en sluit aan bij de beheerprincipes van de externe contractpartij die de infrastructuur beheert. De huidige infrastructuur is nu nog gedeeltelijk on-premise, maar zal de komende jaren verder transformeren naar een grotendeels op cloudtechnologie gebaseerde infrastructuur.

### Loosely-coupled architectuur

Slachtofferhulp wil een via loosely-coupled micro-services, schaalbaar, in hoge mate een geautomatiseerd beheerbaar en beheersbaar, robuust en veilig ICT-landschap dat naar verwachting nog lange tijd zal bestaan uit een combinatie van private en public cloudoplossingen. Alle privacygevoelige data moet in een private cloud-omgeving staan. Verder wil Slachtofferhulp ook als de technologie on-premise of in een private cloudomgeving staat de mogelijkheden van cloudstacks, (micro)services en containertechnologie maximaal benutten. Scheiding van functionaliteiten en data door middel van het 3-lagen model (zie beschrijving van de huidige situatie) dient gehandhaafd dan wel vertaald naar een cloudoplossing te worden. Vastgestelde basisprincipes dienen in de oplossing aanwezig te zijn en geïmplementeerd te worden. Afgeleide principes dienen zoveel mogelijk gevolgd te worden, zie ook het overzicht van principes en kaders in de separaat bijgevoegde Bijlage S3.

### Koppelingen

Koppelingen van en naar het CRM maken gebruik van API's op basis van REST of gRPC. Hierdoor worden koppelingen op basis van SOAP of proprietary oplossingen uitgesloten, tenzij het niet anders kan. Bestaande en toekomstige geautomatiseerde koppelingen met Ketenpartners dienen onderdeel van de oplossing te zijn. Daarbij dient rekening gehouden te worden dat Ketenpartners onderhevig zijn aan uitbreiding en technische oplossingen onderhevig zijn aan nieuwe wetgeving en marktontwikkelingen.

### Dataopslag

Data dient veilig opgeslagen, verwerkt en getransporteerd te worden en te voldoen aan de Slachtofferhulp richtlijnen op het gebied van beschikbaarheid, betrouwbaarheid, controleerbaarheid, integriteit en te voldoen aan geldende wetgeving, beleid en richtlijnen omtrent (informatie) beveiliging. Toegang tot data dient altijd veilig te gebeuren. Slachtofferhulp hanteert een Zero Trust uitgangspunt, digitale communicatie wordt nooit vertrouwd en altijd gevalideerd.

### Omnichanneling en near-realtime dataverwerking

Slachtofferhulp wil omnichanneling faciliteren met near-realtime dataverwerking. Dat wil concreet zeggen dat de data op het door de cliënt gekozen kanaal (mail, chat, platform, telefonisch, Whatsapp, sociale media) op dezelfde manier behandeld moet worden. Ook dient het beschikbaar, veilig en integer te zijn en te blijven.

### Informatiebeveiliging

API's dienen te voldoen aan token based security (bij voorkeur) op basis van OIDC. Aanvragen van specifieke tokens voor het cliëntvolgsysteem waarmee Slachtofferhulp 'Defense in Depth kan garanderen is een must (met andere woorden: een gebruiker kan alleen zijn eigen data ophalen). In het geval van het afnemen van een cliëntvolgsysteem als SaaS/PaaS dienst, is het van groot belang dat de verbinding tussen het Online Platform en de SaaS/PaaS dienst beveiligd is met een VPN-connectie of mutual-TLS of beide. De fysieke

onderliggende database kan bij voorkeur alleen door de applicatie direct worden uitgelezen. Directe connecties naar (leesbare/niet ge-encrypte) data moeten uitgesloten zijn. Voor de dataopslag geldt bij voorkeur dat deze versleuteld is ('Encryption at Rest' en wellicht 'HSM Key Encrypted Dataopslag').

Ten aanzien van informatiebeveiliging voldoet Slachtofferhulp aan de ISO27001 en vanwege de ontsluiting voor het portaal 'Mijn Slachtoffer Zaak' voldoet het aan de DigiD-normen. De oplossing dient te voldoen aan de eisen die DigiD stelt aan technische producten. Hiervoor is Slachtofferhulp audit-plichtig en verwacht Slachtofferhulp inzet en ondersteuning van de Sourcing Partner. Slachtofferhulp is gecertificeerd voor de ISO27001 met als scope de dienst psychosociale ondersteuning. De Sourcing Partner dient zelf ook ISO27001 gecertificeerd te zijn voor een scope die betrekking heeft op de dienst die aan Slachtofferhulp geleverd gaat worden en AVG-compliant. De Sourcing Partner dient overeenstemming te bereiken met Slachtofferhulp over de aansluiting van beide ISO27001 certificeringen. De componenten van de oplossing moeten bij uitwisseling van data met andere componenten expliciet toetsen of de andere component security-risico's kan introduceren en te vertrouwen is conform het zero-trust principe.

Slachtofferhulp maakt gebruik van een SIEM-oplossing voor detectie van toekenning van rechten op haar infrastructuur. De oplossing dient de SIEM-oplossing toegang te geven tot dergelijke gegevens en uitbreiding van de use-cases te ondersteunen.

### **Privacybescherming**

Het is erg belangrijk dat Slachtofferhulp de privacy van haar cliënten beschermt tegen "secundaire victimisatie". Slachtofferhulp dient zich te houden aan de AVG en wil in control zijn over de aspecten beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie. De dienstverlening van de Sourcing Partner dient derhalve AVG-compliant te zijn. Ondermeer zorgt de Sourcing Partner er ook voor dat de beoogde toegang tot gegevens en de juiste werking van zijn systemen vooraf, tijdens en achteraf het gebruik te controleren is. Er kunnen controles gedaan worden waarmee inzichtelijk is welke wijzigingen er wanneer door wie gedaan zijn. Er zijn rapportages mogelijk om afwijkend gedrag te signaleren middels audit trailing.

### **Life cycle management**

Slachtofferhulp wil steeds de laatste (n) of minimaal de op één na laatste versie (n-1) van ICT-producten in gebruik hebben en het life cycle management van alle ICT-assets goed ingeregeld hebben en borgen. Slachtofferhulp wil een zo volledig mogelijk inzicht hebben en houden in de life cycle status van alle ICT-assets, waaronder de actuele versie, support en contractuele status.

### **Nieuwe mogelijkheden**

Slachtofferhulp wil onder andere de mogelijkheden van Business Intelligence en Data Science meer gaan gebruiken.

### **Audit trailing en logging**

Audit trailing en bijbehorende loginformatie dienen beschikbaar en toegankelijk te zijn. Slachtofferhulp overweegt centrale logging te faciliteren. De monitoring en logging data dient in dat geval beschikbaar gesteld te worden aan de centrale logging oplossing. Audit trailing moet via rapportages inzichtelijk zijn om inzicht te krijgen wie welke wijzigingen heeft gemaakt binnen het cliëntvolgsysteem.

### **Voorkomen van lock-in**

Slachtofferhulp wil vendor lock-in voorkomen, onder andere door zoveel mogelijk een open source en/of open standaarden-strategie te volgen en vooraf een welomschreven exit-strategie overeen te komen. Het doel is hierbij belangrijker dan het middel. Open-source en open standaard is dus geen must, maar wel een pré. Slachtofferhulp wil bij voorkeur inzicht in de code. Slachtofferhulp wil ook bij voorkeur eigenaar zijn van

de maatwerkcode, dan wel een eeuwigdurend onbeperkt en kosteloos gebruiksrecht van alle code die specifiek voor Slachtofferhulp ontwikkeld is.

Nadere eisen en wensen aan de architectuur en technologie worden in de inschrijffase gespecificeerd.

## **Bijlage S3 – Principes en kaders**

Dit betreft een document van de afdeling Informatievoorziening waarin de missie en visie staan beschreven van IV, de uitgangspunten, principes en kaders vanuit architectuur.

## Bijlage T – Voorbeeld van cliëntreizen

Als separate PDF-documenten zijn drie cliëntreizen opgenomen gebaseerd op drie persona's: Henk, Eva en Eddy. Deze cliëntreizen geven inzicht in de diversiteit van de cliënten van Slachtofferhulp, de soorten ondersteuning en de onvoorspelbaarheid van de cliëntreis.

Bijlage T1: Voorbeeld cliëntreis Hulpbehoevende-Henk

Bijlage T2: Voorbeeld cliëntreis Efficiënte-Eva

Bijlage T3: Voorbeeld van een Service Blueprint gekoppeld aan de cliëntreis van Even-Niet-Zichzelf-Eddy