



Offerteaanvraag

**Aanbesteding van een Sociale- of andere
Specifieke dienst (SAS) volgens een openbare
procedure**

Schulddienstverlening

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2023.03.08

Versienr. : 1.0
Status : Definitief
Datum : 26 april 2023

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1.	Algemene informatie	4
1.1	Uitnodiging tot inschrijving	4
1.2	Aanleiding aanbesteding	4
1.3	Doel van de aanbesteding	4
1.4	Wachtkamerbepaling	4
1.5	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	5
1.6	Vorm, duur en omvang van de raamovereenkomst	5
1.7	Herziening	6
1.8	Keuze aanbestedingsprocedure	8
1.9	Gunningscriterium	8
1.10	Aanbestedende dienst en contactpersoon	8
1.11	Leeswijzer	8
2.	Procedure	9
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	9
2.2	Vragenronde en inlichtingen	9
2.3	Indienen van de inschrijving	10
2.4	Ontvangstbevestiging	10
2.5	Opening van de kluis met inschrijvingen	11
2.6	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	11
2.7	Planning	11
3.	Over de opdracht	12
3.1	Huidige situatie	12
3.2	Gewenste situatie	13
3.3	Binnen de scope van de opdracht	15
3.4	Buiten de scope van de opdracht	16
3.5	Productcategoriebeschrijving	17
3.6	Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return	17
4.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	18
4.1	Vormvereisten	18
4.1.1	Voorschriften	18
4.1.2	Gestandsdoeningstermijn	18
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	18
4.1.4	Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de inschrijving	18
4.1.5	Aanbiedingsbrief	18
4.1.6	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen	19
4.1.6.1	Invulling en ondertekening algemeen	19
4.1.6.2	Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming	19
4.1.6.3	Bewijsmiddelen	20
4.1.6.4	Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering	20
4.2	Uitsluitingsgronden	20
4.3	Geschiktheidseisen	21
4.3.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid	21
4.3.2	Nederlandse taal	22
4.3.3	Lidmaatschap branchevereniging	22
4.3.4	Kerncompetentie en referentieplicht	22
4.3.5	Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister	23
5.	Toetsing van de Inschrijving	24
5.1	Inleiding	24
5.2	Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, T4, T5, T6 en T7	24
6.	Gunning	25
6.1	Wijze van beoordeling	25
6.2	Gunningscriteria	25
6.2.1	Gunningscriterium kwaliteit	26

6.2.2	RADAR methodiek	26
6.2.3	Subgunningscriterium C1: Kwaliteit van schulddienstverlening	26
6.2.4	Subgunningscriterium C2: Flexibiliteit en kwaliteit van personeel en organisatie	27
6.2.5	Subgunningscriterium C3: Kwaliteit van samenwerking	28
6.2.6	Beoordelingskader gunningscriteria	29
6.2.7	Gunningscriterium prijs (P1)	30
6.3	Prijsindexatie en productiviteitsontwikkeling	31
Checklist	33	
Bijlagen	34	

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Almere is een gemeente in de provincie Flevoland. Op 1 januari 2023 telde de gemeente 223.373 inwoners. De bevolkingsopbouw in Almere wijkt iets af van het landelijke gemiddelde. Almere heeft ten opzichte van andere gemeenten namelijk iets meer mensen onder de 65 jaar. De netto arbeidsparticipatie is 69,5% (landelijk 68,4%), het werkloosheidspercentage was in december 2020 4,6% (landelijk 3,8), het gemiddelde besteedbaar inkomen is 45,6 (x 1000). Almere heeft de afgelopen jaren veel energie gestoken in een aanpak van armoede, schulden en (arbeids-)participatie. Ook de komende jaren willen we hiermee weer flink aan de slag. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 1.800 medewerkers, verspreid over negentien afdelingen. Meer informatie over onze organisatie kunt u vinden op: www.almere.nl. Meer informatie over de positie van Almere op het gebied van schuldenproblematiek kunt u vinden op: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2021/26/schuldenproblematiek-in-beeld>.

Voor u ligt de offerteaanvraag van gemeente Almere met betrekking tot de Europese openbare aanbesteding voor schulddienstverlening. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 Aanleiding aanbesteding

Gemeente Almere heeft na de invoering van de wet gemeentelijke schuldhelpverlening in 2012 de schuldhelpverlening opnieuw ingericht. Op dit moment kent de Almeerse schuldhelpverlening drie trajecten¹:

- a. Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS);
- b. Schulddienstverlening (SDV);
- c. Schulddienstverlening Plus (SDV plus).

Het traject OSS wordt via subsidieverlening uitgevoerd door Welzijnsorganisatie De Schoor en valt dus buiten deze aanbesteding. De gemeente Almere heeft op dit moment een overeenkomst met PLANgroep voor schulddienstverlening. Deze overeenkomst is tot stand gekomen via een aanbesteding in 2012. In verband met het aflopen van de overeenkomst met PLANgroep heeft in 2022 een aanbesteding plaatsgevonden. De aanbesteding heeft niet geleid tot een nieuwe aanbieder, omdat geen (geschikte) inschrijvingen zijn ontvangen. De aanleiding van de huidige aanbesteding is het aflopen van de (overbruggings-)overeenkomst met de huidige dienstverlener op 31 december 2023. Zowel Welzijnsorganisatie De Schoor en PLANgroep voeren het traject SDV plus uit binnen hun huidige opdracht.

1.3 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om te komen tot een raamovereenkomst voor schulddienstverlening met een dienstverlener.

1.4 Wachtkamerbepaling

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 6, ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De nummer één in rang krijgt de opdracht gegund, de nummer twee in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze partij wordt volgens het bijgevoegde concept een wachtkamerovereenkomst (zie bijlage F) gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst.

¹ Zie paragraaf 3.1. Huidige situatie voor uitleg

De gemeente behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. Gemeente Almere kan voornoemd recht invoeren tot zes (6) maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

1.5 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Er is sprake van clustering van opdrachten. Het samenvoegen van de opdracht zorgt ervoor dat de dienstverlening op een effectieve en efficiënte wijze uitgevoerd kan worden. De werkzaamheden die voortvloeien uit de gevraagde dienstverlening bestaan uit onderdelen die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn en een logisch samenhangend geheel van de opdracht vormen.

In de Almeerse schuldhulpverlening staat de klant centraal. De klant moet zo min mogelijk drempels en stress ervaren. Het niet samenvoegen van de opdrachten heeft organisatorische gevolgen en risico's voor de gemeente Almere op het gebied van samenwerking en kan leiden tot meer drempels voor klanten. De klant krijgt dan mogelijk met nog meer hulpverlenende instanties te maken, die ook nog goed moeten samenwerken.

Daarnaast is de omvang en de aard van de opdracht, de gevraagde expertise en het aantal potentiële Inschrijvers dat de opdracht kan uitvoeren dusdanig, dat ook zonder een verdeling in percelen de mededinging gewaarborgd blijft en de concurrentie niet wordt beperkt. Ook is er voldoende toegang voor bedrijven uit het midden- en kleinbedrijf.

1.6 Vorm, duur en omvang van de raamovereenkomst

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een raamovereenkomst ten behoeve van een overheidsopdracht. Op basis van de huidige ervaring en gewenste flexibiliteit is gekozen voor een initiële looptijd van de raamovereenkomst van vier (4) jaar met twee (2) opties tot verlenging van twee (2) jaar (totaal acht (8) jaar). Opdrachtgever kiest voor een looptijd van maximaal 8 jaar om de continuïteit van samenwerking met (keten)partners in de stad en kwaliteit van de aangeboden dienstverlening voor de inwoners van de gemeente Almere voor langere duur te borgen.

De totale raming voor de opdracht bedraagt € 39.000.000,- exclusief btw. De maximale waarde is vastgesteld op 150% van de geraamde waarde over de maximale contractduur. Motivatie voor deze maximale raming is gelegen in mogelijke toekomstige prijsstijgingen en mogelijke toename van benodigde capaciteit die zich gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen voordoen. Dit bedrag geldt als maximale waarde van de raamovereenkomst, inclusief geraamde indexaties en inclusief alle opties tot verlenging en uitbreiding (totale maximale looptijd van acht (8) jaar). Indien de maximale raming is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking zal worden overschreden, dan kan de raamovereenkomst door Opdrachtgever kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.

De onderstaande verwachting van de aantallen per jaar is gebaseerd op de aantallen van voorgaande jaren. Aan de aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Gelet op factoren als de hoge inflatie verwacht de gemeente de komende jaren een toename van het aantal aanvragen.

Nr.	Product	2024	2025	2026	2027
1.	Preventie in uren	770	770	770	770
2.	Aanmelden en screenen SHV	1080	1080	1080	1080
3.	Informatie en Advies	50	50	50	50
4.	Toetsing SDV inclusief melding BKR en Vish	400	400	400	400
5.	Crisisinterventie	12	12	12	12
6.	NVVK-module intake	400	400	400	400
7.	NVVK-module stabilisatie (kortdurend)	400	400	400	400
8.	NVVK-module Schuldregeling via Saneringskrediet per stuk	250	250	250	250
9.	NVVK-module Schuldregeling via Bemiddeling	100	100	100	100
10.	Heronderzoek Schuldbemiddeling	200	200	200	200
11.	WSNP aanvraag met zittingsbegeleiding	40	40	40	40
12.	Bijhouden lopende MSNP/WSNP per jaar	350	700	700	700
13.	Moratorium incl. WSNP aanvraag en zittingsbegeleiding	1	1	1	1
14.	Voorlopige Voorziening	1	1	1	1
15.	Breed Moratorium	1	1	1	1
16.	Dwangakkoord per stuk	15	15	15	15
17.	Opstarten Budgetbeheer t.b.v. SDV of OSS	150	150	150	150
18.	Budgetbeheer Service ²	50	75	110	110
19.	Budgetbeheer Basis	5	10	20	20
20.	Budgetbeheer Middel	55	85	150	150
21.	Budgetbeheer Totaal	50	70	70	70
22.	Budgetcoaching 3 gesprekken per jaar	50	100	100	100
23.	Budgetcoaching 6 gesprekken per jaar	250	500	500	500
24.	Budgetcoaching 9 gesprekken per jaar	50	100	100	100
25.	Nazorggesprekken in uren per jaar	-	600	900	900
26.	DFD tijdens OSS in uren per jaar	480	480	480	480
27.	Casusoverleg Financieel Huis (op afroep) per uur	52	52	52	52

Alle inwoners die voor schulddienstverlening in aanmerking komen moeten geholpen worden. Dit betekent dat als de aantallen per productcategorie groter zijn dan verwacht, het budget evenredig verhoogd wordt tot maximaal de maximale raming van de raamovereenkomst en vice versa.

1.7 Herziening

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de opdracht gedurende de looptijd van de raamovereenkomst worden gewijzigd. De gemeente kan wijzigingen doorvoeren op artikelen van de raamovereenkomst of op de inhoud van de in te kopen dienstverlening, binnen de grenzen van de Aanbestedingswet en niet dan nadat deze tenminste drie kalendermaanden vooraf zijn aangekondigd.

Naast de inhoudelijke transformatie en mogelijke wetswijzigingen bestaat bij de gemeente onzekerheid omtrent een mogelijke aanzienlijke toename binnen de schulddienstverlening en/of veranderingen in de aard van de schuldenproblematiek (doorwerkend in mogelijk nieuwe doelgroepen) door onder andere verschillende crisisopgaven waar de gemeente voor staat. Partijen kunnen in onderhandeling treden over wijziging van de diensten en/of de opdrachtwaarde, zonder dat heraanbesteding vereist is.

Ook indien sprake is van landelijke contractstandaarden zal de gemeente gerechtigd zijn om de raamovereenkomst daarop aan te passen. Opdrachtnemer stemt daar bij voorbaat mee in. De gemeente

² Voor alle vormen van budgetbeheer geldt: prijs per jaar, afrekenen per maand

behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, binnen de voorwaarden van die raamovereenkomst, de wet en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, maatregelen te nemen die financiële risico's voor de gemeente kunnen beheersen, en die kunnen doorwerken op de inhoud van de raamovereenkomst.

Indien het door extreme (economische) omstandigheden niet mogelijk is om aan de vraag voor schulddienstverlening te voldoen gaan de service delivery manager, de beleidsadviseur en de contractmanager hierover in gesprek en wordt gezocht naar een passende oplossing.

1.7.1 Optionele wijzigingen

Vroegsignalering

Vroegsignalering (administratie en huisbezoeken) zal in eerste instantie geen onderdeel uitmaken van deze opdracht. De gemeente heeft weloverwogen de keuze gemaakt om deze diensten buiten de opdracht te houden. De reden hiervan is onder andere dat slechts 10% van de inwoners die hulp in het kader van vroegsignalering accepteert op dit moment wordt doorverwezen naar schulddienstverlening. De overige 90% van de inwoners die hulp accepteert wordt doorverwezen naar maatwerk OSS. De komende twee jaren wordt vroegsignalering daarom ondergebracht bij maatwerk OSS van De Schoor. De gemeente onderzoekt hoe dit product na deze twee jaar zal worden gepositioneerd. Daarom wenst de gemeente zich de mogelijkheid voor te behouden om vroegsignalering (administratie en/of huisbezoeken) gedurende de looptijd wel onder te brengen onder deze raamovereenkomst. De mogelijkheid bestaat ook dat deze productcategorie afzonderlijk wordt aanbesteed of op een andere wijze wordt uitgevoerd. Mocht de gemeente voornemens zijn om vroegsignalering gedurende de contractperiode onder deze raamovereenkomst te brengen, zal opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte gebracht worden. Opdrachtnemer stemt door inschrijving op deze opdracht in met deze optionele wijziging.

De normen die in dat geval van toepassing zouden zijn staan vermeld in paragraaf 3.5. Het budget voor vroegsignalering (administratie en/of huisbezoeken) bedraagt € 220.2352,- exclusief btw per jaar (prijsspeel 2023).

Vroegsignalering	2025	2026	2027
Verwacht aantal bezoeken huishoudens	600	600	600
Verwacht aantal signalen	9600	9600	9600
Verwacht uren werk	832	832	832

Preventief budgetbeheer

De gemeente heeft momenteel in overweging of preventief budgetbeheer separaat gecontracteerd/aanbesteed gaat worden in 2023 (aan één of meerdere opdrachtnemers). In dat geval kan het zijn dat budgetbeheer tijdens een OSS-traject niet langer tot de scope van deze opdracht zal behoren. Indien de gemeente deze keuze heeft gemaakt, zal dit tijdig aan opdrachtnemer gecommuniceerd worden. Als de gemeente bij meerdere partijen preventief budgetbeheer gaat inkopen, kan het zijn dat de schulddienstverlener binnen een schuldregeling moet samenwerken met één of meerdere budgetbeheerders. Opdrachtnemer stemt door inschrijving op deze opdracht in met deze optionele wijziging van de scope.

Uitvoeren werkzaamheden op het gebied van financiële educatie

Voor de zomer 2023 wordt een onderzoek uitgevoerd om de uitvoerende werkzaamheden op het gebied van financiële educatie aan jongeren tussen de 4-27 jaar buiten het beleidsteam W&I te positioneren. Afhankelijk van de uitkomst van dat onderzoek bestaat de mogelijkheid dat binnen de opdracht schulddienstverlening deze taak nog wordt toegevoegd als onderdeel van de opdracht. In overleg wordt dan de inhoud van de werkzaamheden bepaald. Preventie is onderdeel van integrale schuldhulpverlening.

Binnen de preventie opdracht wordt invulling gegeven aan het bevorderen van financiële veerkracht van inwoners door in te zetten op Financiële Educatie. Het budget voor werkzaamheden op het gebied van financiële educatie zal ongeveer € 25.000 exclusief btw per jaar bedragen.

1.8 Keuze aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats conform de 'Europese openbare procedure voor sociale en andere specifieke diensten' als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012. De raming van de opdrachtwaarde leidt tot de constatering dat de geraamde totale opdrachtwaarde de actuele Europese drempelwaarde van € 750.000,- exclusief btw voor sociale en andere specifieke diensten ruim overschrijdt. Er dient op grond van de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van de gemeente, een Europese aanbesteding te worden gevolgd. Omdat sprake is van een Sociale en andere Specifieke (SAS)-dienst is echter het beperkte Europese regime van toepassing. (85320000-8 Sociale diensten, 85000000-9 Gezondheidszorg en maatschappelijk werk en 85300000-2 Maatschappelijke of aanverwante diensten).

1.9 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het principe 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. Dit is het uitgangspunt van de Aanbestedingswet 2012 en behoeft geen verdere toelichting. De gunningscriteria en beoordelingsmethodiek worden nader uitgewerkt in hoofdstuk 6.

1.10 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door de afdeling Inkoop. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Jocelyne Tophoff. Alle correspondentie vindt in beginsel plaats via TenderNed. Indien er een storing is in TenderNed is de contactpersoon te bereiken via inkoop@almere.nl of +31 36 539 9242.

Het is niet toegestaan dat ongestructureerd contact plaatsvindt tussen de Inschrijver en de gemeente. Contact op andere dan de in de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als het tussentijdse contact echt noodzakelijk is en niet anders kan. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft haar besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten raamovereenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

1.11 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk is de inleiding/toelichting op de inkoop en de opdracht. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. In hoofdstuk 6 staan de toetsingscriteria vermeld waaraan de inschrijving moet voldoen. Hoofdstuk 5 behandelt de wijze waarop bepaald wordt aan welke Inschrijver(s) wordt gegund. De bijlagen zoals vermeld op de laatste pagina van de offerteaanvraag maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag.

2. PROCEDURE

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed;
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed;
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend;
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 2 aan. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd en onder andere de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop 'Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding' heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren), wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment via TenderNed vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het *dashboard* te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'. Stel elke vraag separaat, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd - als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen, die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontlenen.

Door de gemeente, na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen, zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed. Middels de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk tien (10) dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat Inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen.

In geval van op- en aanmerkingen op bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de inkoopvoorwaarden dient Inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld. Algemene voorwaarden van Inschrijvers worden door de gemeente uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Ingevolge de Aanbestedingswet 2012 kan een Inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen, indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Hiertoe dient de Inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Indien de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende Inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de Inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben, dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving in TenderNed in te dienen conform het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit heeft tot gevolg dat de inschrijving de beste condities van Inschrijvers dient te weerspiegelen. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op: het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Alleen de documenten die u uploadt onder de tab 'overige documenten' worden beoordeeld. Anders ingediende documenten of ingevulde formats van TenderNed bij de gunningscriteria worden niet meegenomen in de beoordeling.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

- Eén keer inschrijven:
Een Inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanneming. Wordt in strijd met voorstaande gehandeld, dan zijn de desbetreffende inschrijvingen ongeldig.
- Concernverhouding:
Van een concern mag zich slechts één rechtspersoon inschrijven. Meer rechtspersonen van een concern kunnen wel tezamen in de vorm van een combinatie inschrijven. Onder een concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

Uitzonderingen hierop zijn slechts toegestaan indien door Inschrijvers wordt aangetoond dat de inschrijving in onafhankelijkheid is opgesteld en dat de mededinging niet is vervalst. Indien dit niet kan worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle betrokken ondernemers.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Indien dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de kluis met inschrijvingen

De opening van de kluis zal na afloop van de indieningstermijn plaatsvinden. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen Inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de Inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar Inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer. In eerste instantie is dat de Inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de Inschrijvers. De Inschrijvers die vooralsnog niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze Inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is tien (10) dagen na verzending van voornoemd gunnings- of afwijzingsbericht. Dit betreft een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemer(s) krijg(t)(en) bericht van het voornemen tot gunning, word(t)(en) verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en wordt indien gewenst uitgenodigd voor de verificatiefase.

De verificatie heeft tot doel om informatie uit de inschrijving in detail verder op juistheid te onderzoeken en/of te bespreken. Ook kan vastgesteld worden welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden. De verificatiefase mag geen wezenlijke wijziging van de opdracht dan wel de uitgebrachte inschrijving van beoogde opdrachtnemer tot gevolg hebben. Inschrijvers brengen geen kosten in rekening aan de gemeente voor de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of verificatie anderszins niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende Inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Van de Inschrijver die na herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt, worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door Inschrijver is geoffreerd worden gecontroleerd in de verificatiefase, et cetera.

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden middels een nota van inlichtingen.

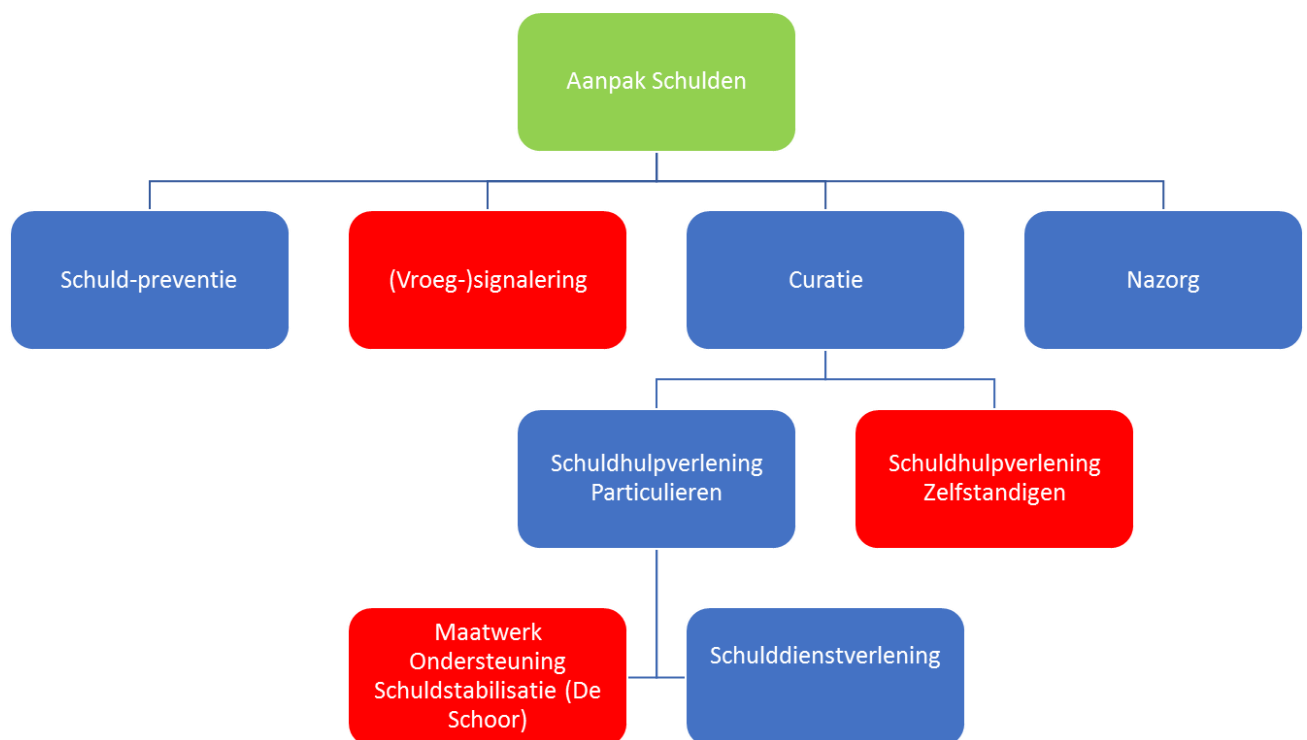
1. Publicatie aankondiging	1 mei 2023
2. Sluitingstermijn ontvangst vragen	10 mei 2023, 10:00 uur
3. Verzenddatum nota van inlichtingen	17 mei 2023
4. Sluitingstermijn tweede vragenronde	26 mei 2023, 10:00 uur
5. Verzenddatum tweede nota van inlichtingen	5 juni 2023
6. Sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving	16 juni 2023, 10:00 uur
7. Datum afronding beoordeling inschrijvingen	11 juli 2023
8. Datum versturen voorlopige gunningsbeslissing	12 juli 2023
9. Einde bezwaarperiode	23 juli 2023
10. Ingangsdatum raamovereenkomst	1 januari 2024

3. OVER DE OPDRACHT

3.1 Huidige situatie

De Almeerse aanpak armoede, schulden en participatie kent vier pijlers:

- Preventie: activiteiten gericht op het voorkomen van armoede en schuldenproblematiek;
- Vroegsignalering: het (zo vroeg mogelijk) signaleren van financiële problemen en het aanbieden van ondersteuning om grotere problemen te voorkomen;
- Curatie: de aanpak van 'problematische' schulden;
- Nazorg: vorm van preventie gericht op het voorkomen van herhaling van armoede- en schuldenproblematiek.



Figuur 1: weergave van de opzet van de schulddienstverlening in Almere. De onderdelen in het oranje vallen buiten de scope van deze opdracht.

Binnen de verschillende pijlers wordt door verschillende partners (in de stad) samengewerkt. Partners in de stad zijn op dit moment onder andere Welzijnsorganisatie De Schoor, Humanitas, Vrijwilligers en Mantelzorg Centrale Almere (VMCA), Onafhankelijke Cliëntondersteuning Almere (OCO Almere), Gemeente Almere (Werk & Inkomen) en Beschermingsbewindvoerders.

Op dit moment kent de Almeerse schuldhulpverlening Particulieren drie trajecten:

- Maatwerk Ondersteuning Schuldstabilisatie (OSS): gericht op het stabiliseren van de schuldenlast en het opheffen van belemmeringen ten aanzien van het schulddienstverleningstraject. Dit traject wordt via subsidieverlening uitgevoerd door welzijnsorganisatie De Schoor.
- Schulddienstverlening (SDV): Een traject gericht op een schuldenvrije toekomst via het treffen van een betalingsregeling, een minnelijke schuldregeling of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling. Dit onderdeel valt onder deze aanbesteding.

- c. Schulddienstverlening Plus (SDV plus): Een traject gericht op een schuldenvrije toekomst via het treffen van een betalingsregeling, een minnelijke of toeleiding naar een wettelijke schuldregeling maar waarbij langdurige ondersteuning wordt geboden vanuit het maatschappelijk werk en/of Humanitas budgetmaatjes en/of een andere partij in de stad. Het SDV-onderdeel van dit traject valt onder deze aanbesteding.

3.2 Gewenste situatie

Gemeente Almere wenst met de aanbesteding de volgende doelstellingen te realiseren:

1. Schulddienstverlening vanuit vertrouwen en de menselijke maat;
2. Schulddienstverlening vanuit de bedoeling van de wetten;
3. Schulddienstverlening op basis van maatwerk;
4. Duurzame en integrale schulddienstverlening;
5. Flexibele en adviserende schulddienstverlening;
6. Innoverende schulddienstverlening.

Het algemene uitgangspunt van deze aanbesteding zijn de wettelijke kaders, (de niet wettelijke) NVVK-gedragscode en het coalitieakkoord Bouwen aan een gezonde toekomst voor iedere Almeerder 2022-2026 (zie bijlage H), de uitgangspunten, doelstellingen, ambities en actielijnen zoals opgenomen in het beleidsplan armoede, schulden en participatie gemeente Almere 2022-2026: 'Doen wat werkt' (zie bijlage I).

1. Schulddienstverlening vanuit vertrouwen en de menselijke maat

Schuldenproblematiek grijpt diep in op het functioneren van mensen. Schaamte, wantrouwen en een laag zelfbeeld vormen bij veel inwoners onzichtbare mechanismen die maken dat zij niet zonder meer de stap naar schulddienstverlening zetten. Daarbij staan schulden zelden op zichzelf. Voor veel inwoners die worstelen met grote financiële problemen geldt dat er ook problemen spelen op andere terreinen zoals gezondheid, werk, opvoeding en relaties. Het gegeven dat financiële problematiek vaak complex is en inwoners niet zonder meer om hulp vragen, heeft implicaties voor de inzet van de gemeente en haar partners. Om eraan bij te dragen dat mensen die hulp nodig hebben en, die ook vragen, is het cruciaal dat de partijen die de ondersteuning bieden betrouwbaar zijn in hun handelen en aangrijpen op de onzichtbare mechanismen die maken dat inwoners niet vanzelfsprekend zelf om hulp vragen. Ook in de schulddienstverlening werkt men volgens de principes van het Almeerse hersteltraject 'Bouwen aan vertrouwen':

- Gelijkwaardigheid: we werken samen met inwoners, vrijwilligers en professionals aan wat er nodig is en behandelen elkaar met respect en zonder vooroordelen;
- Luisteren: we nemen de tijd om goed te luisteren naar verhalen en vragen van inwoners en letten daarbij op belangrijke levensterreinen;
- Ervaringsdeskundigheid: we waarderen en gebruiken kennis en ervaringen van inwoners om inwoners beter te helpen en om van te leren;
- Vakmanschap: we vertrouwen op de kennis en (praktijk)ervaring van professionals om te doen wat echt nodig is; mensen zijn daarbij belangrijker dan regels;
- Verantwoordelijkheid: we hebben overzicht over wat in de ondersteuning van inwoners gebeurt en alle professionals voelen zich verantwoordelijk voor proces en eindresultaat;
- Betrouwbaarheid: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen; we geven duidelijke en eerlijke informatie;
- Gastvrijheid: we zorgen dat inwoners zich welkom en veilig voelen in het contact.

Daarbij is het ook van groot belang dat inwoners maatwerk krijgen omdat de complexiteit van hun problematiek zich vaak niet in een eenvoudig proces laat oplossen. Concreet vraagt de menselijke maat ten aanzien van schulddienstverlening dat:

- Er in de uitvoering via persoonlijk contact in beeld wordt gebracht wat een inwoner nodig heeft. Door te voorzien in preventieve, curatieve en nazorgactiviteiten wordt niet alleen geprobeerd om

schulden op te lossen maar wordt ook gewerkt aan het oplossen of verminderen van de achterliggende problematiek. Waar mogelijk wordt terugval voorkomen. Persoonlijk contact kenmerkt zich door professionals die goed geschoold zijn in stress sensitieve gespreksvoering en schriftelijke en online communicatie die aansluit op de mogelijkheden van inwoners. Ook is het van belang dat de schulddienstverlener proactief, neutraal en transparant communiceert met de klant, het netwerk en crediteuren.

- Er sprake is van permanente evaluatie van de dienstverlening die voorziet in een continu proces van feedback die wordt benut voor procesoptimalisatie en verbetering van houding/gedrag. Bijvoorbeeld door mee te werken aan klantbelevingsonderzoek en elke klacht te zien als een kans om kwaliteit van werken te verbeteren.

2. Schulddienstverlening vanuit de bedoeling van de wetten

Het Nederlandse stelsel van schuldhulpverlening rust op drie wettelijke kaders: de (gewijzigde) Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet schuldsanering natuurlijke personen en boek 1 bewind waarin wordt voorzien in het schuldenbewind. Ook is er samenhang met de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbbv). Naast deze drie op schulden gerichte wetten, leveren wetten zoals de Participatiewet ook een belangrijke ordenende context bij het bereiken van duurzame financiële stabiliteit. De artikelen uit voornoemde wetten bieden instrumenten en kaders om inwoners te voorzien van een duurzaam financiële stabiele toekomst en een minimaal inkomen te waarborgen. De wetten en hun uitvoering zijn geen doelen op zich. Bij het nemen van besluiten houdt de schulddienstverlener zich aan de wettelijke kaders en werkt bij onduidelijkheden in de geest van de betreffende wet.

3. Schulddienstverlening op basis van maatwerk

Schuldenproblematiek ontregelt het functioneren en de gezondheid van veel inwoners met schulden. Chronische geldstress maakt dat inwoners meer moeite hebben om in actie te komen, door te zetten en flexibel te zijn. Ze hebben vaak ook meer moeite om emoties en verlangens te reguleren, waardoor hun handelen niet altijd in lijn is met hun lange termijn belangen. Daarbij hebben inwoners met schulden relatief vaak een laag lees- en rekenniveau en zijn zij gemiddeld ook vaak wat minder digivaardig. Door aandacht te hebben voor het feitelijke functioneren en rekening te houden met de wissel die chronische stress heeft op het doenvermogen, krijgen inwoners hulp op maat. De verschillen in functioneren maken dat niet alle Almeerders met vergelijkbare problematiek dezelfde ondersteuning nodig hebben. Het feitelijke functioneren speelt daar ook een belangrijke rol bij. Het uitgangspunt van de schuldhulpverlening is dat Almeerders die op een vergelijkbare wijze functioneren en worstelen met vergelijkbare financiële problematiek een vergelijkbaar ondersteuningsaanbod krijgen. Als maatwerk nodig is, dan wordt dat geleverd. Het afwijken van het standaardproces, wordt goed uitgelegd en beargumenteerd. Dit vraagt om te beginnen een methodische analyse van de financiële situatie en het functioneren van inwoners. Daarnaast vraagt het ook nadrukkelijke aandacht voor communicatie over de ondersteuning die wordt geboden en de overwegingen om juist daarin te voorzien. Zowel in de individuele dossiers als in algemene voorlichting gericht op schuldenaren, netwerk en crediteuren. De leverancier is ten aanzien van de afwegingen en uitvoering volledig transparant naar de gemeente Almere; op verzoek geeft zij inzage in alle voor de onderhavige opdracht relevante documentatie.

4. Duurzame en integrale schulddienstverlening

Schuldenproblematiek staat zelden op zichzelf. Bij de meeste inwoners spelen naast geldzorgen ook vraagstukken op de domeinen werk, wonen, gezondheid, mobiliteit en onderwijs. Een duurzame oplossing van de situatie kan zelden alleen bereikt worden door de schulddienstverlener. De schulddienstverlener zoekt daarom de verbinding met andere domeinen en leefgebieden. Hiervoor dient contact gezocht te worden met partners in de stad die daarvoor de ondersteuning verzorgen. Het is van belang dat de schulddienstverlener inzet op een duurzame, integrale en transparante aanpak waarbij bij de intake gebruik wordt gemaakt van een wetenschappelijk gevalideerd instrument (zoals Mesis). Er wordt

gestreefd naar duurzame oplossingen waardoor ook inwoners die te maken hebben met schuldenproblematiek de ruimte krijgen mee te kunnen doen in de samenleving. Goed overleg en nauwe samenwerking door de schulddienstverlener met de gemeente en ketenpartners is onontbeerlijk. Dit geldt vooral voor situaties waarin een schuldregeling (vooralsnog) niet binnen bereik ligt en de schuldenaar wordt doorverwezen naar het netwerk. Overdracht van schuldenaren naar en van het netwerk dient via 'warme overdracht' plaats te vinden. Almere verstaat onder 'warme overdracht' dat de leverancier en het netwerk contact met elkaar hebben om informatie te verstrekken over de schuldenaar die wordt overgedragen met als doel om de dienstverlening zo optimaal mogelijk voort te zetten, hierbij tevens rekening houdend met correcte en volledige dossiervorming en privacyregels. De leverancier maakt hierover passende en werkbare afspraken met het netwerk. De verantwoordelijkheid voor een goede overdracht ligt bij de organisatie die overdraagt. De noodzaak voor goede samenwerking geldt voorts voor het implementeren van aanpassingen in de werkwijze. Daarover dient altijd vroegtijdig met de relevante partijen in de gemeente Almere en in het netwerkoverleg te zijn gevoerd. Alleen dan kan op een integrale wijze invulling worden gegeven aan schulddienstverlening. De gemeente Almere is overtuigd dat zij alleen haar ambities kan realiseren als zij langdurige en duurzame samenwerkingen aangaat met leveranciers die dezelfde ambities nastreven. Conform de Almere Principles (zie <https://www.almere.nl/bestuur/almere-principles>) houdt dit in dat leveranciers meedenken en meewerken om de stad Almere te verrijken, te verbinden, betekenis te geven.

5. Flexibele en adviserende schulddienstverlening

De aanpak van schuldenproblematiek is constant in ontwikkeling. In reactie op forse maatschappelijke kritiek heeft het ministerie van SZW in 2018 de Brede Schuldenaanpak gelanceerd. Deze brede interdepartementale aanpak sluit aan op talloze lokale initiatieven gericht op het verhogen van de effectiviteit en efficiency. Daarbij is schuldenproblematiek geen gegeven. Door de tijd heen is er ook een stevige samenhang met de ontwikkeling van de economie en de bestaanszekerheid. Almere ziet het als haar verantwoordelijkheid het beleid aan te passen op de gangbare ontwikkelingen in het veld en op de maatschappelijke ontwikkeling van de schuldenproblematiek. De gemeente verwacht ook van de schulddienstverlener dat deze daarin proactief is en actief met haar meedenkt, door te signaleren en te adviseren en acteren. Het is mogelijk dat het aantal inwoners van Almere dat zich meldt met schuldproblemen, dan wel de aard van de problematiek waarmee schuldenaren zich melden, gedurende de looptijd van het contract verandert, waardoor het aantal producten dat de schulddienstverlener per productcategorie levert, wijzigt. De schulddienstverlener moet hier mee kunnen omgaan.

6. Innoverende schulddienstverlening

Innovatie in het algemeen wordt door de gemeente Almere als een belangrijk onderdeel gezien van een effectieve en efficiënte visie- en beleidsrealisatie. Dit geldt evenzeer voor de schulddienstverlening in het algemeen. De schulddienstverlener dient hierin, naast de gemeente Almere, een belangrijke rol te vervullen. Onder andere hecht de gemeente Almere sterk aan de doorontwikkeling van het stress-sensitieve werken waarbij de kwaliteit van het methodisch werken, en de stress-sensitieve gespreksvoering in het bijzonder, van groot belang zijn. Voor majeure innovaties (bijvoorbeeld alle innovaties die impact hebben op processen en het beleid van en de visie op schulddienstverlening in de gemeente Almere) zoekt de schulddienstverlener afstemming met de gemeente Almere.

3.3 Binnen de scope van de opdracht

De onderstaande producten behoren tot de scope van de opdracht. Deze worden in Bijlage N Productcategoriebeschrijvingen nader uitgewerkt en zijn in overeenstemming met de modules van de NVVK:

Preventie (1): in afstemming met de gemeente voorlichting geven aan inwoners, partners en scholen over het belang van gezond financieel gedrag en het bieden van handvatten om daar invulling aan te geven met als doel (problematische) schulden te voorkomen;

Aanmelden en screening schuldhulpverlening (2): een methodisch vormgegeven proces om in één of maximaal twee gesprekken in kaart te brengen wat de aard van de problematiek is, welke hulpbehoefte de inwoner heeft en welke (on)mogelijkheden er in het functioneren van de inwoner en/of de financiële situatie zijn om een problematische schuldsituatie op korte termijn op te lossen met een schuldregeling met kwijtschelding;

Informatie en Adviesgesprek (3): eenmalig gesprek gericht op het geven van informatie en advies waarmee een inwoner de schuldsituatie zelf kan oplossen of verlichten en eventuele doorverwijzing naar andere samenwerkingspartners;

Toetsing SDV inclusief melding BKR en Vish (4): besluit op toegang tot schulddienstverlening (beschikking plus plan van aanpak op hoofdlijnen)

Crisisinterventie (5): interventie om een dreigende situatie op te lossen (denk aan een dreigende uithuiszetting of afsluiting);

Intake schulddienstverlening (6) : activiteiten gericht op het in kaart brengen van de financiële situatie alsmede op de vaardigheden en het functioneren van de inwoner om op basis daarvan te komen tot een concreet en haalbaar plan van aanpak om de schuldenproblematiek duurzaam op te lossen;

Kortdurende stabilisatie (7): inkomsten en uitgaven van de klant in evenwicht brengen. Klanten die in een traject Ondersteuning Schuldstabilisatie hebben gezeten zijn al gestabiliseerd. Dit maakt dat niet alle klanten die zich bij de schulddienstverlener melden in een traject stabilisatie hoeven.

Schuldregeling (8, 9, 10, 11, 12): uitvoeren schuldregeling (MSNP: Saneringskrediet of schuldbemiddeling), begeleiden aanvraag WSNP;

(Breed)Moratorium/Voorlopige Voorziening (13, 14, 15): activiteiten gericht op het aanvragen van een smal of breed moratorium of een voorlopige voorziening opdat de schulddienstverlening ruimte krijgt om de mogelijkheden van een schuldregeling te verkennen (moratorium) of de toepassing van de WSNP om bijvoorbeeld een dreigende uithuiszetting te voorkomen (voorlopige voorziening). Hierbij wordt ook meegegaan naar de rechtbank;

Dwangakkoord (16): ondersteuning van de schuldenaar bij het schrijven van een verzoekschrift dwangakkoord (toelichting waarom de schuldenaar vindt dat één of meerdere schuldeisers moet(en) meewerken aan een buitengerechtelijk akkoord) opdat er alsnog een minnelijke regeling tot stand komt;

Budgetbeheer tijdens MSNP/WSNP/Traject OSS³/Nazorg (17, 18, 19, 20, 21): activiteiten gericht op het tijdig betalen van (vaste)lasten die zijn vastgelegd in een budgetplan en die ervoor zorgen dat de schulden niet verder oplopen en/of er geen nieuwe schulden ontstaan;

Budgetcoaching tijdens MSNP/WSNP (22, 23, 24): activiteiten gericht op het vergroten van kennis en vaardigheden om de eigen geldzaken zelfstandig te regelen. Hieronder valt ook het herkennen van financiële problemen en het durven en kunnen vragen van hulp in het eigen netwerk en daarbuiten;

Nazorg (25): activiteiten gericht op het behouden van het door middel van de schulddienstverlening gecreëerde stabiliteit of oplossing van de schulden;

Duurzame financiële dienstverlening (26): het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van iemand met schulden als een schuldregeling (nog) niet mogelijk is tijdens een OSS-traject.

Casusoverleg Financieel Huis (27): overleggen op casusniveau na afloop van een spreekuur van het Financieel Huis.

3.4 Buiten de scope van de opdracht

De volgende onderdelen/werkzaamheden hangen samen met de opdracht, maar behoren niet tot de scope van de opdracht en worden uitgevoerd door de in de tweede kolom genoemde instantie:

³ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen.

Preventieactiviteiten Zelfstandigen	MKB Doorgaan
Schulddienstverlening Zelfstandigen	Via Zelfstandigen Loket Flevoland verzorgd door Zuidweg & Partners BV of Okkerse & Schop Advocaten
Thuisadministratie/invulhulp schuldhulpverlening t.b.v.	Humanitas Budgetmaatjes (28 jaar en ouder) Humanitas Get a Grip (16 t/m 27 jaar)
Thuisadministratie t.b.v. mensen zonder schulden	Schuldhulpmaatje
Juridisch advies en ondersteuning	Sociaal Raadslieden, Welzijnsorganisatie De Schoor
	Juridisch Loket
	Stichting Wetswinkel Almere
Vroegsignalering (zie paragraaf 1.7.1 Optionele wijzigingen)	Team Vroegsignalering Maatwerk OSS, Welzijnsorganisatie De Schoor
Langdurige Schuldstabilisatie inclusief psychosociale ondersteuning en (coördinatie) ondersteuning op het gebied van huisvesting, opvoeding, gezondheid etc.	Maatwerk OSS, Welzijnsorganisatie De Schoor
Loket voor algemene ondersteuning op verschillende leefgebieden	Wijkteams: diverse organisaties (De Schoor, MEE, gemeente, VMCA)
Budgetbeheer bijzondere doelgroepen	Kwintes
Beschermingsbewind	Convenant Samen Verder met diversen
Financieel spreekuur in de wijk	VMCA
Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning	Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning Almere (OCO Almere)

3.5 Productcategoriebeschrijving

In bijlage N worden de productcategorieën beschreven die onderdeel zijn van de scope van de opdracht. De vermelde normen die in de productbeschrijvingen vermeld zijn gelden als normenkader.

3.6 Maatschappelijk verantwoord inkopen: Social Return

Social Return betekent: “iets teruggeven aan de samenleving”. Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 5 % van de totale opdrachtsom (excl. btw) in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage ‘Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere’ en de bijlage ‘Prestatietabel Social Return Gemeente Almere’ (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd).

4. VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan Inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze voorschriften zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Alleen inschrijvingen, die met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften, zijn opgemaakt en ingezonden, worden in de regel in behandeling worden genomen.

4.1.2 Gestandsdoeningstermijn

De inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestandsdoeningstermijn van drie maanden met dien verstande dat de Inschrijver die als tweede is gerangschikt zijn inschrijving voor nog eens de duur van de wachtkamerbepaling gestand doet middels ondertekening van de wachtkamervereenkomst na gunning. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient Inschrijver de inschrijving tenminste één maand gestand te doen tot na de uitspraak in kort geding.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden in geen geval in ontvangst genomen en zijn derhalve uitgesloten van deelname. De gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door Inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbestedingsbrief wordt hieraan voldaan.

4.1.4 Tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in de inschrijving

Het ontbreken van gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten kan leiden tot uitsluiting. Als sprake is van tegenstrijdigheden, onduidelijkheden of onvolkomenheden in een Inschrijving en dit door de gemeente Almere wordt aangemerkt als een kennelijke en herstelbare omissie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor de Inschrijver te vragen om een verduidelijking en/of een aanvulling. Deze verduidelijking en/of aanvulling mag geen wezenlijke wijziging van de Inschrijving met zich meebrengen. Als dat naar de mening van de gemeente wel zo is, dan zal hij deze verduidelijkingen en/of aanvullingen niet in de beoordeling meenemen.

4.1.5 Aanbestedingsbrief

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbestedingsbrief, waarin:

- De onderneming(en) kort geïntroduceerd word(t)(en), eventueel met organogram van uw organisatie;
- De gegevens van de contactpersoon tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst genoemd worden;

- Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de Inschrijver voornemens is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

4.1.6 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

4.1.6.1 Invulling en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage A) dient door de Inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbestedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening dient na gunning te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De Inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen.

4.1.6.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/onderaanneming

Let op: Alle Inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook ingevuld dient te worden.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaren derden tevens dat de Inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
Samenwerkingsverband (combinatie).	Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.	In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. ⁴

⁴ De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

		Verder Deel IIB en III ook invullen.
Beroep op 3 ^e voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria.	Van zowel Inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen.
Beroep op 3 ^e ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van Inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen.
Beroep op 3 ^e voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van zowel Inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen.

4.1.6.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die erop gericht zijn hetgeen door middel van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is verklaard te verifiëren. Dit neemt niet weg dat de gemeente hier op elk moment eerder in de procedure aan Inschrijvers om kan verzoeken indien dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen vervolgens binnen zeven (7) kalenderdagen in het bezit van de gemeente te zijn. Indien de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de Inschrijver uitgesloten worden van (verdere) deelname aan deze aanbesteding. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

4.1.6.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is - indien hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven – verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden c.q. onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd, behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van

toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel IIIC. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een Inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus indien van toepassing op elke deelnemer aan het samenwerkingsverband en elke derde waarop door Inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de Inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. In beginsel na gunning, dienen door de beoogde opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd, te kunnen worden overlegd:

Bewijsstukken	UEA	Uitsluitingsgrond
Een Inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.	IIIA En IIIC	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen Vervalsing van de mededinging
Een Inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.	IIIB	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
Een Inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.	IIIC	Faillissement, insolventie of gelijksoortig
Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de Inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.	IIIC	Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht Belangenconflict Betrokken bij de voorbereiding Valse verklaring Onrechtmatige beïnvloeding

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft, door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Indien hieraan niet wordt voldaan wordt Inschrijver in de regel uitgesloten van deelname. Indien reeds bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd, wordt dat bij de betreffende eis uiteengezet.

4.3.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid en na gunning een recente polis of kopie van een polis te overleggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband.

De bedragen waarvoor Inschrijvers verzekerd dienen te zijn, staan vermeld in de Algemene inkoopvoorwaarden van gemeente Almere.

4.3.2 Nederlandse taal

De contactpersoon van de Inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt ten aanzien van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

4.3.3 Lidmaatschap branchevereniging

Inschrijver dient lid te zijn van de Nederlandse Vereniging van Volkskrediet (NVVK) en te werken volgens de gedragsregels van de NVVK. Als Inschrijver niet over het vereiste lidmaatschap beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem (bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek), dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. De gemeente Almere moet uit de omschrijving kunnen opmaken dat het betreffende certificaat of kwaliteitsborgingssysteem daadwerkelijk gelijkwaardig is.

Inschrijver dient in de inschrijving passend bewijs van de gelijkwaardigheid te leveren.

Om regie te voeren op de kwaliteit, kunnen gemeenten de uitkomsten van de drie jaarlijkse audit opvragen bij de NVVK.

4.3.4 Kerncompetentie en referentieplicht

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van Inschrijvers, stelt de gemeente een kerncompetentie vast. Kerncompetenties zijn eigenschappen of ervaringen van Inschrijver die in het licht van de opdracht essentieel zijn voor een goede uitvoering van de opdracht. Inschrijvers die hier niet aan kunnen voldoen worden uitgesloten.

Kerncompetentie:

Ervaring met het uitvoeren van schulddienstverlening voor een gemeente met minimaal 75.000 inwoners gedurende minimaal één (1) jaar conform de modules in het moduleoverzicht van de NVVK.

Referentieplicht:

Inschrijver dient via bijlage Technische bekwaamheid (zie onderaan deze offerteaanvraag) in de inschrijving één referentie in van de hierboven genoemde of een gelijkwaardige kerncompetentie uit de afgelopen drie jaar voor een periode van minimaal één (1) jaar op contractbasis.

Teneinde aan de referentieverplichting te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan een samenwerkingsverband (combinanten) en van onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening afspraken met betrekking tot schulddienstverlening zijn nagekomen.

Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter in de verificatiefase bewijs opvragen van de informatie die Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure heeft gegeven en/of aanvullende documenten opvragen. Ook kan de gemeente referenties, al dan niet steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid

daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de Inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

4.3.5 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving.

5. TOETSING VAN DE INSCHRIJVING

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de toetsingscriteria waaraan de inschrijving moet voldoen. Niet voldoen aan een toetsingscriterium kan tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding leiden.

#	Toetsingscriterium
T1	Voorwaarden en bepalingen van deze aanbesteding
T2	Productcategoriebeschrijvingen
T3	Programma van eisen
T4	Concept van de raamovereenkomst
T5	Model overeenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken
T6	Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Almere
T7	Wachtkamerovereenkomst

5.2 Akkoordverklaring toetsingscriteria T1, T2, T3, T4, T5, T6 en T7

Met het ondertekenen van het UEA (bijlage A) verklaart de Inschrijver:

- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken;
- Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) de productcategoriebeschrijvingen die zijn opgenomen in Bijlage N van deze offerteaanvraag, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de raamovereenkomst dat is opgenomen in Bijlage C, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de model overeenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken die is opgenomen in Bijlage E, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene inkoopvoorwaarden van gemeente Almere die zijn opgenomen in Bijlage G, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;
- Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de wachtkamerovereenkomst die is opgenomen in Bijlage F, en de in de nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop.

6. GUNNING

6.1 Wijze van beoordeling

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De antwoorden op de gunningcriteria worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

6.2 Gunningscriteria

De Inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten, geschiktheidseisen en de minimeisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningscriteria voldoen. Er worden op deze aspecten punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningscriteria en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op het ene criterium belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op het andere gunningscriterium, krijgt elke wens een wegingspercentage. De weging is als volgt:

Gunningscriterium	Subgunningscriteria	Wegingspercentage	Gewogen maximaal aantal punten
Kwaliteit	G1: Kwaliteit dienstverlening	30%	30
	G2: Flexibiliteit en kwaliteit van personeel en organisatie	25%	25
	G3: Kwaliteit van samenwerking	25%	25
Prijs	P1: Prijs	20%	20
Totaal			100

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium G1: kwaliteit dienstverlening de doorslag. Als ook dit gelijk is, wordt geloot. Het beoordelingscijfer van een subgunningscriterium is altijd een getal van 0 tot en met 10, conform tabel met scores op de volgende pagina. Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een subgunningscriterium met het wegingspercentage van het subgunningscriterium krijgt de beste Inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoont hoe de betreffende Inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximumaantal te behalen punten voor het subgunningscriterium.

Beoordelingsmethodiek:

Voor de beoordeling op kwaliteit wordt een (deskundige) beoordelingscommissie samengesteld. Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal drie personen die de deskundigheid hebben die nodig is om de inschrijving inhoudelijk te beoordelen (onder voorbehoud van eventuele wijzigingen).

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de offerte (bijvoorbeeld expertise bij het SROI bureau). Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

Elk subgunningscriterium wordt integraal beoordeeld. Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar. De uitwerking van ieder subgunningscriterium wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingsschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Score	Omschrijving	Ongewogen punten	aantal
10	De kwalificatie 'uitmuntend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 10	100	
8	De kwalificatie 'goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	80	
6	De kwalificatie 'voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6	60	
4	De kwalificatie 'onvoldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 4	40	
2	De kwalificatie 'zeer slecht' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 2	20	
0	De kwalificatie 'geen antwoord' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 0	0	

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per subgunningscriterium in consensus het rapportcijfer vast te stellen. Consensus wordt bereikt door de individuele beoordelingen onderling te bespreken en te matchen.

6.2.1 Gunningscriterium kwaliteit

Onderstaand zijn de subgunningscriteria die invulling geven aan het gunningscriterium Kwaliteit uitgewerkt. Het is de bedoeling dat de subgunningscriteria zodanig worden beantwoord en uitgewerkt, dat deze optimaal betrekking hebben op de dienst en het functionele doel van de aanbesteding.

6.2.2 RADAR methodiek

In paragraaf 6.2.3 t/m 6.2.5 beschrijft de gemeente Almere de subgunningscriteria die worden gehanteerd in de beoordeling. De opzet per subgunningscriterium is gebaseerd op de logica van RADAR, een instrument van EFQM.

Het gedachtegoed achter RADAR is om Inschrijvers in hun Inschrijving ruimte te bieden om zich daadwerkelijk te kunnen onderscheiden van andere Inschrijvers door het aanbieden van concrete resultaten die gekoppeld zijn aan de doelstellingen van de gemeente Almere.

De logica van RADAR is voor de subgunningscriteria (G1 t/m G3) uitgewerkt in de volgende twee stappen:

1. Prestaties

U dient te beschrijven wat u gaat doen om de doelstelling te bereiken (de prestatie). U dient vervolgens te beschrijven hoe, door wie en wanneer de prestaties gerealiseerd gaan worden.

2. Bewijsvoering

U dient de aangeboden werkwijze te onderbouwen met concrete bewijsmiddelen waaruit blijkt dat uw werkwijze leidt tot het gewenste resultaat.

Beide stappen staan per subgunningscriterium in de volgende paragrafen nader uitgewerkt en toegelicht.

6.2.3 Subgunningscriterium C1: Kwaliteit van schulddienstverlening

Doelstelling

Om de inwoners van de gemeente Almere met schulden effectief te helpen is de kwaliteit van de schulddienstverlening van groot belang. Om die reden vraagt de gemeente Almere Inschrijver om inzichtelijk te maken op welke wijze Inschrijver de schulddienstverlening gaat uitvoeren voor inwoners.

Het doel van dit gunningscriterium is dat de gemeente Almere inzicht krijgt in de aanpak van Inschrijver bij het uitvoeren van schulddienstverlening en de wijze waarop Inschrijver kwaliteit borgt, in het bijzonder hoe Inschrijver bijdraagt aan doelstelling 3 - Schulddienstverlening op basis van maatwerk uit paragraaf 3.2.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

De Inschrijver wordt gevraagd in zijn uitwerking op de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde in te gaan (met onderstaande nummering en paragraaftitels).

1. Prestaties

Inschrijver geeft een uitwerking op welke wijze (hoe, door wie en wanneer) Inschrijver schulddienstverlening gaat uitvoeren en hoe Inschrijver de kwaliteit van de schulddienstverlening borgt. Hierbij geeft Inschrijver antwoord op de volgende vragen:

- a. Hoe Inschrijver stress sensitief werken borgt in zijn dienstverlening;
- b. Hoe Inschrijver maatwerk toepast bij schulddienstverlening.

2. Bewijsvoering

Inschrijver wordt verzocht, daar waar mogelijk en relevant, de aangeboden werkwijze per onderdeel met onderbouwingen/bewijzen te onderbouwen om opdrachtgever te overtuigen dat de door Inschrijver aangeboden werkwijze bijdraagt aan het realiseren van schulddienstverlening op basis van maatwerk.

Inschrijver kan dit bijvoorbeeld aantonen door middel van:

1. Uitgevoerde metingen of onderzoeksresultaten;
2. Opgedane ervaring met eerdere soortgelijke opdrachten;
3. Een logische onderbouwing.

Uit de beschreven metingen/onderzoeksresultaten/ervaringen of logische onderbouwing moet blijken dat de werkwijze van Inschrijver het beoogde effect heeft.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdttekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.2.4 Subgunningscriterium C2: Flexibiliteit en kwaliteit van personeel en organisatie

Doelstelling

Voor inwoners en partners in de stad is het van groot belang dat het personeel dat ingezet wordt ten behoeve van schulddienstverlening goed opgeleid is en een laag verloop heeft en dat de organisatie van Inschrijver flexibel is bij ontwikkelingen in de schulddienstverlening. Het doel van dit criterium is dat de gemeente Almere inzicht krijgt in de wijze waarop Inschrijver flexibiliteit van zijn organisatie en de kwaliteit van personeel organiseert en borgt, in het bijzonder hoe Inschrijver bijdraagt aan de doelstellingen 5 – Flexibele en adviserende schulddienstverlening en 6 – Innoverende schulddienstverlening uit paragraaf 3.2.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

De Inschrijver wordt gevraagd in zijn uitwerking op de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde in te gaan (met onderstaande nummering en paragraaftitels).

1. Prestaties

Inschrijver geeft een uitwerking op welke wijze (hoe, door wie en wanneer) Inschrijver de flexibiliteit van zijn organisatie en kwaliteit van personeel organiseert en borgt. Hierbij geeft Inschrijver antwoord op de volgende vragen:

- a. Hoe en in welke mate Inschrijver flexibel is bij een toe- of afname van het aantal inwoners in schulddienstverlening zonder dat de kwaliteit van dienstverlening in het geding komt;
- b. Op welke wijze Inschrijver het personeelsverloop in zijn organisatie zo laag mogelijk houdt en de kwaliteit van zijn personeel borgt om voldoende capaciteit te borgen voor het uitvoeren van de dienstverlening;
- c. Op welke wijze Inschrijver meebeweegt op ontwikkelingen en innovatie binnen de schulddienstverlening.

2. Bewijsvoering

Inschrijver wordt verzocht, daar waar mogelijk en relevant, de aangeboden werkwijze per onderdeel met onderbouwingen/bewijzen te onderbouwen om opdrachtgever te overtuigen dat de door Inschrijver aangeboden werkwijze bijdraagt aan het realiseren van flexibele, innoverende en adviserende schulddienstverlening.

Inschrijver kan dit bijvoorbeeld aantonen door middel van:

1. Uitgevoerde metingen of onderzoeksresultaten;
2. Opgedane ervaring met eerdere soortgelijke opdrachten;
3. Een logische onderbouwing.

Uit de beschreven metingen/onderzoeksresultaten/ervaringen of logische onderbouwing moet blijken dat de werkwijze van Inschrijver het beoogde effect heeft.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.2.5 Subgunningscriterium C3: Kwaliteit van samenwerking

Doelstelling

Bij het uitvoeren van de opdracht dient de samenwerking te worden gezocht met zowel bestaande (keten)partners binnen de gemeente Almere (conform, maar niet uitsluitend, zoals genoemd in paragraaf 3.1) als mogelijke nieuwe (keten)partners. Goed overleg, flexibiliteit en nauwe samenwerking door de schulddienstverlener met de gemeente en (keten)partners is hierbij van belang. Het doel van dit Gunningcriterium is dat de gemeente Almere inzicht krijgt in de wijze waarop Inschrijver gaat samenwerken met (keten)partners binnen de gemeente, in het bijzonder hoe Inschrijver bijdraagt aan de doelstelling 4 – Duurzame en integrale schulddienstverlening uit paragraaf 3.2.

Door de Inschrijver aan te leveren informatie

De Inschrijver wordt gevraagd in zijn uitwerking op de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde in te gaan (met onderstaande nummering en paragraaftitels).

1. Prestaties

Inschrijver geeft een uitwerking op welke wijze (hoe, door wie en wanneer) Inschrijver samenwerkt met (keten)partners binnen de gemeente. Hierbij geeft Inschrijver antwoord op de volgende vragen:

- a. Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan samenwerking (op verschillende niveaus) met (keten)partners binnen de gemeente Almere;

- b. De wijze waarop u aansluiting zoekt bij het uitvoeren van de schulddienstverlening met andere domeinen en leefgebieden;
- c. Hoe Inschrijver een 'warme overdracht' van schuldenproblematiek naar (keten)partners borgt;
- d. Op welke wijze Inschrijver het (vertrouwelijk) uitwisselen van informatie over inwoners met (keten)partners en de gemeente Almere organiseert bij het uitvoeren van schulddienstverlening.

2. Bewijsvoering

Inschrijver wordt verzocht, daar waar mogelijk en relevant, de aangeboden werkwijze per onderdeel met onderbouwingen/bewijzen te onderbouwen om opdrachtgever te overtuigen dat de door Inschrijver aangeboden werkwijze bijdraagt aan het realiseren van flexibele, innoverende en adviserende schulddienstverlening.

Inschrijver kan dit bijvoorbeeld aantonen door middel van:

- 1. Uitgevoerde metingen of onderzoeksresultaten;
- 2. Opgedane ervaring met eerdere soortgelijke opdrachten;
- 3. Een logische onderbouwing.

Uit de beschreven metingen/onderzoeksresultaten/ervaringen of logische onderbouwing moet blijken dat de werkwijze van Inschrijver het beoogde effect heeft.

Maximumaantal pagina's

De uitwerking is maximaal drie (3) pagina's A4-formaat. Dit maximumaantal pagina's geldt voor de hoofdtekst (in een leesbare lettergrootte, zoals minimaal 10 punt) inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad en de inhoudsopgave. Indien het voorgeschreven maximumaantal pagina's wordt overschreden, leidt dit niet tot ongeldigheid van de inschrijving, maar zal het beoordelingsteam het teveel aan pagina's niet in de beoordeling betrekken.

6.2.6 Beoordelingskader gunningscriteria

Bij de beoordeling van de gunningscriteria kijkt het beoordelingsteam naar het 'totaalbeeld' van de aangeboden werkwijze en de geleverde onderbouwing. Daarbij let het beoordelingsteam op de volgende elementen:

Prestaties

- a. In hoeverre Inschrijver naar het oordeel van het beoordelingsteam duidelijk en concreet inzicht geeft in zijn aangeboden werkwijze op alle gevraagde onderdelen. Des te duidelijker en concreter Inschrijver inzicht geeft in zijn aangeboden werkwijze op alle gevraagde onderdelen, des te beter dit wordt beoordeeld;
- b. In hoeverre Inschrijver alle gevraagde aspecten naar het oordeel van het beoordelingsteam volledig beschrijft. Des te vollediger Inschrijver alle gevraagde aspecten beschrijft, des te beter dit wordt beoordeeld.

Bewijsvoering

- a. Naarmate Inschrijver naar het oordeel van het beoordelingsteam beter aannemelijk maakt dat de aangeboden werkwijze en maatregelen het beoogde effect hebben (concreet bijdragen aan de betreffende doelstelling van het gunningscriterium), des te beter dit wordt beoordeeld. De

aannemelijkheid kan onder meer wordt bepaald door de genoemde elementen onder “bewijsvoering” in de betreffende gunningscriteria.

De beoordelingsaspecten waarop de beoordelaars de Inschrijving beoordelen om te komen tot één integrale score per gunningscriterium. De genoemde aspecten in de gunningscriteria kennen geen onderlinge weging. Opdrachtgever kiest bewust voor een integrale beoordeling per gunningscriterium, omdat zij van mening is dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten.

Ten aanzien van de onderbouwing geldt dat deze beter wordt beoordeeld naarmate specifiekere is uitgewerkt hoe de verschillende onderdelen van de werkwijze bijdragen aan het beoogde effect en aangedragen voorbeelden, metingen of onderzoeksresultaten onafhankelijk zijn en verifieerbaar zijn voor het beoordelingsteam.

6.2.7 Gunningscriterium prijs (P1)

Vul in het tarievenblad (Bijlage B) de prijzen in.

Voor de op te geven prijzen/tarieven geldt het volgende:

- Alle prijzen en tarieven moet u aanbieden in euro's, prijspeil 2023 en exclusief btw.
- De prijzen moeten integraal zijn. Hierbij zijn in elk geval de volgende kosten inbegrepen: salariskosten, overheadkosten, telefoonkosten/online kosten, kosten voor reistijd en ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur en software, reiskosten, parkeerkosten, afleverkosten en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten die u als professionele onderneming moet kunnen voorzien, moeten zijn inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om in te schrijven met een negatieve prijs of om een bedrag van nul (0) euro in te vullen.
- Opgegeven (eenheids)prijzen mogen niet abnormaal laag zijn. Bij de vaststelling of hiervan sprake is nemen wij artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012 in acht. In lijn met dit artikel behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om door Inschrijver ingediende eenheidsprijzen (conform bijlage B) nader te laten specificeren of onderbouwen door Inschrijver.
- Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven. Hiermee bedoelen we in deze context dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-Inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de economisch meest voordelige inschrijving wordt misbruikt, waardoor de door ons gehanteerde beoordelingsmethodiek wordt gefrustreerd.

Niet voldoen aan bovenstaande voorwaarden kan leiden tot het terzijde leggen van de Inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Beoordelingskader P1: Prijs

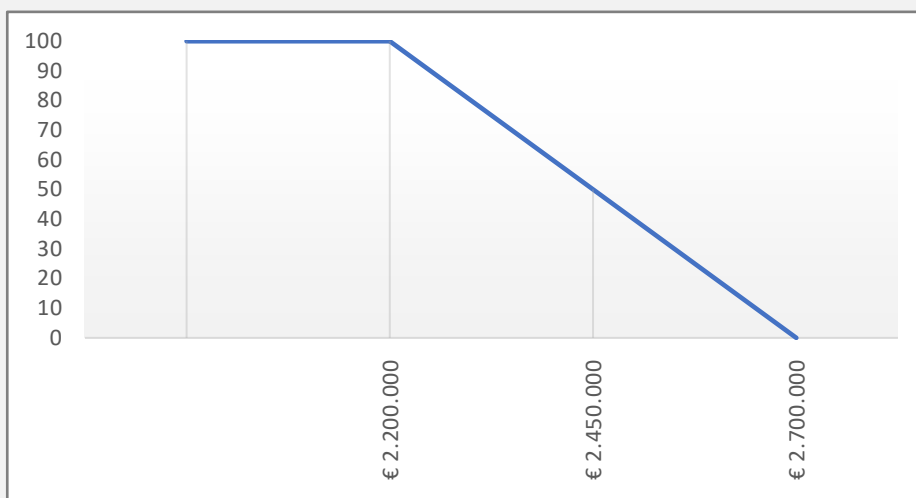
De score voor het Gunningscriterium wordt kwantitatief beoordeeld. Het aantal punten dat we bij dit Gunningscriterium toekennen is afhankelijk van de aangeboden prijs, namelijk:

U krijgt 100 punten (ongewogen) als de prijs in cel G39 van het prijsopgaveformulier € 2.200.000,- bedraagt of lager. Als de prijs € 2.700.000,- is, krijgt u nul punten. Bij een prijs die hoger is dan € 2.700.000,- is uw Inschrijving ongeldig en leggen we deze terzijde.

Als de prijs ligt tussen € 2.200.000,- en € 2.700.000, dan wordt het aantal punten als volgt berekend:

$$\text{Score} = (\text{prijs} - \text{€ 2.700.000,-}) / 500.000 \times (-100)$$

Het scoreverloop is hieronder grafisch weergegeven



Voor wat betreft de productcategorie 'Schuldregeling' geldt dat de gegeven aantallen betrekking hebben op het gemiddelde aantal schuldregelingen dat gedurende een gegeven jaar door de schulddienstverlener geleverd wordt. Opgave van de desbetreffende kosten betreft dus de variabele kosten van het uitvoeren van een schuldregeling voor de duur van een jaar.

Benodigde aanpassingen als gevolg van wijzigingen in de wet- en regelgeving en genoemde normen gedurende de hele looptijd, maken onderdeel uit van de door u aangeboden prijs (tenzij deze leiden tot een dusdanig impactvolle wijziging dat dit in redelijkheid niet gevraagd kan worden van de schulddienstverlener).

6.3 Prijsindexatie en productiviteitsontwikkeling

In het model behoeft uitsluitend prijsopgave plaats te vinden voor het jaar 2026 omdat het budget is afgestemd op de aantallen voor het jaar 2026. Deze opgave wordt geacht betrekking te hebben op het prijsniveau 2023.

Het is de schulddienstverlener die voor gunning in aanmerking komt toegestaan om de in het model aangeboden tarieven bij ingangsdatum van de raamovereenkomst te indexeren op basis van de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS van het derde kwartaal van 2023 en zo ieder volgend jaar. De schulddienstverlener levert uiterlijk één maand voor het einde van het jaar het indexatievoorstel aan. Na schriftelijke goedkeuring van Almere kan de indexering in het nieuwe kalenderjaar toegepast worden.

Almere accepteert indexatie van prijzen slechts voor een maximum van de dienstenprijsindex (DPI) van het CBS. Daarbij geldt dat Almere verwacht van de schulddienstverlener dat zij gedurende het contract verbeteringen (bijvoorbeeld technische verbeteringen waardoor onderdelen van de schulddienstverlening digitaal kunnen plaatsvinden) aanbrengt in de inrichting van de dienstverlening, die tot gevolg hebben dat de totale kosten per product gedurende het contract zullen dalen uitgaande van een minimaal gelijkblijvende dienstverleningskwaliteit. De schulddienstverlener dient jaarlijks bij gemeente Almere aan te geven of en zo ja, welke jaarlijkse neerwaartse productiviteitscorrectie zij toepast op de niet-geïndexeerde prijzen.

CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Aanbiedingsbrief	Vormvrij	Uploaden onder 'Overige documenten'.
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Conform bijlage	Rechtsgeldig ondertekenen , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een Eigen verklaring in te dienen. Uploaden overige documenten.
3. Technische bekwaamheid	Referentie	Uploaden onder 'Overige documenten'.
4. Beantwoording gunningscriteria paragraaf 6.2.1	Conform het gestelde in paragraaf 6.2.1	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.
5. Tarievenblad	Conform bijlage tarievenblad en conform het gestelde in paragraaf 6.2.2	Uploaden onder 'Overige documenten'.

Het is Inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen zeven (7) kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan inkoop@almere.nl door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in paragraaf 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken).
2. Verklaring van de belastingdienst	Conform het gestelde in paragraaf 4.2	Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.
3. Uittreksel Handelsregister	-	Niet ouder dan 6 maanden
4. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	Een recente polis of kopie van een polis	-
5. NVVK-certificaat	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

BIJLAGEN

Bijlage A - Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage B - Tarievenblad

Bijlage C - Conceptraamovereenkomst

Bijlage D - Programma van Eisen

Bijlage E - Modelovereenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijken

Bijlage F - Wachtkamerovereenkomst

Bijlage G - Algemene Inkoopvoorwaarden

Bijlage H - Coalitieakkoord Almere 2022-2026

Bijlage I - Beleidsplan Armoede, Schulden en Participatie (2022)

Bijlage J - Technische bekwaamheid

Bijlage K - Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

Bijlage L - Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere

Bijlage M - Prestatietabel Social Return Gemeente Almere 2021

Bijlage N - Productcategoriebeschrijving

Deze documenten zijn separate Bijlagen bij deze Offerteaanvraag.