

Aanbestedingsdocument

KCC-dienstverlening

Kenmerk: 2024-048743

d.d. 20 december 2024



Inhoudsopgave

1.	De opdracht	3
2.	De aanbestedingsprocedure	6
3.	Uw inschrijving	10
4.	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	11
5.	Gunningscriteria en beoordelingsprocedure	12
7.	Verificatie en gunning	13

INVULFORMULIEREN

Onderstaande formulieren dient u in te vullen en toe te voegen aan uw inschrijving.

- A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- B. Referentieverklaringen
- C. Prijsblad

BIJLAGEN

Onderstaande bijlagen maken een onlosmakelijk onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument.

- 1. Programma van eisen
- 2. De Algemene voorwaarden gemeente Waalwijk
- 3. (Concept) overeenkomst
- 4. (Concept) Verwerkersovereenkomst
- 5. (Concept) Wachtkamerovereenkomst
- 6. KPI's en rapportages
- 7. Doelgroepregister

Alle genoemde documenten ter ondersteuning, toelichting of kennisgeving aan dit aanbestedingsdocument maken integraal onderdeel uit van het aanbestedingsdocument.

Inkoop
Gemeente Waalwijk
inkoop@waalwijk.nl



1. De opdracht

1.1 Inleiding

De gemeente Waalwijk is voornemens één overeenkomst af te sluiten voor KCC-dienstverlening voor een periode van 4 jaar met ingang van 1 juni 2025. Dit is exclusief een eenzijdige optie tot verlenging van 4 x 1 jaar. De opdrachtgever neemt uiterlijk in januari van het jaar waarin de overeenkomst afloopt de beslissing tot verlenging.

1.2 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Waalwijk heeft de afgelopen twee jaar gewerkt met een externe dienstverlener op het gebied van ondersteuning bij de verwerking van inkomende telefoonoproepen op het algemene nummer. Deze periode hebben we beschouwd als een pilot om te onderzoeken of dit voor de gemeente een werkbaar ondersteuning is om de telefonische bereikbaarheid te continueren en zo mogelijk te vergroten zonder in te leveren op kwaliteit. Na een positief afgesloten pilot wordt nu een aanbesteding gestart om het uitbesteden van deze dienstverlening te continueren.

In bijlage 1 treft u het programma van eisen voor de uitvoering van deze opdracht aan.

1.2.1 Wat zoekt de Aanbestedende dienst?

De Aanbestedende Dienst zoekt een externe partij die de gewenste dienstverlening kan invullen. De Aanbestedende dienst is daarbij op zoek naar collega's die de telefonie-functie invullen. Weliswaar collega's op afstand, maar desalniettemin collega's. Wij zoeken geen grote anonieme 'belfabriek', maar een samenwerkingspartner. Een samenwerkingspartner:

- Die sociaal ondernemen hoog in het vaandel heeft staan. Die zich ten doel heeft gesteld om (vooral) medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt een kans te geven binnen dit werkveld.
- Met oog voor de menselijke maat. Die een werkplek creëert waar medewerkers zich veilig voelen, zich gezien en gehoord voelen, ruimte krijgen voor eigen inbreng en met plezier (blijven) werken.
- Die voor Aanbestedende dienst een kernteam samenstelt met medewerkers met een hart voor telefonische dienstverlening en die zich willen verdiepen in de dienstverlening van de Aanbestedende dienst en in de specifieke gemeentelijke kennis. Op zo'n manier dat een beller ervan overtuigd is met een eigen medewerker van de Aanbestedende Dienst te spreken.
- Die mogelijkheden signaleert om onze telefonische dienstverlening richting onze inwoners naar een hoger plan te tillen.

1.2.2 In scope

De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken binnen scope:

- Het invullen van de telefonie-functie (zoals verder uitgewerkt in paragraaf 1.2.4) met inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt op de eigen locatie van Inschrijver
- Het eenmalige implementeren van deze dienstverlening
- Het opleiden van de eigen (nieuwe) medewerkers en het monitoren van de kwaliteit
- Het signaleren, rapporteren aan en afstemmen met Opdrachtgever

1.2.3 Buiten scope

De Aanbestedende Dienst plaatst de volgende zaken buiten scope:

- Het afhandelen van overige kanalen zoals e-mail, chat en social media
- Het inhoudelijk bijwerken/bijhouden van de kennisbank

1.2.4 Beschrijving gevraagde dienstverlening

De Aanbestedende dienst is op zoek naar een partner die op werkdagen van 8:30 tot 17:00 uur de telefonie-functie invult voor alle inwoners en bedrijven via het algemene telefoonnummer. Alle telefonische oproepen dienen daarbij te worden gerouteerd, aangenomen, vastgelegd en afgehandeld. De afhandeling van de aangeboden oproepen kan als volgt worden gecategoriseerd:

- Het beantwoorden van vragen door gebruik te maken van informatie die beschikbaar is.
- Vragen die niet tot de bevoegdheid van de telefonie-functie horen, worden (warm) doorverbonden naar de vakafdelingen.
- Het (warm) doorverbinden van oproepen wanneer een beller gericht contact zoekt met een specifieke medewerker;



- Het maken van terugbelverzoeken wanneer een specifieke medewerker of een vakafdeling niet bereikbaar is conform vastgesteld format. Op basis van toegang tot de Outlookagenda's van medewerkers kan de beller van actuele informatie worden voorzien;
- Het maken van een afspraak binnen de afsprakenmodule balie Burgerzaken (webapplicatie van Aanbestedende dienst);
- Het registreren van meldingen openbare ruimte binnen de Meldingen applicatie (webapplicatie van Aanbestedende dienst).

De Aanbestedende Dienst vraagt dat Inschrijver de eerstelijns dienstverlening invult zoals hierboven beschreven op locatie van Opdrachtnemer. Naast bovengenoemde dienstverlening is Inschrijver verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende werkzaamheden en activiteiten:

- Het routeren van inkomend verkeer conform gewenste inrichting Opdrachtgever
- Het registreren van contacten in aantal, aard en inhoud
- Verzorgen van de benodigde trainingen en opleidingen van de eigen medewerkers
- Dagelijkse operationele aansturing/coaching van de medewerkers
- Planning, roostering en monitoring van de medewerkers
- Het verzorgen van kwantitatieve rapportage over de klantcontacten
- Het uitvoeren van (trend-) analyses en het signaleren van afwijkingen in aanbod, werkproces, inhoud of bereikbaarheid vakteams
- Periodieke afstemming over bovenstaande met Opdrachtgever op operationeel en strategisch niveau
- Het snel en flexibel kunnen opschalen bij onverwachte pieken in het aanbod of bij bijzondere omstandigheden (zoals een calamiteit in de regio).

Kengetallen

De afdelingen binnen de gemeente Waalwijk die gebruik gaan maken van de dienstverlening van Inschrijver zijn 'Publieke en Interne Dienstverlening' en 'Welzijn, Inkomen, Jeugd en Zorg'. Deze afdelingen hebben in 2024 respectievelijk ongeveer 10.000 en 7.500 calls afgehandeld.

Allerhande technische en organisatorische ontwikkelingen kunnen het aantal telefoontjes dat door een externe partij wordt opgepakt verhogen of verlagen. Denk bijvoorbeeld aan:

- Ontwikkelingen in de manier van werken binnen het sociaal domein
- Digitalisering

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan geschetste aantallen.

1.2.5 Sociaal Ondernemen als speerpunt

Zoals eerder vermeld zet Aanbestedende dienst binnen deze Aanbesteding zwaar in op het aspect Sociaal Ondernemen en specifiek op de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

1.2.6 Wat mag u verwachten van Opdrachtgever?

Samenwerking komt van twee kanten. Dat betekent dat Opdrachtnemer ook wat van de Opdrachtgever mag verwachten. Wij zijn een Opdrachtgever met realistische verwachtingen, met begrip voor onvoorziene omstandigheden en voor fouten die worden gemaakt tijdens het werk, zolang duidelijk is dat Opdrachtnemer serieus aandacht heeft voor de kwaliteit van onze dienstverlening en zich opstelt als partner. En uiteraard heeft Opdrachtgever daarbij een verantwoordelijkheid en actieve rol als het gaat om:

- Begeleiding gedurende de implementatieperiode;
- Het aanleveren benodigde input t.b.v. trainingen;
- Het aanleveren forecast informatie;
- Het begeleiden en toezien op het uitvoeren van het kwaliteitsmanagement;
- Het up-to-date houden van content en verwerken van wijzigingen in de kennisbank;
- Het informeren van en afstemmen met de tweedelijns vakteams ;
- Het aanleveren benodigde input t.b.v. trainingen;
- Het invullen van de rol als 'vraagbaak'
- Het tijdig informeren van Opdrachtnemer over bijzonderheden en het aanleveren van de bijbehorende content (te denken valt aan het versturen van mailings, het versturen van belastingaanslagen, evenementen binnen de gemeente, nieuwe wetgeving of regelingen, bouw- of onderhoudsprojecten binnen de gemeente etc).

Percelen

De gemeente Waalwijk heeft de opdracht niet opgedeeld in percelen. Gelet op de samenstelling van de markt heeft de opdracht een omvang die geen belemmering vormt voor beschikbare (MKB)



marktpartijen om deel te nemen aan deze aanbesteding. Daarnaast is een bewuste keuze gemaakt om de dienstverlening als één geheel aan te besteden. De reden hiervoor is dat er sprake is van een grote onderlinge afhankelijkheid voor het adequaat functioneren van de dienstverlening. Opdeling in percelen is hierdoor niet wenselijk.

1.3 Gemeente Waalwijk

De gemeente Waalwijk staat meer dan 700 jaar op de kaart van Nederland. De gemeente bestaat uit de kernen Waalwijk, Sprang-Capelle en Waspik. Momenteel is Waalwijk een gemeente met ruim 50.000 inwoners, die ruim 6800 hectare in Noord-Brabant bestrijkt. De gemeente ligt centraal in Midden-Brabant en typeert zich door haar landelijk karakter en de dynamische bedrijvigheid in en rondom de kern van Waalwijk. De gemeente is uitstekend bereikbaar via het wegennet en heeft een belangrijke regionale functie op het gebied van onderwijs, sport, cultuur en gezondheidszorg.

Meer informatie is beschikbaar op www.waalwijk.nl

1.4 Duurzaamheid

De gemeente Waalwijk vindt duurzaamheid belangrijk en wil, waar mogelijk, een voortrekkersrol vervullen om het goede voorbeeld te geven. Bij elk aanbestedingstraject wordt, voor zover passend bij de opdracht, duurzaamheid meegenomen. Voor de meest kansrijke productgroepen van inkoop gebruikt de gemeente Waalwijk de MVI criteriatool via: <https://www.mvicriteria.nl/nl>.

Daarnaast kan de gemeente Waalwijk ook eigen eisen en wensen op het gebied van duurzaamheid toepassen op de opdracht.

In de visie 'Duurzaam Waalwijk 2030' worden in hoofdlijnen de verschillende opgaven uitgewerkt met een belangrijke focus op de thema's energie, water en groen en duurzame consumptie en productie.



2. De aanbestedingsprocedure

Wilt u deelnemen aan deze aanbesteding? Controleer tijdig of uw onderneming op de juiste wijze is geregistreerd op www.TenderNed.nl. Controleer ook wie bevoegd is om namens uw onderneming een inschrijving digitaal in te dienen.

2.1 Aanbestedingsprocedure

Voor deze opdracht volgt de gemeente Waalwijk de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente Waalwijk is voornemens de opdracht te gunnen aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de aanbestedingsdocumenten. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen voorwaarden en eisen.
- De 'Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Waalwijk 2024', welke gebaseerd zijn op het VNG model zijn op deze opdracht van toepassing. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden zijn als bijlage 2 bij deze offerteaanvraag gevoegd. De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de inschrijver zijn expliciet uitgesloten.
- Een kostenvergoeding voor uw inschrijving vindt niet plaats.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente Waalwijk. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding. Bij constatering dat de gegadigde over betreffende aanbesteding enig contact heeft gezocht met medewerkers van de gemeente Waalwijk, collegeleden, leden van de beoordelingscommissie of het projectteam (uitgezonderd het genoemde contact met inkoper) waar dusdanig informatie is verstrekt welke gevolgen heeft voor de aanbesteding, zal de inschrijver niet meer voor beoordeling in aanmerking komen en wordt uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.
- De gemeente Waalwijk wenst het contact met de inschrijver te laten verlopen via één contactpersoon. De persoonsgegevens dienen in het UEA-formulier (formulier A) te worden vermeld.
- De gemeente Waalwijk kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft dan geen recht op vergoeding van kosten die u heeft gemaakt of schade die u heeft geleden in het kader van deze aanbesteding.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- Een inschrijver kan zijn inschrijving na de sluitingstermijn niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan. Aan een zodanig verzoek kan door de inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend. De Aanbestedende Dienst kan verlangen dat de inschrijver zijn inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of een aanvulling veronderstelt dat de inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de inschrijver zijn inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat de Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van wat is aangeboden. De Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het aanbestedingsdocument en bijlagen in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren.
- Dit aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Mocht de inschrijver echter onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken of bepalingen in strijd met de algemene



beginselen van het aanbestedingsrecht en/of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur constateren of anderszins bezwaren hebben tegen de aanbestedingsprocedure en de daarin gestelde voorwaarden en eisen, dan wordt de ondernemer verzocht hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk voor publicatie van de Nota van Inlichtingen, schriftelijk melding te maken bij de Aanbestedende Dienst om zo nodig een en ander te (kunnen) corrigeren of bij te (kunnen) stellen.

Maakt een ondernemer van vorenbedoelde gelegenheid geen gebruik, dan is dat voor het risico van die ondernemer en mogen de Aanbestedende Dienst en de overige ondernemers er in beginsel gerechtvaardigd op vertrouwen, dat terzake geen onduidelijkheden en/of bezwaren aanwezig zijn/waren. "Proactief" reageren en handelen is in onderhavig verband (dringend) gewenst en vereist.

- De in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen en vragen zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie bij de gemeente. De gevraagde oplossingen zijn gebaseerd op de op het moment van schrijven bekende en beschikbare technologie. Ontwikkelingen in de techniek of in de markt kunnen er voor de gemeente aanleiding toe zijn om van inschrijvers te verlangen dat op het moment van levering van de prestatie wordt voldaan aan de dan vigerende standaarden en prestaties.
- De personen die binnen uw onderneming bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- De opgeleverde documenten, geleverde goederen e.d. tijdens deze aanbesteding en de uitvoering daarvan worden eigendom van de gemeente Waalwijk.
- Het staat een inschrijver niet vrij om naast een inschrijving overeenkomstig het aanbestedingsdocument, bij de inschrijving varianten en/of alternatieven in te dienen, tenzij daar in het aanbestedingsdocument uitdrukkelijk om wordt gevraagd.
- Op die plaatsen in de aanbestedingsdocumenten waar mogelijk gesproken wordt over merknamen, typen, fabricage, procedés, etc. en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak, dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede "of gelijkwaardig" te lezen.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt (behoudens openbare informatie) met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente Waalwijk kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente Waalwijk alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Indien er als combinatie wordt ingeschreven is de combinatie verplicht het volgende toe te voegen aan de Inschrijving: een verklaring van alle aan de combinatie deelnemende partijen waarin één partij wordt aangewezen als penvoerder voor de gehele combinatie. Tevens dient iedere combinant het UEA in te vullen, te ondertekenen en bij Inschrijving te voegen. Na Inschrijving kan de combinatie niet meer van deelnemers/combinanten wisselen.
- Het is toegestaan om te werken met onderaanneming. De inschrijver (hoofdaannemer) is en blijft aansprakelijk voor het nakomen van de overeenkomst indien de aanbidding wordt geaccepteerd.
- De gemeente Waalwijk is uitdrukkelijk niet gebaat bij manipulatieve inschrijvingen. Onder een manipulatieve inschrijving wordt in deze verstaan:
"Een inschrijving waarmee een Inschrijver de gunnings- c.q. beoordelingssystematiek bewust en in strijd met de kenbare bedoelingen van de gemeente Waalwijk op slinkse wijze beïnvloedt en waarbij de grenzen van een geoorloofde strategische inschrijving zijn/worden overschreden in het aanbod. En/of een inschrijving waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee door de gemeente Waalwijk beoogde doel wordt verstoord." Een manipulatieve



inschrijving is dan ook verboden en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst, zoals deze is toegevoegd in bijlage 3, de verwerkersovereenkomst in bijlage 4 en de wachtkamerovereenkomst is bijlage 5.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.
- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- In te vullen formulieren zijn correct en volledig ingevuld. De formulieren dienen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van de formulieren te wijzigen.
- Alle gegevens die uw onderneming aanlevert zijn naar waarheid ingevuld.
- Op de aanbestedingsprocedure is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde (Voorzieningen)rechter in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.

Handleidingen en tips voor het gebruik van TenderNed kunt u vinden via de volgende link:
<https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>.

2.3 Planning

In het onderstaande overzicht is de streefdatum van de planning weergegeven.

De actuele planning van de aanbestedingsprocedure is te vinden op TenderNed.

Datum	Actie
20 december 2024	Publicatie op Tenderned.nl
16 januari 2025 10:00 uur	Uiterste termijn indienen van vragen voor de Nota van Inlichtingen 1
23 januari 2025	Uiterste termijn beantwoording vragen Nota van Inlichtingen 1
30 januari 2025 10:00 uur	Uiterste termijn indienen van vragen voor de Nota van Inlichtingen 2
6 februari 2025	Uiterste termijn beantwoording vragen Nota van Inlichtingen 2
20 februari 2025 10:00 uur	Sluitingstermijn inschrijving
20 februari 2025 t/m 7 maart 2025	Beeoordeling offertes
7 maart 2025	Mededelen van de voorgenomen gunningsbeslissing
28 maart 2025	Einde bezwaartermijn, tevens vervaltermijn t.b.v. niet-ontvankelijkheid vorderingen kort geding.
28 maart 2025	Definitieve gunning
1 juni 2025	Ingangsdatum contract.

2.4 Nota van inlichtingen

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbestedingsstukken. Dit kan uiterlijk tot de genoemde uiterste datum op TenderNed.

De gemeente Waalwijk kan de vragen doorlopend beantwoorden. Alle geïnteresseerde partijen die op TenderNed geregistreerd zijn, hebben toegang tot de (geanonimiseerde) vragen en antwoorden.

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen stelt de gemeente Waalwijk in TenderNed de definitieve Nota van Inlichtingen op.

Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsstukken definitief.



2.5 Klachtenregeling

Mocht u een klacht hebben over de aanbesteding of een onderdeel daarvan, dan dient men deze klacht schriftelijk te melden bij de gemeente Waalwijk. De inschrijver kan een klacht indienen bij het klachtenloket van de gemeente Waalwijk middels een e-mail aan info@waalwijk.nl. Dit meldpunt is enkel beschikbaar gesteld voor klachten, niet voor het indienen van vragen. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor de aanbestedingsprocedure.



3. Uw inschrijving

3.1 Indienen van uw inschrijving

De invulformulieren (A t/m C) die u bij uw inschrijving moet toevoegen, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed.

Let op!

Het kan gebeuren dat de gemeente Waalwijk een invulformulier wijzigt naar aanleiding van de vragen en antwoorden in de inlichtingenronde. De gemeente Waalwijk past dan het versienummer aan. Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat ertoe leiden dat de gemeente Waalwijk uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in TenderNed in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente Waalwijk accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

Uw inschrijving bevat de volgende documenten:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Formulier A)
- Uittreksel van kamer van koophandel
- Referentieverklaring (Formulier B)
- Prijsblad (Formulier C)
- Uitwerking gunningscriteria

Documenten die niet direct aan een eis of (sub)gunningscriterium te koppelen zijn, kunt u in TenderNed toevoegen bij de tab 'Overige documenten'.

Het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens of verklaringen, berust bij inschrijver en kan leiden tot uitsluiting van verdere beoordeling of puntenverlies bij de beoordeling van de gunningcriteria.

TenderNed en Storing

Indien voorafgaand aan de deadline van inschrijving via TenderNed een storing plaatsvindt in TenderNed, dan zal de volgende procedure worden gehanteerd:

Gegadigde dient allereerst contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. Indien er (vermoedelijk) een storing is, dient geïnteresseerde ondernemer zo spoedig mogelijk een e-mail te zenden aan inkoop@waalwijk.nl en de (vermoedelijke) storing kenbaar te maken o.v.v. de naam van de aanbesteding. De gemeente Waalwijk kan hierdoor, na officiële bevestiging door TenderNed, vaststellen dat er geïnteresseerde ondernemers getroffen zijn door de storing. De gemeente Waalwijk zal vervolgens de inschrijftermijn met vier uur ten opzichte van de oorspronkelijke uiterlijke ontvangst van inschrijvingen verlengen. Dit zal door middel van een rectificatie via TenderNed aan alle betrokkenen kenbaar worden gemaakt. Indien TenderNed in het geheel niet meer operationeel is, zullen geïnteresseerde ondernemers die per e-mail melding hebben gemaakt van de storing, op de hoogte worden gebracht van de verlenging van de inschrijftermijn. Geïnteresseerde ondernemers blijven zelf verantwoordelijk om, nadat de storing is verholpen, tijdig in te schrijven. Meer info is te vinden op www.TenderNed.nl.



4. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.1 Uitsluitingsgronden

Bij uw inschrijving levert u het Uittreksel uit het handelsregister en het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan die is vermeld in het handelsregister dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht bij de inschrijving te worden gevoegd.

De gemeente Waalwijk vraagt de Gedragsverklaring Aanbesteden en een Verklaring van de belastingdienst art. 2.89 lid 3 AW als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring van de belastingdienst art. 2.89 lid 3 AW. De verklaring belastingdienst mag niet ouder zijn dan zes maanden voor datum van inschrijving en de Gedragsverklaring Aanbesteden mag niet ouder zijn dan 2 jaar.

4.1a Uitsluitingsgrond Russische ondernemingen

Ondernemers die vallen onder het [sanctiepakket](#) van de Europese Commissie en inschrijvingen waarbij een Russische partij met meer dan 10% van de waarde van de opdracht deelneemt als onderaannemer of opdrachtnemer worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

In de volgende gevallen is er sprake van een Russische partij:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij (zeggenschap);
- Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contract waarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Inschrijver verklaart door middel van inschrijving dat bovenstaande uitsluitingsgrond niet op inschrijver van toepassing is.

4.2 Geschiktheidseisen

Bewijsstukken die aantonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen worden alleen opgevraagd bij de voorlopig gegunde partij. In eerste instantie volstaat een rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument en uw referentieverklaringen. Indien u na de voorgenomen gunningsbeslissing niet beschikt over de gevraagde bewijsstukken, dan wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

4.2.1 Eisen financiële en economische draagkracht

(voor deze eisen Formulier A / UEA invullen en rechtsgeldig ondertekenen)

Ondergetekende verklaart dat:

- de financiële en economische draagkracht van de inschrijver zodanig is dat de continuïteit van de levering/dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief een eventuele verlenging, niet in gevaar komt.

4.2.6 Vakbekwaamheid

U toont met referentieopdrachten aan dat u voldoet aan ondergenoemde kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar, heeft uitgevoerd en afgerond. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties. U dient door middel van het overleggen van referenties aan te tonen te beschikken over kerncompetenties die cruciaal zijn voor het uitvoeren van onderhavige opdracht.

Eisen aan alle referenties:

- De referenties moeten qua aard en omvang in verhouding staan tot onderhavige opdracht.
- De opgave van de referenties dient conform formulier B Referentieverklaring bij de Inschrijving te worden gevoegd



Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een onderaannemer, dan moet u deze onderaannemer ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente Waalwijk inzetten.

Kerncompetentie 1: Ervaring met telefonische contacten

Het aannemen, afhandelen en registreren van telefonische contacten met een minimale omvang van 10.000 calls op jaar basis, minimaal gedurende 2 jaar. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u kerncompetentie 1 heeft uitgevoerd.

Kerncompetentie 2: Ervaring met het leveren van een vergelijkbare dienstverlening

U beschikt over de competentie; Het leveren van een dienstverlening die vergelijkbaar is met De door Aanbestedende dienst gevraagde dienstverlening op het vlak van het analyseren en beantwoorden van vragen aan de hand van beschikbare informatie (kennisbank), het registreren van meldingen en het maken van afspraken. Waarbij vragen, meldingen dan wel afspraken betrekking kunnen hebben op meerdere verschillende (tenminste 10) producten of diensten. U toont deze competentie aan door één referentieopdracht te overleggen waarin u kerncompetentie 2 heeft uitgevoerd.

Kerncompetentie 3: Ervaring met het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt

U beschikt over de competentie Het inzetten van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (minimaal 5 FTE) voor het invullen van eerstelijns contactcentrum diensten. U toont deze competentie aan door minimaal één referentieopdracht te overleggen waarin u kerncompetentie 3 heeft uitgevoerd.

4.3 Beroep op derden

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, dan dient Inschrijver dit bij de Inschrijving in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij afdeling C van deel II 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' aan te geven. Elk van de betrokken entiteiten dient een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B en deel III in te vullen en te ondertekenen. Inschrijver dient tijdens de gehele uitvoering van de opdracht kunnen beschikken over de middelen van deze derde(n).

Indien Inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op de draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze personen, zijn deze personen, naast Inschrijver, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.

Indien de hoofdaannemer een beroep doet op bijvoorbeeld de technische bekwaamheid en/of de financiële en economische draagkracht van een Onderaannemer kan na Inschrijving de hoofdaannemer niet meer van Onderaannemer wisselen.



5. Gunningscriteria en beoordelingsprocedure

Om de economisch meest voordelige inschrijving op basis van 'Beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)' te bepalen, hanteert de gemeente Waalwijk de volgende (sub)gunningscriteria met bijbehorende maximale fictieve korting:

Nummer	Gunningscriterium	Maximaal te behalen fictieve korting
1	Inschrijfsom	
2	Kwaliteit	€ 144.000
	K1.1: Sociaal Ondernemen (1)	€ 24.000
	K1.2: Sociaal Ondernemen (2)	€ 24.000
	K2: Plan van Aanpak	€ 30.000
	K3: Samenwerking	€ 30.000
	K4: Kwaliteit	€ 36.000

Onder 5.2 is de beoordelingsprocedure opgenomen.

5.1 Gunningscriteria

5.1.1 Gunningscriterium 1: Prijs

U dient de totaalprijs aan te bieden conform formulier C.

Genoemde aantallen betreffen een indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Prijzen zijn exclusief BTW.

De door u aangeboden prijs per call en de door u aangeboden eenmalige kosten die in rekening worden gebracht voor de implementatie, zijn all-in voor alle werkzaamheden behorende bij de taken ten behoeve van het uitvoeren van de geformuleerde werkzaamheden, zoals, maar niet beperkt tot de lever-, installatie- en montagekosten, de opstart- en instructiekosten, de kosten voor mogelijke vervanging, de onderhoudskosten, kosten van administratie, overhead, (montage)materiaal, opslagkosten en voorraadbeheer, logistieke en transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, afvoer- en demontagekosten bij contractmutaties en bij contractbeëindiging, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.

Inschrijver accepteert alleen de kosten die zijn opgevoerd in Formulier C Prijsopgave.

5.1.2 Gunningscriterium 2: Kwaliteit

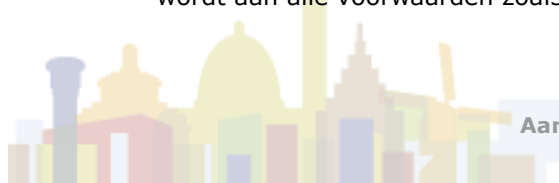
Onderstaand treft u de sub-gunningscriteria op kwaliteit aan.

K.1.1 Sociaal Ondernemen (PSO) (maximale fictieve korting is € 24.000)

Wanneer Inschrijver op het moment van gunning van de Opdracht op het gebied van sociaal ondernemen al meer stappen heeft ondernomen dan minimaal gesteld, dan worden hiervoor aan Inschrijver een percentage van de maximaal te behalen korting toegekend, conform onderstaand overzicht:

Score	Te behalen kortingspercentage
Inschrijver voldoet op moment van gunning aan de eisen en voorwaarden die samenhangen met trede 2 van de PSO ladder en kan dit aantonen middels bijbehorend PSO-certificaat of vergelijkbaar	0 %
Inschrijver voldoet op moment van gunning aan de eisen en voorwaarden die samenhangen met trede 3 van de PSO ladder en kan dit aantonen middels bijbehorend PSO-certificaat of vergelijkbaar	100 %

De vergelijkbaarheid dient door middel van een externe onafhankelijke hiertoe geautoriseerde auditor aangetoond te worden, waarbij aangetoond dient te worden dat ontegenzeggelijk voldaan wordt aan alle voorwaarden zoals gelden mbt de gevraagde PSO certificering



Bewijslast (certificaat of rapport van externe auditor) moet na gunning binnen 7 werkdagen worden overhandigd.

K.1.2 Sociaal Ondernemen (Inzet) (maximale fictieve korting is €24.000)

In eis 9 (PvE) wordt gesteld dat Inschrijver er zorg voor draagt dat bij aanvang van de Opdracht minimaal 25% van de inkomende oproepen afgehandeld wordt door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Indien Inschrijver aangeeft bij aanvang van de dienstverlening meer dan de gevraagde 25% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt, worden hiervoor aan Inschrijver een percentage van de maximaal te behalen korting toegekend, conform onderstaand overzicht:

Inschrijver voldoet aan de minimaal gestelde in eis 9	0 %
Inschrijver is in staat om bij aanvang van de dienstverlening 26% - 30% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt.	30 %
Inschrijver is in staat om bij aanvang van de dienstverlening 31% - 40% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt.	70 %
Inschrijver is in staat om bij aanvang van de dienstverlening 41% - 50% van de oproepen af te handelen door medewerkers van het kernteam met een afstand tot de arbeidsmarkt	100 %

Inschrijver dient een week na aanvang van de opdracht en vervolgens maandelijks ontegenzeggelijk te kunnen aantonen hieraan te voldoen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit periodiek door een onafhankelijke partij te laten controleren. Indien Opdrachtnemer geen invulling kan geven aan het door hem aangegeven percentage, is Opdrachtgever gerechtigd over te gaan tot ingebrekestelling en ontbinding van de Overeenkomst.

Inschrijver beschrijft in een korte bijlage van maximaal 1 A4 hoe en in welke mate invulling wordt gegeven aan het gevraagde in beide onderdelen van subcriterium K1 (K1.1 en K1.2). De beschrijving biedt geen ruimte voor interpretatieverschillen en moet dermate helder zijn dat het beoordelingsteam op eenduidige wijze de puntentoekenning kan vaststellen obv bovenbeschreven matrices.

K.2 Plan van Aanpak (maximale fictieve korting €30.000)

Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor de implementatie van de dienstverlening, waarbij in maximaal 6 pagina's A4 (inclusief planning op 1 A4) minimaal wordt beschreven:

- Hoe Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening per overeengekomen ingangsdatum operationeel is (big bang scenario)
- Welke activiteiten Inschrijver hiertoe gaat uitvoeren
- Welke planning en fasering Inschrijver daarbij hanteert
- Op welke wijze Inschrijver het kernteam gaat inrichten, instrueren en aansturen
- Welke inbreng/inspanning Inschrijver tijdens de implementatiefase verwacht van Opdrachtgever

Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de scoretabel in hoofdstuk 5.1.3.

K.3 Samenwerking (maximale fictieve korting €30.000)

Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 2 pagina's A4 haar visie op de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarbij minimaal ingegaan wordt op:

- De frequentie en invulling van overleggen
- Het signaleren van de afwijkingen
- Het signaleren van mogelijke (proces-) verbetering van de dienstverlening

Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de volgende elementen:

- Samenhang
- Ingaan op alle aspecten
- Mate waarin actief wordt meegedacht



K.4 Kwaliteit (maximale fictieve korting €36.000)

Opdrachtnemer beschrijft in maximaal 5 pagina's A4 haar visie en aanpak met betrekking tot het continu waarborgen van de kwaliteit van door Opdrachtgever gevraagde dienstverlening en gaat daarbij expliciet in op:

- Het borgen van de kwaliteit van de gesprekken. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal:
 - Kwaliteitsmonitoring
 - Voorspellen, plannen en roosteren ook bij calamiteiten
 - Implementatie van nieuwe producten en diensten (bijv. nav. wet en regelgeving)
 - De loop van het proces na aannemen van inkomend telefoongesprek
 - Eventuele instrumenten die worden ingezet voor kwaliteitsborging
- De werving/selectie, begeleiding en coaching van de medewerkers. Opdrachtnemer beschrijft daarbij minimaal:
 - Op welke wijze Inschrijver medewerkers gaat selecteren (en indien nodig werven)
 - De wijze waarop medewerkers worden getraind gedurende de implementatiefase
 - De wijze waarop medewerkers worden getraind die gedurende de overeenkomst instromen
 - De wijze waarop wordt vastgesteld of een medewerker gereed is om deel te nemen aan de uitvoering van de dienstverlening
 - De wijze waarop Opdrachtnemer zorgdraagt voor tevreden, gemotiveerde en betrokken medewerkers

Het antwoord wordt beoordeeld aan de hand van de scoretabel in hoofdstuk 5.1.3.

5.1.3 Scoretabel

De kwaliteit van uw uitwerking per sub-gunningscriterium, zal op basis van de navolgende scoretabel worden beoordeeld door de beoordelaars.

Score en betekenis	Kortings- of toeslagpercentage
Uitstekend Beantwoording aan het sub-gunningscriterium is uitstekend. De beantwoording is creatief of is innovatief en voegt duidelijk extra meerwaarde toe voor de gemeente Waalwijk. De uitwerking roept geen vragen op.	- 100%
Goed Beantwoording aan het sub-gunningscriterium is goed. De uitwerking voldoet aan het gevraagde en voegt hier meerwaarde aan toe voor de gemeente Waalwijk. De uitwerking kan nog enkele detailvragen oproepen.	- 70%
Voldoende Beantwoording aan het sub-gunningscriterium is voldoende. De uitwerking voldoet aan het gevraagde, maar voegt hier geen (duidelijke) meerwaarde aan toe voor de gemeente Waalwijk. De uitwerking kan nog wel (enkele) vragen oproepen.	- 40%
Matig Beantwoording aan het sub-gunningscriterium is matig. De uitwerking voldoet niet volledig aan het gevraagde. De uitwerking voegt geen meerwaarde toe voor de gemeente Waalwijk en roept belangrijke vragen op.	+ 30%
Slecht Beantwoording aan het sub-gunningcriterium is slecht of niet beantwoord.	Ongeldig (uitsluiting)

5.2 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de termijn voor het indienen van de inschrijvingen downloadt de gemeente Waalwijk de inschrijvingen uit de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats in een aantal stappen. Deze stappen staan hieronder beschreven.

5.2.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op uw organisatie, of op eventuele onderaannemers waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente Waalwijk uw inschrijving af. In hoofdstuk 4 zijn de minimumeisen opgenomen.



5.2.2 Beoordelen op (sub)gunningscriteria

De gemeente Waalwijk beoordeelt uw inschrijving op basis van de (sub)gunningscriteria zoals beschreven in dit hoofdstuk. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding en de methodiek Gunnen op Waarde.

Ten aanzien van de sub-gunningscriteria kwaliteit wordt aan de hand van de verstrekte gegevens de mate waarin, of de wijze waarop, de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan de sub-gunningscriteria beoordeeld. De fictieve kortingen behorend bij de sub-gunningscriteria zijn vastgesteld op basis van de door ons gebruikte raming in relatie tot de waarde die de gemeente Waalwijk hecht aan de kwaliteitscriteria.

De beoordeling gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent individueel per sub-gunningscriterium een voorlopige score toe op basis van de scoretabel in 5.1.3.
2. De individuele beoordelingen worden aan de inkoper gestuurd.
3. Tot slot volgt de gezamenlijke beoordelingssessie en worden per inschrijver de voorlopige scores en de motiveringen van de beoordelaars besproken. Vervolgens wordt de definitieve score per sub-gunningscriterium vastgesteld. De definitieve score is de score waarover een consensus wordt bereikt.

Voorbeeld

De maximale fictieve korting voor sub-gunningscriterium K.2 bedraagt €30.000. Inschrijver A ontvangt een definitieve score voor sub-gunningscriterium K.2 van 'goed'. De bijbehorende fictieve korting is €21.000 conform de scoretabel in 5.1.3.

5.2.3 Berekenen totaalscore

Door de totaal behaalde fictieve korting van de totaalprijs af te halen wordt de evaluatieprijs berekend. De inschrijving met de laagste evaluatieprijs is de economisch meest voordelige inschrijving.

5.2.4 Afronden oordeel

Als twee of meer inschrijvingen een gelijke en laagste evaluatieprijs hebben, dan is de inschrijving met de hoogste totale kwaliteitswaarde de winnaar. Als ook de totale kwaliteitswaarde gelijk is, wordt de inschrijving waarvan de score bij (sub)gunningscriterium K.4 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens de score bij (sub)gunningscriterium K.4 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan wordt de inschrijving waarvan de score bij (sub)gunningscriterium K.3 het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde inschrijvingen geplaatst. Als vervolgens de score bij (sub)gunningscriterium K.3 van die inschrijvingen ook weer gelijk is, dan bepaalt een loting door de gemeente Waalwijk de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.



6. Gunning

6.1 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente Waalwijk maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

6.1.1 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralsnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen in rechte opkomen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Breda. Een kort geding dient op straffe van verval van rechten binnen de standstill-termijn daadwerkelijk aanhangig te worden gemaakt, hetgeen onder meer betekent dat de betreffende dagvaarding binnen de standstill-termijn aan de gemeente Waalwijk daadwerkelijk betekend dient te worden/zijn.

De opschortende termijn vangt aan op de dag na de datum waarop de mededeling van de gunningsbeslissing is verzonden aan de betrokken inschrijvers en betrokken gegadigden.

Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing, het gaat dus om een (contractuele) vervalt termijn.

De mededeling van de aanbestedende dienst van een voorlopige gunningbeslissing houdt geen aanvaarding in, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek, van een aanbod van een inschrijver.

6.2 Wachtkamerovereenkomst

Indien binnen 1 jaar na contractondertekening gedurende de uitvoering van de overeenkomst zich problemen voordoen die leiden tot contractontbinding, heeft de gemeente Waalwijk het recht om voor de resterende looptijd van de overeenkomst de opdracht aan de nummer twee van deze aanbesteding te gunnen. Indien niet tot overeenstemming gekomen wordt met deze (tweede) partij treedt de gemeente Waalwijk eventueel in contact met de opvolgende Inschrijver (nummer drie) en daarop volgenden.

De wachtkamerovereenkomst is ter informatie toegevoegd in bijlage 5.

6.4 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen tijdig in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

