

Sociale en andere specifieke diensten Aanbesteding Volkshuisvestingsdiensten

29 Januari 2025
Kenmerk 507353
Versie 1.0
Definitief



Gemeente Utrecht

Inhoud

1	Inleiding	5
2	Toekomstbestendigheid Volkshuisvestingsdiensten	6
2.1	Ambitie en veranderopgave	6
2.2	Uitgangspunten	7
3	De vertaling naar de opdracht	8
3.1	De opdracht	8
3.1.1	Herzieningsclausule	8
3.2	De omvang	9
3.3	Realisatiegegevens	11
3.4	Opdrachtwaarde	12
3.5	Financiering	12
3.6	Aantal te contracteren aanbieders	12
3.7	Looptijd van de overeenkomst	12
3.8	Social Return	12
4	De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden	14
4.1	Sociale en Andere Specifieke diensten procedure met onderhandelingsfase	14
4.1.1	Aanmeldfase	15
4.1.2	Startfase	15
4.1.3	Onderhandelingsfase	15
4.1.4	Gunningsfase	15
4.2	Vragen stellen over de aanbesteding	15
4.2.1	Vragen over de aanbesteding	15
4.2.2	Nota van inlichtingen	15
4.3	Contactpersoon	16
4.4	Uiterste inleverdatum aanmeldingen	16
4.5	Planning van de aanbesteding	17

5	Aanmeldfase voor onderhandelingsfase	18
5.1	Selectieprocedure	18
5.2	Uitsluitingsgronden	18
5.2.1	UEA	18
6	Geschiktheidseisen	20
6.1	Beroepsbekwaamheid – ervaring/referenties	20
6.1.1	Inleiding	20
6.1.2	Kerncompetentie	20
6.2	Bekendmaking resultaat van de selectie	21
6.3	Bezwaar maken tegen de selectiebeslissing	21
6.4	Staken van de aanbesteding	21
7	Startfase	22
8	Onderhandelingsfase	23
8.1	Inhoudelijke onderwerpen	23
8.2	Individueel en vertrouwelijk	23
8.3	Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de onderhandelingsfase	24
8.4	Participatie van stakeholders	24
8.5	Inrichting van de onderhandelingsgesprekken	24
8.6	Afronding onderhandelingsfase	25
9	Gunningsfase	26
9.1	Inleiding	26
9.2	Weging van de gunningscriteria	26
9.3	Gunningscriterium 1: Financieel kader	27
9.4	Gunningscriterium 2: Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn	28
9.5	Gunningscriterium 3: Vroegtijdig signaleren op en adviseren over knelpunten	30
9.6	Gunningscriterium 4: Professionaliseren van de samenwerking en informatieverwerking	32
9.7	Gunningscriterium 5: Kansarme aanvragen	34
9.8	Methode van beoordelen en beoordelingscommissie	36

10	Aanbestedingsvoorwaarden	37
10.1	Klachtenregeling	39

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Aanmelding digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

1 Inleiding

Kwetsbare Utrechters kunnen een huisvestingsurgentie aanvragen. Daarmee komen ze eerder in aanmerking voor een sociale huurwoning. Mensen uit bepaalde beroepsgroepen kunnen ook voorrang krijgen. Daarnaast worden mensen uit bijzondere en kwetsbare doelgroepen bemiddeld en gematcht aan een woning. Het aanvragen van de hiervoor benodigde urgentieverklaringen en vergunningen noemt de gemeente volkshuisvestingsdiensten. Deze diensten kunnen ook betrekking hebben op middenhuur en de Leegstandswet.

In 2024 heeft de gemeente zich voorgenomen de uitbestedingsstrategie te herijken. Dit heeft de gemeente gedaan door het uitvoeren van een marktconsultatie in september 2024. Het doel van de marktconsultatie was om zicht te krijgen of en onder welke voorwaarden het voor marktpartijen interessant is om één of meerdere van deze volkshuisvestingsdiensten uit te voeren. Naar aanleiding van de uitkomst van de marktconsultatie heeft de gemeente besloten deze diensten aan te besteden volgens de procedure Sociale en Andere Specifieke diensten (SAS).

In dit aanbestedingsdocument is een aantal uitgangspunten geformuleerd voor de aanbesteding en de inrichting van processen voor Volkshuisvestingsdiensten. De uitgangspunten zijn een logisch vervolg op en vloeien voort uit de marktconsultatie.

2 Toekomstbestendigheid Volkshuisvestingsdiensten

2.1 Ambitie en veranderopgave

Gelet op de impact en de effecten van de woningnood op de Utrechtse inwoners streven we naar een evenwichtige verdeling van woonruimte. Mensen die volgens de landelijke en/of lokale regelgeving in aanmerking komen voor een urgentie, voorrang of een speciale woning, moeten die krijgen. Het proces om hiertoe te komen moet transparant en efficiënt georganiseerd zijn. Omdat eenieder een aanvraag mag indienen is het belangrijk dat communicatie richting inwoners helder en duidelijk is. Inwoners moeten in eerste instantie zelf kunnen inschatten of ze in aanmerking komen voor een urgentie of voorrang.

Het is van belang dat er een actueel overzicht is van de beschikbare woonruimte en hoe de woningen gecategoriseerd zijn. De gemeente wil een open source omgeving waarbij zowel inwoners, zorgpartijen en corporaties deze op een voor hen toegankelijke en overzichtelijke wijze kunnen gebruiken voor de bemiddeling en matching.

De gemeente Utrecht wil kansarme aanvragen zoveel mogelijk voorkomen. Hiervoor heeft zij medio 2024 kansadviesgesprekken als vast onderdeel van de aanvraagprocedure voor urgentie gemaakt. Aan deze nieuwe werkwijze wil zij de komende jaren vasthouden. Om kansarme aanvragen voor beroepenvoorrang te beperken is met ingang van 2025 het aanmeldformulier aangepast. Het heffen van leges is een andere manier om het aantal kansarme aanvragen te beperken. De gemeente is voornemens om deze per 2026 in te voeren.

In de dienstverlening van de marktpartij worden de met corporaties en zorgpartijen jaarlijks te maken afspraken over de huisvesting van aandachtsgroepen verankerd. Dit geldt ook voor de aanpassing van de huisvestingsverordening.

Marktpartijen dienen er rekening mee te houden dat zij werken in een context die in ontwikkeling is en onder druk blijft staan. Naar verwachting duurt de wooncrisis meerjarig voort. De verwachting is dat gemeenten in de regio meer gaan samenwerken op toewijzing en verdeling van de schaarse woonruimte. Daarnaast kan uitbreiding of inkrimping van de dienstverlening plaatsvinden als gevolg van beleidswijzigingen die in de toekomst vorm en uitwerking kunnen krijgen.

2.2 Uitgangspunten

Als basis voor de aanbesteding heeft de gemeente een aantal uitgangspunten geformuleerd:

1. Een solide financieel kader

Jaarlijks is er een maximaal budget beschikbaar. Voor 2025 is dat maximaal €900.000 excl. BTW. Dit bedrag wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld o.b.v. indexatie en hetgeen genoemd in de herzieningsclausule (paragraaf 3.1.1). Het is van essentieel belang dat de aanbieder kan aantonen dat zij in staat is de betreffende dienst uit te voeren voor een bedrag van maximaal €900.000 euro per jaar. Hierbij wordt van de aanbieder verwacht dat zij transparant en goed onderbouwd kan aangeven op welke wijze de kosten binnen het gestelde budget zo goed mogelijk worden beheerst. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het combineren van werkzaamheden of andere maatregelen die kansarme aanvragen beperken (zie uitgangspunt 5).

2. Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn.

Met het oog op transparantie voor de aanvrager van een urgentie, voorrang of vergunning dienen werkprocessen zo lean mogelijk georganiseerd te zijn. Dit uitgangspunt dient ook bij te dragen aan een doelmatige besteding van publieke middelen.

3. Vroegtijdig signaleren op en adviseren over welke punten beleid niet afdoende is of aanvragen incompleet zijn.

Uitvoering van beleid of voorwaarden die zijn gesteld aan de aanvraag kunnen in de praktijk lastig toe te passen zijn. Het is van belang dat dit vroegtijdig aan de opdrachtgever wordt terug gegeven, zodat hier adequaat op gehandeld kan worden.

4. Professionaliseren van de samenwerking en informatieverwerking.

Het professionaliseren van de relatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer door bijvoorbeeld maandelijkse voortgangsgesprekken.

5. Voorkomen van kansarme aanvragen

De woningnood is hoog. En mensen zijn naarstig op zoek naar een woning. Tegelijkertijd is het van belang dat mensen die volgens de landelijke en/of lokale regelgeving in aanmerking komen voor een urgentie of voorrang deze krijgen. Daarnaast is het van belang dat publieke middelen doelmatig worden besteed.

3 De vertaling naar de opdracht

3.1 De opdracht

De gemeente Utrecht heeft de volkshuisvestingsdiensten onderverdeeld in vijf bouwstenen/diensten:

1. **Urgentiedienstverlening:** Mensen kunnen in aanmerking komen voor urgentie op basis van de volgende gronden: dreigende dakloosheid, relatiebeëindiging, financiële omstandigheden, medisch, mantelzorg, volkshuisvestelijk en maatschappelijk. Ook gedupeerden van het aanbodsysteem kunnen hiervoor in aanmerking komen. Deelname aan hoorzittingen n.a.v. bezwaarschriften is tevens een onderdeel van deze dienstverlening.
2. **Bemiddeling en matching doelgroepen:** De volgende doelgroepen ontvangen een eenmalige aanbieding voor een woning: statushouders, jongvolwassenen in een kwetsbare positie, ex-gedetineerden, Citydeal cliënten, uitstromers uit het Corporatiehotel, doorstromers na tijdelijkheid en Beter Wonen-clieënten. Voor de doelgroep Beter Wonen fungeert de gemeente Utrecht als centrum gemeente, wat betekent dat de bemiddeling en matching de regionale woningmarkt betreft.
3. **Vergunningsaanvragen:** Beoordeling en verlening van vergunningen op grond van de Leegstandwet. De vergunning biedt de mogelijkheid voor tijdelijke verhuur van leegstaande woningen en gebouwen vanwege renovatie, sloop of in uitzonderlijke gevallen als een woning niet verkocht kan worden. Het beoordelen en verlenen van Huisvestingsvergunningen vindt plaats op grond van de Huisvestingswet voor het sociale segment van particuliere verhuur, middenhuur en betaalbare nieuwbouw koop.
4. **Voorrangsregeling:** Mensen die werkzaam zijn in bepaalde sectoren (zorg, onderwijs, politie, kinderopvang en vrijwillige brandweer) kunnen als zij aan een aantal criteria voldoen in aanmerking komen voor voorrang. Er is geen sprake van directe bemiddeling.
5. **Woonvormindicaties en vangnet:** Beoordeling van aanvragen voor een specifieke woning als een rollator-, service- en gelijkvloerse woning. Bij vangnet gaat het om het begeleiden van niet-zelfredzame woningzoekenden bij het zoeken naar een andere geschikte woning.

3.1.1 Herzieningsclausule

Hoewel alle bouwstenen op dit moment van belang zijn, bestaat de mogelijkheid dat een van de bouwstenen gedurende de looptijd van het contract kan komen te vervallen. Daarom neemt de gemeente een clausule op die van toepassing is indien gedurende de looptijd van het

contract een vermindering van de opdracht noodzakelijk is. Deze mogelijkheid is gebaseerd op veranderende omstandigheden, bijvoorbeeld wijzigingen door minder uitgifte uit het Gemeentefonds of bijvoorbeeld wijzigingen in de asielwetgeving, beoordeling of de inspanning van een geleverde dienst in verhouding staat tot het resultaat of andere lokale politieke overwegingen die zich in de toekomst kunnen voordoen. Hiervoor verwijst de gemeente u naar gemeentelijke planning- en control cyclus (jaarlijkse begrotingen en voorjaarsnota's). Informatie hierover kunt u vinden op de website van de gemeente Utrecht.

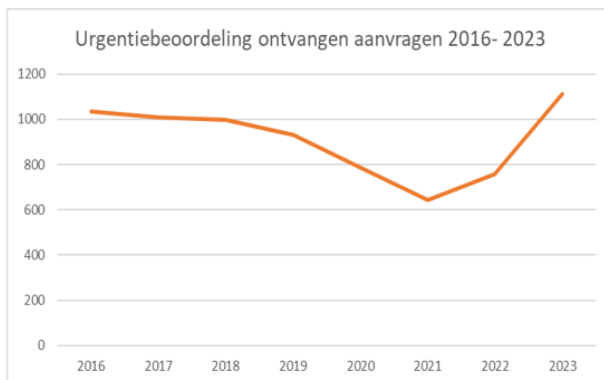
In geval van een besluit dat invloed heeft op de omvang van de opdracht:

- Zal de gemeente de opdrachtnemer schriftelijk informeren over de voorgenomen wijziging en de reden daarvan.
- Wordt een overleg gestart tussen beide partijen om de praktische en financiële consequenties van de wijziging te bespreken.

3.2 De omvang

Het aantal Volkshuisvestingsdiensten is de afgelopen jaren toegenomen. In onderstaande figuren is per bouwsteen inzichtelijk gemaakt hoe deze toename is verlopen en eventueel welke verklaring daarvoor is.

Bouwsteen 1: Urgentiedienstverlening



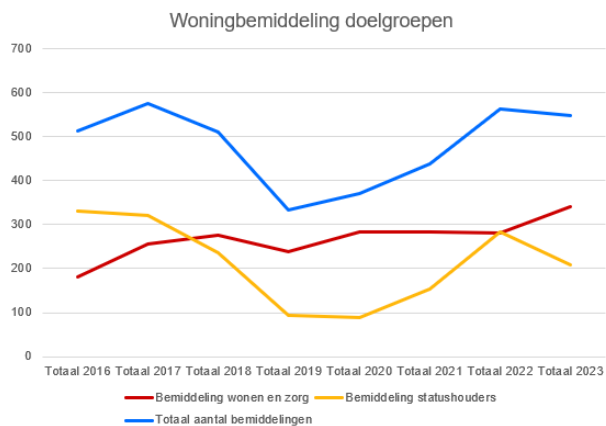
Urgentiedienstverlening betreft het totaal aantal ontvangen aanvragen per jaar voor:

- Sociale urgenties o.g.v.: dreigende dakloosheid, relatieverbreking, financiële gronden, mantelzorgindicatie, maatschappelijke indicaties vanuit een opvang buiten de gemeente Utrecht (uitstroom uit een blijf van m'n lijfgroep).
- Medische indicatie
- Volkshuisvestelijke gronden (stadsvernieuwingsurgenties)
- Tot 1 juli 2020 vielen ook de beroepsurgenties onder de urgentiecategorieën. Sinds 1 juli 2020 wijziging naar voorrang voor beroepsgroepen.

Vanaf 2016-2020 is een daling te zien. Verklaring: lichte daling sociale en volkshuisvestelijke urgenties.

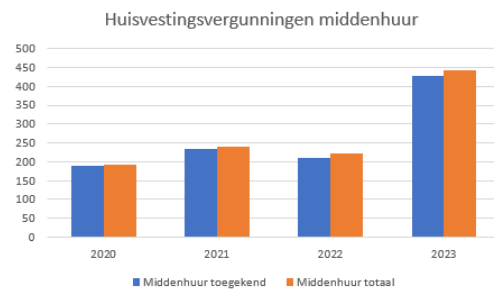
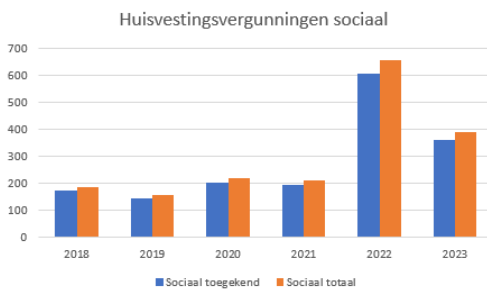
Sinds 2021 is een forse toename te zien van het aantal ontvangen aanvragen. In 2023 tov 2022 is er een toename van het aantal aanvragen te zien met 174%, van 642 naar 1.115. Verklaring: wooncrisis en minder verhuizingen als gevolg van corona.

Bouwsteen 2: Bemiddeling en matching doelgroepen



- In de grafiek hiernaast is de ontwikkeling van woningaanbiedingen weergegeven. De doelgroepen wonen en zorg (MOBW) en statushouders krijgen middels een eenmalige woningaanbieding een woning toegewezen.
- In 2022 is een piek te zien, deze wordt veroorzaakt door de versnellingsactie voor het versneld huisvesten van statushouders

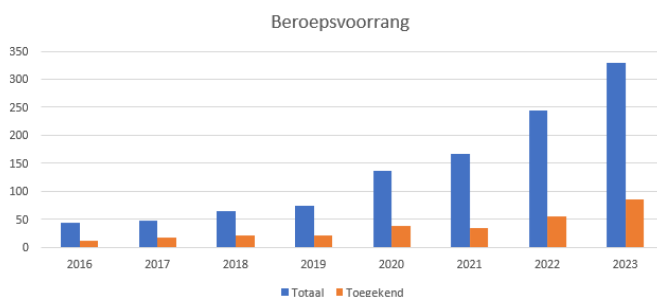
Bouwsteen 3: Vergunningsaanvragen



- Soorten vergunningen: Leegstandswet, sociaal segment particuliere verhuur, middenhuur, betaalbare nieuwbouw koop.
- Naarmate meer woningen beschikbaar komen, neemt het aantal vergunningaanvragen toe

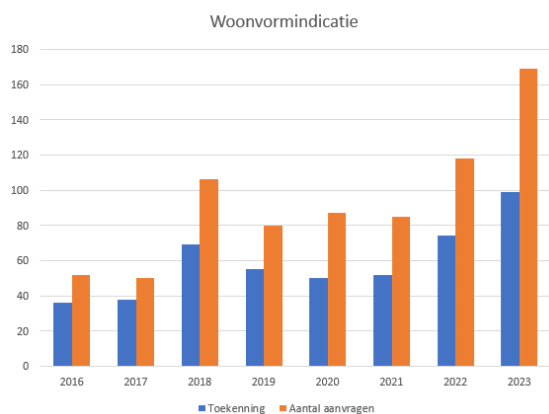
- In 2022 is er een stijging van sociale huisvestingsvergunningen, veroorzaakt door de oplevering van sociale huurwoningen van Change=
- In 2023 is er sprake van een toename van middenhuur vergunningen.

Bouwsteen 4: Beroepsvoorrang



- Tot juli 2020 was de beroepsvoorrang een beroepsurgentie.
- Voorrang voor politie, zorg en onderwijs. Uitbreiding met kinderopvang en vrijwillige brandweer (juli '24)
- Sinds 2020 sprake van een forse stijging van aanvragen.

Bouwsteen 5: Woonvormindicaties



- Sinds juli 2017 is het mogelijk om een indicatie voor een rollator en gelijkvloerse woning aan te vragen
- Sinds 2022 is er sprake van een toename van het aantal vragen.
Oorzaak oa: beleid langer thuis wonen

(Meerjarige gegevens zijn gebaseerd op Jaarrapportages van de huidige aanbieder)

3.3 Realisatiegegevens

Specifiek voor 2023 is in onderstaand overzicht per bouwsteen de aantallen aanvragen en indien van toepassing het percentage toekenningen weergegeven.

Bouwsteen	Cijfers
1)Urgentiedienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> • 1.112 urgentieaanvragen, wv 268 toegekend (24%) • 490 kansadviesgesprekken • 123 bezwaren (totaal)
2)Bemiddeling en matching doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> • 462 aanvragen wonen met zorg • 208 woningen statushouders
3)Vergunningsaanvragen	<ul style="list-style-type: none"> • 391 sociale huurwoningen, wv 359 toegekend (92%) • 442 middenhuur, wv 427 toegekend (97%)
4)Voorrangsregeling	<ul style="list-style-type: none"> • 329 aanvragen, wv 86 toegekend (26%)
5)Woonvormindicaties en vangnet	<ul style="list-style-type: none"> • 133 aanvragen, wv 82 toegekend (61%) 7 tbv vangnet

(Bron: Jaarrapportage 2023, huidige aanbieder)

3.4 Opdrachtwaarde

De verwachte kosten voor Volkshuisvestingsdiensten bedragen €900.000 excl. BTW. per jaar. De totale verwachte waarde van de opdracht komt uit op €5.400.000 excl. BTW. inclusief verlengingsopties.

3.5 Financiering

Het is voor ons van cruciaal belang dat het budget van €900.000 excl. BTW. niet wordt overschreden. Momenteel wordt er gewerkt met een financiering op basis van prijs hoeveelheid, ofwel de p x q methode.

3.6 Aantal te contracteren aanbieders

Voor deze opdracht contracteert de gemeente maximaal 1 aanbieder.

3.7 Looptijd van de overeenkomst

De gemeente hanteert een looptijd van 4 jaar met 2 keer een verlengingsoptie van 1 jaar.

3.8 Social Return

Op deze opdracht zal een social return van toepassing zijn. De gemeente is voornemens om een social return percentage van 5% van de totale opdrachtsom te eisen.

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

Onze focus moet gericht zijn op de arbeidsparticipatie van Utrechtse inwoners voor wie het moeilijk is om zelfstandig werk te vinden én op activiteiten die de sociale samenhang in de stad versterken.

Social return kan op verschillende manieren worden gerealiseerd:

- Het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- Het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.

- Het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

De gemeente ziet naast de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (waaronder mensen die uitstromen uit maatschappelijke opvang of beschermd wonen en statushouders) ook graag dat de opdrachtnemer zich verbindt aan een Utrechts maatschappelijk initiatief dat zich inzet voor de doelgroepen waarop de dienstverlening zich richt, zo mogelijk in samenspraak met de adviseur social return.

Denk bijvoorbeeld aan:

- Voorlichting geven aan dak- en thuislozen. Voorbeeld: Geef een training Jezelf presenteren.
- Scholing inzetten voor kwetsbare groepen. Voorbeeld: Zet trainingsprogramma's op voor mensen uit de doelgroep waarop de dienstverlening zich richt, zodat zij vaardigheden leren op het gebied van zelfstandig wonen, administratie, en financiële planning.
- Stage- en opleidingsplekken: Voorbeeld: werk samen met lokale MBO-scholen om stagiairs of leerlingen op te leiden in sociale dienstverlening, volkshuisvesting, of buurtgericht werken.
- Inzetten van ervaringsdeskundigen. Voorbeeld: Voormalig daklozen of statushouders die succesvol zijn gehuisvest betrekken bij het begeleiden van nieuwe cliënten. Dit vergroot de betrokkenheid en vergemakkelijkt het proces voor kwetsbare groepen.
- Inzetten begeleiding aan bewoners: Voorbeeld: Mensen uit de doelgroep trainen als woonbegeleiders of buurtcoaches, die nieuw gehuisveste mensen helpen zich aan te passen aan hun nieuwe woonomgeving.
- Betrekken van buurtbewoners: Voorbeeld: Zoek de samenwerking met buurtbewoners en lokale verenigingen om nieuw gehuisveste mensen welkom te heten en te integreren in de buurt. Dit kan via buurtdiners, mentorprogramma's of andere sociale activiteiten.

Op de website Hulp bij invullen social return | gemeente Utrecht kunt u nog meer Utrechtse organisaties en initiatieven vinden met wie u een samenwerking kunt ontwikkelen.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage 3 toegevoegd.

4 De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd conform de Sociale en Andere Specifieke diensten procedure en waarin een onderhandelingsfase zal plaatsvinden. Deze procedure biedt ons de mogelijkheid om met geselecteerde partijen in gesprek te gaan en tot een optimale samenwerking te komen. De onderhandelingsprocedure stelt ons in staat om gezamenlijk de inhoud en voorwaarden van de opdracht verder uit te werken, wat bijdraagt aan een passend en uitvoerbaar contract.

Deze opdracht wordt aanbesteed op basis van de 'sociale en andere specifieke diensten' zoals deze is beschreven in de artikelen 2.38 en 2.39 van de Aanbestedingswet 2012.

4.1 Sociale en Andere Specifieke diensten procedure met onderhandelingsfase

Tijdens deze procedure gaat de gemeente na de aanmeldfase en startfase met geselecteerde gegadigden individuele en vertrouwelijke gesprekken aan om over de wijze van de uitvoering van de opdracht te onderhandelen. Na de onderhandelingsfase wordt er gegund op basis van de opgestelde gunningscriteria.

4.1.1 Aanmeldfase

Met de publicatie van het aanbestedingsdocument is de aanmeldfase gestart. Alle partijen die voldoen aan de in hoofdstuk 6 genoemde (geschiktheids)eisen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de onderhandelingsfase.

4.1.2 Startfase

De gemeente is erg benieuwd naar uw visie en de uitwerking van de gunningscriteria. Graag wil de gemeente u vragen om deze tijdens de startfase uit te werken in een startdocument. Voor de specifieke vraagstelling, zie hoofdstuk 9.

4.1.3 Onderhandelingsfase

Met de geselecteerde gegadigden wordt vervolgens gesprekken gevoerd c.q. onderhandeld op basis van de informatie aangeleverd tijdens de startfase en het voorlopig Programma van Eisen (zie bijlage 1). Deze documenten vormen het vertrekpunt van de gesprekken tijdens de onderhandelingsfase, met als doel te komen tot een opdrachtomschrijving c.q. overeenkomst die zowel voldoet aan de eisen van de gemeente als haalbaar is voor de gegadigde. Na de onderhandelingsgesprekken zullen de geselecteerde gegadigden nog een herziene versie van het startdocument aanleveren.

4.1.4 Gunningsfase

De gunning volgt na de uitkomsten van de onderhandelingen en de beoordeling van het herziene startdocument die de selecteerde gegadigde na de onderhandelingsgesprekken aanlevert bij de gemeente.

4.2 Vragen stellen over de aanbesteding

4.2.1 Vragen over de aanbesteding

Via TenderNed kunt u doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsdocumenten. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente kan de gestelde vragen doorlopend beantwoorden.

Alle antwoorden op de gestelde vragen worden geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan alle geregistreerde geïnteresseerde gegadigden.

4.2.2 Nota van inlichtingen

Tenminste tien kalenderdagen vóór de uiterste datum voor het indienen van de aanmeldingen stelt de gemeente een nota van inlichtingen op met daarin alle gestelde vragen en gegeven

antwoorden. Deze nota van inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten in de preselectiefase. De gemeente garandeert niet dat zij vragen beantwoordt die worden gesteld nadat de nota van inlichtingen is gepubliceerd. Indien na de Nota van inlichtingen vragen worden gesteld en worden beantwoord, dan zal de gemeente bepalen of de tien dagen opnieuw ingaan. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar, dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatieronde staan de aanbestedingsdocumenten definitief vast.

Als niet tijdig, dat wil zeggen tien dagen voor het verstrijken van de aanmeldtermijn, over een gebrek in de aanbestedingsprocedure is geklaagd, vervalt het recht voor gegadigden om dit in een juridische procedure aan de orde te stellen, nadat de aanmeldingen zijn voltooid en het voornemen van selectie bekend is gemaakt.

4.3 Contactpersoon

De communicatie over deze aanbesteding verloopt uitsluitend digitaal via TenderNed. In noodgevallen kunt u contact opnemen met de heer J. Veenendaal via 06-28482252 of j.veenendaal@utrecht.nl. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.

4.4 Uiterste inleverdatum aanmeldingen

U dient uw aanmelding op de juiste wijze vóór de daarvoor aangegeven datum op TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

4.5 Planning van de aanbesteding

De planning voor deze aanbesteding is als volgt. Om de tijd optimaal te benutten streeft de gemeente ernaar ons strikt aan deze planning te houden. Door onvoorziene omstandigheden kan het zijn dat er wijzigingen optreden. U kunt dan ook geen rechten ontleen aan deze planning.

Wat	Wanneer
Publiceren van de oproep aan Aanbieders om deel te nemen aan de onderhandelingen om te komen tot de contractering Volkshuisvestingsdiensten	29 januari 2025
Ruimte voor het schriftelijk indienen van vragen door aanbieders. De reacties hierop worden zo snel mogelijk beantwoord en gepubliceerd.	18 februari 2025 10:00 uur
Publiceren Nota van inlichtingen selectiefase	21 februari 2025
Uiterste datum van aanmelden	4 maart 2025 09:00 uur
Publiceren selectiebeslissing	13 maart 2025
Aanleveren startdocument	24 maart 2025
Onderhandelingsfase	4 april 2025 tot en met 20 mei 2025
Aanleveren startdocument 2.0	8 mei 2025
Publicatie voorgenomen gunningsbesluit	28 mei 2025
Definitieve gunning	19 juni 2025
Beoogde aanvang Volkshuisvestingsdiensten	1 juli 2025

5 Aanmeldfase voor onderhandelingsfase

5.1 Selectieprocedure

U komt in aanmerking voor deelname aan de onderhandelingsfase wanneer:

- Geen van de uitsluitingsgronden op u, uw combinant(en) en uw eventuele onderaannemers (waarop u zich beroept voor de geschiktheidseisen) van toepassing zijn. Deze zijn uitgewerkt in paragraaf 6.1. En;
- Uw aanmelding voldoet aan de geschiktheidseisen. Deze zijn beschreven in hoofdstuk 6.

Elke aanmelding die niet voldoet aan de uitsluitingsgronden die van toepassing zijn, valt af. De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige selectie de officiële bewijsstukken die behoren bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Aanmelders die voorlopig als gegadigden geselecteerd zijn, op te vragen.

5.2 Uitsluitingsgronden

Bij uw aanmelding levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) in. In het UEA geeft u aan of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u en uw eventuele onderaannemers van toepassing zijn. De van toepassing zijnde uitsluitingsgronden worden genoemd in de UEA. De UEA dient digitaal te worden ingevuld via de UEA-tool op TenderNed.

Indien u gebruik maakt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen levert u tevens het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring onderaannemer' in bij uw aanmelding. Dit formulier is toegevoegd als document Uniform Europees aanbestedingsdocument aan de publicatie op TenderNed.

Als één van de Uitsluitingsgronden op u (en eventuele onderaannemers waarop u zich beroept) van toepassing zijn, sluit de gemeente u uit van verdere deelneming aan de procedure.

5.2.1 UEA

Ernstige beroepsfouten

Het Uniform Europees aanbestedingsdocument vraagt u tevens of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. Hierbij is het volgende van belang. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan

indien uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente.

De gemeente vindt dat uw onderneming verder in ieder geval ook een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids)opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er bij een Inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve Uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een Inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

De gemeente kan in geval van toepassing van de Wet Bibob aan een Inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30, vijfde lid van de Wet Bibob in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau Bibob onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, merkt de gemeente uw Inschrijving aan als een onaanvaardbare Inschrijving en zal uw Inschrijving om die reden afwijzen.

Officiële bewijsstukken

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de desbetreffende bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos door raadpleging van een nationale databank zijn te verkrijgen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

6 Geschiktheidseisen

6.1 Beroepsbekwaamheid – ervaring/referenties

6.1.1 Inleiding

Bij deze aanbesteding is ervoor gekozen om een referentie-eis op te nemen als geschiktheidseis. Deze eis is bedoeld om te waarborgen dat inschrijvers beschikken over voldoende relevante ervaring om de opdracht op een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte manier uit te voeren.

De referentie-eis sluit aan bij de aard als complexiteit van de opdracht. Inschrijvers worden gevraagd om aantoonbare ervaring te overleggen op basis van vergelijkbare projecten die zij in de afgelopen drie (3) jaar succesvol hebben uitgevoerd. Het gaat hierbij om opdrachten met een soortgelijke complexiteit, aard of technische vereisten als de huidige opdracht.

Deze geschiktheidseis dient in de vorm van een referentie te worden ingediend bij de aanmelding. De gemeente vraagt u om hiervoor het document “Opgave referentieopdrachten” (zie bijlage 4) in te vullen en bij te leveren bij de aanmelding.

6.1.2 Kerncompetentie

Inschrijvers dienen aantoonbare ervaring te hebben met de gevraagde dienstverlening. Daarom dient er te worden aangetoond dat de inschrijver over de volgende kerncompetentie beschikt:

1. Ervaring in het uitvoeren van Volkshuisvestingsdiensten die vergelijkbaar is met de huidige aanbesteding, zowel qua aard als complexiteit. Deze ervaring dient te zijn opgedaan in een stad met een inwonersaantal van minimaal 150.000, waarbij is aangetoond dat de inschrijver succesvol invulling heeft gegeven aan het leveren van Volkshuisvestingsdiensten binnen een stedelijke context.

De gemeente kan actief alle opgegeven referenties verifiëren bij de opgegeven referenten bij de aanmelding. Hierbij zal worden gecontroleerd of de opgegeven dienstverlening daadwerkelijk is uitgevoerd door de inschrijver conform de gestelde kerncompetenties.

Elke aanbieder die hieraan voldoet (en niet in de situatie beschreven in de uitsluitingsgronden verkeert) mag onderdeel worden van de onderhandelingsprocedure.

6.2 Bekendmaking resultaat van de selectie

De gemeente maakt de selectie van de geselecteerde gegadigden bekend via TenderNed en zal de geselecteerde gegadigden uitnodigen tot het participeren in de onderhandelingsfase.

Verificatie van de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen zal plaatsvinden vóór de onderhandelingsfase. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde aanmelder in zijn aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal de gemeente hem alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

6.3 Bezwaar maken tegen de selectiebeslissing

De aanmelders die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor deelname aan de onderhandelingsfase, ontvangen van de gemeente een bericht voorzien van een motivering via TenderNed. Voor deze aanmelders bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in Utrecht.

De termijn hiervoor is gesteld op 10 kalenderdagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de aanmelders niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit. Een verzoek om nadere toelichting laat deze datum ongewijzigd.

6.4 Staken van de aanbesteding

De bezwaartermijn van 10 kalenderdagen geldt ook in het geval de gemeente besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

7 Startfase

In deze fase vragen we de selecteerde gegadigde om een startdocument aan te leveren. Hierin vraagt de gemeente een eerste uitwerking van de gunningscriteria, zoals beschreven in hoofdstuk 9. Dit helpt de gemeente om een beter beeld te krijgen van de aanpak en denkwijze, zodat we goed voorbereid aan de gesprekken kunnen beginnen.

De input die door de geselecteerde gegadigde is aangeleverd zal tijdens de onderhandelingsgesprekken een centrale rol spelen. Deze informatie vormt samen met het voorlopige Programma van Eisen (bijlage 1) de basis waarop verder wordt voortgebouwd om tot een gedetailleerder en scherper inzicht te komen in de haalbaarheid en kwaliteit van het voorstel. Deze input zal gebruikt worden om specifieke aspecten nader te bespreken, waaronder de praktische uitvoering, innovatieve oplossingen, financiële haalbaarheid, en eventuele optimalisaties.

8 Onderhandelingsfase

8.1 Inhoudelijke onderwerpen

De onderhandelingsfase richt zich op de volgende hoofdthema's:

- Financieel kader
- Verbetering van werkprocessen
- Samenwerking en informatieverwerking
- Signaleren knelpunten
- Voorkomen kansarme aanvragen

De gemeente stelt zich op als gespreksvoorzitter en draagt zorg voor het bijhouden van een zogenaamde actie- en besluitenlijst.

8.2 Individueel en vertrouwelijk

De gesprekken in de onderhandelingsfase vinden individueel plaats tussen de geselecteerde gegadigden en de gemeente. Hierdoor is het mogelijk om in een vertrouwelijke setting verschillende onderwerpen met elkaar te behandelen. Verslaglegging van de onderhandelingsgesprekken gebeurt middels een "actie- en besluitenlijst". Deze blijft vertrouwelijk tussen u en de gemeente. Van uw kant verwacht de gemeente dezelfde vertrouwelijkheid en geheimhouding. Zonder toestemming van gemeente is het niet toegestaan om publiekelijk te communiceren over deze aanbesteding of de inhoud daarvan.

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen, verplicht u zich alle als vertrouwelijk aangemerkte informatie die u van gemeente ontvangt - voor zover niet beschikbaar in het publieke domein - dan wel in het kader van de aanbesteding zal vervaardigen, geheim te houden en niet aan derden te verstrekken. Als het gaat om informatie waarvan niet 100% duidelijk is of deze als vertrouwelijk wordt aangemerkt, legt u dit eerst voor aan de gemeente.

U mag dergelijke informatie wel verstrekken aan uw medewerkers en andere hulppersonen die bij de aanbesteding zijn betrokken, mits de betreffende werknemers en hulppersonen zich er vooraf schriftelijk toe hebben verbonden dit vertrouwelijkheidsbeding na te leven. Eén en ander op verzoek aantoonbaar voor de gemeente.

8.3 Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de onderhandelingsfase

Naast de gesprekken staat het deelnemers aan de onderhandelingsfase altijd vrij om via TenderNed schriftelijke vragen te stellen over elk willekeurig onderwerp. In TenderNed heeft u de keuze uit het stellen van openbare vragen of vertrouwelijke vragen. De gemeente hanteert hierbij het principe dat vragen in principe publiek zijn, tenzij uit de motivatie blijkt dat de vraag inderdaad vertrouwelijk moet worden behandeld.

Van vertrouwelijke inlichtingen is sprake wanneer ze de specifieke oplossingen of commerciële belangen van uw onderneming betreffen. Verzoeken om vertrouwelijke inlichtingen zullen door ons hierop worden getoetst. Indien de gemeente van mening is dat een verzoek om vertrouwelijke inlichtingen niet als vertrouwelijk kan worden gekwalificeerd, dan wel alleen beantwoord kan worden als publieke inlichting, kunt besluiten het betreffende verzoek in te trekken dan wel toestemming te geven om het verzoek als publieke inlichting te behandelen.

De gemeente streeft ernaar om zoveel als mogelijk (delen van) vragen en antwoorden in het belang van gelijkheid van informatie publiek te behandelen.

U mag van de gemeente verwachten dat de gemeente zich blijvend zal inspannen om u te voorzien van de benodigde informatie. Ongeacht of uw vraag om informatie voortkomt uit het onderhandelingsgesprek, of dat u uw vragen digitaal aan ons kenbaar heeft gemaakt, de gemeente streeft naar beantwoording van elke vraag binnen 7 kalenderdagen.

8.4 Participatie van stakeholders

De gemeente wil de onderhandelingsfase tevens gebruiken om zoveel als mogelijk directe input en feedback te krijgen van stakeholders waarmee de aanbieder een samenwerking moet aangaan. Daarom zal de gemeente, passend bij het thema van de onderhandeling, stakeholders tussen de onderhandelingsgesprekken betrekken.

8.5 Inrichting van de onderhandelingsgesprekken

Eerste onderhandelingsronde

Doel: Verkenning, overeenkomsten en knelpunten helder krijgen

Activiteiten: Zoals bespreking kernpunten en knelpunten, uitleg gemeente over aandachtspunten, gemeente geeft feedback op startdocument, mogelijkheid geselecteerde gegadigden om verduidelijkingsvragen te stellen.

Tweede onderhandelingsronde

Doel: Verdieping en aanpassing

Activiteiten: Zoals bespreking van gedetailleerde aspecten zoals de inhoud van de opdracht, kwaliteit van de samenwerking en financiële voorwaarden, mogelijkheid geselecteerde gegadigden om verduidelijkingsvragen te stellen.

Derde onderhandelingsronde

Doel: Afronding van de onderhandelingen

Activiteiten: Zoals bespreking van resterende knelpunten en laatste aanpassing van de voorstellen. Uitleg over de verdere procedure en deadlines.

8.6 Afronding onderhandelingsfase

De gemeente verwacht de onderhandelingsfase mei 2025 af te ronden. Na publicatie van de oproep aan partijen die hebben deelgenomen aan de onderhandelingen heeft u tot de daarvoor aangegeven datum in de planning om uw voorstel definitief vorm te geven. Een en ander onder voorbehoud, als er inhoudelijke of procesmatige aanleiding toe is verkort of verlengd de gemeente de onderhandelingsfase.

9 Gunningsfase

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gunningscriteria. Deze gunningscriteria sluiten aan bij de hoofdthema's van de onderhandelingsgesprekken. Het startdocument waarin de gunningscriteria worden uitgewerkt wordt in de startfase van de aanbesteding aangeleverd.

Na afloop van de onderhandelingsgesprekken is er de mogelijkheid om een herziene versie van het startdocument aan te leveren door de aanbieder.

9.2 Weging van de gunningscriteria

Gunningscriterium	Onderdelen	Weging
Financieel kader	<ul style="list-style-type: none">• Prijzenblad (per bouwsteen)• Signaleren budgetoverschrijding• Benodigdheden• Kostenbeheersing	30%
Werkprocessen	<ul style="list-style-type: none">• Werkprocessen inrichten• Benodigdheden• Monitoring	20%
Signaleren knelpunten	<ul style="list-style-type: none">• Vroegtijdig signaleren knelpunten• Wijze van onderbouwen van knelpunten	20%
Samenwerking en informatieverwerking	<ul style="list-style-type: none">• Inrichting overlegmomenten• Voortgangsrapportage• Data-gedreven sturing	20%
Kansarme aanvragen	<ul style="list-style-type: none">• Innovatieve maatregelen• Optimaliseren kansadviesgesprekken	10%

9.3 Gunningscriterium 1: Financieel kader

Introductie/verwijzing

Het financieel kader en daarmee het budget beheer om de dienst voor maximaal €900.000 excl. Btw per jaar uit te voeren is voor de gemeente van essentieel belang en vormt daarmee een belangrijk uitgangspunt voor de gemeente.

Vraagstelling

1. Financieel kader

- Geef per bouwsteen uitgesplitst naar diensten een prijs op in een prijzenblad.
- Op welke wijze signaleert en meldt u mogelijke budgetoverschrijding?
- Wat heeft u daarvoor nodig?
- Op welke wijze doet u aan kostenbeheersing zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening?
- Beschrijf bovenstaande punten in maximaal 1500 woorden.

Beoordelingsrichtlijn

	Score
Uitmuntend: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat uitstekend invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Financieel kader". De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen prijzenbladen (per bouwsteen) geeft de gemeente het maximale vertrouwen dat de dienst binnen het gestelde budget kan worden uitgevoerd. Inschrijver toont op uitmuntende wijze aan vroegtijdig te kunnen signaleren bij aankomende budgetoverschrijdingen, wat daarvoor nodig is en op welke wijze aan kosten beheersing wordt gewerkt.	100
Goed: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat goed invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Financieel kader". De inhoud is duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen prijzenbladen (per bouwsteen) geeft de gemeente veel vertrouwen dat de dienst binnen het gestelde budget kan worden uitgevoerd. Inschrijver toont op goede wijze aan vroegtijdig te kunnen signaleren bij aankomende budgetoverschrijdingen, wat daarvoor nodig is en op welke wijze aan kosten beheersing wordt gewerkt.	75
Voldoende: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat voldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Financieel kader". De inhoud is voldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De inhoud is voldoende duidelijk,	55

<p>realistisch, congruent en concreet. De aangedragen prijzenbladen (per bouwsteen) geeft de gemeente voldoende vertrouwen dat de dienst binnen het gestelde budget kan worden uitgevoerd. Inschrijver toont op voldoende wijze aan vroegtijdig te kunnen signaleren bij aankomende budgetoverschrijdingen, wat daarvoor nodig is en op welke wijze aan kosten beheersing wordt gewerkt. Tegelijkertijd zien de beoordelaars ook aandachtspunten in uw aangedragen antwoorden.</p>	
<p>Onvoldoende: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Financieel kader". De inhoud is onvoldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen prijzenbladen (per bouwsteen) geeft de gemeente onvoldoende vertrouwen dat de dienst binnen het gestelde budget kan worden uitgevoerd. Inschrijver toont op onvoldoende wijze aan vroegtijdig te kunnen signaleren bij aankomende budgetoverschrijdingen, wat daarvoor nodig is en op welke wijze aan kosten beheersing wordt gewerkt.</p>	25
<p>Slecht: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat geen invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Financieel kader". De inhoud is niet of nauwelijks duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen prijzenbladen (per bouwsteen) geeft de gemeente geen vertrouwen dat de dienst binnen het gestelde budget kan worden uitgevoerd. Inschrijver toont niet of nauwelijks aan vroegtijdig te kunnen signaleren bij aankomende budgetoverschrijdingen, wat daarvoor nodig is en op welke wijze aan kosten beheersing wordt gewerkt.</p>	0

9.4 Gunningscriterium 2: Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn

Introductie/verwijzing

In het kader van transparantie voor de aanvrager van een urgentie, voorrang of vergunning, is het zo efficiënt en transparant mogelijk organiseren van de werkprocessen een belangrijk uitgangspunt voor de gemeente. De gemeente verlangt van een potentiële aanbieder dat deze innovatief en concrete invulling kan geven aan dit uitgangspunt.

Vraagstelling

- Kunt u en zo ja op welke wijze, de werkprocessen lean en of digitaal inrichten?
- Wat is daarvoor nodig?
- Op welke wijze monitort u de werkprocessen?
- Beantwoordt bovenstaande vragen in maximaal 1000 woorden.

Beoordelingsrichtlijn

	Score
Uitmuntend: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat uitstekend invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn". De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente maximale vertrouwen dat de werkprocessen lean ingericht worden en geeft zeer duidelijk weer wat daarvoor nodig is. Inschrijver toont op uitmuntende wijze aan deze werkprocessen te kunnen monitoren.	100
Goed: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat goed invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn". De inhoud is duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente veel vertrouwen dat de werkprocessen lean ingericht worden en geeft duidelijk weer wat daarvoor nodig is. Inschrijver toont op goede wijze aan deze werkprocessen te kunnen monitoren.	75
Voldoende: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat voldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn". De inhoud is voldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente voldoende vertrouwen dat de werkprocessen lean ingericht worden en geeft voldoende duidelijk weer wat daarvoor nodig is. Inschrijver toont op voldoende wijze aan deze werkprocessen te kunnen monitoren. Tegelijkertijd zien de beoordelaars ook aandachtspunten in uw aangedragen oplossing(en).	55
Onvoldoende: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn". De inhoud is onvoldoende	25

<p>duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente veel onvoldoende vertrouwen dat de werkprocessen lean ingericht worden en geeft voldoende duidelijk weer wat daarvoor nodig is. Inschrijver toont op onvoldoende wijze aan deze werkprocessen te kunnen monitoren.</p>	
<p>Slecht: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat geen invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Continu verbeteren van werkprocessen die efficiënt en transparant georganiseerd moeten zijn". De inhoud is niet of nauwelijks duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente geen vertrouwen dat de werkprocessen lean ingericht worden en geeft niet of nauwelijks weer wat daarvoor nodig is. Daarnaast wordt niet of nauwelijks aangetoond deze werkprocessen te kunnen monitoren.</p>	0

9.5 Gunningscriterium 3: Vroegtijdig signaleren op en adviseren over knelpunten

Introductie/verwijzing

Uitvoering van beleid of voorwaarden die zijn gesteld aan de aanvraag kunnen in de praktijk lastig toe te passen zijn. Voor de gemeente is het van belang dat dit vroegtijdig door de aanbieder wordt terug gegeven, zodat hier adequaat op gehandeld kan worden. De gemeente verlangt van een potentiële aanbieder dat deze een concrete invulling kan geven aan dit uitgangspunt.

Vraagstelling

- Op welke wijze signaleert u tijdig knelpunten in de uitvoering?
- Op welke wijze toon u ten tijde van de looptijd van het contract onderbouwd (kwantitatief en kwalitatief) aan wat knelpunten in de uitvoering zijn als gevolg van het gevoerde beleid?
- Beantwoordt de bovenstaande vragen in maximaal 500 woorden.

Beoordelingsrichtlijn

	Score
Uitmuntend: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat uitstekend invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Vroegtijdig signaleren op en adviseren over welke punten beleid niet afdoende is of aanvragen incompleet zijn". De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De wijze van signaleren geeft de gemeente maximale vertrouwen dat de knelpunten in de uitvoering tijdig gesignaleerd kunnen worden. Inschrijver toont op uitmuntende wijze aan te kunnen onderbouwen wat knelpunten zijn in de uitvoering als gevolg van het gevoerde beleid.	100
Goed: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat goed invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Vroegtijdig signaleren op en adviseren over welke punten beleid niet afdoende is of aanvragen incompleet zijn". De inhoud is duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De wijze van signaleren geeft de gemeente veel vertrouwen dat de knelpunten in de uitvoering tijdig gesignaleerd kunnen worden. Inschrijver toont op goede wijze aan te kunnen onderbouwen wat knelpunten zijn in de uitvoering als gevolg van het gevoerde beleid.	75
Voldoende: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat voldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Vroegtijdig signaleren op en adviseren over welke punten beleid niet afdoende is of aanvragen incompleet zijn". De inhoud is voldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De wijze van signaleren geeft de gemeente voldoende vertrouwen dat de knelpunten in de uitvoering tijdig gesignaleerd kunnen worden. Inschrijver toont op voldoende wijze aan te kunnen onderbouwen wat knelpunten zijn in de uitvoering als gevolg van het gevoerde beleid. Tegelijkertijd zien de beoordelaars ook aandachtspunten in de manier waarop u knelpunten signaleert.	55
Onvoldoende: Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Vroegtijdig signaleren op en adviseren over welke punten beleid niet afdoende is of aanvragen incompleet zijn". De inhoud is onvoldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De wijze van signaleren geeft de gemeente onvoldoende vertrouwen dat de knelpunten in de uitvoering tijdig gesignaleerd kunnen worden. Inschrijver toont op onvoldoende wijze aan te kunnen onderbouwen wat knelpunten zijn in de uitvoering als gevolg van het gevoerde beleid.	25
Slecht:	0

Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat geen invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium ‘‘Vroegtijdig signaleren op en adviseren over welke punten beleid niet afdoende is of aanvragen incompleet zijn’’. De inhoud is niet of nauwelijks duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De wijze van signaleren geeft de gemeente geen vertrouwen dat de knelpunten in de uitvoering tijdig gesignaleerd kunnen worden. Daarnaast wordt niet of nauwelijks aangetoond te kunnen onderbouwen wat knelpunten zijn in de uitvoering als gevolg van het gevoerde beleid.	
---	--

9.6 Gunningscriterium 4: Professionaliseren van de samenwerking en informatieverwerking

Introductie/verwijzing

Een effectieve samenwerking tussen de geselecteerde gegadigde en de gemeente vindt de gemeente belangrijk, dit vraagt om duidelijke afspraken over overlegmomenten en rapportage. In dit kader is het belangrijk om te bepalen hoe vaak en op welke wijze overlegmomenten plaatsvinden, en hoe voortgangsrapportages worden ingericht. Daarnaast biedt data-gedreven sturing een waardevol hulpmiddel om beslissingen te onderbouwen en te monitoren. De gemeente verlangt van een potentiële aanbieder dat deze een concrete invulling kan geven aan dit uitgangspunt.

Vraagstelling

- Hoe vaak en op welke wijze wilt u de overlegmomenten met de gemeente inrichten?
- Hoe wilt u de voortgangsrapportages (inhoudelijk en financieel) inrichten?
- Kunt u en zo ja op welke wijze gebruik maken van data-gedreven sturing?
- Beantwoordt bovenstaande vragen in maximaal 750 woorden.

Beoordelingsrichtlijn

	Score
<p>Uitmuntend:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat uitstekend invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Professionaliseren van de samenwerking en de informatieverwerking". De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen wijze geeft de gemeente maximale vertrouwen dat de inrichting van de overlegmomenten structureel en efficiënt is. Voortgangsrapportages zijn data-gedreven, actueel en visueel aantrekkelijk.</p> <p>Inschrijver toont op uitmuntende wijze aan op welke wijze ze gebruik maken van data-gedreven sturing, waarbij data real-time wordt verzameld en geanalyseerd, dat er dashboards aanwezig zijn en dat deze gebruiksvriendelijk zijn.</p>	100
<p>Goed:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat goed invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Professionaliseren van de samenwerking en de informatieverwerking". De inhoud is duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen wijze geeft de gemeente veel vertrouwen dat de inrichting van de overlegmomenten structureel en efficiënt is. Voortgangsrapportages zijn grotendeels data-gedreven, actueel en visueel aantrekkelijk.</p> <p>Inschrijver toont op goede wijze aan op welke wijze ze gebruik maakt van data-gedreven sturing, waarbij data real-time wordt verzameld en geanalyseerd, dat er dashboards aanwezig zijn en dat deze gebruiksvriendelijk zijn.</p>	75
<p>Voldoende:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat voldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Professionaliseren van de samenwerking en de informatieverwerking". De inhoud is voldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen wijze geeft de gemeente voldoende vertrouwen dat de inrichting van de overlegmomenten structureel en efficiënt is. Voortgangsrapportages zijn voldoende data-gedreven, actueel en visueel aantrekkelijk.</p> <p>Inschrijver toont op voldoende wijze aan op welke wijze ze gebruik maken van data-gedreven sturing, waarbij data real-time wordt verzameld en geanalyseerd, dat er dashboards aanwezig zijn en dat deze gebruiksvriendelijk zijn. Tegelijkertijd zien de beoordelaars ook aandachtspunten in uw inrichtingskeuzes en/of data-gedreven sturing.</p>	55
<p>Onvoldoende:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Professionaliseren van de samenwerking en de informatieverwerking". De inhoud is onvoldoende duidelijk, realistisch, congruent en</p>	25

<p>concreet. De aangedragen wijze geeft de gemeente onvoldoende vertrouwen dat de inrichting van de overlegmomenten structureel en efficiënt is. Voortgangsrapportages zijn onvoldoende data-gedreven, actueel en visueel aantrekkelijk.</p> <p>Inschrijver toont op onvoldoende wijze aan op welke wijze ze gebruik maken van data-gedreven sturing, waarbij data real-time wordt verzameld en geanalyseerd, dat er dashboards aanwezig zijn en dat deze gebruiksvriendelijk zijn.</p>	
<p>Slecht:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat geen invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium “Professionaliseren van de samenwerking en de informatieverwerking”. De inhoud is niet of nauwelijks duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen wijze geeft de gemeente geen vertrouwen dat de inrichting van de overlegmomenten structureel en efficiënt is. Voortgangsrapportages zijn niet of nauwelijks data-gedreven, actueel en visueel aantrekkelijk.</p> <p>Inschrijver toont niet of nauwelijks aan op welke wijze ze gebruik maken van data-gedreven sturing, waarbij data real-time wordt verzameld en geanalyseerd, dat er dashboards aanwezig zijn en dat deze gebruiksvriendelijk zijn.</p>	0

9.7 Gunningscriterium 5: Kansarme aanvragen

Introductie/verwijzing

Om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en publieke middelen zo goed mogelijk te besteden, is het voorkomen van kansarme aanvragen een belangrijk uitgangspunt voor de gemeente. De gemeente verlangt van een potentiële aanbieder dat deze een concrete invulling kan geven aan dit uitgangspunt.

Vraagstelling

- Heeft u adviezen voor innovatieve maatregelen die bijdragen aan het voorkomen van kansarme aanvragen? Zo ja, beschrijf deze.
- Zijn er mogelijkheden om kansadviesgesprekken of de procedure te optimaliseren? Zo ja, beschrijf deze.
- Beschrijf bovenstaande vragen in maximaal 1000 woorden.

Beoordelingsrichtlijn	Score
<p>Uitmuntend:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat uitstekend invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Voorkomen van kansarme aanvragen". De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente het maximale vertrouwen dat kansadviesgesprekken of de procedure geoptimaliseerd kunnen worden. Inschrijver toont op uitmuntende wijze aan verschillende innovatieve maatregelen te kunnen aandragen om kansarme aanvragen te voorkomen.</p>	100
<p>Goed:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat goed invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Voorkomen van kansarme aanvragen". De inhoud is duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente veel vertrouwen dat kansadviesgesprekken of de procedure geoptimaliseerd kunnen worden. Inschrijver toont op goede wijze aan verschillende innovatieve maatregelen te kunnen aandragen om kansarme aanvragen te voorkomen.</p>	75
<p>Voldoende:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat voldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Voorkomen van kansarme aanvragen". De inhoud is voldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente voldoende vertrouwen dat kansadviesgesprekken of de procedure geoptimaliseerd kunnen worden. Tegelijkertijd zien de beoordelaars ook aandachtspunten in uw aangedragen oplossing(en). Inschrijver toont op voldoende wijze aan verschillende innovatieve maatregelen te kunnen aandragen om kansarme aanvragen te voorkomen.</p>	55
<p>Onvoldoende:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Voorkomen van kansarme aanvragen". De inhoud is onvoldoende duidelijk, realistisch, congruent en concreet. De aangedragen oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente onvoldoende vertrouwen dat kansadviesgesprekken of de procedure geoptimaliseerd kunnen worden. Inschrijver toont op onvoldoende wijze aan verschillende innovatieve maatregelen te kunnen aandragen om kansarme aanvragen te voorkomen.</p>	25
<p>Slecht:</p> <p>Uit de door de inschrijver verstrekte informatie blijkt dat geen invulling wordt gegeven aan het gunningscriterium "Voorkomen van kansarme aanvragen". De inhoud is niet of nauwelijks duidelijk, realistisch, congruent en/of concreet. De aangedragen</p>	0

oplossingen en/of onderbouwing geeft de gemeente geen vertrouwen dat kansadviesgesprekken of de procedure geoptimaliseerd kunnen worden. Daarnaast worden er weinig tot geen innovatieve maatregelen aangedragen om kansarme aanvragen te voorkomen.	
--	--

9.8 Methode van beoordelen en beoordelingscommissie

Uw startdocument wordt per gunningscriterium beoordeeld. De beoordeling wordt uitgevoerd door een deskundig beoordelingsteam. Het team bestaat uit de volgende personen:

- Afdelingshoofd Wonen gemeente Utrecht
- Accounthouder Volkshuisvestingsdiensten
- Projectleider Heroriëntatie Volkshuisvestingsdiensten

Per gunningscriterium komt het beoordelingsteam met een score welke bepaald wordt middels consensus.

De consensusbepaling vindt plaats onder begeleiding van een inkoopadviseur die zelf geen inhoudelijke bijdragen levert aan de beoordeling en/ of zelf mee beoordeelt. De inkoopadviseur draagt zorg voor procesbegeleiding van de beoordeling zodat deze objectief, transparant en non-discriminatoir verloopt.

Het is mogelijk dat aanmeldingen op een gunningscriterium door het beoordelingsteam met eenzelfde score worden beoordeeld.

10 Aanbestedingsvoorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- 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. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt 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.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.

- 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 kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- 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 voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept) overeenkomst.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

10.1 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op overheid.nl. ([Gemeentebld 2023, 399892](#)).