

Inschrijvingsleidraad

Openbare Europese aanbesteding Incasso- en deurwaardersdiensten

Kenmerk INK24.008

CPV codes:
79940000-5 Diensten door incassobureaus
75242110-8 Deurwaardersdiensten

Inhoudsopgave

Begrippenlijst

1.	Inleiding	1
1.1	Algemeen	1
1.2	Contactpunt	1
1.3	Aanbestedende dienst.....	1
1.4	Betrokken organisatieonderdeel.....	2
1.5	Doel	2
2.	De opdrachtomschrijving	3
2.1	Voorwerp van de Opdracht	3
2.1.1	Onderwerp	3
2.1.2	Grondslag vorderingen	3
2.1.3	Doelgroep Wlz en Wmo.....	4
2.1.4	Minnelijk traject CAK en overdracht naar Incassopartner	4
2.1.5	Vorderingen in afwijkend traject.....	4
2.1.6	Verantwoording en rapportage	5
2.1.7	Gewenste situatie	5
2.1.8	Visie ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Incasseren (MVI).....	5
2.1.9	Verhaalsonderzoek.....	6
2.1.10	Scope en omvang Opdracht	7
2.1.11	Herzieningsclausule.....	8
2.1.12	Perceelindeling	8
2.1.13	Motivering gegadigden	8
2.2	Contractuele voorwaarden	9
3.	Aanbestedingsprocedure	11
3.1	Publicatie en inschrijvingstermijn	11
3.2	Planning.....	11
3.3	Nota van Inlichtingen.....	12
3.4	Voorwaarden Inschrijving	12
3.5	Voorschriften	14
3.6	Klachtenmeldpunt.....	15
3.7	Toepasselijk recht en geschillen	16
4.	In te dienen documenten	17
4.1	Checklist in te dienen documenten	17
4.2	Uitsluitingsgronden.....	18
4.2.1	Toelichting document bij Inschrijving	18
4.2.2	Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK	19
4.3	Geschiktheidseisen	19
4.3.1	Economische en financiële draagkracht	20
4.3.2	Technische en beroepsbekwaamheid	20
4.3.3	Beroepsbevoegdheid.....	22

5.	Gunningscriteria	24
5.1	De Beoordelingsmethodiek	24
5.2	Beoordeling Inschrijvingen	25
5.3	Uitvoering van de beoordeling.....	26
5.4	Kwalitatieve Gunningscriteria	27
5.4.1	Gunningscriterium 1: Implementatie (maximaal score: 125 punten).....	27
5.4.2	Gunningscriterium 2: Persoonsgericht en Maatschappelijk Verantwoord Incasseren (maximale score: 300 punten)	28
5.4.3	Gunningscriterium 3: Verantwoording en rapportage (maximale score: 250 punten)	28
5.4.4	Gunningscriterium 4: Partnership (maximale score: 125 punten)	29
5.5	Commercieel Gunningscriterium	29
5.5.1	Gunningscriterium 5: Tarief (maximale score: 150 punten)	29
5.5.2	Gunningscriterium 6: Toelichting op tarief (maximale score: 50 punten)	30
5.6	Gunningsbeslissing en Opschortende termijn.....	31
Bijlagen		32

Begrippenlijst

In de Aanbestedingsstukken bij deze Europese aanbestedingsprocedure wordt een aantal begrippen met een hoofdletter geschreven. Die begrippen hebben zowel in enkelvoud als in meervoud de betekenis zoals hieronder vermeld.

Aanbestedingsstukken	Alle vragenlijsten en documenten die door of namens het CAK in de Aanbestedingsprocedure zijn gebracht.
Aanbestedingsprocedure	Deze Europese Openbare aanbestedingsprocedure waarmee Incasso- en deurwaardersdiensten wordt aanbesteed.
Aanbestedingswet	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".
ARVODI-2018	Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten, versie 2018.
Bewijsstukken	De stukken die de voorlopig gegunde Inschrijver dient aan te leveren na voorlopige gunning om aan te tonen dat wordt voldaan o.a. de geschiktheidseisen.
Bijlagen	De bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsstukken dienen ter invulling en indiening door de Inschrijver bij Inschrijving, dan wel dienen ter informatie van de Inschrijver.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers dat gezamenlijk inschrijft als één Inschrijver.
Derde	Natuurlijke personen op wie, of rechtspersonen waarop, een marktpartij zich beroept om te kunnen voldoen aan de eisen van de financiële en economische draagkracht en/of de technische bekwaamheid, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die Derde.
Gunningsbeslissing	De keuze van Opdrachtgever voor de Inschrijver met wie hij voornemens is de overeenkomst te sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen overeenkomst te sluiten.
Incassopartner	De inschrijver (Opdrachtnemer) waarmee Opdrachtgever een Raamovereenkomst sluit en de samenwerking aangaat op het gebied van incasso- en deurwaardersdiensten.
Inschrijver	De ondernemer (dan wel de Combinatie) die op basis van de Aanbestedingsstukken een Inschrijving indient bij het CAK.
Inschrijving	Een aanbieding/offerte van een Inschrijver.
Minimumeisen	De eisen die het CAK stelt aan de wijze waarop Leverancier de opdracht dient uit te voeren.
Nota van Inlichtingen	De gestelde en (geanonimiseerde) beantwoorde vragen via de 'Vraag en Antwoordmodule', die nadere informatie bevatten over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken.
Onderaannemer	Een Ondernemer is een partij die in opdracht van Opdrachtnemer en onder diens verantwoordelijkheid een deel van de opdracht uitvoert. Bedrijven die tot dezelfde holding behoren zijn ook Onderaannemer, indien zij een deel van de opdracht uitvoeren.
Opdrachtgever	Het CAK
Opdrachtnemer	De Inschrijver waarmee een Raamovereenkomst wordt gesloten.
Raamovereenkomst	De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die op grond van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten.

Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) voor aanbestedingsprocedures van Opdrachtgever, als bedoeld in artikel 2.84 eerste lid van de Aanbestedingswet. Door invulling van dit document verklaart Inschrijver dat de gestelde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen.
Wachtkamervereenkomst	De overeenkomst die wordt gesloten tussen de Opdrachtgever en de op de tweede plaats geëindigde Inschrijver. Indien door welke omstandigheden dan ook de Raamovereenkomst tussen de winnende Inschrijver binnen 24 maanden wordt beëindigd wordt er met de Inschrijver waarmee de Wachtkamervereenkomst is gesloten alsnog een Raamovereenkomst gesloten voor de resterende tijd van de met deze aanbesteding beoogde Raamovereenkomst.
Werkafspraken	Binnen het document Werkafspraken wordt een verdere uitwerking van de overeenkomst gerealiseerd. Het betreft de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan de Opdrachtgever.
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijk ondersteuning 2015
ZBO	Zelfstandig Bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1 van de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Inschrijvingsleidraad met betrekking tot de Openbare Europese aanbestedingsprocedure Incasso- en deurwaardersdiensten ten behoeve van de regelingen Wlz en Wmo binnen het CAK.

Deze Inschrijvingsleidraad bevat alle informatie die een Inschrijver nodig heeft om een gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de inhoud van de aanbestedingsprocedure en opdracht om zodoende te kunnen besluiten al dan niet een Inschrijving in te dienen.

Als een geïnteresseerde Inschrijver op deze Opdracht wenst in te schrijven, dient u aan de hand van deze Inschrijvingsleidraad de gevraagde gegevens in te dienen en de bijbehorende verklaringen en/of informatie toe te voegen. Dit dient te geschieden door het invullen van de verklaringen volgens de modellen, die als bijlagen bij de Inschrijvingsleidraad zijn gevoegd.

Op deze aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 (Stb. 2016, 241) van toepassing, gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU.

1.2 Contactpunt

Het CAK hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze aanbestedingsprocedure. Correspondentie in het kader van deze aanbestedingsprocedure dient te geschieden als volgt:

CAK	
Bezoekadres	Prinses Beatrixlaan 7, 2595 AK Den Haag
Contactpersoon	Inkoopadviseur: Milada Odenkirchen Telefoonnummer: 06-13298678 Algemeen e-mailadres: inkoop@hetcak.nl
Communicatie	Via TenderNed Alleen in geval van een storing bij TenderNed kan telefonisch contact op worden genomen met de contactpersoon

De contactpersoon zal het aanbestedingsproces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de Inschrijvers.

Contact met anderen dan de in deze paragraaf aangegeven contactpersoon brengt de transparantie van de aanbestedingsprocedure en de gelijkheid van Inschrijvers in gevaar. Om die reden worden Inschrijvers die contact zoeken met een ander dan de aangewezen contactpersoon van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure uitgesloten, met uitzondering van de situatie zoals beschreven in paragraaf 3.6 klachtenprocedure.

1.3 Aanbestedende dienst

Het CAK is een publiekrechtelijk zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met eigen rechtspersoonlijkheid en is voor deze aanbesteding de Opdrachtgever. Het CAK is een professionele en betrouwbare uitvoeringsorganisatie in de zorg- en welzijnssector en draagt hierbij de verantwoordelijkheid voor een goede uitvoering van diverse financiële regelingen en informatietaken. Meer informatie over het CAK vindt u op www.hetcak.nl.

1.4 Betrokken organisatieonderdeel

Team Juridisch Beheer

Team Juridisch Beheer is binnen het CAK verantwoordelijk voor het externe incassotraject in samenwerking met de Incassopartner voor de eigen bijdrageregelingen Wmo en Wlz. Het contractmanagement richting de Incassopartner wordt tevens uitgevoerd en geborgd vanuit Juridisch Beheer. Vanuit deze hoedanigheid is Juridisch Beheer betrokken bij deze aanbesteding en wenst zij een goede en doelmatige samenwerking aan te gaan met de uit deze aanbesteding voortvloeiende Opdrachtnemer.

Afdeling Inkoop & Contractmanagement (I&C)

De afdeling I&C is verantwoordelijk voor het uitvoeren van (Europese) aanbestedingen. Dit houdt in dat deze aanbestedingsprocedure door de afdeling I&C wordt begeleid. Zo wordt er gezorgd voor een gelijk speelveld tussen alle geïnteresseerde en geschikte partijen.

1.5 Doel

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een Raamovereenkomst met één Opdrachtnemer ten behoeve van het uitvoeren van Incasso- en deurwaardersdiensten voor het CAK voortvloeiende uit de regelingen Wlz en Wmo.

De aanbesteding kent de volgende doelstellingen:

- Regeling- en klantgerichte dienstverlening;
- Zoveel als mogelijk afhandeling van diensten in de minnelijke incassofase;
- Meer grip op contractbeheer en verantwoording;
- Uitvoering vanuit maatschappelijk verantwoord incasseren.

2. De opdrachtomschrijving

2.1 Voorwerp van de Opdracht

2.1.1 Onderwerp

De Opdracht omvat minnelijke incasso en gerechtelijke incasso (inclusief executie) in Nederland. Alle minimale eisen die het CAK stelt aan deze Opdracht staan beschreven in het Programma van eisen dat apart is te downloaden via TenderNed.

Huidige situatie

Per 1 januari 2022 heeft het CAK voor het uitvoeren van Incasso- en deurwaardersdiensten een Raamovereenkomst gesloten met twee Opdrachtnemers. Het CAK heeft de wens om per 1 januari 2025 de samenwerking aan te gaan met één Opdrachtnemer.

In deze paragraaf zal worden toegelicht hoe de volledige dienstverlening van Incasso- en deurwaardersdiensten er voor het CAK uit zal zien.

2.1.2 Grondslag vorderingen

Wmo

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zorgt ervoor dat iedereen kan blijven meedoen aan de samenleving en zoveel mogelijk zelfstandig kan blijven wonen. De eigen bijdrage voor hulp en ondersteuning is in 2024 maximaal € 20,60 per maand.

Er zijn verschillende soorten hulp of ondersteuning die onder de Wmo vallen. Bijvoorbeeld:

- begeleiding;
- beschermd wonen;
- dagbesteding;
- hulpmiddelen en voorzieningen;
- hulp bij het huishouden;
- ondersteuning van de mantelzorg.

De belangrijkste wet- en regelgeving (over de eigen bijdrage voor Wmo) vindt u in:

- de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015: hierin staat beschreven welke ondersteuning en voorzieningen onder de wet vallen. Ook leest u welke partijen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering, en dat het CAK de eigen bijdrage vaststelt en int;
- het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015: in dit besluit staat onder andere de berekening van de maximale periodebijdrage. Ook leest u hoe gemeenten hiervan mogen afwijken;
- de Uitvoeringsregeling Wmo 2015: hierin staan regels voor de uitvoering van de Wmo 2015.

Wlz

De Wet langdurige zorg (Wlz) is er voor mensen die de hele dag intensieve zorg of toezicht dichtbij nodig hebben. Bijvoorbeeld ouderen met dementie of mensen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking.

Er zijn verschillende soorten hulp of ondersteuning die onder de Wlz vallen. Bijvoorbeeld:

- zorg in een zorginstelling. Bijvoorbeeld een verpleeghuis of een instelling voor gehandicapten;
- zorg waarbij de klant een aantal dagen in de week in een zorginstelling verblijft;
- een volledig pakket thuis of modulair pakket thuis;
- een persoonsgebonden budget (pgb) voor zorg vanuit de Wlz;
- een instelling voor beschermd wonen. Deze ondersteuning valt onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar de eigen bijdrage is hetzelfde als voor de Wlz.

De eigen bijdrage voor zorg vanuit de Wlz is afhankelijk van de volgende gegevens van de klant: inkomen, vermogen, leeftijd, huishouden en zorg. De maximale (hoge) eigen bijdrage voor zorg vanuit de Wlz bedraagt in 2024 € 2.887,40 per maand.

De belangrijkste wet- en regelgeving (over de eigen bijdrage voor Wlz) vindt u in:

- de Wet langdurige zorg: in de Wlz staan de algemene bepalingen over de langdurige zorg. Hierin staat onder andere wie verzekerd zijn voor de Wlz;
- het Besluit langdurige zorg: in dit besluit staat onder andere de berekening van de eigen bijdrage weergegeven;
- de Regeling langdurige zorg: hierin staan bedragen vermeld voor de berekening van de eigen bijdrage.

2.1.3 Doelgroep Wlz en Wmo

Het CAK komt bij de uitvoering van de Wlz en de Wmo en het innen van de eigen bijdrage in aanraking met ouderen, gehandicapten en hulpbehoevende klanten, waarbij afhankelijkheid een grote rol speelt. Het is dan ook van groot belang dat Opdrachtnemer een persoonsgerichte inningsstrategie toepast binnen deze twee regelingen, waarbij er rekening wordt gehouden met de persoonlijke en financiële situatie van de klant. Zo worden de financiële zaken van onze klanten vaak geregeld door een bewindvoerder of zaakwaarnemer (familielid bijvoorbeeld). De specifieke doelgroep betekent dat Opdrachtnemer het incassotraject in hoge mate moeten kunnen afstemmen op de klant en zijn of haar persoonlijke omstandigheden.

2.1.4 Minnelijk traject CAK en overdracht naar Incassopartner

Indien de opgelegde eigen bijdrage niet wordt voldaan, dan volgt er vanuit het CAK een intern aanmaanttraject. Daarbij worden er voor het invorderen van de eigen bijdrage vanuit het CAK minimaal twee betaalverzoeken verstuurd per brief, een herinnering en een aanmaning. Waar mogelijk wordt er altijd gekeken of er een (maatwerk) betaalregeling kan worden getroffen met de klant. Indien de vordering na het volgen van het aanmaanttraject nog niet is voldaan, dan wordt deze na een zorgvuldige interne controle vanaf een hoofdsom van € 50 (op klantniveau en per regeling) overgedragen aan de Incassopartner voor een extern minnelijk incassotraject. Het CAK kan echter beslissen dat er ook vorderingen op klantniveau per regeling met een hoofdsom tussen € 10 en € 50 voor overdracht naar de Incassopartner in aanmerking komen. Voorafgaand aan het externe minnelijke traject worden de verhaalsmogelijkheden grondig onderzocht door de Incassopartner, waarbij wordt nagestreefd dat enkel vorderingen in behandeling worden genomen door de Incassopartner waarbij geen sprake is van schuldenproblematiek (eventueel in combinatie met andere vormen van problematiek, bijvoorbeeld verslaving en/of psychische klachten).

Voor het innen van de eigen bijdrage in de gerechtelijke fase dient het CAK een procedure bij de kantonrechter te starten om een vonnis (executoriale titel) te behalen. Op grond van dit vonnis kunnen er beslagmaatregelen worden getroffen om de eigen bijdrage te innen. Het CAK heeft geen dwangbevelbevoegdheid voor de Wmo en de Wlz. De dagvaardingsgrens op een gerechtelijke procedure te starten is vanuit het CAK vastgesteld op € 300. Dit betekent dat het CAK enkel een gerechtelijke procedure start indien de minimale (resterende) hoofdsom € 300 bedraagt op klantniveau en er voldoende verhaalsmogelijkheden aanwezig zijn bij de klant.

2.1.5 Vorderingen in afwijkend traject

Het CAK streeft ernaar om klanten in de onderstaande situaties zoveel als mogelijk voorafgaand aan overdracht te signaleren en uit te sluiten van overdracht:

- Schuldenproblematiek (eventueel in combinatie met andere vormen van problematiek, bijvoorbeeld verslaving en/of psychische klachten. Zie sub paragraaf 2.1.8 voor een definitie van schuldenproblematiek);
- Detentie;
- Overlijden;
- Emigratie en VOW (vertrokken onbekend waarheen);
- Faillissement;
- MSNP (minnelijke schuldsanering);
- WSNP (gerechtelijke schuldsanering).

Mocht het zich voordoen dat de bovengenoemde situaties pas na overdracht naar de Incassopartner gesignaleerd worden en/of zich voordoen, dan dient het dossier onmiddellijk kosteloos gesloten te worden door Opdrachtnemer, waarna het dossier wordt geretourneerd aan het CAK onder vermelding van de overeengekomen sluitcode en sluitreden. Ook kan zich de situatie voordoen dat na overdracht duidelijk is dat er sprake is van een andere schrijnende situatie met het verzoek het dossier kosteloos te sluiten.

2.1.6 Verantwoording en rapportage

Een belangrijk onderdeel van de inrichting van het incassotraject door Opdrachtnemer is de verantwoording van de incassoportefeuille richting het CAK, waarbij er sprake dient te zijn van volledige en digitale informatie- en data -uitwisseling en (real time inzicht) in de financiële en operationele voortgang van de portefeuille.

2.1.7 Gewenste situatie

In de gewenste situatie is het CAK op zoek naar één Opdrachtnemer die in staat is kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan te bieden aan zowel de klanten van het CAK als aan de organisatie van het CAK.

Binnen deze Opdracht is het van belang dat de Incassopartner zich transparant en proactief opstelt naar het CAK en de Incassopartner mag dit uiteraard ook verwachten van het CAK. Een belangrijk aspect binnen deze aanbesteding is het regelinggericht uitvoeren van de dienstverlening. Dit betekent dat de Incassopartner het incassotraject in hoge mate moet kunnen afstemmen op de twee verschillende regelingen (Wlz en Wmo) en de daarbij behorende doelgroepen met specifieke kenmerken. Voor iedere klant en doelgroep dient er een zorgvuldig afgestemd incassotraject uitgevoerd te worden.

2.1.8 Visie ten aanzien van Maatschappelijk Verantwoord Incasseren (MVI)

Het CAK hecht grote waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Incasseren (MVI). Van de Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk verwacht dat zij deze visie uitdraagt en naleeft. Schuldenproblematiek is een onderwerp dat in verschillende maatschappelijke discussies zowel binnen de overheid als binnen de private sector veel aandacht krijgt. Problematische schulden leiden tot financiële problemen, sociale uitsluiting en tot hoge maatschappelijke kosten. Het CAK voelt als één van de grootste overheidsschuldeisers van Nederland een bijzondere verantwoordelijkheid om hier op een zorgvuldige wijze mee om te gaan, waarbij de nadruk ligt op het voeren van een maatschappelijk verantwoord inningsbeleid met oog voor de positie van de klant. Het CAK wenst klanten die (dreigen te) verkeren in een problematische schuldensituatie tijdig te signaleren en te helpen bij het vinden van een oplossing voor hun betaalproblematiek. Het CAK is sinds 2020 aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR) en verwijst klanten waar nodig actief door naar Geldfit.nl.

Hierbij streeft het CAK zoveel mogelijk naar een persoonsgerichte benadering, waarbij rekening wordt gehouden met de individuele situatie van de klant, de betaalcapaciteit, het doen-vermogen van de klant en de wetenschap dat de huidige samenleving voor veel burgers complex is. In dit licht dient erkend te worden dat het CAK bij het uitvoeren van haar wettelijke taken met verschillende doelgroepen te maken heeft. Deze verschillende doelgroepen vragen van zowel het CAK als van haar Incassopartner een zorgvuldige en klantgerichte benadering om de openstaande vorderingen te kunnen innen.

Het bieden van transparante, duidelijke en volledige informatie is hierbij een speerpunt. Klanten worden tijdig geïnformeerd over de mogelijkheden om schulden te voorkomen en op te lossen en zij worden geïnformeerd over de gevolgen van het niet nakomen van de betaalplicht. Het realiseren van persoonlijk klantcontact in de minnelijke fase is hierbij van groot belang. Hierbij dient er rekening te worden gehouden met het feit dat een deel van de klantpopulatie te maken heeft met laaggeletterdheid en/of onvoldoende digitale vaardigheden. Als het duidelijk is dat de klant de vordering niet kan betalen, dan dienen kostenverhogende invorderingsmaatregelen zoveel als mogelijk te worden voorkomen.

Het zwaartepunt van de Opdracht ligt op het innen van de vorderingen in de minnelijke fase en het voorkomen van kostenverhogende maatregelen in de gerechtelijke fase. Een gerechtelijke procedure dient enkel ingezet te worden indien er voldoende verhaalsmogelijkheden aanwezig zijn bij de klant en vaststaat dat de klant op de hoogte is van zijn betalingsverplichting maar eerdere afspraken met het CAK of de Incassopartner niet is nagekomen. Het CAK verwacht van Opdrachtnemer dat alle beschikbare informatiebronnen en data benut worden om de verhaalsmogelijkheden zo zuiver en volledig mogelijk vast te stellen bij de klant. Hier valt ook het door Opdrachtnemer uitgevoerde dataonderzoek onder. Verderop in deze paragraaf stelt het CAK een aantal algemene kaders waar het verhaalsonderzoek minimaal aan moet voldoen. Daarnaast wordt er van de Opdrachtnemer verwacht dat zij zoveel als mogelijk klantcontact realiseert om zo één op één met de klant in gesprek te gaan over de betaalmogelijkheden en het voorkomen/oplossen van schuldenproblematiek. Hierbij speelt ook het verkrijgen van de juiste contactgegevens van de klant een rol. Op basis hiervan kan er vanuit de expertise van de Opdrachtnemer een persoonsgericht inningstraject worden gestart. Dit onderdeel dient toetsbaar en aantoonbaar door partijen te worden onderbouwd. Daarnaast dient dit onderdeel in de uitvoeringsfase zichtbaar en transparant met het CAK te worden gedeeld.

Van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk verwacht dat zij vanuit de visie van het CAK rondom maatschappelijk verantwoord incasseren op een innovatieve wijze het incassotraject inrichten en uitdragen, waarbij de nadruk ligt op het reduceren van de kostendruk op de klant en het tijdig signaleren van (schulden)problematiek en/of het gebrek aan verhaalsmogelijkheden. Indien wordt geconstateerd dat de klant te maken heeft met problematische schulden (lees: er is geen betaalruimte om de vordering te voldoen en op basis van de schuldenlast bij de klant zal deze binnen een termijn van twee jaar ook niet ontstaan), dan dient Opdrachtnemer de klant door te verwijzen naar een (schuld) hulpverlenende instantie. Daarnaast dienen brancheontwikkelingen en wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig te worden gesignaleerd en gecommuniceerd naar het CAK.

2.1.9 Verhaalsonderzoek

Definitie verhaal CAK: er is sprake van verhaal indien er door de Incassopartner is geconstateerd op basis van het verhaalsonderzoek, dat de klant in staat is om binnen een termijn van twee jaar, gerekend vanaf het moment dat de Incassopartner de vordering in behandeling neemt, te starten met het voldoen van de hoofdsom en kosten.

Binnen deze Opdracht wordt als eis aan de uitvoering van de Opdracht gesteld dat er direct na overdracht, voordat de vordering in behandeling wordt genomen bij Opdrachtnemer, een verhaalsonderzoek wordt uitgevoerd ten aanzien van de verhaalbaarheid van de vordering. Daarnaast dient er tevens voorafgaand aan het starten van een gerechtelijke procedure een grondig verhaalsonderzoek te worden uitgevoerd. Het verhaalsonderzoek voorafgaand aan het starten van een gerechtelijke procedure dient van nog intensievere aard te zijn dan het verhaalsonderzoek voorafgaand aan het in behandeling nemen van een vordering na overdracht. Tenslotte dient Opdrachtnemer ten behoeve van het interne incassotraject van het CAK periodiek een verhaalsonderzoek uit te voeren om te kunnen bepalen of klanten terecht zijn opgenomen in het interne proces Schuldbewaking van het CAK, of dat er (nieuwe) verhaalsmogelijkheden zijn ontstaan bij de klant, waardoor de vordering voor een extern minnelijk incassotraject in aanmerking komt bij Opdrachtnemer.

Verhaalsonderzoek voorafgaand aan de minnelijke incassofase en ten behoeve van het interne incassotraject van het CAK (proces Schuldbewaking)

Het CAK draagt zorg voor de overdracht van facturen naar Opdrachtnemer vanaf een hoofdsomwaarde op klantniveau van € 50. Met de persoonsgegevens die het CAK aanlevert bij de overdracht kan Opdrachtnemer (eventueel aangevuld met eigen data) een verhaalsonderzoek uitvoeren, waarmee wordt vastgesteld of het zinvol is om een dossier in behandeling te nemen. Het verhaalsonderzoek dient binnen 72 uur na overdracht te zijn afgerond en teruggekoppeld aan het CAK. Op basis van het verhaalsonderzoek ontvangt het CAK van Opdrachtnemers een rapport op dossierniveau welke klanten onder de categorie 'rood' vallen en welke klanten onder de categorie 'groen' vallen.

- **Rood:** er is door Opdrachtnemer geconstateerd, op basis van het verhaalsonderzoek, dat de klant niet in staat is om binnen een termijn van twee jaar, gerekend vanaf het moment dat Opdrachtnemer de vordering in behandeling neemt, te starten met het voldoen van de hoofdsom: het dossier wordt niet in behandeling genomen door Opdrachtnemer maar onder vermelding van een code retour gezonden naar het CAK;
- **Groen:** er is door Opdrachtnemer geconstateerd, op basis van het verhaalsonderzoek, dat de klant in staat is om binnen een termijn van twee jaar, gerekend vanaf het moment dat Opdrachtnemer de vordering in behandeling neemt, te starten met het voldoen van de hoofdsom: het dossier wordt in behandeling genomen door Opdrachtnemer, waarna het externe minnelijke traject wordt gestart.

De facturen die niet door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen voor een minnelijk incassotraject omdat er geen verhaalsmogelijkheden aanwezig zijn, worden wel ingelezen in het bronsysteem van de Opdrachtnemer en hiervoor wordt ook een dossiernummer aangemaakt. Deze dossiers worden vervolgens gesloten onder de categorie 'uitval' en met een door het CAK bepaalde sluitingsreden gecodeerd. De facturen die groen scoren worden direct in behandeling genomen waarbij er binnen 24 uur nadat de score is toegekend een eerste sommatie dient te worden verzonden naar de klant.

Om de score te kunnen bepalen binnen het verhaalsonderzoek dienen de volgende onderdelen te worden getoetst door Opdrachtnemer:

- Centraal Insolventieregister (faillissement, surseance van betaling, WSNP);

- Interne data: zijn er op de klant reeds afgewikkelde dossiers aanwezig bij Opdrachtnemer (ook van andere schuldeisers) in de afgelopen drie jaar en wat was daarbij het resultaat? (positief, negatief, sprake van schuldenproblematiek);
- Interne data: zijn er op de klant lopende incassodossiers in behandeling bij Opdrachtnemer en wat is hierin de status (financieel actief of financieel niet actief, sprake van schuldenproblematiek)?

Verhaalsonderzoek voorafgaand aan het starten van een gerechtelijke procedure

Voorafgaand aan het starten van een gerechtelijke procedure dient Opdrachtnemer tevens een verhaalsonderzoek uit te voeren. Dit verhaalsonderzoek dient nog van intensievere aard te zijn dan het verhaalsonderzoek voorafgaand aan het in behandeling nemen van een vordering na overdracht. Hierbij dient er immers naast het nogmaals toetsen van de bovengenoemde onderdelen ook een toetsing te worden uitgevoerd binnen het Centraal Digitaal Beslagregister (CDB). Daarnaast is het van belang dat Opdrachtnemer voorafgaand aan het starten van een gerechtelijke procedure contact heeft gehad met de klant om te kunnen bepalen of er sprake is van schuldenproblematiek of een andere vorm van problematiek. Hierbij dient Opdrachtgever de klant volledig en juiste te informeren over de gevolgen van het starten van een gerechtelijke procedure en het treffen van beslagmaatregelen. Enkel klanten waarbij is geconstateerd dat er verhaalsmogelijkheden zijn en er geen sprake is van (schulden)problematiek, komen in aanmerking voor een gerechtelijke procedure na akkoord van Opdrachtgever.

2.1.10 Scope en omvang Opdracht

Binnen Scope

Tot de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Minnelijke incasso voor de regelingen Wmo en Wlz;
- Gerechtelijke incasso en het uitvoeren van het executietraject voor de regelingen Wmo en Wlz.

Buiten Scope

Buiten de scope van de Opdracht behoren specifiek de volgende onderdelen:

- Minnelijke incasso en executie inzake de overige regelingen welke door het CAK vanuit haar wettelijke taak worden uitgevoerd (lees: vanuit de regelingen Buitenland en Zvw: Wanbetalers- en onverzekerden).

Omvang

Het aantal klanten binnen de Wmo en Wlz fluctueert continu. De verwachting is ook dat als de eigen bijdrage voor de Wmo weer inkomensafhankelijk gaat worden medio 2026, er een lichte daling is te verwachten van het aantal Wmo klanten. Op basis van gemiddelden over de afgelopen jaren kunnen we een indicatie afgeven wat betreft het gemiddeld aantal overgedragen dossiers en de gemiddeld overgedragen hoofdsom per regeling en de resultaten die daarbij zijn behaald.

Wmo:

Overgedragen dossiers (1 of meerdere facturen) per jaar Wmo: 60.000

Gemiddeld overgedragen hoofdsom (incl. Ophogingen) €100,-

Het percentage hoofdsom is volledig geïncasseerd in de minnelijke fase bedraagt 51,5%

Het percentage hoofdsom is volledig geïncasseerd in de gerechtelijke fase bedraagt 85%

Minnelijk afgewikkeld: 98%

Gerechtelijk afgewikkeld: 2%

Wlz:

Overgedragen dossiers (1 of meerdere facturen) per jaar Wlz 15.000

Gemiddeld overgedragen hoofdsom (incl. Ophogingen) €780,-

Het percentage hoofdsom is volledig geïncasseerd in de minnelijke fase bedraagt 55%

Het percentage hoofdsom is volledig geïncasseerd in de gerechtelijke fase bedraagt 78%

Minnelijk afgewikkeld: 98%

Gerechtelijk afgewikkeld: 2%

Aan genoemde bedragen in euro's, uren, aantallen en/of beschrijvingen met betrekking tot afname en verwachtingen kunnen door u op geen enkele wijze rechten aan worden ontleend.

Het is mogelijk dat het weergegeven volume substantieel toe- of afneemt, bijvoorbeeld als gevolg van een toe- of afname van wettelijke taken. Daarnaast is het ook mogelijk dat het gemiddelde factuurbedrag kan wijzigen als gevolg van wet- en regelgeving.

Op basis van een nieuw te implementeren financieel systeem binnen het CAK bestaat de mogelijkheid dat de start van het overdragen van dossiers vanuit het CAK naar Opdrachtnemer later zal plaatsvinden dan januari 2025.

Het CAK draagt minimaal maandelijks over. Deze frequentie kan tijdens de looptijd van de overeenkomst worden aangepast naar een hogere frequentie. Het aantal over te dragen dossiers kan echter fluctueren per maand. Het komt voor dat vorderingen na overdracht toe- of afnemen. Daarnaast kan het voorkomen dat de klant na overdracht nieuwe facturen tevens niet voldoet. De bestaande vordering (dossier) bij Opdrachtnemer wordt dan opgehoogd door middel van het overdragen van nieuwe facturen. Bij volledige herziening van een vordering is het CAK genoodzaakt de vordering in te trekken bij Opdrachtnemer. Indien financiële mutaties zich voordoen, dan zullen deze kenbaar worden gemaakt aan Opdrachtnemer door middel van mutatiebestanden. De mutatiebestanden worden dagelijks verstuurd.

Intrekkingen in de gerechtelijke- of executiefase

De situatie kan zich voordoen dat het CAK genoodzaakt is om een dossier in te trekken in de gerechtelijke- of executiefase, omdat er bijvoorbeeld achteraf een fout in de zorgaanlevering wordt geconstateerd waardoor de vordering komt te vervallen (ontbreken van een rechtsgrond). Uitsluitend intrekkingen door het CAK welke zich in de gerechtelijke- of executiefase bevinden komen in aanmerking voor vergoeding. Onder intrekking wordt verstaan: een door het CAK gegeven schriftelijke instructie, na het verstrijken van de eerste roldatum om een dossier in te trekken. Indien er geen verhaalsmogelijkheden aanwezig zijn na het behalen van vonnis en/of na het treffen van beslagmaatregelen, dan wordt dit uitdrukkelijk niet gekwalificeerd als een intrekking. Intrekkingen in de minnelijke incassofase komen niet voor vergoeding in aanmerking.

2.1.11 Herzieningsclausule

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst behoudt het CAK zich het recht voor om de Opdracht te wijzigen.

De Raamovereenkomst uit te breiden met de volgende diensten:

- Vorderingen die betrekking hebben op het innen van onverschuldigde betalingen, indien het CAK een vordering heeft op een klant of derde. Dossiers die worden overgedragen op grond van een onverschuldigde betaling doorlopen het minnelijke en gerechtelijke (inclusief executie) traject bij Opdrachtnemer conform de voorwaarden zoals in deze aanbesteding onder hoofdstuk 1 en 2 zijn gesteld. De omvang van deze vorderingen betreft op jaarbasis maximaal 100 zaken ten behoeve van de minnelijke en (indien er sprake is van verhaalbaarheid) de gerechtelijke fase (inclusief executie);
- Het uitvoeren van een pilot, bijvoorbeeld ten behoeve van het collectief aanschrijven van klanten indien er vanuit Opdrachtgever een schriftelijke (organisatorische) wijziging via Opdrachtnemer gecommuniceerd dient te worden of indien Opdrachtgever door middel van een pilot klanten via een nieuwe communicatievorm vanuit Opdrachtnemer wenst te benaderen. Het uitvoeren van een pilot vindt plaats in de minnelijke incassofase en zal in beginsel een omvang hebben van maximaal 1000 pilotdossiers. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden na afloop van de pilot in overleg omtrent een eventuele implementatie van de uitkomsten van de pilot in de reguliere inningsstrategie.

2.1.12 Perceelindeling

Er wordt geen gebruik gemaakt van een perceelindeling omdat een opdeling de schaalvoordelen voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever verkleint.

2.1.13 Motivering gegadigden

Op deze aanbesteding kunnen zowel incassobureaus als gerechtsdeurwaarders inschrijven (al dan niet in combinatie of door middel van onderaanneming) ten behoeve van het uitvoeren van incasso- en deurwaardersdiensten. De werkzaamheden binnen de scope van de Opdracht hebben immers betrekking op zowel de minnelijke incassofase die kan worden uitgevoerd door zowel een incassobureau als een

gerechtsdeurwaarder, als op de gerechtelijke en executie fase die enkel kan worden uitgevoerd door, of in samenwerking met, een gerechtsdeurwaarder.

Er is binnen deze aanbesteding sprake van het 'samenvoegen' van twee diensten: incassodienstverlening en deurwaardersdienstverlening. Het CAK heeft daarbij op de volgende elementen acht geslagen:

1. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging op de toegang tot de opdracht voor voldoende middelgrote bedrijven;
2. De organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van de opdracht voor de aanbestedende dienst, het speciale-sectorbedrijf en de ondernemer;
3. De mate van de samenhang van de Opdracht.

Het samenvoegen van de diensten heeft geen invloed op de toegang tot de Opdracht voor het MKB.

Daarnaast kunnen ook de Wmo en Wlz als een 'samenvoeging' worden gezien binnen de Opdracht. De samenvoeging van Wmo en Wlz heeft geen noemenswaardige impact, anders dan een verhoging van aantallen. Er wordt door de samenvoeging geen andere markt aangesproken.

De risico's voor Opdrachtnemer nemen niet toe door de samenvoeging. De risico's voor het CAK nemen wel toe indien de diensten niet zouden worden samengevoegd. Het onafhankelijk van elkaar uit laten voeren vergt een buitenproportionele inspanning van de aanbestedende dienst en verhoogt het risico op een negatieve klantbeleving. Bovendien wenst het CAK uit efficiencyoverwegingen te worden ontzorgd. Door incasso- en deurwaardersdiensten samen te voegen heeft het CAK getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de Opdracht in één hand komt te liggen, dat het CAK minder facturen ontvangt, minder managementinformatie behoeft te analyseren en minder contractbeheerwerkzaamheden behoeft uit te voeren.

De diensten hebben een grote samenhang en de eventuele afstemming tussen de incassopartij en de gerechtsdeurwaarder dient goed te verlopen. Dit gebeurt in de huidige praktijk al veelvuldig, er wordt veel samengewerkt tussen deurwaarderskantoren en incassobureaus. Daarnaast zijn veel gerechtsdeurwaarders in staat om de complete dienstverlening zelfstandig uit te voeren.

De Opdrachtnemer wordt medeverantwoordelijk gehouden voor het slagen van een geruisloze implementatie.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het eventueel realiseren van geautomatiseerde koppelingen met de klant-, creditmanagement- en betalingsverwerkingssystemen van het CAK.

2.2 Contractuele voorwaarden

Het CAK is voornemens over te gaan tot het sluiten van een Raamovereenkomst met een looptijd van twee (2) jaar, met een optie tot verlenging van tweemaal één (1) jaar. De verwachte ingangsdatum is 01-01-2025.

Aangezien er geen exacte aantallen kunnen worden vastgelegd en er geen zekerheid is van afname zal de overeenkomst volledig gebaseerd zijn op een raming met hieraan contractueel vastgelegde afspraken. Met hiervoor genoemde reden is er gekozen een Raamovereenkomst te sluiten.

Met de Inschrijver die als tweede in rang is geëindigd zal een Wachtkamerovereenkomst worden gesloten. Deze Wachtkamerovereenkomst heeft een looptijd van twee (2) jaar.

De maximale hoeveelheid aan deelopdrachten/nadere overeenkomsten van de Raamovereenkomst over de gehele looptijd van vier (4) jaar is 420.000 dossiers (te weten 1,4 keer de genoemde verwachte omvang). Indien deze hoeveelheid is bereikt zal de Raamovereenkomst van rechtswege worden ontbonden.

Concept Raamovereenkomst, concept Wachtkamerovereenkomst, concept werkafspraken, Algemene Rijksvoorwaarden en Programma van Eisen

Op de uitvoering van de Raamovereenkomst zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018) aanvullend van toepassing. De toepasselijkheid van de algemene (levering)voorwaarden van de Inschrijver of voorwaarden van Derden (waaronder die van Onderaannemers en hulppersonen) is nadrukkelijk uitgesloten.

Vragen over de concept Raamovereenkomst (bijlage 2), concept Wachtkamerovereenkomst (bijlage 3), concept werkafspraken (bijlage 4), de Algemene Rijksvoorwaarden (bijlage 5) en het Programma van Eisen (bijlage 1), evenals tekstvoorstellen, kunnen uitsluitend via de vragenronde ten behoeve van de Nota van Inlichtingen worden ingediend.

VERTROUWELIJK

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Publicatie en inschrijvingstermijn

De in deze Inschrijvingsleidraad vermelde behoefte is gepubliceerd via TenderNed (<http://www.tenderned.nl>) en, indien van toepassing, in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu/TED>).

Als sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving geldt de planning in paragraaf 3.2.

De Inschrijving dient digitaal via TenderNed te worden gedaan. Voor zover Inschrijver onbekend is met het digitaal inschrijven via TenderNed wordt verzocht tijdig (ruim vóór de sluitingsdatum) kennis te nemen van de werkwijze van dit portaal.

Uitsluitend in geval van een aantoonbare storing op TenderNed waardoor het niet mogelijk is de Inschrijving tijdig digitaal in te dienen, dient vóór de sluitingstermijn telefonisch contact opgenomen te worden met de contactpersoon in paragraaf 1.2. Indien voor de contactpersoon aannemelijk is dat er sprake is van een aantoonbare technische storing stelt hij zijn e-mailadres beschikbaar zodat de Inschrijver via die weg alsnog vóór de sluitingstermijn zijn Inschrijving kan doen. De storing is aantoonbaar indien dit blijkt uit het onderhoud- en storingsoverzicht van TenderNed.

3.2 Planning

Onderstaand treft Inschrijver het tijdsplan van de aanbestedingsprocedure. De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de Inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden het CAK niet. Het CAK behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen. Indien het CAK onverhoopt hiertoe over moet gaan, dan stelt het CAK Inschrijvers direct hiervan in kennis.

Actie	Datum/ tijdstip CET
Aankondiging Opdracht op TenderNed www.tenderned.nl	18-06-2024
Uiterste datum en tijd voor het stellen van vragen en/of melden van onduidelijkheden over de Aanbesteding(stukken)	12-08-2024, 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 1	23-08-2024
Uiterste datum voor het stellen van vragen over de antwoorden van Nota van Inlichtingen 1	02-09-2024, 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 2	09-09-2024
Uiterste datum en tijd voor het indienen van de Inschrijvingen	23-09-2024, 10:00 uur
Opening Inschrijvingen	23-09-2024, na 10:00 uur
Gunningsbeslissing en opvragen Bewijsstukken bij begunstigde	01-11-2024
Uiterste datum voor het aanleveren van Bewijsstukken	08-11-2024
Opschortende termijn	20 kalenderdagen na dagtekening Gunningsbeslissing
Gunning ¹	22-11-2024
Startdatum Overeenkomst	01-01-2025
Aankondiging van gegunde Opdracht op TenderNed www.tenderned.nl	Binnen 30 kalenderdagen na Gunning

¹ Gunning is pas definitief als de gevraagde Bewijsstukken zijn aangeleverd, deze Bewijsstukken door het CAK akkoord zijn bevonden en de Overeenkomst is ondertekend, tenzij het CAK hiertoe anders besluit. Een reden om anders te besluiten kan zijn, dat er alvast wordt overgegaan tot definitieve gunning, terwijl de GVA nog niet binnen is. Als blijkt dat deze niet wordt afgegeven door Justis, is dit voor het CAK alsnog een reden om de Overeenkomst met de Opdrachtnemer per direct te ontbinden, zonder dat het CAK gehouden is tot betaling van enige vorm van schadevergoeding aan de Opdrachtnemer als gevolg van het beëindigen van de Overeenkomst. Het CAK behoudt zich als dit aan de orde is, het recht voor om de Opdracht dan alsnog te gunnen aan de Inschrijver die aanvankelijk (al dan niet door loting) als 2^e in de rangorde is geëindigd, zonder gehouden te zijn aan het doorlopen van een nieuwe aanbesteding. Indien er ook sprake is van een Wachtkamerovereenkomst, schuift deze door naar de Inschrijver die aanvankelijk (al dan niet door loting) als 3^e in de rangorde is geëindigd.

3.3 Nota van Inlichtingen

Het CAK verwacht een proactieve houding van de Inschrijvers, hetgeen betekent dat de betreffende Inschrijver zelf eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de Aanbesteding(sstukken) binnen de termijn zoals opgenomen in § 3.2 aan het CAK moet melden, zodat uw meldingen nog gecorrigeerd kunnen worden. Inschrijver dient eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden te stellen via de Vraag & Antwoord module van TenderNed.

De vragen tijdens Nota van Inlichtingen 2 kunnen alleen gaan over de gegeven antwoorden van Nota van Inlichtingen 1. Bij het stellen van de vragen dient Inschrijver te verwijzen naar het nummer van het eerder gegeven antwoord. Indien er geen verwijzing wordt gemaakt kan het CAK besluiten om de vraag niet in behandeling te nemen.

Het CAK behoudt het recht om nieuwe vragen in Nota van Inlichtingen 2 te beantwoorden als dat van wezenlijk belang is voor de aanbestedingsprocedure.

De antwoorden op de vragen en/of meldingen worden in de Nota van Inlichtingen (NvI) via TenderNed gepubliceerd. Als het CAK meerdere Nota's van Inlichtingen publiceert, geldt daarbij het uitgangspunt dat bij eventuele tegenstrijdigheden in de versies de meest recente versie van de NvI prevaleert.

3.4 Voorwaarden Inschrijving

Aantal Inschrijvingen

Een ondernemer mag bij één Inschrijving betrokken zijn in de hoedanigheid van:

- Zelfstandige Inschrijver; of
- Deelnemer aan een samenwerkingsverband ofwel Combinatie; of
- Hoofdaannemer.

Een ondernemer mag bij meerdere Inschrijvingen betrokken zijn in de hoedanigheid van Onderaannemer.

Een ondernemer mag niet zowel als Hoofdaannemer bij een Inschrijving betrokken zijn als Onderaannemer bij een andere Inschrijving.

Als het CAK constateert dat een Inschrijver heeft ingeschreven in strijd met het hierboven bepaalde, dan worden alle Inschrijvingen waarbij de betreffende onderneming betrokken is uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Combinatie

De combinanten zijn gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.

Een wijziging in de samenstelling van de combinatie (ook na gunning van de opdracht) is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK en in ieder geval op voorwaarde dat:

- tenminste één van de oorspronkelijke combinanten resteert; en
- de overgebleven ondernemer zelfstandig of de nieuwe combinatie als geheel voldoet aan de voorwaarden van de opdracht en de geschiktheidseisen; en
- de andere Inschrijvers niet worden benadeeld.

Terugtrekking van een combinant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK leidt ertoe dat de Inschrijver zich als geheel terugtrekt uit de aanbestedingsprocedure.

Hoofdaannemer/Onderaannemer (beroep op een Derde)

Indien een hoofdaannemer een beroep doet op een Onderaannemer voor bepaalde geschiktheidseisen moet deze Onderaannemer ook daadwerkelijk worden ingezet op de opdracht. De hoofdaannemer is bij deze constructie hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst, ook voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Derde. Indien een holding een Inschrijving doet, terwijl de werkzaamheden worden uitgevoerd door een werkmaatschappij, is de holding de hoofdaannemer en de werkmaatschappij een Onderaannemer.

Een wijziging in de in te zetten Onderaannemer (waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan een geschiktheidseis) is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het CAK en in ieder geval op voorwaarde dat de toestemming van het CAK een verandering van voorwaarden inhoudt die zou hebben geleid tot andere Inschrijvers of de keuze voor een andere Inschrijving.

Bewijsstukken van buitenlandse Inschrijvers dan wel Combinanten en/of Onderaannemers

Buitenlandse Inschrijvers, dan wel Combinanten en/of Onderaannemers, moeten gelijkwaardige Bewijsstukken uit het land van herkomst of van vestiging overleggen. Te allen tijde moet het voor het CAK, op basis van haar discretionaire bevoegdheid, mogelijk zijn om de geldigheid van de vervangende Bewijsstukken vast te stellen. De kosten hiervan zijn voor de Inschrijver.

U kunt via <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/login.do> raadplegen welke Bewijsstukken gelijkwaardig zijn in uw land van vestiging. Als bepaalde Bewijsstukken niet bestaan in het land van herkomst of van vestiging dient de Inschrijver via TenderNed contact op te nemen met het CAK voor advies en/of dient u een verklaring in te dienen die is afgegeven door een onafhankelijke instantie (bijv. rechtbank of notaris) waarin inhoudelijk dezelfde informatie is opgenomen als in het Nederlandse equivalent van het document.

Het CAK behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de op basis van e-Certis aangeleverde Bewijsstukken nadere vragen te stellen dan wel aanwijzingen te geven.

Verklaring onafhankelijkheid

Als een Inschrijver deel uitmaakt van een groep in de zin van artikel 2:24 b BW (Burgerlijk Wetboek) mogen meerdere ondernemingen binnen de groep een Inschrijving doen. In een dergelijk geval geldt dat zij door het indienen van een Inschrijving verklaren dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere Inschrijver (die deel uitmaakt van dezelfde groep) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen.

Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met definitieve gunning.

Rechtsgeldigheid

Het UEA dient door een vertegenwoordigingsbevoegde ondertekend te worden. U dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid aan te kunnen tonen middels uw inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister.

Rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken met alle bijbehorende bijlagen zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden of onvolkomenheden in deze aanbestedingsstukken voorkomen. Het CAK verwacht een proactieve houding van Inschrijver zelf, hetgeen betekent dat Inschrijver eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken zo spoedig mogelijk zelf schriftelijk aan het CAK moet melden en wel op een zodanig moment dat deze onduidelijkheden of onvolkomenheden nog ongedaan kunnen worden gemaakt.

Dat wil zeggen uiterlijk tot de sluitingsdatum voor het stellen van vragen (zie planning). Inschrijver is dus zelf verplicht te onderzoeken of, en het CAK onverwijld schriftelijk te waarschuwen indien, de aan hem verschaft informatie zodanige onduidelijkheden of onvolkomenheden bevat dat hij in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid zou handelen als hij zonder waarschuwing bij het verlenen van de Opdracht op deze informatie zou voortbouwen. Indien en voor zover Inschrijver gebruik maakt van de aan hem verstrekte informatie:

- Wordt hij geacht die inhoud volledig te hebben gecontroleerd. En:
- Maakt hij die inhoud tot de zijne en accepteert hij de uitsluitende verantwoordelijkheid daarvoor.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken. Derhalve verwerkt Inschrijver haar recht om na de aanbesteding alsnog bezwaar te maken tegen (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings)recht, voor zover daarvan sprake zou zijn in de aanbestedingsstukken en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van de documenten te hebben ingestemd. Het CAK is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van de eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken; deze zijn dan voor risico van Inschrijver. Inschrijver heeft in dit geval geen recht op enige schadevergoeding.

Geen voorbehoud

De Inschrijving mag geen enkel voorbehoud bevatten, ook niet aangaande toekomstige evenementen of ontwikkelingen. Indien de Inschrijving voorbehoud(en) bevat zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en niet worden meegenomen voor verdere beoordeling.

Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

Taal

Uw Inschrijving dient u te allen tijde in de Nederlandse taal aan te leveren. De gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen ook in de Nederlandse taal te zijn gesteld. Hiervan mag alleen worden afgeweken na toestemming van het CAK waarbij u gegronde redenen aangeeft om bepaalde verklaringen of documenten van specifieke instanties in een andere taal aan te leveren. Certificaten, testrapporten en dergelijke documenten mogen ook in de Engelse, Duitse of Franse taal worden aangeleverd.

Geen kosten

Eventuele kosten die de Inschrijver maakt voor het opstellen en uitbrengen van een Inschrijving, met inbegrip van eventueel te verstrekken nadere inlichtingen (waaronder de Bewijsstukken), zijn voor rekening van de Inschrijver. Eventuele kosten en/of schade die (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan u) zijn voor rekening en risico van uzelf.

Wet Bibob

U zult geen bezwaar maken tegen mogelijk uit te voeren onderzoek naar de betrouwbaarheid van uw onderneming en/of door uw onderneming in te schakelen Onderaannemers, in het kader van de Wet Bibob.

3.5 Voorschriften

Integriteit

Het CAK behandelt leveranciers onpartijdig. Om dit vanuit de zijde van het CAK te waarborgen, geldt dat medewerkers van het CAK die bij aanbestedingsprojecten betrokken zijn, geen geschenken, hoe klein dan ook, aannemen.

Merken, normeringen, fabricaten

Als in deze Inschrijvingsleidraad eisen worden gesteld aangaande:

- a) merken;
- b) bepaalde fabricaten;
- c) een bepaalde herkomst of een bijzondere werkwijze die kenmerkend is voor de producten of diensten van een bepaalde ondernemer;
- d) een octrooi of een type;
- e) een bepaalde oorsprong;
- f) een bepaalde productie en/of;
- g) normeringen (hieronder mede verstaan keurmerken en certificaten).

dan dient u hier "of gelijkwaardig" te lezen.

Als u aangeeft dat gelijkwaardigheid van toepassing is, dan dient u dit op het eerste verzoek van het CAK aan te tonen. Het CAK kan hierbij bepalen dat dit geschiedt door een door het CAK aan te wijzen onafhankelijke Derde. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Inschrijver.

Voorbehouden tijdens aanbestedingsprocedure

Het CAK behoudt zich het recht voor om vóór definitieve Gunning:

- a) de aanbestedingsprocedure op te schorten;
- b) de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen stop te zetten en de Opdracht niet te gunnen;
- c) de planning te wijzigen;
- d) het voornemen tot Gunning in te trekken en/of te herzien;
- e) een Inschrijver te onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek naar het oordeel van het CAK, als sprake is van aanwijzingen die de veiligheid van de Staat betreffen. Inschrijvers zijn gehouden hun medewerking aan dit veiligheidsonderzoek te verlenen. Als een Inschrijver geen of onvoldoende medewerking verleent aan een veiligheidsonderzoek is het CAK gerechtigd de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Het onder a, c, d en e genoemde geldt zonder enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden (voor bijvoorbeeld vergoeding van inschrijfkosten, vergoeding van gederfde winst of andere schade). Voor het onder b bepaalde geldt Voorschrift 3.8 B van de Gids Proportionaliteit (versie 1 januari 2020).

Zolang nog geen Overeenkomst is ondertekend door het CAK en de begunstigde(n) is er geen sprake van definitieve Gunning.

Publicaties of reclame-uitingen

Het is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van het CAK in publicaties of reclame-uitingen van (het resultaat van) deze aanbesteding melding te maken. U mag de gegevens die het CAK u in verband met deze aanbesteding ter beschikking stelt, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt. U bent aansprakelijk voor ongeoorloofd gebruik van deze gegevens.

3.6 Klachtenmeldpunt

1. Klachten moeten door middel van een e-mail ingediend worden bij het daarvoor ingerichte e-mailadres: klachtenmeld.aanbesteden@hetcak.nl. Het klachtenmeldpunt wordt beheerd door de medewerkers inkoop (het inkoopsecretariaat);
2. De indiener moet onder meer duidelijk aangeven waarover de klacht gaat en hoe volgens hem het knelpunt opgelost kan worden. Klachten moeten bovendien voorzien zijn van dagtekening, naam, adres en e-mailadres van de indiener en het kenmerk en de titel van de offerteaanvraag;
3. Het meldpunt registreert alle gegevens betreffende de klacht. De manager Inkoop & Contractmanagement wijst een inkoopadviseur/inkoper aan die de klacht zal behandelen. De behandelaar zal niet betrokken zijn bij de betreffende offerteaanvraag;
4. De behandelaar onderzoekt de aard van de klacht en houdt daarbij rekening met de planning van de betreffende aanbestedingsprocedure. De behandelaar beoordeelt de klacht en stelt een advies op hoe te handelen. De behandelaar consulteert indien nodig de bedrijfsjurist van het CAK. Desgewenst consulteert de behandelaar collega's/materiedeskundigen bij het CAK en/of de externe aanbestedingsadviseur van het CAK;
5. De behandelaar bespreekt zijn bevindingen met de manager Inkoop & Contractmanagement van het CAK;
6. De behandelaar stelt samen met de manager Inkoop & Contractmanagement allereerst vast of de klacht dient te worden opgenomen in de Nota van Inlichtingen. De eventuele gevolgen voor de aanbestedingsprocedure resp. het programma van eisen/wensen, worden in de aanbestedingsdocumenten verwerkt;
7. Indien de klacht niet wordt opgenomen in de Nota van Inlichtingen wordt de indiener en eventuele betrokkenen door de behandelaar schriftelijk geïnformeerd;
8. Indien de klacht als terecht wordt beoordeeld, worden eventuele corrigerende maatregelen door de betreffende inkoper doorgevoerd en nadien gecommuniceerd;

9. De behandelaar kan voorstellen om de klacht voor te leggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts;
10. De betreffende inkoper documenteert alle relevante informatie over de klacht in het aanbestedingsdossier.

3.7 Toepasselijk recht en geschillen

Op zowel deze aanbestedingsprocedure als de te sluiten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen, dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure, wordt beslecht door de Rechtbank Den Haag.

VERTROUWELIJK

4. In te dienen documenten

In dit hoofdstuk staat beschreven waar uw organisatie bij Inschrijving minimaal aan moet voldoen, welke Bewijsstukken u hiervoor dient in te leveren, inclusief een toelichting op deze Bewijsstukken.

4.1 Checklist in te dienen documenten

Hieronder worden alle documenten vermeld die u als Inschrijver dient in te leveren voor uzelf dan wel namens Combinanten en/of Onderaannemers. Deze opsomming is weergegeven in een checklist waarmee u kunt controleren of uw Inschrijving compleet is. In de checklist staat aangegeven of u deze documenten direct bij uw Inschrijving indient of als het CAK het voornemen heeft de Opdracht aan u te gunnen. Dit laatste maakt het CAK bekend bij het versturen van de Gunningbeslissing. U bent als Inschrijver zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct aanleveren van de gevraagde documenten.

In te dienen direct bij Inschrijving		
Bewijsstuk / document	Wie	Formulier en vindplaats toelichting
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Formulier UEA Inschrijvingsleidraad § 4.2.1
Kerncompetenties (referenties)	Inschrijver	Formulier Kerncompetenties Inschrijvingsleidraad § 4.3.2.1
Prijzenblad	Inschrijver	Formulier Prijzenblad Inschrijvingsleidraad § 5.5.1
Beantwoording commercieel gunningscriterium 6	Inschrijver	Formulier Prijzenblad Inschrijvingsleidraad § 5.5.2
Beantwoording kwalitatief gunningscriterium 1 t/m 4	Inschrijver	Inschrijvingsleidraad § 5.4

In te dienen op verzoek het CAK n.a.v. Gunningbeslissing		
Bewijsstuk / document	Wie	Formulier en vindplaats toelichting
Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) ² (niet ouder dan 2 jaar terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij Dienst Justis. Voor meer informatie zie: www.justis.nl/producten/gva)
Uittreksel van inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 Op te vragen bij de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl)
Verklaring non-faillissement (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij de Kamer van Koophandel via 088-585 15 85)
Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen (niet ouder dan 6 maanden terug te rekenen vanaf de uiterste datum van het indienen van de Inschrijving.)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.2.2 (Op te vragen bij de Belastingdienst www.belastingdienst.nl)
Economische en financiële draagkracht (solvabiliteit)	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.3.1

² Let op, het aanvragen van een GVA kan tot 8 weken duren. Als u de GVA nog niet in uw bezit heeft, dan vraagt u binnen 3 werkdagen nadat de Gunningbeslissing aan uw organisatie is verstuurd, een GVA aan bij Dienst Justis. De bevestiging van uw aanvraag is het bewijs dat u deze tijdig heeft aangevraagd. Het CAK gaat echter pas over tot het sluiten van de Overeenkomst als de GVA is ontvangen.

Dit is van toepassing op diegene die bij de uitvoering van de Opdracht een activiteit uitvoert waar deze eis(en) voor geld(t)en.		
Technische en beroepsbekwaamheid (kwaliteitsborging, Bescherming persoonsgegevens, Assurance ISAE/Control) Dit is van toepassing op diegene die bij de uitvoering van de Opdracht een activiteit uitvoert waar deze eis(en) voor geld(t)en.	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	Inschrijvingsleidraad § 4.3.2.2 Inschrijvingsleidraad § 4.3.2.3 Inschrijvingsleidraad § 4.3.2.4
Beroepsbevoegdheid (criteria Incasso Keurmerk (NVI), Gerechtsdeurwaarder (artikel 2 GDW)) Dit is van toepassing op diegene die bij de uitvoering van de Opdracht een activiteit uitvoert waar deze eis(en) voor geld(t)en.	Iedere betrokken onderneming (Inschrijver, Combinant(en), Onderaannemer(s))	In geval van incassobureau: Inschrijvingsleidraad § 4.3.3.1 Inschrijvingsleidraad § 4.3.3.2 In geval van deurwaarderskantoor: Inschrijvingsleidraad § 4.3.3.3

4.2 Uitsluitingsgronden

Bij de Uitsluitingsgronden toetst het CAK of er redenen zijn om u al dan niet door te laten in de verdere aanbestedingsprocedure. Als er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn wordt u uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van het CAK sprake is van Self-cleaning maatregelen die een uitsluiting niet rechtvaardigen.

4.2.1 Toelichting document bij Inschrijving

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Met een UEA (bijlage 10) geeft u aan of er Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wel of u aan de Geschiktheidseisen voldoet. Het UEA wordt ingediend door zowel Zelfstandige Inschrijvers, alle leden van een Combinatie en eventuele Onderaannemers.

Door het indienen van het rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart u:

1. Dat de gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, niet op u en betrokken onderneming(en) van toepassing zijn;
2. Dat u aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet;
3. Dat u volledig voldoet, dan wel gaat voldoen en blijft voldoen tijdens de gehele uitvoering van de Opdracht, aan alle eisen die zijn genoemd in de Aanbestedingstukken;
4. Dat u akkoord gaat met al het gestelde in de Aanbestedingsstukken.
5. Dat alle formulieren, documenten en/of Bewijsstukken juist en naar waarheid zijn ingevuld, danwel worden ingevuld.

Combinatie of vennootschap onder firma (VOF)

Voor een Combinatie geldt dat u in het UEA aangeeft welke Combinant als penvoerder optreedt en wie diens plaatsvervanger is. De penvoerder is tijdens de aanbestedingsprocedure en na een eventuele Gunning het enige aanspreekpunt voor het CAK. Voor een VOF geldt dat het CAK dit beschouwt als een Combinatie. Dit betekent dat ieder lid van de VOF een eigen UEA dient in te dienen en een penvoerder moet worden aangewezen.

Beroep op draagkracht Derden (Onderaannemers)

Om te voldoen aan de Geschiktheidseisen als genoemd in hoofdstuk 3 kan de Inschrijver zich beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen. Als de Inschrijver een beroep doet op de bekwaamheid van een Derde, dan dient deze tevens als Onderaannemer te worden ingezet voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Het indienen van het UEA ontslaat Inschrijver er niet van om op verzoek van het CAK aan te tonen dat de Onderaannemer, waarop een beroep wordt gedaan, voldoende draagkrachtig en/of bekwaam is. Naast de toezeggingen in het UEA heeft het CAK het recht te controleren of de Onderaannemer daadwerkelijk uitvoering kan gaan geven aan de verplichtingen zoals door de Inschrijver is verklaard.

Indienen UEA

Als een verzoek tot deelname wordt ingezonden door een combinatie, als bedoeld in paragraaf 3.4 (voorwaarden Inschrijving), dient:

- iedere deelnemer (ook een Onderaannemer indien deze wordt ingezet om te voldoen aan de geschiktheidseisen, zie toelichting bij deel II onderdeel C in de UEA) van het samenwerkingsverband het UEA te ondertekenen waarbij alle tot dat samenwerkingsverband behorende ondernemingen ieder voor zich en gezamenlijk hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving, alsmede voor de eventuele uitvoering van de overeenkomst, en
- dit te worden aangegeven in deel II onderdeel A en C van de verklaring. Hieruit dient naar voren te komen wie de overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband is/zijn, wie de leiding van het samenwerkingsverband heeft en als verantwoordelijk gemachtigde tegenover het CAK mag optreden en voor welk deel van de geschiktheidseisen ondergetekende aan de gestelde eisen voldoet, dan wel een beroep doet op (een van) de andere deelnemer(s) aan het samenwerkingsverband.

Uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding als Onderaannemers zijn:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

4.2.2 Toelichting Bewijsstukken op verzoek van het CAK

Als het CAK het voornemen heeft om de Opdracht aan u te gunnen, dient u de volgende Bewijsstukken in te dienen.

1. Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Met een Gedragsverklaring aanbesteden toont u aan dat de door het CAK gestelde Uitsluitingsgronden die betrekking hebben op onherroepelijke veroordelingen of beschikkingen wegens overtreding van de mededingingsregels, niet van toepassing zijn op uw organisatie.

2. Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister

Uit dit Bewijsstuk dient te blijken welke personen bevoegd zijn de betrokken onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen, zodat ook vastgesteld kan worden of het UEA rechtsgeldig ondertekend is. Als de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister, dient u een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, bij uw Inschrijving te voegen.

3. Verklaring non-faillissement

Met deze verklaring toont u aan dat uw organisatie niet in een staat van faillissement verkeert.

4. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

Met deze verklaring toont u aan dat uw organisatie aan de verplichtingen heeft voldaan ten aanzien van betalingen van premies, sociale verzekeringen en belastingen overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar u gevestigd bent.

4.3 Geschiktheidseisen

Door middel van de Geschiktheidseisen toetst het CAK of u voldoende bekwaam bent om de Opdracht uit te voeren. Als aan één of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, wordt u uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.3.1 Economische en financiële draagkracht

De Inschrijver of, indien in Combinatie wordt ingeschreven elk lid afzonderlijk, dient over 2022 en 2023 aan de volgende ratio's te voldoen in het kader van voldoende economische en financiële draagkracht, om de continuïteit van zijn dienstverlening, gedurende de looptijd (incl. verlenging) van de Raamovereenkomst te waarborgen.

- Solvabiliteitsratio van tenminste 25%

De formule voor de wijze van berekening is als volgt: **eigen vermogen / totaal (balans) vermogen x 100%**.

- Liquiditeitsratio van tenminste 1,0

De formule voor de wijze van berekening is als volgt: **Vlottende activa / kort vreemd vermogen**

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver en/of Combinant dat hij voldoet/voldoen aan bovenstaande eisen. Zie sub paragraaf 4.2.1 over de wijze waarop de ondertekening moet plaatsvinden.

Het bewijsstuk (verklaring van een accountant) – zie paragraaf 4.1 van deze Inschrijvingsleidraad - dient door de voorlopig gegunde winnaars van deze aanbesteding, binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de voorlopige gunningsbrief te worden overgelegd.

4.3.2 Technische en beroepsbekwaamheid

4.3.2.1 Kerncompetenties (referenties)

U wordt verzocht per kerncompetentie door middel van een referentie aan te tonen dat u over de vereiste ervaring beschikt. Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van maximaal één (1) referentieopdracht per genoemde kerncompetentie. Indien met één referentieproject aantoonbaar wordt voldaan aan verschillende uitgevraagde kerncompetenties, mag Inschrijver dezelfde referentieopdracht meer dan eenmaal gebruiken. Gebruik hiervoor het formulier **Verklaring kerncompetenties (bijlage 11)** zoals te downloaden via TenderNed.

De referentie betreft een opdracht die op moment van Inschrijving loopt of niet langer dan drie jaar geleden (gerekend vanaf uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving) is afgerond. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende overeenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Het CAK behoudt zich het recht voor de referenties te controleren zonder u hierover te informeren. U wordt verzocht om uw referentie vooraf te informeren over deze mogelijke controle.

Als een referent naar aanleiding van een eventuele controle door de inkoper niet of niet tijdig (uiterlijk voor de door de inkoper daartoe gestelde termijn) reageert, kan de referent niet worden beoordeeld. In dat geval behoudt het CAK zich het recht voor de desbetreffende referentie als niet-ingediend te beschouwen.

De kerncompetentie is:

Vaststellen verhaalbaarheid van vorderingen aan het begin van de minnelijke incassofase

Hiermee dient de Inschrijver aan te tonen dat hij in staat is om op een goede wijze uitvoering te geven aan incasso opdrachten, waarbij het vaststellen van verhaalsmogelijkheden bij de klant aan het begin van de minnelijke incassofase, voorafgaand aan het opleggen van incassokosten en/of wettelijke rente, van toepassing is.

Inschrijver toont aan dat hij over de volgende kerncompetentie beschikt: het vaststellen van de verhaalbaarheid van een vordering aan het begin van de minnelijke incassofase ten behoeve van een opdrachtgever waarbij een maatschappelijk inningstraject expliciet onderdeel uitmaakt van de Opdracht en waarbij per jaar gedurende een periode van de afgelopen drie jaar – teruggerekend vanaf datuminschrijving – ten aanzien van minimaal 30.000 dossiers de verhaalbaarheid is vastgesteld.

Toelichting

Het CAK hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord incasseren, waarbij er oog is voor de financiële positie van de klant. Het CAK wenst enkel vorderingen in behandeling te laten nemen door Opdrachtnemer als er verhaalsmogelijkheden aanwezig zijn bij de klant. Als vergelijkbare opdracht wordt gezien een opdracht tot het uitvoeren van incasso- en deurwaardersdiensten van een opdrachtgever waarbij een maatschappelijk inningstraject expliciet onderdeel uitmaakt van de opdracht zoals bijvoorbeeld het behandelen van overheidsvorderingen of vorderingen die voortvloeien uit het niet voldoen van de zorgverzekeringspremie. Overheden en zorgverzekeraars hebben naast het uitvoeren van een inningstaak immers ook een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid om schuldenproblematiek tijdig te signaleren en te reduceren, waarbij er oog is voor de financiële positie en de omstandigheden van de klant.

4.3.2.2 Kwaliteitsborging

U wordt gevraagd een beschrijving te geven van de kwaliteitszorg die binnen uw organisatie wordt toegepast. In maximaal vier pagina's A4 dient u een beschrijving te geven van de maatregelen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening en of het product voldoende is geborgd en van de maatregelen die de organisatie(s) ne(e)m(t)(en) ter optimalisatie van de kwaliteit. Bij deze beschrijving dient minimaal aandacht besteed te worden aan:

- Visie op kwaliteitszorg;
- Kwaliteitszorgsystemen;
- Procedure voor behandeling van afwijkingen;
- Procedure voor de afhandeling van klachten;
- Methode van (zelf)evaluatie en maatregelen ter verbetering.
- Een door het management getekende verklaring waaruit blijkt dat het management deze beschrijving en werkwijze onderschrijft en controleert.

Als uw organisatie beschikt over een geldig ISO 9001:2015-certificaat (of gelijkwaardig) hoeft u geen beschrijving te geven van de kwaliteitszorg. Na de Gunningbeslissing dient de Inschrijver en/of Combinant(en) en/of Onderaannemer(s) die (een deel van) de Opdracht uitvoer(t)(en) de gevraagde beschrijving of van toepassing zijnde certifica(a)t(en) op verzoek van het CAK te overleggen.

Het CAK behoudt zich het recht voor om de maatregelen inzake kwaliteitszorg aan een nader onderzoek te onderwerpen alvorens tot Gunning van de Opdracht te besluiten. Het CAK is tevens gerechtigd om het bedoelde onderzoek na Gunning meerdere malen te herhalen.

Indien er wordt ingeschreven als Combinatie moet door elk lid van de Combinatie aan deze eis worden voldaan. Er wordt per lid van de combinatie één van de voorgenoemde bewijsstukken ingediend. Voorgenoemde geldt NIET voor onderaannemers.

4.3.2.3 Bescherming persoonsgegevens

Inschrijver dient aantoonbaar te voldoen aan de norm ISO27001 of NEN 7510.

Dit kan worden aangetoond door het overleggen van een geldig certificaat (inclusief Verklaring van Toepasselijkheid waaruit blijkt dat de certificering van toepassing is op de geleverde dienst), of van een TPM-verklaring, afgegeven door een geaccrediteerde auditor of van een gelijkwaardige verklaring. Uit deze stukken moet blijken dat deze van toepassing zijn op de in deze aanbesteding aan de orde zijnde dienstverlening. Het is aan de Inschrijver, die een beroep doet op een gelijkwaardige verklaring, om te bewijzen dat hij aan deze eis voldoet.

Inschrijver dient bij inschrijving het auditrapport over te leggen behorende bij de ISO27001-, NEN7510 certificering of TPM verklaring of gelijkwaardige verklaring.

Door in te schrijven garandeert de Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de onderhavige Overeenkomst te zullen blijven voldoen aan deze Geschiktheidseis.

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat niet langer aan deze geschiktheidseis wordt voldaan, dan is het CAK gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en over te gaan tot benutting van de Wachtkamerovereenkomst.

Indien er wordt ingeschreven als Combinatie moet door elk lid van de Combinatie aan deze eis worden voldaan. Er wordt per lid van de combinatie één van de voorgenoemde bewijsstukken ingediend. Voorgenoemde geldt NIET voor onderaannemers.

4.3.2.4 Assurance ISAE/Control

Inschrijver dient aantoonbaar te voldoen aan de eis dat beheersmaatregelen effectief door zijn organisatie zijn geïmplementeerd en worden uitgevoerd door middel van een assurance verklaring conform richtlijnen: ISAE3402 type II, of ISAE3000 type II, of SSAE 18 type II of SOC 2 type II, afgegeven door een geaccrediteerde auditor, of door middel van een gelijkwaardige verklaring. Uit deze stukken moet blijken dat deze van toepassing zijn op de in deze aanbesteding aan de orde zijnde dienstverlening. Het is aan de Inschrijver, die een beroep doet op een gelijkwaardige verklaring, om te bewijzen dat hij aan deze eis voldoet.

De ISAE/SSAE/SOC richtlijnen waaraan moet worden voldaan zijn als Bijlagen 7a t/m 7d bij deze Inschrijvingsleidraad gevoegd.

Inschrijver dient bij inschrijving assurance verklaring conform richtlijnen: ISAE3402 type II, of ISAE3000 type II, of SSAE 18 type II of SOC 2 type II, afgegeven door een geaccrediteerde auditor, of door middel van een gelijkwaardige verklaring in te dienen.

Deze eis blijft van toepassing gedurende de gehele uitvoering van de Opdracht. Deze verklaring kan op verzoek van het CAK gedurende de uitvoering van de Opdracht jaarlijks worden opgevraagd en kan tevens worden ingezien door de accountant van het CAK als onderdeel van de accountsverklaring en verantwoording

Door in te schrijven garandeert de Inschrijver gedurende de gehele looptijd van de onderhavige Overeenkomst te zullen blijven voldoen aan deze Geschiktheidseis.

Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat niet langer aan deze geschiktheidseis wordt voldaan, dan is het CAK gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen en over te gaan tot benutting van de Wachtkamervereenkomst.

Indien er wordt ingeschreven als Combinatie moet door elk lid van de Combinatie aan deze eis worden voldaan. Er wordt per lid van de combinatie één van de voorgenoemde bewijsstukken ingediend. Voorgenoemde geldt NIET voor onderaannemers.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

4.3.3.1 Criteria Incasso Keurmerk (NVI)

Opdrachtgever stelt als geschiktheidseis aan Inschrijver, Combinant of Onderaannemer zijnde een incassobureau dat deze aan de eisen voldoet zoals zijn vastgesteld door de NVI ten aanzien van het Incasso Keurmerk. Aan deze eisen wordt in ieder geval voldaan als Inschrijver, Combinant of Onderaannemer in het bezit is van het NVI Keurmerk Incassobureaus (geldig certificaat 2024, aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen). Een omschrijving van het keurmerk is als bijlage 8 bij deze Inschrijvingsleidraad gevoegd.

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver en/of Combinant dat hij voldoet/voldoen aan bovenstaande eis. Zie sub paragraaf 4.2.1 over de wijze waarop de ondertekening moet plaatsvinden. De Inschrijver aan wie het CAK voornemens is de Opdracht te gunnen dient daarvan binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de voorlopige gunningsbrief te worden overgelegd

Als bewijs wordt aanvaard:

- een kopie van een geldig Incasso Keurmerk Certificaat 2024 verstrekt door de NVI en een kopie van het laatste auditrapport; dan wel
- een gelijkwaardig certificaat of keurmerk; dan wel
- een schriftelijke onderbouwing (maximaal 3 A4) waarin Inschrijver, Combinant of Onderaannemer onderbouwt waarom en hoe hij voldoet aan de eisen zoals deze zijn bepaald door de NVI ten aanzien van het Incasso Keurmerk en de daarmee samenhangende gedragscode.

Het aangeleverde bewijs kan door Opdrachtgever worden gecontroleerd en/of getoetst bij (onder andere) de NVI.

4.3.3.2 *Criteria Wet Kwaliteit Incassodienstverlening*

Opdrachtgever stelt als geschiktheidseis aan Inschrijver, Combinant of Onderaannemer zijnde een incassobureau dat deze aan de eisen voldoet zoals zijn vastgesteld in de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening. Aan deze eisen wordt in ieder geval voldaan als Inschrijver, Combinant of Onderaannemer in het bezit is van de registratie zoals in de voornoemde wet is gesteld.

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver en/of Combinant dat hij voldoet/voldoen aan bovenstaande eis. Zie sub paragraaf 4.2.1 over de wijze waarop de ondertekening moet plaatsvinden. De Inschrijver aan wie het CAK voornemens is de Opdracht te gunnen dient daarvan binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de voorlopige gunningsbrief te worden overgelegd

Als bewijs wordt aanvaard:

- een kopie van een geldige registratie op grond van de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening;
- een gelijkwaardig certificaat of keurmerk; dan wel
- een schriftelijke onderbouwing (maximaal 3 A4) waarin Inschrijver, Combinant of Onderaannemer onderbouwt waarom en hoe hij voldoet aan de eisen zoals deze zijn bepaald door de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening.

Het aangeleverde bewijs kan door Opdrachtgever worden gecontroleerd en/of getoetst.

4.3.3.3 *Gerechtsdeurwaarder (artikel 2 GDW)*

Het CAK stelt als geschiktheidseis aan Inschrijver, Combinant of Onderaannemer zijnde een gerechtsdeurwaarder dat deze als een onderneming kan worden aangemerkt als zijnde een gerechtsdeurwaarder in de zin van artikel 2 van de Gerechtsdeurwaarderswet.

Door ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver en of Combinant dat hij voldoet/voldoen aan bovenstaande eis. Zie sub paragraaf 4.2.1 over de wijze waarop de ondertekening moet plaatsvinden. De Inschrijver aan wie het CAK voornemens is de Opdracht te gunnen dient daarvan binnen 7 kalenderdagen na eerste verzoek het bewijs te overleggen.

Als bewijs wordt aanvaard een actueel overzicht – dat maximaal 6 maanden oud is (gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding) – van de ambtelijk bevoegde (toegevoegd) Gerechtsdeurwaarders en Gerechtsdeurwaarders in de zin van artikel 2 van de Gerechtsdeurwaarderswet die verbonden zijn aan de Inschrijver, Combinant of Onderaannemer.

Per persoon dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden opgenomen:

- Naam van het gerechtsdeurwaarderskantoor;
- Naam (initialen en achternaam);
- Functie (toegevoegd) Gerechtsdeurwaarder.

Het aangeleverde overzicht moet overeenkomen met de registratie in het KBvG Register Gerechtsdeurwaarders. Dit kan worden gecontroleerd door Opdrachtgever.

5. Gunningscriteria

In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de verschillende onderdelen van de Inschrijvingen worden beoordeeld en hoeveel punten u per onderdeel kunt behalen. Voor de kwalitatieve Gunningscriteria kunt u maximaal 800 punten behalen en voor het commercieel Gunningscriterium 'prijs' kunt u maximaal 200 punten behalen. U kunt totaal maximaal 1.000 punten behalen.

5.1 De Beoordelingsmethodiek

Het CAK gunt de Opdracht volgens het Gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. Het CAK telt de door de Inschrijver behaalde scores voor de kwalitatieve Gunningscriteria en de prijs op tot een totaalscore per Inschrijving. De Inschrijving met de hoogste totaalscore is de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor de voorlopige Gunning.

Totaal aantal te behalen punten

Onderstaande tabel 1 geeft een overzicht van het aantal te behalen punten.

Nr.	Kwalitatieve Gunningscriteria	Maximaal aantal punten
1	Implementatie	125 punten
2	Persoonsgericht en Maatschappelijk Verantwoord Incasseren	300 punten
3	Verantwoording en rapportage	250 punten
4	Partnership	125 punten
Subtotaal		800 punten
Nr.	Commercieel Gunningscriterium	Maximaal aantal punten
5	Tarief	150 punten
	Toelichting tarief	50 punten
Totaal aantal te behalen punten		1.000 punten

Tabel 1

Vereisten aan de beantwoording

Per Gunningscriterium is aangegeven uit hoeveel pagina's uw beantwoording maximaal mag bestaan. Het genoemde aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen. Inschrijver beantwoordt de gunningscriteria volgens de SMART methodiek.

Indien u meer pagina's indient dan het aantal toegestane pagina's, wordt de informatie na het aantal toegestane pagina's niet meegenomen in de beoordeling. Indien dit tot gevolg heeft dat het beoordelingsteam niet in staat is om te beoordelen in hoeverre uw antwoord voldoet aan het betreffende kwalitatief Gunningscriterium en u hierdoor minder punten krijgt, dan is dat voor uw eigen risico.

Verwijzingen in de tekst naar uw antwoorden op andere Gunningscriteria, andere documenten of internetsites zijn niet toegestaan. Eventuele aanvullende informatie die daar te vinden is, wordt niet in overweging genomen bij de beoordeling. Het antwoord op de vraag dient dus te worden gegeven, waar dit is gevraagd.

De ingediende antwoorden van de Inschrijver op de kwalitatieve Gunningscriteria worden onderdeel van de Raamovereenkomst.

Het beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit vijf (5) personen. Deze personen betrekken de volgende functies binnen het CAK:

- Senior Jurist
- Contractmanager Incasso's zaken
- Medewerker Proces

- Medewerker Minnelijk Beheer Wmo
- Medewerker Minnelijk Beheer WLz

Indien voor het beoordelen van de Inschrijvingen blijkt dat een van de deelnemers van het beoordelingsteam bijvoorbeeld ziek is, kan het CAK besluiten om de beoordeling te laten uitvoeren door een persoon met een soortgelijke functie/de beoordeling uit te voeren zonder deze persoon.

5.2 Beoordeling Inschrijvingen

Beoordeling van de Inschrijvingen vindt als volgt plaats:

1. **Controle van Inschrijvingen op aanwezigheid, volledigheid en tijdigheid;**
2. **Toetsing van Inschrijvingen aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;**
3. **Toetsing van Inschrijvingen aan alle eisen die aan de Opdracht worden gesteld;**
4. **Beoordeling van de Gunningscriteria;**
5. **Beoordeling bij gelijke score Gunningscriteria (indien van toepassing).**

Gelijke score

Als twee of meer Inschrijvers eindigen met een gelijke eindscore dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op Subgunningscriterium 2 - Persoonsgericht en Maatschappelijk Verantwoord Incasseren. De Inschrijver die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde.

In het geval dat twee of meer Inschrijvers ook dan gelijk eindigen, dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op Subgunningscriterium 3 - Verantwoording en rapportage. De Inschrijver die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde.

In het geval dat twee of meer Inschrijvers ook dan gelijk eindigen, dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op Subgunningscriterium 4 – Partnership. De Inschrijver die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde.

In het geval dat twee of meer Inschrijvers ook dan gelijk eindigen, dan wordt de uiteindelijke rangorde bepaald door de score op Subgunningscriterium 1 - Implementatie. De Inschrijver die hierop de hogere score heeft behaald, eindigt hoger in de uiteindelijke rangorde.

In het geval dat twee of meer Inschrijvers ook dan gelijk eindigen, vindt loting plaats tussen die Inschrijvers die als hoogste in de rangorde zijn geëindigd. Het CAK is gerechtigd de loting zelf uit te voeren of door een door haar aan te wijzen notaris te laten plaatsvinden. De betrokken Inschrijvers worden niet uitgenodigd bij de loting aanwezig te zijn, tenzij het CAK daartoe anders besluit. Loting bij gelijke eindscore vindt alleen plaats voor die plekken in de rangorde waaraan het CAK voornemens is de Opdracht te gunnen.

Kennelijke omissie en eenvoudig te herstellen gebrek

Als de verstrekte informatie en/of de overgelegde gegevens geheel of gedeeltelijk onvolledig of onjuist zijn, sluit het CAK de Inschrijving uit van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij naar het oordeel van het CAK sprake is van een kennelijke omissie dan wel een eenvoudig te herstellen gebrek. Als hiervan sprake is, behoudt het CAK zich het recht voor om de kennelijke omissie, dan wel het eenvoudig te herstellen gebrek, te (laten) herstellen. Hiertoe wordt u een redelijke termijn gegund. Daarnaast heeft het CAK te allen tijde het recht om verduidelijking te vragen over de informatie die is ontvangen en/of deze te verifiëren, al dan niet bij een onafhankelijke terzake deskundige partij.

Herstelmogelijkheden m.b.t. het UEA

Indien het CAK omissies of gebreken constateert in het UEA van Inschrijver, Combinant en/of Onderaannemer behoudt het CAK zich het recht voor deze te laten herstellen. Hiervoor wordt u in dit geval een fatale termijn van twee kalenderdagen gegund.

Het ontbreken van een UEA van Inschrijver, Combinant en/of Onderaannemer komt expliciet niet voor herstel in aanmerking en leidt tot terzijde legging van het betreffende Verzoek tot deelname.

5.3 Uitvoering van de beoordeling

Fase 1

Alleen geldige Inschrijvingen worden op inhoud beoordeeld door het beoordelingsteam. De inhoudelijke beoordeling op de kwalitatieve Gunningscriteria wordt uitgevoerd zonder dat het beoordelingsteam kennis heeft van de ingediende prijzenbladen.

De kwalitatieve Gunningscriteria worden beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader, tabel 2. De aangewezen beoordelaars beoordelen ieder individueel de antwoorden van iedere Inschrijver en kennen per kwalitatief Gunningcriterium een score toe. Dit betekent dat u dus niet per bullit in een kwalitatief Gunningcriterium een score krijgt. U krijgt per kwalitatief Gunningcriterium één (1) score.

Na toekenning van de individuele scores per kwalitatief Gunningcriterium per beoordelaar wordt er een plenaire sessie belegd, waarin beoordelaars de door hen toegekende scores met elkaar bespreken. Tijdens de plenaire sessie komt het beoordelingsteam tot één (1) consensus score per kwalitatief Gunningscriterium (de beoordelingen worden dus niet gemiddeld en tussenscores zijn niet mogelijk).

Het totaal aantal behaalde punten op de kwalitatieve Gunningscriteria komt tot stand door de consensus score per kwalitatief Gunningscriterium bij elkaar op te tellen.

Fase 2

Na de plenaire sessie en het tot stand komen van de consensus score voor de kwalitatieve Gunningscriteria worden de ingediende commerciële Gunningscriteria met het beoordelingsteam gedeeld.

Commercieel gunningscriterium 5.5.1 wordt beoordeeld zoals beschreven in de desbetreffende paragraaf.

Commercieel gunningscriterium 5.5.2 wordt beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader, tabel 2. Ook hier beoordelen de aangewezen beoordelaars ieder individueel de antwoorden van iedere Inschrijver en kennen een score toe.

Na toekenning van de individuele scores voor het commerciële Gunningcriterium per beoordelaar wordt er een plenaire sessie belegd, waarin beoordelaars de door hen toegekende scores met elkaar bespreken. Tijdens de plenaire sessie komt het beoordelingsteam tot één (1) consensus score voor het commerciële Gunningscriterium (de beoordelingen worden dus niet gemiddeld en tussenscores zijn niet mogelijk).

Het totaal aantal behaalde punten op de commerciële Gunningscriteria komt tot stand door de score voor het tarief (5.5.1) op te tellen bij de consensus score voor het commerciële Gunningscriterium.

Beoordelingskader

Om de kwalitatieve meerwaarde van elk antwoord te bepalen wordt er beoordeeld aan de hand van onderstaand beoordelingskader.

Score	Percentage van het aantal te behalen punten	Beschrijving
10	100%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) uitstekend, d.w.z.: Het antwoord is zeer goed toepasbaar bij het CAK, realistisch, concreet, volledig, draagt bij aan het behalen van de doelstellingen en biedt verrassende nieuwe realistische oplossingen c.q. inzichten.
8	80%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) goed, d.w.z.: het antwoord is goed toepasbaar bij het CAK, realistisch, concreet, volledig, draagt bij aan het behalen van de doelstellingen, maar biedt geen verrassende oplossingen c.q. inzichten.

6.	60%	Wat is aangeboden is naar het oordeel van beoordelaar(s) aan te merken als voldoende, d.w.z.: Het antwoord is volledig en merendeels toepasbaar bij het CAK en/of is merendeels realistisch en/of concreet en/of draagt merendeels bij aan het behalen van de doelstellingen. De beschrijving geeft hiermee blijk van voldoende kwaliteit, maar biedt ruimte voor verbetering. Eventuele goede onderdelen zijn hierbij niet doorslaggevend genoeg om de verbeterpunten te compenseren om een score '8' toe te kennen.
4	40%	Wat is aangeboden is naar het oordeel van beoordelaar(s) aan te merken als matig, d.w.z.: Het antwoord is onvolledig en/of slechts deels toepasbaar bij het CAK en/of realistisch en/of concreet en/of draagt slechts deels bij aan het behalen van de doelstellingen. Eventuele voldoende onderdelen zijn hierbij niet doorslaggevend genoeg om een score '6' toe te kennen.
2	20%	Wat is aangeboden voldoet naar het oordeel van beoordelaar(s) onvoldoende, d.w.z.: Het antwoord is onvolledig en/of niet of nauwelijks toepasbaar bij het CAK en/of realistisch en/of concreet en/of draagt niet bij aan het behalen van de doelstellingen.
0	0%	Het antwoord geeft geen antwoord op de gestelde vraag of ontbreekt geheel.

Tabel 2

5.4 Kwalitatieve Gunningscriteria

In deze paragraaf worden de vier (4) kwalitatieve Gunningscriteria nader uitgewerkt.

5.4.1 Gunningscriterium 1: Implementatie (maximaal score: 125 punten)

Voor het CAK is het van belang dat Inschrijver toelicht op welke wijze de implementatie van Incasso- en deurwaardersdiensten wordt vormgegeven en ingericht. Een duidelijk implementatieplan en een heldere planning draagt bij aan een effectieve koppeling van de bedrijfs- en organisatieprocessen tussen het CAK en Opdrachtnemer om de Opdracht te kunnen uitvoeren. Het beoogd effect van de implementatie is om de Opdracht op grond van de vanuit het CAK geformuleerde doelstellingen met betrekking tot het kunnen uitvoeren van persoonsgericht en maatschappelijk verantwoord inningstraject (waarbij er rekening wordt gehouden met de financiële positie van de klant en het kunnen vaststellen van de verhaalbaarheid van een vordering) zo goed en vlot mogelijk te implementeren. Hierbij dient er rekening te worden gehouden met de start van de Opdracht per 1 januari 2025. Ook wil het CAK de Inschrijver vragen om toe te lichten op welke wijze zij om zou gaan met het eventueel overnemen van lopende dossiers vanuit een eerdere samenwerking tussen het CAK en een derde partij. Beschrijf hierbij een plan van aanpak en hoe een eventuele overname op onderdelen wordt georganiseerd en ingericht.

Beschrijf op welke wijze u vormgeeft aan de implementatie ten behoeve van de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst.

U dient in uw beantwoording minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

1. Projectplanning en projectvorm;
2. Resources en IT inrichting en architectuur;
3. Het eventueel overnemen van lopende dossiers vanuit een eerdere samenwerking tussen het CAK en een derde partij.

Onder 'projectvorm' wordt door het CAK verstaan op welke wijze de implementatie wordt ingericht en uitgevoerd en welke verantwoordelijkheden er worden toebedeeld. Onder 'resources' wordt verstaan welke bedrijfsmiddelen er beschikbaar worden gesteld door inschrijver om de implementatie uit te voeren. Onder 'IT inrichting en architectuur' wordt verstaan op welke wijze de koppeling van bedrijfs- en organisatieprocessen tussen het CAK en de inschrijver binnen de implementatie wordt vormgegeven, waarin de technische eisen uit het Programma van eisen worden meegenomen. Voor het beantwoorden van deze vraag mag u maximaal drie (3) A4 gebruiken en één (1) A4 bijlage voor schematische weergave van de implementatieplanning en één (1) A4 bijlage schematische weergave van de architectuur. Inschrijver gebruikt hiervoor lettertype Arial 10.

5.4.2 Gunningscriterium 2: Persoonsgericht en Maatschappelijk Verantwoord Incasseren (maximale score: 300 punten)

Voor het CAK is het van belang dat Inschrijver toelicht hoe de doelstellingen met betrekking tot maatschappelijk verantwoord incasseren (MVI) zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Inschrijvingsleidraad worden behaald. Het CAK hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord incasseren, waarbij er oog is voor de verschillende doelgroepen van het CAK, de (financiële) omstandigheden van de klant en een eventuele schuldensituatie. Inschrijver dient zich bewust te zijn van het maatschappelijk belang van preventie en beperking van problematische schulden in relatie tot het uitvoeren van de opdracht. Van belang is dat er kostenverhogende maatregelen dienen te worden voorkomen als er sprake is van betaal- en/of schuldenproblematiek. Het uitgangspunt hierbij is enerzijds dat de verhaalbaarheid van de vordering tijdig vastgesteld dient te worden onder andere door middel van het realiseren van klantcontact en anderzijds dat vorderingen zoveel als mogelijk in de minnelijke incassofase dienen te worden geïncasseerd om de (hoge) gerechtelijke- en executiekosten zoveel als mogelijk te voorkomen. In de minnelijke fase is het van belang dat er verschillende instrumenten en technieken worden ingezet om in contact te treden met de klant, betaalgemak te creëren richting de klant en om ondersteuning te bieden bij het doorverwijzen van klanten naar een (schuld) hulpverlenende organisatie als er sprake is van schuldenproblematiek. De ambtshandelingen in de gerechtelijke fase dienen ingezet te worden binnen de door Opdrachtgever gestelde doelstellingen met betrekking tot maatschappelijk verantwoord incasseren. Daarnaast dient Inschrijver toe te lichten op welke wijze er wordt omgegaan met ontvangen klachten vanuit klanten en hoe deze worden afgehandeld. Tenslotte dient Inschrijver toe te lichten op welke wijze de klanttevredenheid wordt gemeten en hoe de uitkomsten worden gedeeld met Opdrachtgever.

Beschrijf op welke wijze uw organisatie invulling geeft aan persoonsgericht en maatschappelijk verantwoord incasseren.

U dient in uw beantwoording minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

1. Wijze van vaststellen verhaalbaarheid en klantsegmentatie;
2. Realiseren van klantcontact met klant en communicatiemiddelen;
3. Persoonsgerichte incasso in relatie tot schuldenproblematiek;
4. Duur incassotraject;
5. Doorverwijzen klant naar hulpverlenende instantie bij schuldenproblematiek;
6. Kostendruk richting klant (hoogte opgelegde kosten door Inschrijver aan de klant in verhouding tot de hoogte van de hoofdsom);
7. Verhouding dossiers in de minnelijke vs. gerechtelijke/executie fase;
8. Klachtenprocedure en klanttevredenheid.

Voor het beantwoorden van deze vraag mag u maximaal drie (3) A4 gebruiken met lettertype Arial 10 en één (1) A4 bijlage voor schematische weergave van de klachtenprocedure.

5.4.3 Gunningscriterium 3: Verantwoording en rapportage (maximale score: 250 punten)

Voor het CAK is het van belang dat Inschrijver toelicht hoe de doelstellingen met betrekking tot de verantwoording van de incassoportefeuille richting het CAK en met betrekking tot volledige en digitale informatie- en data –uitwisseling (inclusief real time inzicht in de financiële en operationele voortgang van de portefeuille) worden behaald. Als Zelfstandig Bestuursorgaan heeft het CAK immers de verplichting om de uitvoering van haar wettelijke taken volledig en correct te verantwoorden richting het ministerie en de toezichthouders. Hierbij is het van belang dat de (financiële) administratie van het CAK en Opdrachtnemer te allen tijde op elkaar aansluit en dat Opdrachtnemer toelicht hoe de inningsresultaten en inningshandelingen kenbaar worden gemaakt aan het CAK ten behoeve van het uitvoeren van de benchmark.

Beschrijf op welke wijze uw organisatie invulling geeft aan het verantwoorden van de incassoportefeuilles per regeling en hoe er voldoende digitaal inzicht wordt gegeven in de actuele stand van de portefeuille ten behoeve van de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst.

U dient in uw beantwoording minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

1. Data uitwisseling en kwaliteit;
2. Financiële en operationele voortgang portefeuille (regeling).

Onder 'data uitwisseling' wordt door het CAK verstaan: het uitwisselen van informatie (lees: data inzake de klant, voortgang in het dossier en financiële data) ten behoeve van het verantwoorden van de incassoportefeuille welke opdrachtnemer namens het CAK in behandeling heeft. Onder 'kwaliteit' wordt door het CAK verstaan: de juistheid en actualiteit van de ontvangen data vanuit inschrijver. Onder financiële en operationele voortgang portefeuille (regeling) wordt verstaan: het door het CAK kunnen verkrijgen van actueel inzicht in de portefeuille op financieel en operationeel niveau.

Voor het beantwoorden van deze vraag mag u maximaal twee (2) A4 gebruiken met lettertype Arial 10.

5.4.4 Gunningscriterium 4: Partnership (maximale score: 125 punten)

Het CAK kiest in deze aanbesteding om de samenwerking aan te gaan met één strategisch Incassopartner. Hierbij streeft het CAK binnen het partnership naar een transparante, deskundige en proactieve houding naar elkaar toe. Voor een goede samenwerking is het essentieel dat het CAK en haar partner elkaar voor verschillende onderwerpen goed weten te vinden en snel met elkaar kunnen schakelen. Ook ziet het CAK het borgen, delen en onderhouden van relevante kennis als een belangrijk onderdeel binnen het partnership.

Beschrijf op welke wijze uw organisatie een goede invulling kan geven aan het partnership waarbij wordt ingegaan op bovenstaande wensen en aspecten maar waarbij u ook andere aspecten mag benoemen/beschrijven die volgens u essentieel zijn om een goed partnership vorm te geven.

Voor het beantwoorden van deze vraag mag u maximaal twee (2) A4 gebruiken met lettertype Arial 10.

5.5 Commercieel Gunningscriterium

Het Commerciële Gunningscriterium bestaat uit twee onderdelen, namelijk:

- Tarief– Maximaal 150 punten;
- Toelichting op tarief– Maximaal 50 punten.

Hierna wordt per onderdeel de toekenning van het aantal punten uitgelegd en verder toegelicht.

5.5.1 Gunningscriterium 5: Tarief (maximale score: 150 punten)

Voor het indienen van het tarief vult u het op TenderNed geplaatste prijzenblad in (bijlage 12). In het prijzenblad wordt de Inschrijver gevraagd om een opgave te doen van een tarief, ten einde een fictieve inschrijfprijs te kunnen berekenen. De Inschrijver is verplicht per prijscomponent een tarief inclusief BTW op te geven waar dit is gevraagd (zie de gele velden in het prijzenblad). Deze fictieve prijs wordt beoordeeld.

De door de Inschrijver ingediende tarieven zijn ook de tarieven die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden gehanteerd.

Het gaat om de volgende prijscomponenten:

- Geen Verhaalsmogelijkheden;
- Intrekking;
- Niet- inbare vorderingen.

Een inschrijving vanaf €0,- euro is toegestaan.

LET OP! U dient alleen de geel gekleurde cellen in het prijzenblad in te vullen. Alle financiële voorwaarden waaraan Inschrijver moet voldoen en welke van toepassing zijn op het Prijzenblad kunnen worden teruggevonden in bijlage 9.

Puntentoekenning

De punten voor het onderdeel prijs, worden als volgt toegekend:

Plaats	Punten
1 ^e plaats (laagste fictieve prijs)	150 punten
2 ^e plaats	135 punten
3 ^e plaats	120 punten
4 ^e plaats	105 punten
5 ^e plaats	90 punten
6 ^e plaats	75 punten
7 ^e plaats	60 punten
8 ^e plaats	45 punten
9 ^e plaats	30 punten
10 ^e plaats	15 punten
11 ^e plaats of hoger	0 punten

Leveranciers die dezelfde prijs indienen worden op dezelfde plaats ingeschaald. Dit heeft geen invloed op de hierop volgende laagste prijs.

Indien na het vaststellen van de rangorde alsnog een Inschrijver wordt uitgesloten zal de rangorde opnieuw worden vastgesteld op basis van de geldige inschrijvingen.

Voorbeeld (dit voorbeeld is fictief, er kunnen geen rechten ontleend worden aan de genoemde prijzen):

Er worden acht inschrijvingen ontvangen met de volgende prijzen:

- Inschrijver 1: € 25,-
- Inschrijver 2: € 45,-
- Inschrijver 3: € 21,-
- Inschrijver 4: € 21,-
- Inschrijver 5: € 32,-
- Inschrijver 6: € 21,-
- Inschrijver 7: € 54,-
- Inschrijver 8: € 32,-

In deze casus worden de plaatsen en hieraan gerelateerde punten als volg toegekend:

1^e plaats – inschrijvers 3, 4, en 6 – 150 punten

2^e plaats – inschrijver 1 – 135 punten

3^e plaats – inschrijver 5 en 8 – 120 punten

4^e plaats – inschrijver 2 – 105 punten

5^e plaats – inschrijver 7 – 90 punten

5.5.2 Gunningscriterium 6: Toelichting op tarief (maximale score: 50 punten)

Het CAK streeft met deze aanbesteding de standpunten van Maatschappelijk verantwoord incasseren na. Op deze manier wil het CAK een extra bijdragen leveren aan het maatschappelijk belang. Daarnaast werkt het CAK met publiek geld, waarin het onze taak is dit verantwoord te besteden. Op grond van de hiervoor genoemde redenen vraagt het CAK een toelichting op de ingediende prijzen. In deze toelichting moet duidelijk worden dat opgegeven prijzen bijdragen aan de doelstellingen van het CAK inzake Maatschappelijk verantwoord incasseren.

U dient in uw beantwoording minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Maatschappelijk Verantwoord Incasseren in samenhang met de aangeboden prijzen;
- Omgang met publieke gelden;

- Kostendruk op de klant (inzicht in- en handelen naar de individuele klantsituatie);
- Behalen van rendement in de minnelijke- en gerechtelijk incassofase;

Voor het beantwoorden van deze vraag mag u maximaal twee (2) A4 gebruiken met lettertype Arial 10.

5.6 Gunningsbeslissing en Opschortende termijn

Zodra de beoordeling is afgerond ontvangen alle Inschrijvers de Gunningsbeslissing.

Als de afgewezen Inschrijvers zich niet kunnen vinden in deze Gunningsbeslissing hebben zij het recht om binnen 20 kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechtbank te Den Haag. Als er binnen deze termijn geen gebruik wordt gemaakt van dit recht, is het CAK gerechtigd om over te gaan tot Gunning. Als de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig, of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan vervalt hun recht om de Gunningsbeslissing door de rechter te laten toetsen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt dan dient de Inschrijver aan wie het CAK voornemens is te Gunnen in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde Gunningsbeslissing.

De Gunning is pas definitief nadat de Overeenkomst tussen het CAK en de gegunde Inschrijver is getekend.

Bijlagen

Alle hieronder genoemde documenten en formulieren zijn te downloaden via TenderNed.

Bijlagen

- Bijlage 1 – Programma van Eisen
- Bijlage 2 – Concept Raamovereenkomst
- Bijlage 3 – Concept Wachtkamerovereenkomst
- Bijlage 4 – Concept werkafspraken Incassopartner
- Bijlage 5 – Algemene Rijksvoorwaarden (ARVODI 2018)
- Bijlage 6 – Begrippenlijst (ARVODI 2018)
- Bijlage 7 – Normvereisten (ISAE):
 - 7a: Richtlijn 3000 NOREA NL
 - 7b: Richtlijn 3402 NOREA NL
 - 7c: Richtlijn SOC 2 NOREA NL
 - 7d: SSAE AICPA US)
- Bijlage 8 – NVI Incasso Keurmerk 2024
- Bijlage 9 - Financiële voorwaarden

Te gebruiken formulieren

- Bijlage 10 – Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- Bijlage 11 – Verklaring kerncompetenties
- Bijlage 12 – Prijzenblad