

Beschrijvend document:

Raamovereenkomst Oproepkrachten KCC Gemeente Dongen



Opstellers:

Gemeente Dongen

Karel

Kenmerk : K011104

Datum : 16 mei 2025



Inhoudsopgave

1. Aanbestedingskader	4
1.1. Introductie	4
1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure	4
1.2.1. <i>Aanbestedingsprocedure</i>	4
1.2.2. <i>Typering opdracht</i>	4
1.2.3. <i>Klachtenregeling</i>	4
1.2.4. <i>Clusteren en percelen</i>	4
1.2.5. <i>Varianten</i>	5
1.2.6. <i>Gunningscriterium</i>	5
1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure	5
1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure	6
1.5. Planning	6
2. De opdracht	8
2.1. Inzet afgelopen jaren	8
2.1. In te zetten kandidaten Voor deze raamovereenkomst wordt gezocht naar kandidaten met het volgende functieprofiel:	8
2.2. Eisen aan de opdracht.....	9
3. Contractuele voorwaarden	13
3.1. Vorm en duur van de overeenkomst	13
3.1.1. <i>Vorm van de overeenkomst</i>	13
3.1.2. <i>Totstandkoming nadere opdrachten</i>	13
3.1.3. <i>Duur van de overeenkomst</i>	13
3.1.4. <i>Maximale omvang raamovereenkomst</i>	13
3.1.6. <i>Wijzigingen van de overeenkomst</i>	14
3.1.7. <i>Van toepassing zijnde voorwaarden</i>	14
3.1.9. <i>Verwerkersovereenkomst</i>	14
3.2. Financiële bepalingen	14
3.2.1. <i>Tarieven</i>	14
3.2.2. <i>Indexering</i>	14
3.2.3. <i>Facturatie en betaling</i>	15
4. Aanbestedingsprocedure	17
4.1. Schouw	17
4.2. Nota van Inlichtingen	17
4.3. Indiening van de inschrijving.....	17
4.4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving.....	18
4.4.1. <i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument</i>	18
4.4.2. <i>Mogelijkheden voor inschrijving</i>	18
4.4.3. <i>Onafhankelijkheid inschrijving</i>	20
4.5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	21

4.5.1.	<i>Uitsluitingsgronden</i>	21
4.5.2.	<i>Uitsluiting Russische partijen</i>	22
4.5.3.	<i>Geschiktheidseisen</i>	23
4.5.4.	<i>Bewijsmiddelen</i>	24
4.7.	Eisen aan de inschrijving	25
4.7.1.	<i>Procedurele voorwaarden</i>	25
4.7.2.	<i>Compleetheid</i>	25
4.7.3.	<i>Gestanddoeningstermijn</i>	25
4.8	Beoordeling van de inschrijvingen	26
4.8.1.	<i>Gunningscriterium</i>	26
4.8.2.	<i>Gunningsmethodiek</i>	26
4.8.3.	<i>Subgunningscriteria</i>	26
4.8.4.	<i>Procedure van beoordelen</i>	30
4.8.5.	<i>Beoogd winnaar</i>	30
4.9.	Gunning van de opdracht	31
	Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet	32
	Bijlage 2 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland	32
	Bijlage 3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	32
	Bijlage 4 Referentie Kerncompetentie 2	32
	Bijlage 5 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Dongen	32
	Bijlage 6 Concept raamovereenkomst	32
	Bijlage 7 Concept verwerkersovereenkomst	32
	Bijlage 8 Klachtenregeling	32

Niets van deze uitgave mag worden veeveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook zonder voorafgaande toestemming van zowel de aanbestedende dienst als Karel.

1. Aanbestedingskader

1.1. Introductie

Het College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Dongen, hierna te noemen aanbestedende dienst of opdrachtgever, is voornemens de opdracht voor de inhuur van oproepkrachten voor het Klanten Contact Center (KCC) aan te besteden. De dienstverlener wordt hierna aangeduid als (potentiële) inschrijver of opdrachtnemer.

Dit beschrijvend document is bedoeld om partijen de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.2. Keuzes aanbestedingsprocedure

1.2.1. Aanbestedingsprocedure

De aanbesteding vindt plaats volgens de Aanbestedingswet 2012, Gids Proportionaliteit en het inkoopbeleid van de aanbestedende dienst.

De aanbesteding vindt plaats middels een Europese openbare aanbestedingsprocedure. De aanbestedende dienst hanteert de grondbeginselen transparantie, gelijke behandeling, non-discriminatie en proportionaliteit. Door in te schrijven conformeert de inschrijver zich aan de bepalingen zoals opgenomen in alle aanbestedingsdocumenten.

1.2.2. Typering opdracht

De opdracht betreft een dienst in overeenstemming met de Aanbestedingswet 2012 en omvat in hoofdzaak: de inhuur van oproepkrachten voor het KCC. De van toepassing zijnde CPV-codes betreffen:

79620000-6 Diensten voor de terbeschikkingstelling van personeel, met inbegrip van tijdelijk personeel

1.2.3. Klachtenregeling

Op deze aanbestedingsprocedure is een klachtenregeling van toepassing. Klachten dienen te voldoen aan de klachtenregeling aanbesteden Gemeente Dongen, welke u aantreft in bijlage 8 van dit beschrijvend document. Klachten kunnen worden ingediend via klachtenmeldpunt@wijzijkarel.nl.

1.2.4. Clusteren en percelen

De opdracht is niet geclusterd en niet opgedeeld in percelen. De aanbestedende dienst is van mening dat er sprake is van zodanige samenhang van de werkzaamheden dat de opdracht kan worden gezien als één logisch geheel.

Er wordt geen gebruik gemaakt van percelen. Het opsplitsen van de opdracht in meerdere aanbestedingen, dan wel percelen, zou tot kostenverhoging kunnen leiden en tot een onnodig grote belasting voor aanbestedende dienst en inschrijver geheel.

De aanbestedende dienst is voornemens om met één (1) inschrijver een overeenkomst af te sluiten.



1.2.5. Varianten

Het is niet toegestaan varianten in de inschrijving op te nemen. Deze aangeboden varianten worden door de aanbestedende dienst niet geaccepteerd.

1.2.6. Gunningscriterium

De Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt voor deze opdracht vastgesteld op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. In hoofdstuk 4 staat het gunningscriterium verder uitgewerkt.

1.3. Voorwaarden aanbestedingsprocedure

Voorwaarden

Deze aanbesteding vindt plaats onder de volgende voorwaarden:

- De door de inschrijver gemaakte en te maken kosten voor het doen van de inschrijving en de eventueel hieruit voortvloeiende contractbesprekingen worden in beginsel niet vergoed;
- Aan het doen c.q. indienen van de inschrijving kunnen op geen enkele wijze rechten worden ontleend.
- Een inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht. Het indienen van een inschrijving voor een deel van de opdracht is niet toegestaan, hiermee wordt niet voldaan aan de voorwaarden en zal de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van de aanbestedingsprocedure.
- Door middel van het doen van een inschrijving verklaart inschrijver zich akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsdocumenten (waaronder dus ook alle eventueel onwelgevallige antwoorden in de Nota's van Inlichtingen). Elk voorbehoud maakt de inschrijving ongeldig;
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tijdelijk te schorsen of definitief in te trekken.

Mogelijke onduidelijkheden en tegenstrijdigheden

De aanbestedende dienst heeft alle documenten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid opgesteld. De potentiële inschrijvers zijn verplicht de aanbestedende dienst in een zo vroeg mogelijk stadium (vóór de inschrijvingsdatum) te waarschuwen, dan wel om opheldering te vragen in geval van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen, met opgave van de eventuele consequenties en/of correctievoorstellen. Indien de potentiële inschrijver verzuimt om tijdig hiervan melding te doen, verwerkt hij zijn rechten. Dit houdt in dat tijdens de gehanteerde opschortende termijn (bezwaartermijn) vanaf bekendmaken van de gunningsbeslissing geen bezwaar meer kan worden gemaakt ten aanzien van (kennelijke) fouten of omissies in de documenten, tegenstrijdigheden en onduidelijkheden daaronder begrepen.

Vertrouwelijkheid

Alle informatie voortvloeiend uit de aanbestedingsprocedure en de overeenkomst zal door alle partijen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Ook indien de inschrijving niet leidt tot een overeenkomst, dient vertrouwelijkheid bewaard te blijven.

Indien de inschrijver een derde partij wenst in te zetten, is de inschrijver gerechtigd de benodigde informatie aan deze partij te verstrekken, onder de voorwaarde dat deze partij(en) zich aan voorgenoemde houden.



De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een eventueel geschil de ingediende inschrijvingen en aanbestedingsdocumenten of delen daarvan in de procedure te brengen.

1.4. Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure

De opdracht wordt volledig digitaal via TenderNed aanbesteed.

Aanspreekpunt aanbestedende dienst

De aanbestedende dienst wordt bij de aanbesteding begeleid door **Karel**. Adviespartner voor inkoop- en contractmanagement.

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Monique Kavelaars

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure dient uitsluitend digitaal te verlopen via TenderNed.

Het benaderen van andere medewerkers van de aanbestedende dienst over deze aanbestedingsprocedure is niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Aanspreekpunt inschrijver

De inschrijver zal de contacten met de aanbestedende dienst na inschrijving via een vaste contactpersoon laten verlopen. Deze dient bevoegd te zijn namens inschrijver te kunnen optreden. Deze contactpersoon dient te worden vermeld in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, hierna te noemen UEA, deel II.

Nederlands

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure is Nederlands. Alle informatie die door de inschrijver bij de inschrijving wordt gevoegd dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Met uitzondering van productspecificaties die in een andere taal zijn opgesteld. De aanbestedende dienst kan om een vertaling vragen indien gewenst.

1.5. Planning

De planning voor de aanbestedingsprocedure is in onderstaande tabel weergegeven:

Procedurestap	Datum	Toelichting
Publiceren aanbestedingsdocumenten	16 mei 2025	Via TenderNed
Sluitingstermijn voor stellen van vragen	2 juni 2025 om 09.45 uur	Via de vragenmodule van TenderNed
Publiceren eerste Nota van Inlichtingen	9 juni 2025	Streefdatum
Tweede Nota van Inlichtingen	16 juni 2025 om 09.45 uur	Streefdatum
Publiceren tweede Nota van Inlichtingen	19 juni 2025	Streefdatum
Sluitingstermijn indiening van de inschrijving	30 juni 2025 om 09.45 uur	Via de digitale kluis van TenderNed



Gunningsbeslissing	21 juli 2025	Streefdatum
Bezwaartermijn	20 kalenderdagen	
Definitieve gunning	12 augustus 2025	Streefdatum
Ingangsdatum overeenkomst	13 augustus 2025	

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De aanbestedende dienst is gerechtigd de tijdsplanning aan te passen.

2. De opdracht

Het doel van de aanbesteding luidt als volgt: Het sluiten van een raamovereenkomst bij één opdrachtnemer voor de inzet van oproepkrachten voor het KCC, zodat de aanbestedende dienst op een rechtmatige en doelmatige wijze Externe arbeidskrachten/Capaciteit kan inhuren.

Huidige situatie

Bij de Gemeente Dongen zijn op het klantencontactcenter (KCC) momenteel vier medewerkers in dienst. Bij uitval door bijvoorbeeld ziekte of verlof wordt deze afwezigheid opgevangen door één (1) leverancier, waarbij, afhankelijk van de behoefte, extern personeel wordt ingehuurd. De inhuur van de externe dienst bestaat uit een flexpool van drie (3) vaste flexpoolmedewerkers, waarbinnen gerouleerd wordt. Aangezien deze samenwerking reeds meerdere jaren plaatsvindt, is vanwege de drempelgrens voor Europees aanbesteden het moment aangebroken om de opdrachten aan te besteden. Tevens worden de tarieven hierbij opnieuw geëvalueerd.

Ter verduidelijking, onder flexpoolmedewerker wordt verstaan: een persoon die behoort tot de vaste flexpool waarvan de medewerkers van het KCC van gemeente Dongen gebruik maken indien zij vervanging nodig hebben. Onder uitzendkracht wordt verstaan: een nog niet maar mogelijke flexpoolmedewerker.

De gemeente Dongen verlangt van de Opdrachtnemer dat deze op efficiënte en effectieve wijze invulling geeft aan de tijdelijke inzet van flexpoolmedewerkers voor het KCC (Klant Contact Center).

Scope van de opdracht:

- De inhuur van flexpoolmedewerkers;
- De uitzendbureaus zijn aangesloten bij één van de brancheorganisaties, de ABU of NBBU;
- De inhuur van ZZP'ers vallen buiten de scope van deze aanbesteding;

2.1. Inzet afgelopen jaren

De inhuuraantallen over de afgelopen jaren zijn;

- 2022; 715 uur
- 2023; 903 uur
- 2024; 1250 uur

De genoemde inhuuraantallen worden puur informatief gedeeld. Zoals aangegeven zijn de exacte aantallen moeilijk tot niet voorspelbaar. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

2.2. In te zetten kandidaten

Het functieprofiel voor KCC-medewerkers, dus ook flexpoolmedewerkers, van de gemeente Dongen is als volgt:

In een KCC-medewerker zoeken we een zelfstandig, proactief persoon die klant- en oplossingsgericht werkt. Je bent flexibel inzetbaar. Telefonie en sociale media monitoringtools kennen voor jou geen geheimen en je bent je bewust van de gevoeligheden van de kanalen. Je hebt een groot empathisch vermogen en bent politiek sensitief. We zoeken iemand met MBO denk- en werkniveau, een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift en werkervaring op het gebied van klantcontact en social media. Daarnaast woon je binnen een straal van 30 km van gemeente Dongen.

De kandidaten krijgen de volgende verantwoordelijkheden:

- Het beantwoorden van binnengekomen vragen via de telefoon, email en online kanalen. Denk hierbij aan Facebook en Whatsapp.
- Het te woord staan van burgers met vragen of voor afspraken.
- Het uitreiken van documenten en overige baliewerkzaamheden.
- Afhandelen van klachten, meldingen en complimenten via de telefoon en online kanalen.
- Het intern afstemmen van binnengekomen vragen met collega's op specifieke vakgebieden.
- Het bijhouden en actualiseren van een kennisbank.
- Het uitvoeren van het communicatiebeleid omtrent webcare, telefonie, etc. in het team KCC.
- Samenwerken in een team van receptionistes en telefonistes.
- Ondersteuning aan de teamprocessen en oog voor het continu optimaliseren van werkprocessen binnen het werkveld.

2.3. Eisen aan de opdracht

De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving dat de aangeboden dienstverlening voldoet aan alle gestelde minimumeisen. Als blijkt dat een inschrijving niet voldoet aan de gestelde minimumeisen wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Aan de gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Nr.	Eis
1. Algemene eisen	
1.1.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werkwijze voldoet aan alle in Nederland geldende wetten, normen en richtlijnen.
1.2.	Opdrachtnemer is in staat om alle werkzaamheden te verrichten zoals beschreven in het beschrijvend document, inclusief bijlagen (alle eisen inclusief verstrekte bijlagen en Nota van Inlichtingen).
1.3.	Bij herhaaldelijk disfunctioneren binnen maanden heeft de Aanbestedende Dienst het recht om de overeenkomst te beëindigen.
2. Flexpool bezetting	
2.1.	De flexpool dient uit minimaal 3 medewerkers te bestaan. Als blijkt dat hier op structurele basis niet aan voldaan kan worden, dan zal de aanbestedende hierover in gesprek gaan met Opdrachtnemer.
2.2.	De flexpool dient te bestaan uit medewerkers die een hele dag beschikbaar zijn.
3. Proces, Beloning en vakantiedagen	
3.1.	Opdrachtnemer biedt een vast uurtarief aan.
3.2.	Urenregistratie gebeurt uitsluitend op basis van gewerkte uren, met uitzondering van annuleringen, zoals beschreven in de WAB.
3.3.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de op te nemen verlofdagen van de flexpoolmedewerker in goed overleg tussen de direct leidinggevende van de Opdrachtgever en de flexpoolmedewerker worden vastgesteld en daadwerkelijk worden opgenomen, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden.

3.4.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat deze verantwoordelijk is voor de werving, selectie en begeleiding (dus niet: leiding en toezicht) van flexpoolmedewerker en de beëindiging van de uitzendrelatie met opdrachtgever. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt en goed bereikbaar voor de flexpoolmedewerker.
3.5.	Spoedaanvragen worden kenbaar gemaakt door de opdrachtgever en dienen zo snel mogelijk te worden ingevuld binnen de flexpool.
3.6.	Opdrachtnemer is verplicht om de flexpoolmedewerker te informeren over het integriteitsbeleid, functie-eisen en aard van de organisatie voor indiensttreding.
3.7.	De Opdrachtnemer vraagt voor elke flexpoolmedewerker die bij Opdrachtgever wordt ingezet, een verklaring omtrent gedrag aan en overlegt deze verklaring voor de startdatum van de flexpoolmedewerker vervolgens aan Opdrachtgever. De kosten voor een Verklaring voor Goed Gedrag zijn niet voor de Aanbestedende Dienst.
3.8.	De Opdrachtnemer dient de documenten van kandidaten (bijvoorbeeld CV, diploma's, geldigheid identiteitsbewijs) te controleren naar waarheid en getrouwheid en zorgt dat kandidaten het opleidingsniveau, functioneringsniveau en competenties bezitten zoals deze zijn vermeld in de aanvraag.
3.9.	Afhandeling van alle relevante vragen van flexpoolmedewerkers geschiedt rechtstreeks door de Opdrachtnemer evenals mutaties in persoonsgegevens van de flexpoolmedewerker.
3.10.	Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde flexpoolmedewerker niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, gaat de Opdrachtgever in gesprek met de flexpoolmedewerker. Na herhaaldelijk disfunctioneren zal de Opdrachtgever de tewerkstelling beëindigen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste twee werkdagen van de flexpoolmedewerker dan worden de gewerkte uren niet aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
3.11.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een duidelijke wijze van urenregistratie en faciliteert deze.
3.12.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de flexpoolmedewerker, deze zich ziekmeldt bij zowel de Opdrachtgever, als de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding van de flexpoolmedewerker gedurende de ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid en voert de relevante sociale wetgeving uit. De Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de flexpoolmedewerker, op dezelfde werkdag (vóór 08:00 uur) contact op met Team KCC van Opdrachtgever of en zo ja, op welke termijn, vervanging gewenst is.
3.13.	Het moet mogelijk zijn om een geplande flexpoolmedewerker tot uiterlijk 24 uur van tevoren kosteloos af te melden, bijvoorbeeld in geval van herstel van een interne medewerker.
3.14.	Opdrachtnemer dient de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen indien reeds ingezette flexpoolmedewerker, om welke reden dan ook, vervangen moet worden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting de Opdrachtgever met betrekking tot vervanging van flexpoolmedewerker. De vervangende kandidaat heeft minimaal hetzelfde niveau en gelijkwaardigheden als de oorspronkelijke kandidaat. Een dergelijke vervanging leidt voor de Opdrachtgever niet tot extra kosten. Wanneer er een nieuwe medewerker voor binnen de flexpool nodig is, zal als volgt gehandeld worden: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever stelt een functieprofiel van de in te huren persoon op; • Dit functieprofiel wordt uitgezet bij de Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen, twee (2) kandida(a)t(en) aan te dragen met middels een CV en motivatie, en indien gevraagd twee (2) recente referenties. Binnen

	3 dagen na voorstel kandidaat reageert de Aanbestedende Dienst voor kennismaking. Aanbestedende dienst maakt kennis met beide kandidaten. Opdrachtgever heeft het recht om kandidaat toe te voegen aan de pool of te weigeren.
3.15.	De opdrachtgever geeft geen gegarandeerd aantal in te huren uren per week af. De inzet van flexpoolmedewerker is flexibel en afhankelijk van de interne behoefte.
3.16.	De opdrachtnemer accepteert volledige flexibiliteit in de afname van uren en kan hierop anticiperen in de planning en beschikbaarheid van kandidaten.
3.17.	Reiskosten van flexpoolmedewerkers mogen worden doorbelast aan de Aanbestedende Dienst conform de CAO van de Aanbestedende Dienst.
3.18.	De opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren van de flexkracht in rekening op basis van uitzenden. Alle overige (wettelijke) verplichtingen en lasten van de tewerkgestelde flexpoolmedewerker zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
3.19.	De opdrachtnemer levert elke week uiterlijk op vrijdag voor 12.00 een volledig rooster aan voor de komende 8 weken met daarin per dag vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal beschikbare flexpoolmedewerkers. - De namen van flexpoolmedewerkers. Indien er gebruik gemaakt wordt van flexpoolmedewerkers geeft Aanbestedende dienst dit door aan opdrachtnemer en opdrachtnemer plant flexpoolmedewerkers en geeft bevestiging hiervan door aan Aanbestedende dienst.
4. Communicatie	
4.1.	De Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 07.00 uur tot 18:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
4.2.	De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon (bijvoorbeeld een accountmanager of vestigingsmanager) die op operationeel niveau voor de Opdrachtgever het eerste aanspreekpunt zal zijn. Deze is verantwoordelijk voor de naleving en invulling van de raamovereenkomst. Bij afwezigheid wordt deze vaste contactpersoon adequaat vervangen.
5. Rapportage en facturatie	
5.1.	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur, na acceptatie van de geleverde dienst/uren. De factuur dient voorzien te zijn van: <ul style="list-style-type: none"> • Routecode van de Opdrachtgever; • Bestelkenmerk flexpoolmedewerker; • Datum van uitvoering; • Contactpersoon van de Opdrachtgever; • Het team waar de flexpoolmedewerker werkzaam is geweest; • Naam en functie van de Flexpoolmedewerker; • Bruto uurloon; • Kopie van de afgetekende werkbbon. De factuur dient de Opdrachtnemer digitaal in pdf te versturen aan: Gemeente Dongen: facturen@dongen.nl Iedere factuur dient als een afzonderlijk bericht verzonden te worden. De betalingstermijn is 30 dagen na ontvangst van de factuur, na correcte uitvoering van de diensten.
5.2.	De Inschrijver rapporteert digitaal en kosteloos per kwartaal aan de Opdrachtgever. Deze rapportages dienen binnen 1 maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van de Opdrachtgever verstrekt de Inschrijver de gegevens ook tussentijds aan de Opdrachtgever. De rapportages bevatten de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Het aantal aanvragen;

	<ul style="list-style-type: none"> • Het aantal ingevulde aanvragen; • Het aantal gewerkte uren per ingezette flexpoolmedewerker; gespecificeerd per week vanaf datum plaatsing; <p>De Opdrachtgever is gerechtigd om tijdens de looptijd van de raamovereenkomst kosteloos aanvullende gegevens op te vragen of de inhoud van de rapportage te wijzigen.</p>
5.3.	<p>Elk half jaar vindt er een overleg plaats tussen de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer en de vaste contactpersoon van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever hier aanleiding voor heeft kan hij de frequentie van deze overleggen verhogen tot maximaal 4 x per jaar.</p> <p>In dit gesprek worden in ieder geval de volgende punten besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking tussen beide partijen; • Kunnen voldoen aan de vraag vanuit de opdrachtgever • (Halfjaarlijkse) Rapportages; • Verbeter- of aandachtspunten ten aanzien van de samenwerking en dienstverlening; • Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). • Klachtenregistratie en behandeling; • Algemene ontwikkelingen in de flexibele arbeidsmarkt. <p>De gesprekken vinden in beginsel op locatie bij Opdrachtgever plaats. De Opdrachtnemer brengt voor deze overleggen geen nadere kosten in rekening.</p>
6. Contractimplementatie en exit	
6.1.	<p>Bij aanvang van de Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer medeverantwoordelijk voor een integrale, correcte en transparante afbouw van de samenwerking met het huidige bureau, op dusdanige wijze dat de continuïteit van de dienstverlening op de diverse onderdelen en de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever gegarandeerd blijft.</p>
6.2.	<p>Bij afloop van de overeenkomst ondersteunt de Opdrachtnemer kosteloos en flexibel de overdracht van flexpoolmedewerker naar een nieuwe opdrachtnemer, inclusief administratieve zaken. De looptijd van lopende overeenkomsten wordt gerespecteerd.</p>
6.3.	<p>Indien er geen geschikte kandidaten op betreffende inhuuraanvraag worden aangeboden of de kandidaten voldoen niet naar mening van de Opdrachtgever is de Opdrachtgever vrij om de aanvraag uit te zetten buiten de Raamovereenkomst om.</p>

3. Contractuele voorwaarden

3.1. Vorm en duur van de overeenkomst

3.1.1. Vorm van de overeenkomst

De opdracht betreft een raamovereenkomst (hierna: overeenkomst).

De opdracht wordt vastgelegd in een overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Een conceptovereenkomst is bijgevoegd in bijlage 6.

De overeenkomst komt pas tot stand en vangt aan op de datum van ondertekening door opdrachtgever.

Op deze opdracht zijn in volgorde van belangrijkheid van toepassing:

1. De raamovereenkomst inclusief bijlagen;
2. De Nota(s) van inlichtingen d.d. 9 juni 2025 en 19 juni 2025 inclusief bijlagen;
3. Het beschrijvend document Raamovereenkomst Oproepkrachten KCC met kenmerk K01104 meest recente versie inclusief bijlagen;
4. De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Dongen
5. De inschrijving van de opdrachtnemer inclusief bijlagen.

Indien sprake is van strijdigheid tussen bovenstaande documenten, prevaleert het document dat het hoogste in rangorde staat. Alle hierboven genoemde documenten, inclusief bijlagen, maken onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten.

3.1.2. Totstandkoming nadere opdrachten

De Aanbestedende Dienst zal een raamovereenkomst aangaan met maximaal 1 leverancier.

Aanvragen worden uitgezet voornamelijk via e-mail.

3.1.3. Duur van de overeenkomst

De ingangsdatum van de overeenkomst is 13 augustus 2025.

De overeenkomst heeft een vaste looptijd van twee (2) jaar. De vaste looptijd van de overeenkomst eindigt van rechtswege op 13 augustus 2027. De overeenkomst kan twee (2) keer worden verlengd voor de duur van één (1) jaar. De overeenkomst eindigt van rechtswege na de laatste verlenging of bij het bereiken van de maximale omvang zoals hieronder vermeld.

Er is wel sprake van stilzwijgende verlenging. Een eventuele opzegging wordt schriftelijk bevestigd. Opdrachtgever geeft tenminste zes (6) maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan wanneer de overeenkomst niet wordt verlengd. Eventuele verlenging geschiedt onder gelijkblijvende condities en voorwaarden.

3.1.4. Maximale omvang raamovereenkomst

Voor deze opdracht geldt een maximale waarde van € 285.000 exclusief BTW over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties.

Indien binnen de contractduur de maximale waarde van € 285.000 exclusief BTW wordt bereikt, zal de overeenkomst bij het bereiken van voornoemde maximale waarde van rechtswege eindigen. De grens van de omvang van de overeenkomst staat los van de looptijd. De overeenkomst kan dus eerder eindigen, indien de maximale omvang is bereikt.



3.1.6. Wijzigingen van de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst, zijnde niet wezenlijke wijzigingen, alsmede aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

3.1.7. Van toepassing zijnde voorwaarden

Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst zijn de 'Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Dongen' van toepassing. Deze zijn te vinden in bijlage 5.

Eventuele verkoop- en/of leveringsvoorwaarden van de inschrijver of andersluidende voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment dat deze ter hand zijn gesteld.

Gebruik van standaard briefpapier in de inschrijving waarin een standaardbepaling is opgenomen over/voor toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, zal de aanbestedende dienst opvatten als een kennelijke vergissing en dit ook als zodanig bij inschrijver verifiëren.

3.1.8. Verwerkersovereenkomst

Voor zover van toepassing komen de Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 7 opgenomen concept verwerkersovereenkomst inclusief toelichting.

3.2. Financiële bepalingen

3.2.1. Tarieven

Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1.

De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.

Alle in het beschrijvend document, bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontlenen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven.

Er wordt afgerekend op basis van werkelijk aantal gewerkte uren. Er is geen sprake van een afnameverplichting.

3.2.2. Indexering

De ingediende tarieven zijn vast gedurende de overeenkomst.

Oprachtnemer is gerechtigd om de tarieven gedurende de overeenkomst te indexeren. Hiervoor geldt het volgende:

1. Het tarief is vast tot en met 13 augustus 2026.
2. Voor de daaropvolgende jaren is de opdrachtnemer gerechtigd het tarief jaarlijks, voor het eerst per 14 augustus 2026 te indexeren.



3. Het te hanteren indexeringspercentage bedraagt maximaal het op ,1 juni van ieder jaar, laatst bekende definitieve jaarmutatiecijfer “kwartaalindex Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100, categorie 78 arbeidsbemiddeling en personeelsvoorziening”, zoals gepubliceerd op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

4. Opdrachtnemer overlegt het geïndexeerde tarief uiterlijk 1 augustus van ieder jaar (voor het eerst op 1 augustus 2026) voor akkoord aan opdrachtgever. Na akkoord opdrachtgever mag per 1 september conform het nieuwe tarief gefactureerd worden.

5. Inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen zijn niet mogelijk.

NB:

- Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn worden afgewezen;
- Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door opdrachtgever, kan dat jaar geen indexering worden toegepast.
- De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij opdrachtnemer;
- Standaardbrieven van inschrijver waarin “algemene” indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten

Uurtarieven

Deze overeengekomen uurtarieven kunnen gedurende de gehele looptijd worden aangepast conform de cao-gemeenten en/of CAO Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties (SGO).

NB:

- Indexeringsvoorstellen waar de verkeerde index wordt toegepast of niet conform bovenstaande berekening zijn worden afgewezen;
- Indien een correct indexeringsvoorstel niet tijdig is ontvangen door opdrachtgever, kan dat jaar geen indexering worden toegepast.
- De verantwoordelijkheid voor het tijdig insturen van het indexeringsvoorstel berust bij opdrachtnemer;
- Standaardbrieven van inschrijver waarin “algemene” indexeringen worden aangekondigd worden terzijde gelegd. Indien daarin is opgenomen dat opdrachtgever zich akkoord verklaart indien niet voor een bepaalde datum is gereageerd, zal dit geen gelding hebben op de overeenkomst die naar aanleiding van deze aanbesteding is gesloten

3.2.3. Facturatie en betaling

Bij de factuur dient een geaccordeerde (door Opdrachtgever) gespecificeerde urenstaat ter verantwoording bijgevoegd te worden. De factuur bestaat uit de werkelijk geleverde declarabele uren.

Elke factuur dient digitaal te worden verzonden naar: facturen@dongen.nl.

De gemeente Dongen streeft er naar alle facturen binnen 30 dagen te betalen conform de algemene voorwaarden van de gemeente Dongen.

Om de verwerking van een factuur te bevorderen verzoeken wij u nadrukkelijk de facturen te voorzien van onze basisregels.



1. Adressering

Ons verzoek is om uw facturen op naam van de gemeente Dongen te stellen. Facturen zonder een correcte tenaamstelling kunnen wij niet in behandeling nemen.

Tenaamstelling:

Gemeente Dongen
Hoge Ham 62
5104 JJ Dongen

2. Factuurgegevens

Uw factuur dient aan een aantal voorwaarden en wettelijke eisen te voldoen zodat wij de factuur in behandeling kunnen nemen:

- Vermelding van de opdrachtgever/besteller binnen onze gemeente
- Route code – indien onbekend, neem dan contact op met uw contactpersoon bij de gemeente
- Vermelding van het grootboeknummer/kostensoort indien bekend
- Vermelding van uw handelsnaam, vestigingsadres, btw-nummer en KvK-nummer
- IBAN-nummer
- Vermelding van de datum waarop de factuur is verstuurd met een uniek factuurnummer
- Vermelding van de omschrijving van de aard van de werkzaamheden of de hoeveelheid van de geleverde goederen
- Vermelding van de datum waarop de goederen of diensten zijn geleverd
- Btw-tarief
- Bedrag exclusief btw en het btw-bedrag
- Facturen aanleveren als pdf-bestand (andere bestanden worden niet gelezen)
- Een pdf-bestand kan slechts 1 factuur bevatten
- Facturen digitaal aanleveren – facturen@dongen.nl



4. Aanbestedingsprocedure

4.1. Schouw

Er is geen sprake van een schouw.

4.2. Nota van Inlichtingen

Alle houders van dit beschrijvend document hebben de mogelijkheid om vragen te stellen. Vragen dienen digitaal via TenderNed middels de vragenmodule te worden ingediend tot uiterlijk maandag 2 juni voor 09.45 uur.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst, worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een Nota van Inlichtingen.

Vragen kunnen doorlopend gesteld worden tot de deadline. Indien mogelijk zullen ontvangen vragen tussentijds (dus eerder) worden beantwoord via TenderNed, een en ander naar oordeel van de aanbestedende dienst. De Nota('s) van inlichtingen maakt/maken onlosmakelijk onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan “individueel behandelen” aan in TenderNed, en lever een onderbouwing aan waarom de betreffende vraag (en het antwoord) als vertrouwelijk moet worden behandeld. De aanbestedende dienst bepaalt welke vragen wel of niet voor alle geïnteresseerden worden gepubliceerd. In sommige gevallen zullen de aanbestedende diensten uw vraag bewerken/ aanpassen mochten zij de vraag openbaar publiceren. Dit zal echter niet altijd het geval zijn. U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De aanbestedende dienst streeft ernaar de Nota van Inlichtingen op 9 juni via TenderNed te publiceren.

Er is gelegenheid om aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de gepubliceerde Nota van Inlichtingen. Deze vragen kunnen uitsluitend via TenderNed via de vragenmodule worden ingediend tot uiterlijk 16 juni 2025 voor 09.45 uur.

De gestelde aanvullende vragen en de bijbehorende antwoorden op deze vragen worden geanonimiseerd op schrift gesteld in een 2e Nota van Inlichtingen. De aanbestedende dienst streeft er naar deze Nota van Inlichtingen uiterlijk 19 juni 2025 digitaal beschikbaar te stellen via TenderNed. Tevens zullen alle invulbijlagen in bewerkbaar format gepubliceerd worden.

Wijzigingen naar aanleiding van gegeven antwoorden in de Nota van Inlichtingen, worden niet gewijzigd in de aanbestedingsdocumenten.

4.3. Indiening van de inschrijving

De indiening van de inschrijving kan uitsluitend digitaal plaatsvinden via de digitale kluis van TenderNed tot uiterlijk 30 juni 2025 voor 09.45 uur. Inschrijvingen die dit uiterste moment worden ontvangen, worden niet in behandeling genomen.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig indienen van de inschrijving. Het is niet mogelijk na het hierboven vermelde tijdstip een inschrijving in te dienen, daar de toegang



tot de digitale kluis in TenderNed wordt geblokkeerd. De aanbestedende dienst adviseert u derhalve om tijdig documenten in te dienen en dus niet te wachten tot een half uur voor het sluiten van de digitale kluis. Technische problemen zoals het uitvallen van een internetverbinding of een storing van TenderNed vallen onder het risico van de inschrijver. Indien storingen zich voordoen dient dit tijdig gemeld te worden bij TenderNed en de contactpersoon van de aanbesteding. De aanbestedende dienst zal op dat moment overwegen of en welke maatregelen er genomen worden.

Let op:

Vergeet niet bij de inschrijving alle benodigde documenten te uploaden in de TenderNed omgeving!

Opening

De opening van de kluis met de inschrijvingen is niet openbaar.

4.4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument en mogelijkheden voor inschrijving

4.4.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij deze aanbesteding wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gehanteerd.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over het UEA:

- De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver dit UEA volledig en naar waarheid invult. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te worden door een vertegenwoordiger van de inschrijver die vertegenwoordigingsbevoegd is;
- Wanneer inschrijvers in combinatie inschrijven, of van onderaanneming gebruik maken of een beroep doen op de bekwaamheid van derden, wordt benadrukt dat onderdeel II volledig en juist ingevuld dient te worden;
- Bij onderdeel III A zijn de verplichte uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Dit onderdeel dient beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III B zijn de uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Bij onderdeel III C zijn de facultatieve uitsluitingsgronden, welke van toepassing zijn op deze opdracht, aangevinkt. Deze onderdelen dienen beantwoord te worden door de inschrijver;
- Door onderdeel IV in te vullen geeft de inschrijver aan of hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen heten in het UEA-selectiecriteria;
- Onderdeel V van het UEA is niet van toepassing;
- Bij deel VI dient er rechtsgeldig ondertekend te worden. Een handtekening op het inschrijvingsbiljet geldt ook als een ondertekening van het UEA.

Let op:

De vraagstelling in het UEA is gewijzigd ten opzichte van het UEA dat vóór april 2024 werd gebruikt. Zo moet u nu bijvoorbeeld “ja” invullen om aan te geven dat de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn. Wij adviseren u het gewijzigde UEA zorgvuldig door te nemen en in te vullen.

4.4.2. Mogelijkheden voor inschrijving

Een inschrijver kan zich op een van de volgende wijzen inschrijven op de opdracht:



Zelfstandig

De inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen en kan zelfstandig de opdracht uitvoeren.

Inschrijving in combinatie

Een combinatie van partijen dient zich aan te melden als één inschrijver. Bij inschrijving dient door de combinatie te worden aangegeven dat:

- De leden van de combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de volledige en juiste uitvoering van de overeenkomst in al zijn onderdelen, en;
- De naam van de combinant die als penvoerder namens de combinatie zal fungeren.

Als er ingeschreven wordt als combinatie, dient dit te worden vermeld in deel II van het UEA. Wanneer er als combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan- (op straffe van ongeldigverklaring van alle inschrijvingen waar de combinant bij betrokken is (als zelfstandig inschrijver, combinant of onderaannemer t.b.v. geschiktheidseis).

In geval van een combinatie van inschrijvers dient voldaan te worden aan de volgende voorwaarden:

- De gevraagde gegevens en bewijsstukken dienen overgelegd te worden;
- Let op: Alle combinanten dienen afzonderlijk een UEA in te vullen en aan te leveren bij inschrijving welke ondertekend dient te worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als men zich niet aan bovenstaande houdt, dan is de inschrijving ongeldig en wordt inschrijver (zijnde alle leden van de combinatie) uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Inschrijving met onderaannemer(s)

Opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor dat deel van de dienstverlening dat in onderaanneming wordt gedaan.

Bij de inzet van onderaannemers moet worden voldaan aan de voorwaarden zoals hierna beschreven.

In deze paragraaf wordt met de hoofdaannemer opdrachtnemer bedoeld.

Als opdrachtnemer bij de inschrijving van plan is een gedeelte van de opdracht in onderaanneming aan derden te geven (zonder dat op die derden/ onderaannemers een beroep wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen), dan dienen deze onderaannemers te worden genoemd in onderdeel II D van het UEA.

Als opdrachtnemer tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wenst in te zetten legt hij dit ter goedkeuring voor aan opdrachtgever. Opdrachtgever zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

Bij de inzet van onderaannemers gelden verder de volgende voorwaarden:

1. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer blijft volledig en dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht.
2. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers of leveranciers inzet.
3. De onderaannemer voldoet aan alle eisen die opdrachtgever in dit beschrijvend document inclusief bijlagen stelt, voor zover van toepassing gelet op de door hen uit te voeren werkzaamheden.
4. Hoofdaannemer/Opdrachtnemer heeft met elk van de onderaannemers de afspraken aangaande de inzet van de onderaannemer in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd.

Inschrijving met beroep op derde

Inschrijver doet om te voldoen aan een of meerdere geschiktheidseisen een beroep op een derde. Ook een combinatie kan een beroep doen op een derde om te voldoen aan de geschiktheidseisen. De hiernavolgende eisen die gelden voor een inschrijver gelden dan ook voor de combinatie in aanvulling op hiervoor genoemde eisen voor een combinatie.

Als een beroep op een derde wordt gedaan om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient dit in het UEA ingevuld te worden (deel II C). Let op: De partij waar een beroep op wordt gedaan dient afzonderlijk een UEA in te vullen welke ondertekend is door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming.

Als inschrijver zich beroept op een derde om te voldoen aan de gestelde technische en beroepsbekwaamheidseisen dient inschrijver:

- a) Aan te tonen dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van deze derde;
- b) Als bewijsstuk kan onder meer dienen een ter zake gesloten overeenkomst of een ter zake door inschrijver en de natuurlijke of rechtspersoon opgestelde, gedateerde en rechtsgeldig ondertekende verklaring, dit ter beoordeling van aanbestedende dienst.
- c) Deze derde ook daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de betreffende geschiktheidseis betrekking heeft. Als de opdracht aan inschrijver wordt gegund is hij tot deze inzet verplicht.

Vervanging van deze derde niettemin mogelijk is mits de beoogde nieuwe derde ook voldoet een de betreffende geschiktheidseis, er geen uitsluitingsgrond van toepassing is, een geldig UEA wordt overgelegd en voor de vervanging toestemming is gevraagd aan opdrachtgever en toestemming is verleend.

Als inschrijver zich beroept op een derde om te voldoen aan de gestelde financiële en economische draagkrachteisen dient inschrijver:

- d) Aan te tonen dat deze derde zich garant stelt/ hoofdelijk aansprakelijk is voor de deugdelijke uitvoering van de overeenkomst door inschrijver.

N.B.: Ingeval voor de verzekeringseis een beroep wordt gedaan op een concernverzekering waarbij inschrijver expliciet is genoemd op de polis en inschrijver zelfstandig een dekkingsclaim heeft jegens de verzekeraar, wordt dit beschouwd als het zelfstandig voldoen aan de verzekeringseis en behoeft er niet een verklaring van een derde ingediend te worden en behoeft voor de verzekeringseis dus niet op het UEA ingevuld te worden dat een beroep op een derde wordt gedaan (deel IIC).

4.4.3. Onafhankelijkheid inschrijving

Inschrijvingen dienen volledig autonoom en afhankelijk van andere inschrijvingen/ inschrijvers tot stand te komen, op straffe van uitsluiting.

Verskillende ondernemingen die tot hetzelfde concern/ dezelfde holding behoren, kunnen in beginsel separaat een inschrijving indienen. Zij dienen dan wel te kunnen aantonen dat zij geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar een offerte hebben ingediend waarbij geen sprake is van vervalsing van de mededinging.

(Vennootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers geven bij inschrijving aan welke banden er tussen hun bestaan. (Vennootschapsrechtelijk) verbonden inschrijvers dienen hiervoor op eerste verzoek van de aanbestedende dienst bewijs te kunnen overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is

ingeschreven. Indien het bewijs niet geleverd kan worden, worden alle verbonden ondernemingen uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.5. Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

4.5.1. Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst verklaart de volgende uitsluitingsgronden van toepassing:

Uitsluitingsgronden	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Deel III A UEA	<p>Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deelneming aan een criminele organisatie; - Corruptie; - Fraude; - Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten; - Witwassen van geld of financiering van terrorisme; - Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel. 	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel III A van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst:</p> <p>Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar.</p>
Deel III B UEA	<p>Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies</p>	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel III B van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de gestelde uitsluitingsgrond niet van toepassing is.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst:</p> <p>Verklaring belastingdienst die op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.</p>
Deel III C UEA	<p>Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten, te weten:</p>	<p>Bewijsmiddel indienen bij inschrijving:</p> <p>Door middel van het invullen en indienen van deel III C van het UEA verklaart inschrijver dat op zijn onderneming de</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Schending verplichtingen o.b.v. milieu- sociaal- of arbeidsrecht; - Faillissement, insolventie of gelijksoortig; - Valse verklaring; 	<p>gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn.</p> <p>Bewijsmiddel indienen na gunningsbeslissing op eerste verzoek van aanbestedende dienst:</p> <p>Faillissement, insolventie of gelijksoortig: Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister, die op het tijdstip van indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes (6) maanden.</p> <p>Valse verklaring: Gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan 2 jaar.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Inschrijvers op wie één of meer van de uitsluitingsgronden zoals omschreven in het UEA van toepassing zijn, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Voordat de aanbestedende dienst hiertoe besluit, zal aan de inschrijver de mogelijkheid worden geboden om zijn betrouwbaarheid aan te tonen middels een toelichting op de herstelmaatregelen die hij heeft genomen. Inschrijver dient deze herstelmaatregelen reeds te benoemen in het in te dienen UEA. Aanbestedende dienst zal deze maatregelen beoordelen op basis van het bepaalde in artikel 2.87a Aw.

Blijkt naar het oordeel van de aanbestedende dienst dat onvoldoende herstelmaatregelen zijn genomen om de betrouwbaarheid van inschrijver aan te tonen, dan gaat aanbestedende dienst over tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De uitsluitingsgronden zijn van toepassing op iedere deelnemer in een combinatie.

Indien op één van de deelnemers in de combinatie één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, en deze deelnemer kan onvoldoende aantonen dat hij herstelmaatregelen heeft getroffen om zijn betrouwbaarheid te kunnen aantonen, zal de combinatie worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.5.2. Uitsluiting Russische partijen

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- Personen met een Russische nationaliteit, personen die in Rusland verblijven en rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- Rechtspersonen (ook wanneer in Nederland of een ander land dan Rusland gevestigd) die voor meer dan 50% (direct dan wel indirect) eigendom zijn van een persoon of rechtspersoon zoals hierboven genoemd;
- Personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een (rechts)persoon zoals hierboven genoemd;

- Niet-Russische entiteiten, waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die als Russische entiteit kunnen worden aangemerkt op basis van het bovenstaande.

Indien een inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient zij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken. De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om Bijlage 2 volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Een ondernemer die in combinatie met (een) andere ondernemer(s) - waaronder tijdelijke samenwerkingsverbanden - deelneemt aan een aanbestedingsprocedure, moet zowel zijn eigen Eigen Verklaring, alsook de afzonderlijke Eigen Verklaring van de combinant indienen. Als er meerdere combinanten zijn, moet voor elke combinant een afzonderlijke Eigen Verklaring te worden ingediend.

4.5.3. Geschiktheidseisen

De aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen:

Aanbestedende dienst stelt de volgende geschiktheidseisen (waaraan inschrijver op datum van inschrijving moet voldoen en gedurende de looptijd van de overeenkomst blijven voldoen):

Geschiktheidseis	Omschrijving	Bewijsmiddelen
Technische en beroepsbekwaamheid Kerncompetentie 1: Ervaring met het uitzenden van oproepkrachten bij overheidsorganisaties Kerncompetentie 2: Tevredenheidsverklaring	De inschrijver dient aan te tonen dat zij ervaring heeft met het werven en ter beschikking stellen van flexibele arbeidskrachten op basis van uitzenden bij overheidsorganisaties met een minimale waarde van € 20.000, - per jaar. Tevens dient inschrijver een tevredenheidsverklaring te overleggen van een referent die niet ouder is dan één jaar waarbij de opdracht langer duurde dan één jaar.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van Deel IV van het UEA en een naar waarheid ingevulde <u>bijlage 3 Verklaring referentie voor kerncompetentie 2</u> , verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde kerncompetentie. Deze referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar op het moment van inschrijving. Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing: Inschrijver dient aan te tonen dat hij beschikt over Kerncompetentie 2 door het overleggen van een <u>tevredenheidsverklaring</u> van de opgegeven referent waaruit blijkt dat de opdracht naar volle tevredenheid ten aanzien van de aspecten tijd, kwaliteit en geld is uitgevoerd.
Financiële en economische draagkracht	De inschrijver dient gedurende de uitvoering van de opdracht te beschikken over: 1.	Indienen bij inschrijving: Door middel van het invullen en indienen van deel IV van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde eisen aan de

	<p>Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 2.500.000 per aanspraak met een minimale dekking van € 5.000.000 per jaar.</p> <p>Én</p> <p>2. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.250.000 per aanspraak met een minimum van € 2.500.000 per jaar.</p>	<p>financiële en economische draagkracht.</p> <p>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing:</p> <p>Een kopie van een geldige polis van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering; en</p> <p>Een kopie van een geldige polis van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering</p>
Beroepsbevoegdheid	<p>De inschrijver dient ingeschreven te staan in een beroeps- en/of handelsregister.</p>	<p>Indienen bij inschrijving:</p> <p>Door middel van het invullen van Deel IV en het indienen van het UEA verklaart inschrijver dat de inschrijver voldoet aan de gestelde beroepsbevoegdheid.</p> <p>Op eerste verzoek in te dienen bewijsmiddel na gunningsbeslissing:</p> <p>Uittreksel van het betreffende beroeps- en/of handelsregister dat op het tijdstip van indiening niet ouder is dan zes (6) maanden. Uit het uittreksel moet ook de tekenbevoegdheid te herleiden zijn.</p>

Indien een inschrijver niet of niet voldoende kan aantonen dat hij voldoet aan deze geschiktheidseisen, zal de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Voorwaarden aan de referentie(s):

- Een referentie is geschikt indien deze alle elementen van de kerncompetentie in zich heeft, waarmee de gegadigde aantoont relevante ervaring te hebben om de opdracht uit te voeren.
- De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de opgave te controleren bij de opgegeven referenties. Indien uit deze controle wordt geconstateerd dat de opgave afwijkt van hetgeen de referentie-contactpersonen melden, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.
- Indien wordt ingeschreven in combinatie, dient gezamenlijk te worden voldaan aan de gestelde geschiktheidseisen.

4.5.4. Bewijsmiddelen

De aanbestedende dienst vraagt bij de inschrijver aan wie aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, bewijsmiddelen op te ter staving van het UEA. De inschrijver dient de opgevraagde

bewijsmiddel(en) binnen de gestelde termijn aan de aanbestedende dienst te overleggen. In voorkomende gevallen dat één of meerdere van de beschreven bewijsstukken niet, niet tijdig of niet volledig kan worden overlegd, zal de inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en zal de voorlopige gunningsbeslissing worden ingetrokken.

Indien na de definitieve gunning zou blijken dat de inschrijver een inhoudelijk onjuiste verklaring zou hebben afgegeven en/of onjuiste of misleidende bewijsmiddelen zou hebben afgegeven, is de inschrijver aan de aanbestedende dienst onmiddellijk een direct opeisbare boete verschuldigd van € 20.000, -. Daarnaast geldt dat de aanbestedende dienst de definitieve gunning voor de betreffende inschrijver zal intrekken.

4.7. Eisen aan de inschrijving

De aanbestedende dienst stelt de volgende voorwaarden aan de inschrijving.

4.7.1. Procedurele voorwaarden

De inschrijving dient aan alle onderstaande procedurele voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving dient tijdig via de digitale kluis in TenderNed te worden geüpload en ingediend;
- Aan de inschrijving zijn geen voorwaarden verbonden;
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Indien niet wordt voldaan aan één of meer van de bovenstaande voorwaarden wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.7.2. Compleetheid

De inschrijving dient alle onderstaande documenten te bevatten. Indien de inschrijving niet compleet is, kan de inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet; (bijlage 1); *
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekende Eigen verklaring sanctiepakket Rusland (bijlage 2);
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA (bijlage 3); *
- Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend format referentie kerncompetentie 2 (bijlage 4);
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel en indien van toepassing een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid.

Alle gevraagde documenten dienen naar waarheid opgesteld en ingevuld te zijn. De rechtsgeldige ondertekening dient te herleiden te zijn uit een kopie van het uittreksel uit het beroepen- of handelsregister.

Indien een andere persoon dan de personen die volgens het uittreksel tekenbevoegd zijn, handelt namens de organisatie van de inschrijver, dan dient dit te worden vermeld in onderdeel IIB van het UEA én dient hiervan een expliciete rechtsgeldig ondertekende verklaring van beslissingsbevoegdheid (in de vorm van bijvoorbeeld een mandatering, een volmacht of een procuratiebesluit) te worden opgenomen bij de inschrijving.

Het is niet toegestaan om de in te vullen bijlagen inhoudelijk te wijzigen. Bij de bijlagen die benodigd zijn voor de inschrijving mogen enkel de 'invulvelden' ingevuld te worden. Indien hier niet aan wordt voldaan de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.7.3. Gestanddoeningstermijn

De gestanddoeningstermijn bedraagt tenminste negentig (90) dagen na sluitingsdatum van de inschrijving/ digitale kluis. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze gestanddoeningstermijn.



Indien een gerechtelijke procedure aanhangig wordt gemaakt tegen de (uitkomst van de) aanbestedingsprocedure, dan wordt de gestanddoeningstermijn verlengd met een termijn van 14 dagen na het vonnis in eerste aanleg.

4.8 Beoordeling van de inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen gaat als volgt:

Stap 1: Toetsing op procedurele voorwaarden en compleetheid

Allereerst wordt de inschrijving door de inkoopadviseur getoetst of het voldoet aan de gestelde procedurele voorwaarden en compleetheid.

De toets op compleetheid zal afgerond worden, nadat de prijzenkluis is geopend. Pas na opening van de prijzenkluis kan namelijk worden vastgesteld of inschrijver ook een volledig ingevuld, rechtsgeldig ondertekend inschrijvingsbiljet heeft bijgevoegd. De prijzenkluis zal pas worden geopend na afronding van de beoordeling van de kwalitatieve inschrijvingen.

Stap 2: Toetsing uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

De tweede stap in de toetsing van de inschrijvingen is de toets door de inkoopadviseur van de inschrijver aan de hand van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden in dit beschrijvend document.

Indien een inschrijver niet voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en/of uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt deze uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Stap 3: Beoordelen op basis van het gunningscriterium

Indien, na beoordeling op procedurele voorwaarden, compleetheid, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de inschrijver en de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen, wordt de inschrijving door het beoordelingsteam beoordeeld op basis van het gunningscriterium.

4.8.1. Gunningscriterium

De inschrijving wordt beoordeeld op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Indien tijdens de kwalitatieve beoordeling van de inschrijving blijkt dat inschrijving niet voldoet aan de minimumeisen die door de aanbestedende dienst aan de opdracht zijn gesteld leidt dit alsnog tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

4.8.2. Gunningsmethodiek

Voor het bepalen van de beste prijs-kwaliteitverhouding wordt gebruik gemaakt van gunnen op punten.

4.8.3. Subgunningscriteria

De volgende subgunningscriteria zijn van toepassing:

Onderdeel	Aantal punten
Prijs	60
K1. Beschikbaarheid	30
K2. Kwaliteit van het aantal punten	10



De subgunningscriteria worden in onderstaande tabellen toegelicht.

Prijs	
Omschrijving	<p>Alle tarieven dienen te worden ingediend in Euro's exclusief BTW. De prijsopgave dient te worden gedaan door het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en indienen van het inschrijvingsbiljet, opgenomen in bijlage 1.</p> <p>De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat opdrachtnemer wordt geacht de risico's en bijkomende kosten te verdisconteren in de inschrijfprijs. De tarieven/ingediende inschrijfprijs dient te worden aangegeven in 2 decimalen achter de komma.</p> <p>Alle in het beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en Nota('s) van inlichtingen genoemde aantallen zijn indicatief. De maximale omvang van de raamovereenkomst is wel een vaste hoeveelheid. De inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen ten aanzien van de in de inschrijving aangeboden tarieven.</p> <p>De prijs wordt bepaald aan de hand van de door inschrijver gehanteerde uurtarieven. Om tot een gedegen vergelijking van prijzen, alsmede de juiste verhouding tot de kwaliteit, te kunnen komen heeft de Aanbestedende Dienst, op basis van de gemiddelde inhuurcijfers van de afgelopen jaren een overzicht gemaakt in het inschrijvingsbiljet. Het uurtarief dat hierin wordt afgegeven door Inschrijver geldt als een vast uurtarief. Kandidaten worden aangeboden conform dit uurtarief. Hiervan kan uitsluitend in zwaarwegende gevallen en uitsluitend na akkoord van de Opdrachtgever worden afgeweken.</p>
Benodigde informatie in de inschrijving	<p>Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inschrijvingsbiljet bijlage 1;

Berekening laagste prijs:

Voor de prijs kan er maximaal 60 punten worden behaald. De score wordt berekend ten opzichte van de laagste inschrijfsom. Het te behalen aantal punten, afgerond op 2 decimalen, van de inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

Score Prijs= (totaal inschrijfsom laatste inschrijving/ totaal inschrijfsom inschrijver) *60 punten.

K1: Beschikbaarheid	
Omschrijving	Beschikbaarheid van kandidaten
Doel	Het waarborgen van een continue, flexibele en tijdige inzet van oproepkrachten voor het KCC van Gemeente Dongen om bij acute uitval en structurele behoefte adequaat personeel beschikbaar te hebbe



<p>Benodigde informatie in de inschrijving</p>	<p>Om de Gemeente Dongen inzicht te geven in de mate van beschikbaarheid, snelheid en flexibiliteit dient de inschrijver een beschrijving in. Hiernaast staat het de inschrijver vrij de onderscheidende kwaliteiten van diens organisatie op het gebied van de beschikbaarheid van de professionals te omschrijven: Dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van de flexpool, inclusief het aantal medewerkers, hun beschikbaarheid en relevante ervaring • Een stappenplan voor het inzetten van personeel bij acute uitval, inclusief tijdslijnen, responspercentages en een overzicht van de gemiddelde tijdsduur tussen melding en inzet bij acute uitval (op basis van historische data). • Omschrijving methode om de juiste match te garanderen. <p>De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen:</p> <p>Maximaal vier (4) pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden niet meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.</p>
<p>Scores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zeer goed: De inschrijver biedt een uitstekend gedetailleerd matchingsproces. Uit de beschrijving blijkt een diepgaande analyse van de behoeften van de Aanbestedende Dienst. De flexpool is goed beschreven met bewezen beschikbaarheid binnen 6 uur bij acute uitval. Bij een 'zeer goed' beoordeling ontvangt de inschrijver de maximaal te behalen punten, zijnde 30 punten. • Goed: De inschrijver biedt een goed uitgewerkt matchingsproces met duidelijke stappen. Er is aandacht voor de specifieke behoeften van de Aanbestedende Dienst en een realistische kijk op de markt. De flexpool is toereikend beschreven en de toelichting voor het inzetten van personeel bij acute uitval is goed beschreven, waarbij beschikbaarheid binnen 12 uur gegarandeerd is. Bij een 'goed' beoordeling ontvangt de inschrijver 70% van de maximaal te behalen punten, zijnde 21 punten. • Voldoende: De inschrijver biedt een standaard matchingsproces met enige aandacht voor de behoeften van de Aanbestedende Dienst. De flexpool is beperkt beschreven en het stappenplan voor acute uitval is summier beschreven. De beschikbaarheid binnen 12 uur wordt nagestreven. Bij een 'voldoende' beoordeling ontvangt de inschrijver 30% van de maximaal te behalen punten, zijnde 9 punten. • Onvoldoende: De inschrijver biedt een basaal matchingsproces zonder veel detail. Er is weinig tot geen aandacht voor de behoeften van de Aanbestedende Dienst. De flexpool is onduidelijk of te klein. De beschikbaarheid van personeel bij acute uitval is niet gegarandeerd binnen 12 uur of wordt niet concreet onderbouwd. Bij een 'onvoldoende' beoordeling ontvangt de inschrijver geen punten.

Omschrijving	Kennis en kunde van de in te zetten kandidaten.
Doel	Het waarborgen van een hoog niveau van dienstverlening door inzet van gekwalificeerde medewerkers die beschikken over relevante ervaring en competenties voor het KCC van Gemeente Dongen. De focus ligt op de vakbekwaamheid, kennisniveau en ervaring van de voorgestelde medewerkers, evenals de aanpak voor training, begeleiding en kwaliteitsbewaking
Benodigde informatie in de inschrijving	<p>Om de Gemeente Dongen inzicht te geven in de kwaliteit van het in te zetten personeel, dient de inschrijver een beschrijving in waarin de volgende onderwerpen worden behandeld. Hiernaast staat het de inschrijver vrij de onderscheidende kwaliteiten van diens organisatie op het gebied van personeel verder toe te lichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een beschrijving van het opleidingsniveau, werkervaring en relevante competenties van de medewerkers in de flexpool. • Aantal beschikbare medewerkers met specifieke ervaring in KCC-omgevingen. • Voorzieningen voor coaching, intervisie en begeleiding • Evaluatieproces voor de prestaties van ingehuurde medewerkers. • Realisatie van eerdere kwaliteitsdoelstellingen in de afgelopen die jaar, bijvoorbeeld klanttevredenheid, doorlooptijden etc. <p>De beschrijving dient te voldoen aan de onderstaande eisen:</p> <p>Maximaal vier (4) pagina's A4. Schema's, tabellen, bijlagen, voorpagina's inhoudsopgaven e.d. worden niet meegeteld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste vier (4) pagina's beoordeeld.</p>
Scores	<ul style="list-style-type: none"> • Zeer goed: De inschrijver biedt een uitstekend uitgewerkt profiel van de flexpool met gedetailleerde informatie over het opleidingsniveau, werkervaring en specifieke KCC-ervaring van de medewerkers. De trainingsstrategie is uitgebreid en gericht op doorlopende ontwikkeling. In de afgelopen 3 jaar zijn ten minste 95% van de kwaliteitsdoelstellingen behaald. Bij een 'zeer goed' beoordeling ontvangt de inschrijver de maximaal te behalen punten, zijnde 10 punten. • Goed: De inschrijver biedt een goed uitgewerkt profiel van de flexpool met duidelijke informatie over opleidingsniveau en ervaring van de medewerkers. De trainingsstrategie is voldoende uitgewerkt, met aandacht voor doorlopende ontwikkeling. In de afgelopen 3 jaar zijn 80-95% van de kwaliteitsdoelstellingen behaald. Bij een 'goed' beoordeling ontvangt de inschrijver 70% van de maximaal te behalen punten, zijnde 7 punten. • Voldoende: De inschrijver biedt een basaal profiel van de flexpool, met beperkte informatie over opleidingsniveau en ervaring. De trainingsstrategie bevat enkele standaardprocedures, maar is weinig specifiek. In de afgelopen 3 jaar zijn 65-80% van de kwaliteitsdoelstellingen behaald. Bij een 'voldoende' beoordeling ontvangt de inschrijver 30% van de maximaal te behalen aantal punten, zijnde 3 punten.

	<ul style="list-style-type: none"> • Onvoldoende: De inschrijver biedt een zeer summiere of onvoldoende beschrijving van de flexpool. Het opleidingsniveau en de ervaring van de medewerkers zijn niet specifiek beschreven of ontbreken. Er is geen trainingsstrategie of begeleiding beschreven. In de afgelopen 3 jaar zijn minder dan 65% van de kwaliteitsdoelstellingen behaald. Bij een 'onvoldoende' beoordeling ontvangt de inschrijver geen punten.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.8.4. Procedure van beoordelen

De beoordeling vindt plaats door een beoordelingsteam. Dit team bestaat uit drie (3) personen, werkzaam bij de aanbestedende dienst met de volgende functies:

- Beleidsadviseur bedrijfsvoering
- Medewerker Klantcontactcentrum
- Medewerker bedrijfsvoering

Indien één van de leden van het beoordelingsteam door omstandigheden niet aanwezig kan zijn bij de beoordeling, zal deze met gepaste deskundigheid vervangen worden. Als vervanging niet mogelijk blijkt, dan kan een kleiner beoordelingsteam de beoordeling uitvoeren. Als uitgangspunt wordt gehanteerd dat alle inschrijvingen door dezelfde (en dus ook hetzelfde aantal) beoordelaars worden beoordeeld.

De volgende stappen worden doorlopen:

- Verspreiding door de inkoopadviseur van de kwalitatieve inschrijvingen onder het beoordelingsteam;
- Individuele beoordeling per subgunningscriterium door de leden van het beoordelingsteam;
- Gezamenlijke beoordeling per subgunningscriterium in consensus;
- De inschrijfsommen worden kenbaar gemaakt aan het beoordelingsteam;
- Berekening van de eindscores.

4.8.5. Beoogd winnaar

De eindscore wordt als volgt berekend:

Per kwalitatief subgunningscriterium wordt een score toegekend. De door het beoordelingsteam gegeven score per subgunningscriterium bepaalt hoeveel punten inschrijver behaalt op het gunningscriterium Kwaliteit.

De acties, beweringen en/of voorstellen die de inschrijver beschrijft in de gestelde kwaliteitscriteria, dienen ook daadwerkelijk te worden uitgevoerd op de door inschrijver beschreven wijze en zullen onderdeel worden van de overeenkomst. De kosten hiervoor dienen meegenomen te zijn in de totale inschrijfprijs.

Verificatiegesprek

De beoogd winnaar kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Dit verificatiegesprek is bedoeld om een nadere toelichting te geven op de totale ingediende inschrijving of specificaties van te leveren producten/diensten na te gaan etc.

Een naar het oordeel van opdrachtgever goed verloop van het verificatiegesprek is voorwaarde voor definitieve gunning van de opdracht. In het verificatiegesprek dient aantoonbaar te worden voldaan aan alle gestelde eisen uit dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan kan dit leiden tot intrekking van het voornemen tot gunning.

4.9. Gunning van de opdracht

De beslissing aan welke inschrijver de aanbestedende dienst voornemens is de opdracht te gunnen, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers.

In de mededeling van de gunningsbeslissing wordt de inschrijfsom van de winnende inschrijver en de scores van de winnende inschrijver bekendgemaakt.

Vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing start de opschortende termijn (bezwaartermijn) van 20 dagen waarin de aanbestedende dienst nog niet tot ondertekening van een overeenkomst zal overgaan. Afgewezen en/of uitgesloten inschrijvers kunnen voor het verstrijken van de opschortende termijn bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing en/of de uitsluiting. Zij dienen daartoe een civiel kort geding aanhangig te maken door voor het verstrijken van deze opschortende termijn een dagvaarding te laten betekenen op het adres van aanbestedende dienst;

Gemeente Dongen
Hoge Ham 62
5104 JJ Dongen

Deze termijn is tevens een vervaltermijn. De vervaltermijn loopt te allen tijde samen met (en volgt) de opschortende termijn.

Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de rechtbank Zeeland – West-Brabant te Breda. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt eenieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, en de aanbestedende dienst te verzoeken om haar verhinderdata. Voorts ontvangt zij graag zo spoedig mogelijk een kopie van de dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing kort geding wordt aangespannen dient de winnende inschrijver de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee (2) weken het vonnis in eerste aanleg. Aanbestedende dienst kan de (beoogd) winnende inschrijver verzoeken om te interveniëren in het kort geding, op straffe van verval van recht om in rechte op te komen tegen een door dit kort geding gewijzigde gunningsbeslissing.

Indien gedurende de voornoemde termijn een kort geding wordt aangespannen met betrekking tot de gunningsbeslissing, wordt er in ieder geval niet eerder een overeenkomst gesloten, dan nadat de rechter een vonnis in eerste aanleg heeft gewezen.

Indien tijdig een kort geding wordt aangespannen en de vorderingen van de eisende partij worden afgewezen, dan staat het de aanbestedende dienst vrij om over te gaan tot definitieve gunning van de opdracht en voorts tot sluiting van de overeenkomst over te gaan.

Indien niet-tijdig een kort geding wordt aangespannen, dan staat het de aanbestedende dienst vrij om over te gaan tot definitieve gunning van de opdracht en voorts tot sluiting van de overeenkomst over te gaan. Inschrijver kan in dat geval geen aanspraak maken op enigerlei schadevergoeding.

Bijlage 1 Inschrijvingsbiljet

Separaat toegevoegd

Bijlage 2 Eigen verklaring sanctiepakket Rusland

Separaat toegevoegd

Bijlage 3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Zie TenderNed

Bijlage 4 Referentie Kerncompetentie 2

Separaat toegevoegd

Bijlage 5 Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Dongen

Separaat toegevoegd

Bijlage 6 Concept raamovereenkomst

Separaat toegevoegd

Bijlage 7 Concept verwerkersovereenkomst

Separaat toegevoegd

Bijlage 8 Klachtenregeling

Separaat toegevoegd

