gemeente Haarlemmermeer

Aanbestedingsleidraad

Registratiesysteem Schuldhulpverlening



Kenmerk: 2024-472

Datum: 13 februari 2025

Status: Definitief

Versie: 1.0

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Rob Bosma, Team Inkoop

Inhoud

0 Inleiding 3

1 Opdracht 4

1.1 Beschrijving 4
1.2 Binnen scope 4
1.3 Buiten scope 4
1.4 Huidige situatie 5
1.5 Gewenste situatie 5
1.6 Marktconsultatie 6
1.7 Programma van Eisen 6
1.8 Social Return 6
1.9 Overeenkomst 7
1.10 Wachtkamerconstructie 7
1.11 Inkoopvoorwaarden 8
1.12 Percelen 8
1.13 Gemeente Haarlemmermeer 8

2 Proces 9

2.1 Planning 9
2.2 Communicatie 9
2.3 Vragenrondes 10
2.4 Klachtenmeldpunt 10
2.5 Inschrijfdatum 10
2.6 Beoordelen Inschrijvingen 11
2.7 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar 11
2.8 Aanleveren bewijsmiddelen winnende Inschrijver 12
2.9 Lost order gesprek 12
2.10 Verificatiegesprek 12

3 Inschrijving 13

3.1 Wijze van Inschrijving 13
3.2 Zelfstandige 13
3.3 Hoofdaannemer, Onderaannemers 13
3.4 Combinatie en VOF 13
3.5 Verklaring Inschrijver 14
3.6 Voorwaarden aan de Inschrijving 15
3.7 Uitsluitingsgronden 17
3.7.1 Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid 17
3.7.2 Integriteit 17
3.7.3 Verplichtingen 18
3.8 Geschiktheidseisen 18
3.8.1 Financiële en economische draagkracht 18
3.8.2 Technische bekwaamheid 18
3.8.3 Beroepsbevoegdheid 19
3.8.4 Beroep op derden 19
3.9 Bepalen winnende Inschrijver 20
3.10 Gunningscriteria 20
3.10.1 Beoordeling Inschrijfprijs 21
3.10.2 Beoordeling Implementatieplan 21
3.10.3 Beoordeling Programma van Eisen 22
3.11 Inhoud van de inschrijving 23

0 Inleiding

Wij nodigen u van harte uit om deel te nemen aan deze aanbesteding van de gemeente Haarlemmermeer, de aanschaf, implementatie en onderhoud van een registratiesysteem ten behoeve van Schuldhulpverlening.

In dit document wordt duidelijk gemaakt wat de opdracht inhoudt, hoe het aanbestedingsproces verloopt, hoe u voor de opdracht kunt inschrijven en hoe uiteindelijk de winnende Inschrijver wordt bepaald.

Deze aanbestedingsleidraad is als volgt opgebouwd:

- **Hoofdstuk 1 Opdracht**
- **Hoofdstuk 2 Proces**
- **Hoofdstuk 3 Inschrijving**

Wij wensen u veel succes en danken u bij voorbaat voor het indienen van uw inschrijving.

Namens de gemeente Haarlemmermeer,

***Beatrijs Aukema**, Projectmanager Schuldhulpverlening*

en

***Rob Bosma**, Inkoopadviseur*

1 Opdracht

1.1 Beschrijving

De gemeenteraad van Haarlemmermeer heeft besloten om vanaf 2026 zelf de intake, stabilisatie en nazorg binnen het schuldhulpverleningsproces uit te voeren. Dit besluit markeert een belangrijke stap richting een volledige uitvoering van het schuldhulpverleningsproces in eigen beheer. Op dit moment heeft de gemeente het volledige schuldhulpverleningsproces uitbesteed aan een externe partij, genaamd Verder. Het doel is om deze samenwerking geleidelijk af te bouwen en het gehele proces stap voor stap binnen de gemeente onder te brengen. Hoewel dit de gewenste einddoelstelling is, is het moeilijk om een exacte tijdslijn voor deze transitie vast te stellen.

Om deze overgang soepel te laten verlopen, zoekt de gemeente een degelijke leverancier die een bewezen, toekomstbestendig, flexibel en modulair registratiesysteem kan leveren. Het systeem moet niet alleen het volledige schuldhulpverleningsproces ondersteunen, maar ook flexibel genoeg zijn om mee te groeien met de veranderende rol van de gemeente tijdens de transitie. Dit betekent dat het systeem zowel het huidige uitbestedingsmodel als de toekomstige volledige uitvoering door de gemeente moet kunnen faciliteren. Bovendien mag de aangeboden oplossing geen onderdelen bevatten die bij inschrijving nog in ontwikkeling zijn om te voldoen aan de vereiste functionaliteiten (= standaardfunctionaliteiten) uit het programma van eisen. Het is essentieel dat het systeem zich al bewezen heeft bij andere organisaties in Nederland, zodat de gemeente verzekerd is van een solide en praktijkgerichte basis.

De planning is helder en bindend: de leverancier start na gunning in juni 2025 met de implementatie, zodat het systeem uiterlijk op 1 januari 2026 volledig operationeel is. Deze datum is cruciaal, omdat de gemeente een toezegging aan de gemeenteraad heeft gedaan. Tijdens de implementatiefase is een nauwe samenwerking essentieel. De leverancier werkt intensief samen met de gebruikers, technische medewerkers, het beheerteam van de gemeente en andere betrokken partijen. Het doel is om te zorgen voor een soepele, prettige en efficiënte ingebruikname van het systeem, waarmee de gemeente optimaal wordt ondersteund in haar nieuwe rol binnen het schuldhulpverleningsproces èn de geleidelijke overgang naar volledige zelfuitvoering mogelijk wordt gemaakt.

1.2 Binnen scope

De volgende zaken vallen binnen de scope van de opdracht:

1. Leveren van registratiesysteem
2. Implementatie van het registratiesysteem
3. Technisch beheer van het registratiesysteem
4. Trainen van gebruikers en functioneel beheerteam
5. Koppelingen met andere systemen
6. Social Return (zie paragraaf 1.8)

1.3 Buiten scope

De volgende zaken vallen NIET binnen de scope van de opdracht:

1. Registratiesysteem schuldhulpverlening voor ondernemers (uitbesteed)
2. Functioneel beheer van het registratiesysteem (gemeente Haarlemmermeer)
3. Inhoudelijke afwegingen (beleidskeuzes) over schuldhulpverlening en het proces schuldhulpverlening

Een variant voor deze opdracht is niet toegestaan.

1.4 Huidige situatie

Sinds 2017 heeft de gemeente het gehele schuldhulpverleningsproces uitbesteed aan de organisatie Verder, voorheen Plangroep. De huidige overeenkomst loopt tot en met 2027. Dit betreft uitsluitend schuldhulpverlening voor inwoners van de gemeente. Schuldhulpverlening voor ondernemers is eveneens uitbesteed aan een derde, maar valt buiten de scope van deze opdracht en wordt daarom niet meegenomen in deze aanbesteding.

Voor het schuldhulpverleningsproces voor inwoners maakt de gemeente momenteel gebruik van het systeem van Verder. Dit systeem ondersteunt de verschillende fasen van schuldhulpverlening, met onder andere intake, stabilisatie en nazorg.

1.5 Gewenste situatie

De gemeente heeft in 2023 voor een belangrijke beslissing gestaan: het inbesteden van schuldhulpverlening, een proces dat tot nu toe uitbesteed is aan externe partijen. Deze keuze kent verschillende implicaties, zowel financieel als organisatorisch. Door schuldhulpverlening zelf uit te voeren, kan de gemeente niet alleen haar grip en sturingsmogelijkheden verbeteren, maar ook de kwaliteit van de dienstverlening naar een hoger niveau tillen. In dit proces speelt maatwerk voor de inwoner een cruciale rol, want iedere schuldensituatie is uniek. Een meer flexibele en op maat gemaakte aanpak kan de kans op duurzame oplossingen aanzienlijk vergroten, wat ten goede komt aan zowel de betrokkenen als de gemeente zelf.

Een duurzame oplossing voor schulden is vaak afhankelijk van intensieve begeleiding en stevige casusregie. Door het proces zelf in handen te nemen, kan de gemeente deze regie beter vormgeven, wat de kans op succes aanzienlijk vergroot. Aanvullende ondersteuning op maat en nauwe samenwerking tussen de betrokken partijen helpen de inwoner bij het duurzaam oplossen van schulden. Het inbedden van schuldhulpverlening in het sociaal domein draagt bij aan een meer geïntegreerde en effectieve aanpak, waarbij schulden niet geïsoleerd worden aangepakt, maar in samenhang met andere maatschappelijke vraagstukken.

Vanaf 1 januari 2016 gaat de gemeente zelf de volgende processen van schuldhulpverlening uitvoeren, te weten: aanmelding, intake, stabilisatie en nazorg. Halverwege 2027 zal naar verwachting ook vroegsignalering hieraan toegevoegd worden. In 2028 of 2029 wil de gemeente ook preventie, schuldregeling en financiële begeleiding (budgetcoaching, budgetbeheer en ~~beschermingsbewind~~) als laatste toevoegen. Deze processen zullen conform NVVK-richtlijnen[1] en wet- en regelgeving uitgevoerd worden.

Een robuust en flexibel systeem is essentieel voor het succesvol inbesteden van schuldhulpverlening, aangezien het de gemeente in staat stelt het volledige proces efficiënt te ondersteunen. Dit systeem dient de vereiste functionaliteiten uit het programma van eisen als standaardoplossing in zich te hebben. Het liefst dat ook alle gewenste functionaliteiten als standaard opgenomen zijn. Bovendien dient het systeem toekomstbestendig te zijn en zich kunnen aanpassen aan veranderende behoeften en omstandigheden. Vanaf 1 januari 2026 moeten, naast de gemeente, ook derden gebruik kunnen maken van het systeem, zoals de organisatie Verder. Daarnaast moeten ook andere maatschappelijk betrokken organisaties die bijdragen aan de ondersteuning van inwoners, zoals Meerwaarde, toegang krijgen tot het systeem. En vanwege de samenwerking met Verder en hun systeem, wordt er gezocht naar een oplossing die zowel aansluit bij de bestaande werkwijze als voldoende flexibiliteit biedt om de gewenste transitie naar eigen beheer in de toekomst mogelijk te maken.

Naast een goed en betrouwbaar systeem dat tijdig wordt opgeleverd, zoekt de gemeente een leverancier die van nature begrijpt hoe een implementatie voor alle betrokkenen soepel en prettig kan verlopen. Het is essentieel dat de leverancier niet alleen technische expertise biedt, maar ook de processen rondom de implementatie met

[1] zie bijlage 2024-472 NVVK Modules.pdf en bijlage 2024-472 Processen gemeente Haarlemmermeer.pdf

zorg en aandacht aanpakt. De gemeente hecht er dan ook grote waarde aan dat de leverancier zich bewezen heeft in effectief projectmanagement, waarbij deadlines worden gehaald en de voortgang altijd transparant is.

De leverancier moet ook beschikken over uitstekende communicatieve vaardigheden, zodat de communicatie met de gemeente, maar ook met andere stakeholders, vlot en duidelijk is en prettig verloopt. Dit betekent onder meer dat alle betrokkenen regelmatig worden geïnformeerd over de status van het project, eventuele knelpunten tijdig worden gedeeld, en dat er ruimte is voor vragen en feedback. Een open communicatiecultuur voorkomt misverstanden en zorgt ervoor dat iedereen zich gehoord voelt, en waarbij er een positieve samenwerking ontstaat waarin iedereen prettig kan werken aan het behalen van de gezamenlijke doelen.

Daarnaast wordt van de leverancier een proactieve houding verwacht. Dit houdt in dat de leverancier niet alleen reageert op verzoeken of problemen, maar actief met de gemeente meedenkt om mogelijke obstakels te voorkomen en verbeteringen door te voeren. Door problemen vroegtijdig te signaleren en met oplossingsgerichte ideeën te komen, kan de leverancier bijdragen aan een efficiënte en prettige implementatie.

Ten slotte is klantgerichtheid en betrokkenheid van groot belang. De gemeente wil werken met een leverancier die zich inleeft in de specifieke wensen en eisen van de gemeente, en die zich niet alleen focust op het leveren van het systeem, maar ook het volledige proces begrijpt en ondersteunt. Dit betekent dat de leverancier niet enkel levert, maar ook na de oplevering betrokken blijft en actief inspeelt op de behoeften van de gemeente en haar medewerkers. Deze betrokkenheid zorgt ervoor dat het systeem niet alleen technisch gezien voldoet, maar ook daadwerkelijk bijdraagt aan de efficiëntie en effectiviteit van de gemeentelijke processen.

1.6 Marktconsultatie

De gemeente Haarlemmermeer heeft de afgelopen maanden uitgebreid onderzoek gedaan naar een geschikt systeem dat past bij haar ambitieuze doelen. Dit gebeurde via een schriftelijke en een fysieke marktconsultatie, waarbij tijdens de fysieke sessie ook demo’s zijn gegeven. Verschillende toonaangevende leveranciers hebben hieraan meegedaan.

Met een door de gemeente opgestelde Use Case hebben de leveranciers laten zien hoe hun systemen werken. Een belangrijke uitkomst is dat alle systemen volgens de NVVK-richtlijnen kunnen worden ingericht, wat goed aansluit bij de gewenste werkwijze van de gemeente.

Ook de technische kant is onder de loep genomen en besproken met de leveranciers. Daarbij werd duidelijk dat sommige systemen verder ontwikkeld zijn dan andere; een aantal zijn nog vrij nieuw en moeten zich nog bewijzen. Een belangrijke uitdaging is de koppeling met het zaaksysteem Djuma, dat de gemeente Haarlemmermeer gebruikt. Intern is dit uitgebreid besproken en de uitkomsten zijn verwerkt in de **Bijlage Programma van Eisen** en het **Gunningscriterium Implementatieplan**.

1.7 Programma van Eisen

Een nadere beschrijving van de opdracht is opgegeven in **Bijlage Programma van Eisen**.

1.8 Social Return

In Haarlemmermeer willen we zo veel mogelijk gebruik maken van de mogelijkheden die social return biedt om maatschappelijke impact te genereren op het gebied van arbeidsparticipatie. Social Return maakt het immers mogelijk dat investeringen die de gemeente doet naast het ‘gewone’ rendement ook sociaal rendement opleveren, door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werk te bieden.

De gemeente heeft voor de invulling van social return gekozen voor de bouwblokkenmethode. De handleiding Social Return in **Bijlage Social Return** beschrijft de werkwijze en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht. In deze aanbesteding past de gemeente Haarlemmermeer social return toe als uitvoeringsvoorwaarde, met een inspanningswaarde van **2%** van de opdrachtsom.

1.9 Overeenkomst

De gemeente wil een Overeenkomst afsluiten voor een initiële periode van 6,5 jaar, met als ingangsdatum 21 mei 2025 tot en met 31 december 2031. Na afloop van deze 6,5 jaar heeft de gemeente de mogelijkheid om de Overeenkomst telkens met 2 jaar te verlengen.

De keuze voor een langdurige overeenkomst is ingegeven door de ambitieuze langetermijndoelen die de gemeenteraad heeft gesteld voor schuldhulpverlening. Daarnaast is het op voorhand lastig te voorspellen wanneer de gemeente het volledige proces zelfstandig kan uitvoeren. Dit is afhankelijk van interne factoren, zoals de integratie van het schuldhulpverleningsproces in de organisatie en de beschikbare capaciteit, maar ook van externe factoren, waaronder gerelateerde wetgeving die sterk in ontwikkeling is.

Mocht na deze Overeenkomst de daaropvolgende aanbesteding niet op tijd afgerond kunnen worden en een nieuwe Overeenkomst niet aansluitend op deze Overeenkomst afgesloten kunnen worden, dan behoudt de gemeente zich het recht voor de looptijd van de te sluiten Overeenkomst met maximaal 12 maanden te verlengen. Dat kan het geval zijn als:

- Een verliezende Inschrijver in de nieuwe aanbesteding een kortgedingprocedure aanhangig maakt;
- De inhoud van een juridische uitspraak over de nieuwe aanbesteding leidt tot herbeoordeling of heraanbesteding;
- Gemeente aantoonbaar tijdig is gestart met de voorbereidingen van een nieuwe aanbesteding maar door onvoorziene omstandigheden, omstandigheden die de gemeente niet heeft voorzien, meer tijd nodig heeft om de aanbesteding af te ronden.

1.10 Wachtkamerconstructie

Omdat de ingebruikname per 1 januari 2026 cruciaal is voor de gemeente, wordt er ook een overeenkomst afgesloten met de inschrijver die als tweede is geëindigd in de aanbestedingsprocedure. Dit gebeurt via een zogenaamde wachtkamerconstructie. Deze constructie houdt in dat, als de oorspronkelijk winnende inschrijver in het derde kwartaal van 2025 geen tussentijdse decharge heeft verkregen van de gemeente volgens het ingediende implementatieplan, de overeenkomst met deze partij per direct en kosteloos wordt ontbonden. In dat geval gaat de opdracht automatisch over naar nummer 2, onder de voorwaarde dat deze partij zich volledig houdt aan de voorwaarden en toezeggingen van zijn oorspronkelijke inschrijving.

Nummer 2 zal in dat scenario starten met de implementatie en dient uiterlijk op 1 april 2026 een volledig operationeel systeem op te leveren dat voldoet aan alle gestelde eisen. Daarnaast moeten alle toezeggingen die tijdens de aanbesteding en in de implementatiefase zijn gedaan, worden nagekomen. Voor nummer 2 geldt een eigen tussentijdse en definitieve decharge. Deze overeenkomst met nummer 2 kent geen bezwaarperiode meer voor andere inschrijvers, wat een vlotte en ongestoorde voortgang waarborgt.

De tussentijdse decharge betreft het opleveren van een werkende koppeling met het zaaksysteem Djuma conform ZSDMS versie 1.1, waarbij de systemen over en weer documenten en informatie met elkaar uitwisselen. Dit vormt een formeel moment van acceptatie door de gemeente om het vertrouwen te krijgen dat op 1 januari 2026 een volledig operationeel systeem wordt opgeleverd. Vlak voor de oplevering van 1 januari 2026 zal nog

een definitieve decharge plaatsvinden waarbij inschrijver alles moet hebben opgeleverd wat in de inschrijving en tijdens de implementatiefase is toegezegd. Dit omvat niet alleen het registratiesysteem zelf, maar ook alle aanvullende verplichtingen en afspraken, zodat de gemeente verzekerd is van een volledig functionele en toekomstbestendige oplossing.

1.11 Inkoopvoorwaarden

Op deze opdracht is de bijgevoegde concept overeenkomst van toepassing, welke gebaseerd is op de GIBIT Inkoopvoorwaarden 2023.

1.12 Percelen

Naast dat de gemeente een integraal registratiesysteem zoekt, wil de gemeente uit oogpunt van snelheid, efficiëntie, effectiviteit en kostenoogpunt 1 opdrachtnemer contracteren welke het systeem levert, implementeert en onderhoudt, en ook de gebruikers en beheerteam traint. Een opdeling is hierom niet wenselijk.

1.13 Gemeente Haarlemmermeer

Sinds de drooglegging van het Haarlemmermeer in 1852 en de fusie met Haarlemmerliede en Spaarnwoude van begin 2019 heeft gemeente Haarlemmermeer zich ontwikkeld tot een dynamisch hart in onze Randstad. Met meer dan 160.000 inwoners behoort Haarlemmermeer tot de twintig grootste gemeenten van Nederland. De ambitie van gemeente Haarlemmermeer is om in 2040 gegroeid te zijn naar meer dan 200.000 inwoners.

Er zijn 31 dorpen en kernen verspreid over een gebied van 20.650 hectare. Kenmerkend voor de gemeente is de dynamiek en diversiteit; grootschaligheid tegenover kleinschaligheid, van stadse proporties tot klein authentiek dorps karakter, hightech tegenover ambachtelijke teelt. De gemeente verkeert in een constant proces van vernieuwing: door de ontwikkeling van Schiphol en door de aanleg van infrastructuur, bedrijventerreinen en woongebieden, maar ook door de investeringen in groen en recreatie. Als vestigingsplaats voor bedrijven geldt Haarlemmermeer nationaal en internationaal als toplocatie. Al jaren lang vormt Haarlemmermeer de economische motor van Nederland en is het kloppend hart in de Randstad.

Bij de gemeente Haarlemmermeer werken ongeveer 1.200 fte. Verdeeld over 20 clusters werken zij dagelijks aan de ambitie van gemeente Haarlemmermeer om één van de beste servicegemeenten van Nederland te worden. Een gemeente waar de klant, bedrijven en instellingen niet alleen centraal staan, maar zich ook daadwerkelijk begrepen en geholpen voelen. Onze ambities zijn samengebracht in een organisatie-inrichting en cultuuromslag, waarbij de vragen van klanten en professionele dienstverleningsprocessen leidend zijn. Samenwerking, samenhang en externe oriëntatie zijn hierbij vanzelfsprekend.

2 Proces

2.1 Planning

Hieronder staat de planning van deze aanbestedingsprocedure. Mocht het nodig zijn behoudt de gemeente zich het recht om deze planning aan te passen en zullen wijzigingen via Tenderned gecommuniceerd worden.

Omschrijving	Datum
Uitnodiging via Tenderned, Publicatie	15 februari 2025
1e vragenronde, indienen, uiterlijk	Dinsdag 25 februari 2025, 10:00
Antwoorden publiceren, streefdatum	Donderdag 6 maart 2025
2e vragenronde, indienen, uiterlijk	Maandag 17 maart 2025, 10:00
Antwoorden publiceren, streefdatum	Donderdag 27 maart 2025
Indienen inschrijving, uiterlijk	Maandag 7 april 2025, 10:00
Voorlopig gunnen, streefdatum	Donderdag 24 april 2025
Verificatiegesprek	Donderdag 8 mei 2025
Lost order gesprekken	Donderdag 15 mei 2025
Einde bezwaartermijn	Dinsdag 20 mei 2025
Ingangsdatum Overeenkomst	Woensdag 21 mei 2025
Opleverdatum	31 december 2025

2.2 Communicatie

Op deze Europese openbare aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aankondiging van de opdracht is geplaatst op www.tenderned.nl én www.ted.europa.eu.

Deze aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen “TenderNed” op www.tenderned.nl. Dit betekent dat inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker met eHerkenning te zijn geregistreerd bij TenderNed. De “Gebruiksvoorwaarden TenderNed” zijn van toepassing. Meer informatie over eHerkenning vindt u op www.tenderned.nl onder “Voor ondernemingen”.
Indien tijdens de aanbestedingsprocedure met andere personen dan de contactpersonen die in deze aanbestedingsleidraad opgenomen zijn, of op andere dan de omschreven wijze contact wordt opgenomen, kan dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure leiden en dingt u hierdoor niet meer mee naar de Overeenkomst.

Communicatie anders dan voor de vragenronde uit paragraaf 2.3, dient ook via TenderNed te lopen maar dan via de berichtenservice.

2.3 Vragenrondes

U kunt gedurende de gehele aanbestedingsprocedure vragen stellen over deze aanbestedingsprocedure en aanbestedingsdocumenten, tot uiterlijk de datum zoals vermeld in de planning in hoofdstuk 3. Deze vragenrondes zijn **het moment** om voor uzelf meer duidelijkheid te verkrijgen, want in een later stadium kunt u niet tegenwerpen dat bepaalde voorschriften, bepalingen of criteria, of andere zaken, onduidelijk waren. De vragen kunnen gesteld worden op TenderNed onder "Vragen en antwoorden". Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft. Dan kunnen wij zo goed en zo snel mogelijk uw vragen beantwoorden.

De vragen en antwoorden, en eventuele bijlagen, worden gepubliceerd op TenderNed, onder "Vragen en antwoorden".

In principe worden alle binnengekomen vragen en bijbehorende antwoorden van de gemeente met alle andere uitgenodigde aanbieders gedeeld. Mocht u echter een vertrouwelijke vraag 1-op-1 aan ons willen stellen, bijvoorbeeld vanwege commerciële c.q. bedrijfsgevoelige aard, dan dient u dit duidelijk in het onderwerp van uw mail aan te geven. Hierdoor zal uw vraag met bijbehorende antwoord niet met de andere aanbieders worden gedeeld. Het is echter aan de gemeente om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een vertrouwelijke vraag. Indien de gemeente uw vraag niet als vertrouwelijk beoordeelt, dan ontvangt u daarvan bericht. U krijgt dan de keus om uw vraag terug te trekken of dat het met de andere aanbieders wordt gedeeld.

2.4 Klachtenmeldpunt

Mocht u onverhoopt een klacht hebben over deze aanbestedingsprocedure, dan heeft de gemeente Haarlemmermeer conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. U kunt dan uw klacht indienen bij het meldpunt Klachtenafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer, op het email adres **aanbesteden@haarlemmermeer.nl**.

De klacht dient de volgende gegevens te bevatten: de naam en adres van uw organisatie, de dagtekening, de aanduiding van de aanbesteding, de klacht en de wijze waarop het knelpunt volgens uw organisatie zou kunnen worden verholpen. De ondernemer ontvangt een ontvangstbevestiging met vermelding van de behandeltermijn.

2.5 Inschrijfdatum

In de planning van **paragraaf 2.1** staat de uiterste datum en tijdstip vermeld wanneer uw Inschrijving ingediend moet zijn. Na dit tijdstip kunt u geen Inschrijving meer indienen en dingt u niet meer mee naar overeenkomst.

Aanvullend hierop de volgende zaken:

1. De klok van Tenderned is bepalend of de inschrijving binnen de Inschrijvingstermijn is ingediend.
2. **De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van de Inschrijving. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.**
3. Na sluiting van de Inschrijvingstermijn worden de Inschrijvingen geopend. Bij de opening kunnen geen Inschrijvers aanwezig zijn.
4. Inschrijvers **worden geadviseerd om de Inschrijving niet op het laatst mogelijke moment te verzenden.** In geval van onvoorziene storingen wordt geadviseerd om direct contact op te nemen met de gemeente Haarlemmermeer via het mailadres **aanbesteden@haarlemmermeer.nl** of te bellen naar **0900-1852** en te vragen naar de contactpersoon van deze aanbesteding welke op de voorpagina van dit document vermeld staat.

5. In geval van een storing welke niet aan Inschrijver te verwijten valt, kan de gemeente besluiten de inschrijftermijn voor desbetreffende Inschrijver te verlengen.

2.6 Beoordelen Inschrijvingen

Na verloop van de inschrijftermijn worden de binnengekomen Inschrijvingen met de kwalitatieve onderdelen van de Inschrijvingen geopend.

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een ter zake kundig beoordelingsteam, waarin de onderstaande deskundigheden vertegenwoordigd zijn. Mocht een lid van het beoordelingsteam onverwacht afwezig zijn, zal de gemeente haar best doen om deze door een gelijkwaardige persoon te vervangen.

Het beoordelingsteam voor de gunningscriteria uit **paragraaf 3.10** bestaat onder meer uit één of meerdere projectmanagers, contractmanagers, casemanagers, beleidsadviseurs, inkomensconsulenten, IT specialisten, schuldhulpverleners, security en privacy specialisten, en een inkoopadviseur. Waar nodig ondersteunt ook een juridisch adviseur het beoordelingsteam

De opdracht wordt verleend aan de Inschrijver die de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs kwaliteit verhouding (BPKV).
De volgorde van beoordeling is als volgt:

1. Eerst wordt vastgesteld of de Inschrijvingen compleet zijn en voldoen aan alle formele voorschriften; incomplete Inschrijvingen kunnen terzijde worden gelegd en niet verder worden beoordeeld.
2. Vervolgens vindt toetsing plaats aan de hand van de uitsluitingsgronden uit **paragraaf 3.6** en de geschiktheidseisen uit **paragraaf 3.7** .
3. De geldige Inschrijvingen zullen worden beoordeeld aan de hand van de gunningscriteria uit **paragraaf 3.9**. Nadat de beoordelaar alle Inschrijvingen heeft gelezen, gaat deze elke Inschrijving individueel beoordelen. Daarna wordt in een beoordelingsbijeenkomst de score in consensus door het gehele beoordelingsteam per Inschrijver vastgesteld.
4. Nadat de beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, worden de prijzen ingevoerd in de interne beoordelingsmatrix, waarna de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding Inschrijving wordt bepaald. Deze Inschrijver zal aan alle Inschrijvers via mail kenbaar gemaakt worden.
5. Van de Inschrijver met de hoogste totaalscore worden de bewijsmiddelen opgevraagd ten behoeve van de toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden. Bij het opvragen vermeldt de gemeente een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van **maximaal 7 kalenderdagen**.
   Indien er beroep op derden wordt gedaan of als er als Combinatie of VOF is ingeschreven, dienen ook van deze derde(n) de betreffende bewijsmiddelen ingediend te worden.

2.7 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De gunningsbeslissing zal via mail worden gecommuniceerd.

Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing van de gemeente, kunt u bezwaar maken door **binnen 20 kalenderdagen** na de dag van verzending van de mededeling van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig te maken bij de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Tevens verzoeken wij u per mail de contactpersoon van gemeente Haarlemmermeer hierover te informeren.

Deze termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen deze termijn daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot het besluit.

Indien de gemeente zelf fouten in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, dan wel van oordeel is dat een klagende Inschrijver in het gelijk moet worden gesteld, kan gemeente terugkomen op de gunningsbeslissing. In dat geval kan de Inschrijver op wie oorspronkelijk de gunningsbeslissing was gevallen geen aanspraak maken op enige schadeloosstelling.

2.8 Aanleveren bewijsmiddelen winnende Inschrijver

De winnende Inschrijver dient de onderstaande bewijsmiddelen ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden **binnen 7 kalenderdagen** aan te leveren.

2.9 Lost order gesprek

De gemeente Haarlemmermeer heeft voor de afvallende Inschrijvers een datum gereserveerd die graag een persoonlijke toelichting op hun afwijzing willen krijgen, een zogenaamde lost order gesprek. Graag dat u met deze datum rekening houdt en op voorhand reserveert, zie **paragraaf 2.1**.

Dit lost order gesprek vindt plaats tussen de voorlopige gunning en de definitieve gunning. Wanneer u hier gebruik van wilt maken dient u dit via mail door te geven, zie **paragraaf 2.1** voor uiterste datum.

2.10 Verificatiegesprek

De gemeente Haarlemmermeer heeft voor de winnende Inschrijvers een datum gereserveerd voor een zogenaamde verificatiegesprek, zie **paragraaf 2.1**. Graag dat u met deze datum rekening houdt en op voorhand reserveert.

Dit verificatiegesprek is na de voorlopige gunning en voor de definitieve gunning. Wanneer de gemeente hier gebruik van wil maken zal dit via mail doorgegeven worden. Het kan zijn dat de gemeente voor dit gesprek aanvullende informatie nodig heeft. Ook dit zal via mail doorgegeven worden, inclusief een deadline.

Het is mogelijk dat de winnende Inschrijver door het verificatiegesprek alsnog afvalt, wanneer door het gesprek is gebleken dat de Inschrijver toch niet aan de eisen van aanbesteding voldoet. In dat geval kan de gemeente de eerstvolgende Inschrijver in rang als winnende Inschrijver aanwijzen, en eventueel voor een verificatiegesprek uitnodigen.

3 Inschrijving

3.1 Wijze van Inschrijving

Er zijn 3 manieren waarop ingeschreven kan worden:

1. Als Zelfstandige
2. Als Hoofdaannemer met Onderaannemers
3. Als Combinatie c.q. VOF, eventueel met Onderaannemers

Een Inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij als Zelfstandige, Hoofdaannemer met Onderaannemers, Combinatie of als VOF. Wordt in strijd met voorafgaande gehandeld, dan zijn **alle** betreffende Inschrijvingen ongeldig.

3.2 Zelfstandige

Als Zelfstandige, een aanbieder die alleen inschrijft, gelden alle eisen uit de aanbestedingsdocumenten voor deze aanbieder.

3.3 Hoofdaannemer, Onderaannemers

De Hoofdaannemer dient namens Hoofdaannemer en zijn Onderaannemers 1 Inschrijving in. Als een Inschrijver zich aanmeldt als Hoofdaannemer dient deze de Onderaannemers bekend te maken op het zogenaamde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zie **Inschrijfdocument Bijlage UEA**. Daarnaast tekent de Hoofdaannemer met de Inschrijving voor hoofdelijke aansprakelijkheid voor het uitvoeren van Opdrachten bij Gunning.

De voorwaarden die gemeente Haarlemmermeer stelt aan Hoofdaannemer met Onderaannemers:

- De Hoofdaannemer is de Opdrachtnemer en daarmee de wederpartij voor de gemeente Haarlemmermeer.
- De Hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.
- De Hoofdaannemer is derhalve ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door zijn ingeschakelde Onderaannemers. De Onderaannemers zijn voor de gemeente geen contractpartij.
- De gemeente zal tijdens de aanbestedingsprocedure uitsluitend met de Hoofdaannemer communiceren.
- De Hoofdaannemer dient met de Inschrijving duidelijk aan te geven voor welk onderdeel een Onderaannemer wordt ingeschakeld.
- De Hoofdaannemer is de Aanbieder waarmee gedurende Overeenkomst de declaraties afgehandeld zullen worden.
- De Hoofdaannemer dient zich tegenover zijn Onderaannemers te gedragen als een goed opdrachtgever en transparant te zijn over de onderlinge afspraken en voorwaarden.

3.4 Combinatie en VOF

Een samenwerkingsverband van aanbieders, een Combinatie of een VOF, kan 1 Inschrijving indienen. Aan deze samenwerkingsverband is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke Combinant, ofwel een lid van de Combinatie, of Vennoot van een VOF, is in geval van Gunning contractpartij en daarmee hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de Overeenkomst en Nadere Opdrachten.
De penvoerder is door de andere leden van de Combinatie of VOF onherroepelijk en onvoorwaardelijk gemachtigd hen te vertegenwoordigen, tijdens de aanbesteding en de Overeenkomst. Deze punten zijn opgenomen in de Eigen Verklaring, het zogenaamde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Iedere

Combinant c.q. Vennoot van de VOF dient op de UEA in deel II, afdeling A, bij wijze van deelneming aan de Combinatie of VOF aan te geven wie de deelnemers zijn in het samenwerkingsverband en wie namens het samenwerkingsverband als penvoerder optreedt. Hieruit moet tevens blijken wie de leiding heeft van het samenwerkingsverband en als verantwoordelijk gemachtigde jegens Opdrachtgever mag optreden tijdens de Inschrijving en tijdens de contractperiode. Daarbij is penvoerder de Aanbieder waarmee de declaraties gedurende de Overeenkomst afgehandeld zullen worden.
Elke Combinant c.q. Vennoot dient naast de UEA en een uittreksel van de KvK, ook de gevraagde documenten zoals genoemd in **paragraaf 3.6** in te dienen.

Als een Combinant c.q. Vennoot voor de opdracht Onderaannemers wil inzetten, dient de Combinant c.q. Vennoot die bekend te maken op zijn UEA document.

De voorwaarden die gemeente Haarlemmermeer stelt aan een Combinatie of VOF met Onderaannemers:

- De Combinatie c.q. VOF is de Opdrachtnemer en daarmee de wederpartij voor de gemeente Haarlemmermeer.
- De Combinanten c.q. Vennoten zijn ieder voor zich volledig aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.
- De Combinanten c.q. Vennoten zijn derhalve ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hun ingeschakelde Onderaannemers. De Onderaannemers zijn voor de gemeente geen contractpartij.
- De gemeente zal tijdens de aanbestedingsprocedure uitsluitend met de penvoerder van de Combinatie c.q. VOF communiceren.
- De penvoerder van de Combinatie c.q. VOF dient met de Inschrijving duidelijk aan te geven voor welk onderdeel een Onderaannemer wordt ingeschakeld.
- De Combinatie c.q. VOF dient zich tegenover haar Onderaannemers te gedragen als een goed opdrachtgever en transparant te zijn over de onderlinge afspraken en voorwaarden.

3.5 Verklaring Inschrijver

De Inschrijver die in aanmerking wil komen voor de Opdracht verklaart door zijn Inschrijving dat:

1. Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn;
2. Hij voldoet aan de Geschiktheidseisen;
3. Hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het Programma van Eisen, **Inschrijfdocument Programma van Eisen** en deze ook kan uitvoeren;
4. Hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de inhoud van alle andere aanbestedingsstukken, waaronder de Concept Overeenkomst.

Wanneer de Inschrijver aantoonbaar voldoet aan 1 van de Uitsluitingsgronden, niet aantoonbaar voldoet aan één van de Geschiktheidseisen, of niet aantoonbaar onvoorwaardelijk akkoord gaat met eisen uit het Programma van Eisen, dan kan de gemeente Inschrijver uitsluiten van deelname aan de procedure en daarmee geen Overeenkomst met Inschrijver afsluiten.

De gemeente kan ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst bewijsstukken bij de gecontracteerde Inschrijver opvragen. Als een gecontracteerde Inschrijver gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet meer kan aantonen dat één van de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing is of niet meer kan aantonen dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan kan de gemeente de Overeenkomst tussentijds per aangetekende

brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct ontbinden zonder ingebrekestelling en de kosten die daarmee gepaard gaan verhalen op de gecontracteerde Inschrijver.

3.6 Voorwaarden aan de Inschrijving

Hieronder staan een aantal voorwaarden die aan de Inschrijving verbonden zijn.

1. De inschrijving dient digitaal op het platform TenderNed te worden ingediend. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen, behoudens toepassing van 2.109a aanbestedingswet 2012.
2. De inschrijving dient uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum en tijdstip te zijn ingediend. De klok van TenderNed is hierbij bepalend. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de genoemde datum gelden als uiterste tijdstip en uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen.
3. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van de inschrijving. Te laat ontvangen inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.
4. Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend. Alle inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Tevens wordt er een proces-verbaal van ingekomen inschrijvingen opgemaakt. Bij de opening kunnen geen inschrijvers aanwezig zijn.
5. Ondernemingen dienen rekening te houden met de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. In dat kader wordt geadviseerd om de inschrijving niet op het laatst mogelijke moment te verzenden. In geval van onvoorziene storingen van TenderNed wordt geadviseerd om direct contact op te nemen met de in de Aanbestedingsleidraad en/of TenderNed vermelde contactpersoon van deze aanbesteding, en de servicedesk van TenderNed.
6. Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden op Tenderned treft u aan via de link **https://www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned**.
7. In geval van storing in TenderNed, eHerkenning daaronder begrepen, kort voor het verstrijken van de termijn voor inschrijving, kan de aanbestedende dienst besluiten de inschrijftermijn te verlengen.
8. Indien tijdig inschrijven niet mogelijk is door een storing van TenderNed, eHerkenning daaronder begrepen, kan inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indienen bij de aanbestedende dienst onder **aanbesteden@haarlemmermeer.nl**. In geval voldaan wordt aan 2.109a Aanbestedingswet, wordt een inschrijving aangemerkt als tijdig.
9. Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in euro, exclusief omzetbelasting.
10. Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen.
11. De Inschrijving dient in overeenstemming te zijn met alle gepubliceerde aanbestedingsdocumenten.
12. Alle bij Inschrijving in te dienen documenten dienen door een gemandateerde persoon te zijn ondertekend.
13. De gemandateerde persoon moet overeenstemmen met het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister, in Nederland betreft dit een uittreksel van de Kamer van Koophandel, en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging.
14. De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren.
15. Een Inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
16. In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de gemeente de betrokken Inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van 2 werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen. Daarnaast geeft gemeente binnen genoemde termijn gelegenheid tot herstel in geval van gebreken ten aanzien van ondertekening van documenten en gebreken

in de ingediende Eigen Verklaring, het zogenaamde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zie **Bijlage Inschrijfdocument UEA**.

17. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig en wordt uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
18. Voor het indienen van een Inschrijving zullen geen kosten worden vergoed, tenzij dit uitdrukkelijk is bepaald in deze aanbestedingsleidraad.
19. De gemeente is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan Inschrijvers bekend te maken.
20. De voertaal tijdens en na de aanbesteding is in het Nederlands. Schriftelijke stukken, waaronder begrepen email, dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands. Onjuiste vertalingen zijn voor rekening van Inschrijver.
21. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgopdrachten worden ontleend.
22. De gemeente behoudt zicht het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk, bijvoorbeeld onder de voorwaarde dat van de bevoegde instanties de vereiste vergunningen zijn verkregen, te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen.
23. Inschrijver heeft in het kader van deze aanbesteding geen recht op vergoeding van enigerlei kosten. Bij laattijdige intrekking kan de gemeente ertoe besluiten om een vergoeding toe te kennen indien de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder intrekking heeft plaatsgevonden hier aanleiding toe geeft.
24. Voor zover in deze aanbesteding documenten vertrouwelijk zijn verstrekt of inzagegegeven in vertrouwelijke documenten, mogen door Inschrijver slechts aan medewerkers worden getoond, die voor het indienen van de Inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de gemeente zijn of worden verstrekt, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de Inschrijving. De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de Inschrijving niet tot gunning zal leiden
25. Inschrijver doet de aanbieding gestand gedurende 3 maanden na inschrijfdatum. Indien tegen de gunningsbeslissing van de gemeente bezwaar wordt gemaakt zal de geldigheid van de Inschrijvingen worden verlengd tot minimaal 4 weken na de datum van het kort gedingvonnis.
26. Manipulatieve Inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve Inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.
27. De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs- of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de Overeenkomst is bepaald.
28. Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens maken partijen afspraken. Wanneer de andere partij een verwerker is, schrijft de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor dat er een verwerkersovereenkomst gesloten moet worden. Wanneer de derde partij is aan te merken als 'zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke' of wanneer de gemeente en de derde partij 'gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken' zijn moeten andere afspraken worden gemaakt.
29. Voor de Europese Unie is gunnen van een Opdracht aan een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door Onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voorgaande situaties, aangemerkt als een economisch delict (Artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014).

    Daarom dient inschrijver bij inschrijving te verklaren dat de beschreven situatie(s) niet op Inschrijver van toepassing is. Dit verklaart u door ondertekening van het UEA. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van Inschrijver en mededeling vooraf de juistheid van de verklaring te verifiëren en/of nadere bewijsstukken op te vragen.

3.7 Uitsluitingsgronden

De aanbestedende dienst beoordeelt over toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op de Eigen Verklaring zijnde genoemd het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) onder Deel III onder A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of onder Deel III, onder C (de relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht). De Eigen Verklaring (UEA) is opgenomen als bijlage A.

De aanbestedende dienst vraagt bewijsmiddelen (zie hieronder) op bij de inschrijver - en indien van toepassing van zijn Combinant, Vennoot en/of zijn derde waarop hij beroep doet om aan de geschiktheidseisen te voldoen - die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt om de Eigen Verklaring (UEA) te verifiëren en om te beoordelen of zich een grond voor uitsluiting voordoet. Bij het opvragen vermeldt de aanbestedende dienst een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

De bewijsmiddelen voor de uitsluitingsgronden zijn:

- Een gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indiening;
- Een uittreksel uit het handelsregister niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening;
- Een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening.

De aanbestedende dienst aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van inschrijver of het land waar de inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.

Indien een uitsluitingsgrond op inschrijver van toepassing is, dient inschrijver de blijkens het Uniform Aanbestedingsdocument gevraagde gegevens te vermelden. Dit laat onverlet dat de aanbestedende dienst aanvullende gegevens kan verlangen. De aanbestedende dienst kan afzien van toepassing van (een van) de dwingende en of facultatieve uitsluitingsgronden om redenen genoemd in paragraaf 2.3.5.1 Aanbestedingswet 2012.

3.7.1 Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid

Door het doen van een inschrijving verklaren inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht, zoals bedoeld in art. 2.81, tweede lid van de Aanbestedingswet 2012.

Kennis omtrent die bepalingen, alsmede bepalingen met betrekking tot belastingen en milieubescherming, kunnen inschrijvers, voor zover het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:

- De Belastingdienst
- Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

3.7.2 Integriteit

De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de aanbestedingsprocedure en gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er sprake is van één van de verplichte of facultatieve uitsluitingsgronden, waaronder de “ernstige beroepsfout”. De gemeente kan in dit geval aan het Bureau Bibob advies vragen. Op basis van de uitkomst van het onderzoek van Bureau Bibob kan de gemeente besluiten om een onderneming uit te sluiten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

3.7.3 Verplichtingen

Door het doen van een Inschrijving verklaren Inschrijvers dat zij bij het opstellen van hun Inschrijving rekening hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht, zoals bedoeld in art. 2.81, tweede lid van de Aanbestedingswet 2012.

3.8 Geschiktheidseisen

In deze paragraaf vindt u een beschrijving van de geschiktheidseisen die worden gesteld en de bewijsmiddelen die na verzoek moeten worden ingediend om aan te tonen dat u aan de geschiktheidseisen voldoet.

In deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan dat hij voldoet aan de geschiktheidseisen (in het UEA selectiecriteria genoemd) die hieronder zijn genoemd.

De gemeente vraagt bewijsmiddelen op bij de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. De bewijsmiddelen dienen na een verzoek binnen 7 dagen te worden ingediend.

Een Inschrijving die niet voldoet aan de geschiktheidseisen is ongeldig en wordt uitgesloten van verdere deelneming aan de aanbestedingsprocedure.

3.8.1 Financiële en economische draagkracht

3.8.1.1 Verzekering

Inschrijver dient bij Inschrijving te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB), met een minimaal verzekerd bedrag van 5.000.000 euro per gebeurtenis per kalenderjaar. Dit verzekerd bedrag geldt tevens als maximum. Inschrijver is daarmee verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid voor risico's die voortvloeien uit de uitoefening van zijn taken.
NB: Dit betreft geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV).

Bewijsmiddel
Ten bewijze dat Inschrijver aan deze eis voldoet, dient een kopie van een polis van de verzekering, een verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig bij Inschrijving ingediend te worden. Indien een concernpolis wordt ingediend, moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.
Bij een Combinatie c.q. VOF dient van iedere Combinant c.q. Vennoot dit bij Inschrijving aangeleverd te worden.

3.8.2 Technische bekwaamheid

3.8.2.1 Referentie

Inschrijver dient onderstaande referentie te overleggen, waarmee Inschrijver aantoont over relevante ervaring te beschikken.

- Referentie Kennis en ervaring implementeren en onderhouden registratiesysteem schuldhulpverlening
  Inschrijver dient aan te tonen kennis en ervaring te hebben wat betreft het implementeren **èn** onderhouden van een schuldhulpverleningsregistratiesysteem voor een gemeente van minimaal 100.000 inwoners (peildatum 2021). Waarbij alle onderdelen voor schuldhulpverlening zijn opgeleverd: preventie, vroegsignalering, intake, stabilisatie, schuldregeling, financiële begeleiding en nazorg. Inclusief de benodigde koppelingen. Bron voor inwonersaantal: https://allecijfers.nl/ranglijst/grootste-en-kleinste-gemeenten-in-inwoners-in-nederland/

Referentie moet voldoen aan de volgende eisen:

1. Referentie heeft betrekking op een overeenkomst met 1 opdrachtgever met een looptijd van minimaal 12 aaneengesloten maanden, waarbij de einddatum van deze Overeenkomst maximaal 3 jaar voor de datum van Inschrijving ligt;
2. Referentie is vergelijkbaar met datgene wat in de aanbestedingsstukken is omschreven;
3. Referentie dient tijdig, correct en naar tevredenheid van referent geleverd te zijn. Dit wordt aangetoond door ondertekening van referent **en niet door Inschrijver**.

Bewijsmiddel
Inschrijver dient voor referentie **Inschrijfdocumenten Referentie** in te vullen en bij Inschrijving als **pdf** mee te sturen. Als de Inschrijver meer dan 1 referentie per referentie opgeeft, beoordeelt de gemeente Haarlemmermeer alleen de eerst vermelde referentie.

De gemeente kan, zonder tussenkomst van de Inschrijver, bij betreffende referent nadere informatie in te winnen over de juistheid van de referentie en de tevredenheid. Indien een referentie daartoe aanleiding geeft, eventuele ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente besluiten een referentie ter zijde schuiven en als niet ingediend beschouwen. Hierdoor kan de Inschrijving ter zijde geschoven worden en dingt Inschrijver niet meer naar de Overeenkomst.

3.8.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Binnen Nederland vervult een uittreksel van Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel deze functie.

De Inschrijver dient het bewijs bij Inschrijving verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van Inschrijving niet ouder zijn dan 6 maanden.

Bij een Hoofdaannemer met Onderaannemers dienen bij Inschrijving KvK uittreksels van de Hoofdaannemer en Onderaannemers aangeleverd te worden.
Bij een Combinatie c.q. VOF dienen KvK uittreksels van alle Combinanten c.q. Vennoten bij Inschrijving ingediend te worden. Mocht de Combinatie c.q. VOF ook gebruik maken van Onderaannemers, dan dienen bij Inschrijving ook de KvK uittreksels van alle Onderaannemers ingediend te worden

3.8.4 Beroep op derden

Indien Inschrijver beroep doet op een derde om aan de geschiktheidseisen te kunnen voldoen of in het kader van de selectiecriteria, dient de Inschrijver dit te vermelden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, deel II, afdeling C. De betreffende derde dient tegelijkertijd een eigen UEA aan te leveren.

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij werkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die derden.

Bij een beroep op een derde betreffende de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient de Inschrijver en de derde het Inschrijfdocument Verklaring Bekwaamheid Derden in te vullen en te ondertekenen, en toe te voegen bij zijn Inschrijving.

Als de derde een Combinant is van de Combinatie die inschrijft, of een Vennoot van een VOF, dan hoeft er in dat geval geen aparte verklaring te worden overlegd.

De winnende Inschrijver dient na voorlopige gunning ook de bewijsmiddelen van deze derde ten aanzien van uitsluitingsgronden (UEA) en geschiktheidseisen met betrekking tot waarop beroep wordt gedaan, te worden aangeleverd. Dit dient binnen 7 kalenderdagen na voorlopige gunning aangeleverd te worden.

3.9 Bepalen winnende Inschrijver

De winnende Inschrijver wordt bepaald door na te gaan welke Inschrijver de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft. Deze wordt bepaald aan de hand van de score die een Inschrijver behaalt op de onderstaande gunningscriteria. De Inschrijver met de hoogste totaalscore is de winnende Inschrijver.

Het maximaal aantal te behalen punten is 1000, waarbij hieronder weergegeven staat hoe de puntenverdeling is over deze gunningscriteria. Het minimum dat een Inschrijver als totaal over de **gunningscriteria Implementatieplan** en **Programma van Eisen** dient te behalen punten is **400** punten.

Wanneer 2 of meer Inschrijvers een gelijke en hoogste totaalscore hebben, dan is de Inschrijver met de hoogste totaalscore voor de **gunningscriteria Implementatieplan** en **Programma van Eisen** de winnende Inschrijver. Wanneer de totaalscores voor de **gunningscriteria Implementatieplan** en **Programma van Eisen** van deze Inschrijvers allemaal gelijk zijn, dan is de Inschrijver met de hoogste score voor het **gunningscriterium Inschrijfprijs** de winnende Inschrijver. Wanneer ook deze scores allemaal gelijk zijn, dan bepaalt loting door een jurist van de gemeente Haarlemmermeer de winnende Inschrijver. De loting mag bijgewoond worden door de Inschrijvers die voor loting in aanmerking komen.

3.10 Gunningscriteria

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen gelden de volgende gunningscriteria:

1. **Gunningscriterium Inschrijfprijs**. Het maximaal te behalen punten voor dit gunningscriterium is **300**. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van het ingediende **Inschrijfdocument Inschrijfprijs**.
   - Dit gunningscriterium wordt door de inkoopadviseur beoordeeld.
   - Wensen die tegen meerprijs aangeboden worden zullen meegenomen worden in de berekening van de Inschrijfprijs, gezien over de eerste 6 jaar.
   - De kosten na de eerste jaar 6 mogen alleen met de afgesproken index uit de overeenkomst worden verhoogd.
   - NB: Wanneer PM posten in het Inschrijfdocument Inschrijfprijs opgevoerd worden, beschouwt de gemeente de inschrijving als een voorwaardelijke inschrijving, waardoor de inschrijving terzijde wordt gelegd.

2. **Gunningscriterium Implementatieplan**. Het maximaal te behalen punten voor dit gunningscriterium is **400**. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van het ingediende **Inschrijfdocument Implementatieplan.**
   - Dit gunningscriterium wordt door het beoordelingsteam beoordeeld, exclusief de inkoopadviseur.

3. **Gunningscriterium Programma van Eisen**. Het maximaal te behalen punten voor dit gunningscriterium is **300**. Iedere Inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van het ingediende **Inschrijfdocument Programma van Eisen**.
   - Dit gunningscriterium wordt door het beoordelingsteam beoordeeld, exclusief de inkoopadviseur.

In totaal over deze gunningscriteria kan maximaal 1.000 punten behaald worden.

3.10.1 Beoordeling Inschrijfprijs

De Inschrijver met de laagste Inschrijfsom krijgt 300 punten en het aantal punten van de overige Inschrijvers wordt bepaald op basis van onderstaande formule:

(Laagste Inschrijfprijs / Aangeboden Inschrijfprijs) X 300 punten = score Inschrijver

Voorbeeld beoordeling:
Stel Inschrijver A heeft de laagste Inschrijfprijs van 60.000 euro exclusief BTW en Inschrijver B schrijft in voor 80.000 euro. In dit geval krijgt Inschrijver A 300 punten, het maximaal aantal te behalen punten, en Inschrijver B krijgt 225 punten.

Mocht later onverhoopt blijken dat de Inschrijving met de laagste Inschrijfprijs toch niet meegenomen had moeten worden, dan zal er geen herbeoordeling van dit gunningscriterium plaatsvinden. De Inschrijver die eerst als nummer 2 eindigde wordt dan de nieuwe winnende Inschrijver, en nummer 3 wordt nummer 2.

3.10.2 Beoordeling Implementatieplan

Voor het gunningscriterium Implementatieplan verneemt opdrachtgever hoe u invulling geeft aan de onderstaande aspecten, in samenhang met datgene is weergegeven in **hoofdstuk 1**. Deze opsomming is niet als limitatief opgegeven maar voor Inschrijver als richtinggevend. Deze aspecten zullen integraal beoordeeld worden.

Datgene wat voor dit gunningscriterium wordt ingediend, is maatgevend voor de dienstverlening gedurende de overeenkomst. Wat na gunning definitief moet worden opgesteld, mag nauwelijks afwijken van wat is ingediend.

Wat u indient mag uit **maximaal 15 A4-tjes** bestaan; enkelzijdig, lettergrootte minimaal 10pt, lettertype Arial, bijgevoegde afbeeldingen worden meegerekend.
NB: Verwijzingen naar bijgeleverde c.q. externe documenten of webpagina's worden niet toegestaan.

- **Planning**
  - Gedetailleerde planning: Een heldere beschrijving van de volgordelijke tijdsplanning per projectfase, inclusief tussentijdse decharge (zie **paragraaf 1.10**), definitieve decharge, mijlpalen, deadlines en benodigde capaciteit, middelen, rollen en verantwoordelijkheden, mogelijke risico's, evaluatiemomenten en nazorg. Dit biedt inzicht in hoe realistisch en haalbaar de planning is, met speciale aandacht voor de decharge en cruciale opleverdatum van een volledig operationeel systeem op 1 januari 2026.
    Tussentijdse decharge: Inschrijver dient een koppeling op te leveren tussen het Registratiesysteem Schuldhulpverlening en het zaaksysteem Djuma van de gemeente middels ZDMS 1.1 aangevuld met een uitwisseling van documenten en informatie over en weer.
    Welk moment acht de leverancier meest geschikt als tussentijdse decharge? Deze tussentijdse decharge moet het vertrouwen aan de gemeente geven dat de implementatie op schema ligt en dat op 1 januari 2026 een volledig operationeel systeem wordt opgeleverd.
    De tussentijdse decharge dient **uiterlijk 30 september 2025** plaats te vinden. Dit moment is cruciaal vanwege de wachtkamerconstructie uit **paragraaf 1.10**, waarbij wordt bepaald of nummer 2 de uitvoering overneemt van nummer 1. Daarom moeten de bepalende elementen die inschrijver opgeeft, de wijze van beoordeling, en de acceptatiecriteria uitermate helder en objectief zijn, zodat er geen ruimte voor discussie ontstaat.
  - Afstemming planning: Hoe worden de planning en verwachtingen, zowel als geheel als per projectfase, afgestemd met de opdrachtgever en andere stakeholders? De opdrachtgever hecht

eraan dat de planning voor iedere betrokkene helder en duidelijk is, zodat iedereen precies weet wat er van hen wordt verwacht en wanneer.
    - Aanpassingsvermogen: Hoe flexibel is de planning bij onverwachte omstandigheden, zoals vertragingen of wijzigingen, en wanneer Inschrijver in derde kwartaal 2025 het overneemt van nummer 1 en het uiterlijk 1 april 2026 dient op te leveren? Dit criterium beoordeelt hoe snel en efficiënt cruciale zaken kunnen worden opgevangen om verstoringen te minimaliseren om de fatale opleverdatum te behalen.
- **Samenwerking tijdens en na implementatie**
    - Proactieve communicatie: Hoe zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de opdrachtgever tijdig wordt geïnformeerd over voortgang, problemen of wijzigingen? De opdrachtgever wil beoordelen in hoeverre de opdrachtnemer proactief anticipeert op alle projectfases van de implementatie, zodat de opleverdatum niet in gevaar komt en de implementatie soepel verloopt.
    - Klantgerichtheid: Een beschrijving van hoe de opdrachtnemer inspeelt op de specifieke behoeften en eisen van de opdrachtgever.
    - Communicatieve vaardigheden: Hoe zorgt de opdrachtnemer ervoor dat de communicatie met alle betrokkenen tijdens de implementatie soepel en aangenaam verloopt? De opdrachtgever zoekt een opdrachtnemer die op een positieve manier alle betrokkenen informeert, betrekt en begeleidt gedurende het gehele proces.
    - Betrokkenheid: Een implementatie kan intensief zijn en veel onderling contact vereisen. Hoe blijft de opdrachtnemer betrokken na de oplevering van het systeem? De opdrachtgever zoekt een opdrachtnemer die ook na implementatie oog houdt voor de behoeften van zijn klanten en hier actief op inspeelt.

De zaken dienen zoveel mogelijk SMART onderbouwd te worden en het liefst ondersteund met eerdere c.q. lopende opdrachten die het ingediende staven. Onder SMART wordt verstaan, niet limitatief:

- **S**: Wees specifiek, concreet en gerelateerd aan de opdracht en vermijd vage of te algemene begrippen, omschrijvingen, etc.
- **M**: Maak beloftes en toezeggingen meetbaar en geef inzicht in de procedures, kwaliteitseisen, normen, handleidingen of systemen die worden gehanteerd.
- **A**: Toon aan waarom iets een breed draagvlak zal krijgen bij de gemeente. Laat zien dat men zich kan inleven in de positie van de ander en het goede voorheeft.
- **R**: De aangedragen zaken dienen haalbaar en passend te zijn, en dienen een goede kosten-batenverhouding voor de gemeente te hebben.
- **T**: Maak zaken inzichtelijk op het gebied van tijd, door het noemen van bijvoorbeeld start- en einddatum, doorlooptijd en kritische punten.

3.10.3 Beoordeling Programma van Eisen

Met het gunningscriterium Programma van Eisen wordt beoordeeld in welke mate de opdrachtnemer invulling kan geven aan de wensen die opgegeven zijn in het **Inschrijfdocument Programma van Eisen**. In deze bijlage is de prioritering van elke wens aangegeven, namelijk hoog, middel of laag. De score voor dit gunningscriterium wordt bepaald op basis van de volgende, even belangrijke aspecten:

- Het aantal wensen dat wordt ingevuld als standaardfunctionaliteit, ofwel zonder meerkosten. Hoe meer wensen er zonder meerkosten worden ingevuld, des te beter.
- Het aantal en de verhouding van wensen die worden ingevuld, op basis van de prioritering hoog, middel en laag. Hoe meer wensen er met de prioriteit 'hoog' worden ingevuld, des te beter. Vervolgens geldt: hoe meer wensen er met de prioriteit 'middel' worden ingevuld in vergelijking met 'laag', des te beter.

- De onderbouwing voor de invulling van een wens. Hoe beter de invulling aansluit bij hetgeen in de wens wordt gevraagd, des te beter.
- Wensen die bij inschrijving niet in ontwikkeling zijn en zich al geruime tijd hebben bewezen (>= 3 jaar) worden hoger gewaardeerd dan wensen die net in productie zijn gekomen en zich nog niet of nauwelijks hebben bewezen (< 3 jaar). Wensen die nog in ontwikkeling zijn worden lager gewaardeerd dan de 2 voorgaande opties.

Als een wens niet tot de standaardfunctionaliteiten behoort, geef dan duidelijk aan welke meerkosten hieraan verbonden zijn. Specificeer zowel de eenmalige kosten als de terugkerende kosten (bijvoorbeeld per maand, per jaar of op een andere basis).

Let op: Het opnemen van PM-posten wordt beschouwd als een voorwaardelijke inschrijving, wat leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

3.10.3.1 Mogelijke scores Implementatieplan en Programma van Eisen

De beoordeling van de gunningscriteria **Implementatieplan** en **Programma van Eisen** zal eerst afzonderlijk gebeuren, ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt individueel. Daarna zal tijdens gezamenlijke bijeenkomst van het beoordelingsteam onder leiding van de inkoopadviseur de consensus score worden bepaald.

Voor ieder gunningscriterium kan ieder lid van het beoordelingsteam kiezen uit de onderstaande scores. Wanneer het beoordelingsteam later in gezamenlijkheid tot een consensus score komt van bijvoorbeeld een 8 voor Implementatieplan, dan krijgt desbetreffende Inschrijver 80% van het maximum aantal punten, ofwel 320 punten (= 400 punten x 0,8).

Oordeel	Score (*)	% Score
Uitstekende bijdrage aan de gestelde wensen	**10**	**100%**
Goede bijdrage aan de gestelde wensen	**8**	**80%**
Voldoende bijdrage aan de gestelde wensen	**6**	**60%**
Redelijke bijdrage aan de gestelde wensen	**4**	**40%**
Matige bijdrage aan de gestelde wensen	**2**	**20%**
Niet of nauwelijks bijdrage aan de gestelde wensen	**0**	**0%**
Niets ingediend	**Uitsluiting van de aanbesteding**	

(*): Een 10 betekent niet dat iets perfect is en geen verbeteringen kent, maar dat iets uitzonderlijk is.

3.11 Inhoud van de inschrijving

Wij hopen dat u na het lezen van deze aanbestedingsleidraad een inschrijving wilt doen. Uw inschrijving dient in ieder geval het volgende te bevatten.

Onderdeel	Omschrijving
Uitsluitingsgronden, paragraaf 3.7	
Inschrijfdocument UEA	Eigen verklaring (UEA) (in geval van Onderaannemers, Combinanten van een Combinatie, Vennoten van een VOF dienen zij elk opgegeven te worden op de UEA van de penvoerder)
Geschiktheidseisen, paragraaf 3.8	
Inschrijfdocument Referentie	Referentie

Inschrijfdocument Verklaring Bekwaamheid Derden	Verklaring Bekwaamheid derden
Uittreksel, pdf document(en) van Inschrijver	Uittreksel KvK (in geval van Onderaannemers, Combinanten van een Combinatie, Vennoten van een VOF dienen zij elk een eigen KvK uittreksel in te dienen)
Gunningscriteria, paragraaf 3.10	
Inschrijfdocument Inschrijfprijs	Gunningscriterium Inschrijfprijs
Eigen Word of pdf document van Inschrijver	Gunningscriterium Implementatieplan
Inschrijfdocument Programma van Eisen	Gunningscriterium Programma van Eisen