



Aanbesteding Social Media Monitor (SMM)

Gemeente Nieuwkoop

Referentie: Aanbesteding Karin Moons
Datum: 16 juni 2025

Inhoud

1. De opdrachtsomschrijving.....	4
1.1 Opdracht.....	4
1.2 Opdracht.....	4
1.3 Huidige situatie	4
1.3.1 Aandachtspunten.....	4
1.3.2 Punten van tevredenheid	4
1.3.3 Beschrijving huidige situatie:	4
1.4 Huidige situatie	5
1.4.1 Zie punt 1.3.3, waarbij we streven om elke doordeweekse ochtend de omgevingsanalyse klaar te hebben en dat het KCC goed kan werken in de SMM.	5
1.5 Scope opdracht.....	5
1.6 Contractduur.....	5
1.7 Percelen	5
2. Planning.....	6
2.1 Planningsoverzicht.....	6
2.2 Het indienen van de inschrijving/problemen met TenderNed	6
2.3 Het indienen schriftelijke vragen t.b.v. de “Nota van Inlichtingen”	7
2.4 Meldplicht en rechtsverwerking	7
2.5 Wijze van inschrijven	7
2.5.1 Aandachtspunten.....	7
3. Uitsluitingsgronden	8
3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UAE)	8
3.1.1 Aandachtspunten.....	8
3.1.2 Uitsluitingsgronden.....	9
3.1.3 Geschiktheideisen.....	9
3.1.4 Financiële en economische draagkracht	9
3.1.5 Eisen en bewijsstukken voor de winnen inschrijver	9
3.1.6 Bewijsstukken voor de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt	9
4. Gunningcriteria en beoordelingsprocedure	10
4.1 Toetsing.....	10
4.1.1 Stap 1: Compleetheid.....	10
4.1.2 Stap 2: Analyse en beoordeling	10
4.2 Gunningscriterium 1: Prijs	11

4.2.1 Beoordeling prijs.....	11
4.3 Gunningscriterium 2: Functionele dekking en gebruiksgemak.....	11
4.4 Gunningscriterium 3: Klachtenafhandeling & support	13
4.5 Organisatie van de beoordeling	13
4.6 Gelijke eindscore	14
4.7 (Voorlopige) gunningsbeslissing	14
4.8 Gunningsbesluit	14
5. Procedurevoorschriften	15
5.1 Communicatie en taal	15
5.2 Contractdocumenten	15
5.3 Geldigheidsduur en prijsgarantie	15
5.4 Inschrijving indienen is instemming met procedurevoorschriften	15
5.5 Klachtafhandeling bij aanbesteden	15
5.6 Kostenvergoeding	15
5.7 Standaardformulieren	15
5.8 Verstoring vrije concurrentie.....	16
5.9 Versterkte gegevens en verificatie.....	16
5.10 Vertrouwelijkheid.....	16
5.11 Voorbehoud	16
5.12 Aanbestedingsdocumenten	16

1. De opdrachtomschrijving

1.1 Opdracht

Voor u ligt de aanbestedingsleidraad. De gemeente Nieuwkoop doet een nationaal openbare aanbesteding, waarbij leveranciers worden uitgenodigd een offerte in te dienen voor de Social Media Monitor (SMM).

Aanleiding:

Het huidige contract eindigt op 31 september 2025.

1.2 Opdracht

Om beter inzicht te krijgen in wat er speelt binnen de gemeente en de omliggende regio, maken we gebruik van een systeem dat door de leverancier wordt geleverd. Dit systeem signaleert wanneer vooraf gedefinieerde zoekwoorden voorkomen in openbare bronnen. De resultaten worden automatisch beschikbaar gesteld, waardoor wij relevante informatie gericht kunnen verzamelen, structureren en delen met collega's. Dit draagt bij aan een actueel en overzichtelijk beeld van lokale ontwikkelingen.

1.3 Huidige situatie

1.3.1 Aandachtspunten

- De omgevingsanalyse maken we momenteel nog op via een word sjabloon, omdat dit het beste voor ons werkt en we er zo voor kunnen zorgen dat het voor collega's goed leesbaar is.

1.3.2 Punten van tevredenheid

- De Social Media Monitor helpt ons om op de hoogte te blijven van wat er speelt binnen de gemeente en maakt deze taak eenvoudiger.
- Het doel is om een gestructureerd en overzichtelijk systeem te realiseren voor de planning en coördinatie van onze socialmediaberichten. Dit systeem moet inzicht geven in welke content wanneer en op welk kanaal wordt geplaatst, wie verantwoordelijk is voor de uitvoering, en welke stappen nog openstaan. Daarmee verbeteren we niet alleen de efficiëntie van onze communicatie, maar ook de consistentie en zichtbaarheid van onze boodschap richting inwoners en andere doelgroepen.

1.3.3 Beschrijving huidige situatie:

- Elke dag houden we bij wat er speelt in de gemeente. Hiervoor volgen we verschillende media, zoals kranten en sociale platforms. Zo blijven we goed op de hoogte van de actualiteit binnen de gemeente. Op maandagochtend nemen we ook het weekendscenario mee in de omgevingsanalyse. Op doordeweekse dagen doen we dit de volgende ochtend, als voorbereiding op de omgevingsanalyse. Deze analyse wordt opgesteld in een Word-bestand waarin alle belangrijke gebeurtenissen zijn opgenomen. Het redactieteam stuurt dit document naar alle geïnteresseerde collega's binnen de gemeente en plaatst het ook op SharePoint.

- Het Klant Contact Centrum (KCC) werkt met het SMM-systeem en staat via onze sociale media kanalen in contact met inwoners die vragen stellen.

1.4 Huidige situatie

1.4.1 Zie punt 1.3.3, waarbij we streven om elke doordeweekse ochtend de omgevingsanalyse klaar te hebben en dat het KCC goed kan werken in de SMM.

1.5 Scope opdracht

De opdracht omvat de volgende onderdelen:

- A. Het doel is om zoekopdrachten zo specifiek en doelgericht mogelijk in te richten, zodat we effectief kunnen monitoren wat er speelt binnen de gemeente. Door heldere zoektermen en duidelijke zoekcriteria te formuleren, vergroten we de kans op relevante signalen uit (lokale) nieuwsbronnen, sociale media en andere kanalen. Dit stelt ons in staat om snel te reageren op actuele ontwikkelingen en deze informatie op een overzichtelijke manier intern te delen.
- B. De verkregen resultaten uit de zoekopdrachten worden vertaald naar een omgevingsanalyse. Dit houdt in dat de gevonden signalen worden geïnterpreteerd en samengevoegd tot een overzichtelijk beeld van actuele trends, aandachtspunten en ontwikkelingen binnen de gemeente en haar omgeving. Deze analyse vormt een waardevolle basis voor beleidsvorming, communicatie en het tijdig inspelen op maatschappelijke thema's.
- C. Het Klant Contact Centrum (KCC) staat in contact met inwoners via sociale media. Hoewel de opdrachtnemer zelf niet betrokken is bij dit contact, draagt deze wel bij door een gebruiksvriendelijke tool aan te leveren én het KCC zorgvuldig te instrueren in het gebruik ervan. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van het KCC weten hoe ze meldingen kunnen uitlezen, welke functionaliteiten beschikbaar zijn en hoe zij de informatie uit de tool effectief kunnen inzetten in hun dagelijkse werkzaamheden. Op die manier wordt het KCC ondersteund in het optimaal benutten van de tool bij hun communicatie met inwoners.

1.6 Contractduur

De gemeente wil een overeenkomst afsluiten met een initiële looptijd van vier jaar, met de mogelijkheid om deze twee keer met één jaar te verlengen. Tegelijkertijd willen we elke zes jaar kritisch evalueren of we nog gebruikmaken van de meest actuele systemen die aansluiten bij onze behoeften. Het doel is om de overeenkomst op 1 oktober 2025 te laten ingaan.

1.7 Percelen

De opdracht wordt als één perceel in de markt gezet, zodat de opdrachtnemer zijn applicatie beschikbaar stelt aan de gemeente. Daarbij wil de gemeente maar één aanspreekpunt (de opdrachtnemer).

2. Planning

2.1 Planningsoverzicht

De globale planning voor deze aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

	Datum
Publicatie aanbesteding [via TenderNed]	16 juni 2025
Uiterste datum voor het indienen van schriftelijke vragen over aanbestedingsstukken [via TenderNed / Vragen]	26 juni 2025
Verzending Eerste Nota van Inlichtingen [via TenderNed]	1 juli 2025
Uiterste datum voor het inschrijven	16 juli 2025 12.00 uur
Opening van de inschrijvingen	17 juli 2025
Beoordeling van de offertes (start)	17 juli 2025
Afronding beoordeling en voorlopige gunning / afwijzing	24 juli 2025
Bezwaartermijn 20 [Europees] dagen (start)	14 aug 2025
Verificatiegesprek	22 aug 2025
Definitieve gunning	25 aug 2025

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen. Als de aanbestedende dienst hiertoe over moet gaan, stellen wij - indien relevant - inschrijvers direct per e-mail hiervan in kennis.

2.2 Het indienen van de inschrijving/problemen met TenderNed

Gemeente Nieuwkoop volgt, gelet op de aard en de omvang van de opdracht, een openbare Europese aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet 2012.

Volledig digitaal aanbesteden via TenderNed betekent dat u uw bedrijfsgegevens, bewijsstukken en offertes online indient. Een voordeel hierbij is dat u met TenderNed deze gegevens zelf in een online bedrijfsdossier beheert. De gegevens kunt u bij elke volgende aanbesteding opnieuw gebruiken. U hoeft alle informatie slechts één keer te uploaden. Bovendien worden veelgevraagde bewijsstukken automatisch gekoppeld aan de eisen van een aanmelding of inschrijving.

In TenderNed onder de tab "over TenderNed" vindt u verschillende vormen van informatie en hulpmiddelen die u kunnen ondersteunen bij het werken met TenderNed. Onder andere het document In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed. Daarin staat beschreven welke stappen u moet doorlopen om via TenderNed digitaal op een aanbesteding in te schrijven. Voor andere hulp kunt u een beroep doen op de helpdesk van TenderNed.

De digitale TenderNed-kluis wordt volgens planning op **17 juli 2025** geopend. Inschrijvers kunnen hier niet bij aanwezig zijn.

Inschrijvingen die te laat zijn ingediend, na verstrijken van de deadline of slechts gedeeltelijk in de kluis aanwezig zijn en/of op een verkeerde wijze (bijvoorbeeld via e-mail) zijn ingediend, worden van verdere deelname aan deze aanbesteding uitgesloten, tenzij er sprake is van een klein en niet-essentieel gebrek, zonder dat enige vergoeding van kosten bestaat. In geval van een klein en niet-essentieel gebrek wordt 48 uur de gelegenheid geboden om het gebrek te herstellen.

Indien sprake is van een storing in TenderNed en opdrachtnemer is daardoor niet in staat om zijn offerte tijdig, dat wil zeggen voor het sluiten van de kluis, in te dienen, dan geldt een procedure gelijk aan die van artikelen 2.109 en 2.019a Aanbestedingswet 2012. Om teleurstellingen te voorkomen (met uitsluiting van deze

aanbesteding tot gevolg), is het raadzaam om tijdig te beginnen met het uploaden van uw offerte in de kluis en niet te wachten tot vlak voor de deadline.

2.3 Het indienen schriftelijke vragen t.b.v. de “Nota van Inlichtingen”

Schriftelijke vragen kunt u alleen indienen via TenderNed. Bij het stellen van vragen dient u zo specifiek mogelijk te verwijzen naar het betreffende onderwerp binnen de leidraad of het programma van eisen en wensen, bij voorkeur door te verwijzen naar de paragraaf waar uw vraag op betrekking heeft of het nummer van de eis/wens. U stelt elke vraag afzonderlijk en niet meerdere vragen bij elkaar ook al hebben zij op hetzelfde onderwerp of dezelfde paragraaf betrekking.

2.4 Meldplicht en rechtsverwerking

Dit aanbestedingsdocument is met grote zorg samengesteld. Indien een potentiële inschrijver desondanks van oordeel is over te weinig informatie te beschikken om een adequate inschrijving in te dienen, wordt deze nadrukkelijk verzocht gebruik te maken van de mogelijkheid om vragen te stellen voor de Nota('s) van Inlichtingen. Hetzelfde geldt voor het melden van eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden. Na verstrijken van de deadline heeft een inschrijver zijn recht verwerkt op het claimen van onvoldoende informatieverschaffing of het zich beroepen op tegenstrijdigheden of onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken.

Op deze aanbesteding zijn de voorwaarden uit de GIBIT 2023 (Bijlage 3) van toepassing, tenzij daarvan in de (concept)overeenkomst (Bijlage 2) is afgeweken. Daarnaast geldt dat bij inschrijving de opdrachtnemer onverkort akkoord gaat met zowel de genoemde voorwaarden als met de conceptovereenkomst(en), zoals deze gelden na verwerking van de laatste Nota van Inlichtingen.

Eventuele (algemene) voorwaarden van een inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Het doen van een aanbieding onder eigen (algemene) voorwaarden is nadrukkelijk niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

2.5 Wijze van inschrijven

U gebruikt een bijlage Checklist om uw inschrijving volledig te laten zijn en ondertekent deze.

2.5.1 Aandachtspunten

Indien een inschrijver niet zelfstandig de opdracht kan of wenst uit te voeren, is de mogelijkheid aanwezig om zich aan te melden in samenwerking met andere ondernemingen. Dit kan op twee manieren:

1. als combinatie van afzonderlijke ondernemingen. Dan geldt dat alle tot de combinatie behorende ondernemingen gezamenlijke én hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de (eventuele) uitvoering van de opdracht. Bij inschrijving geldt dat er één penvoerder is die tevens het aanspreekpunt wordt voor de opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht als de combinatie de opdracht wordt gegund. Bij inschrijving mag van een combinatie niet worden verlangd dat zij al een bepaalde rechtsvorm aanneemt. Bij de definitieve gunning kan wel worden vereist dat een bepaalde rechtsvorm wordt aangenomen, indien dat voor een goede uitvoering van de opdracht nodig is. De combinanten dienen in ieder geval op eerste verzoek van de opdrachtgever daadwerkelijke samenwerking in een combinatie aan te tonen. Dit kan door een

- samenwerkingsovereenkomst te tonen waarin de samenwerking binnen de combinatie gedurende de looptijd van de opdracht is geregeld;
2. Als hoofdaannemer met onderaannemers (samenwerking met derden). Bij onderaanneming is de hoofdaannemer zelf volledig hoofdelijk aansprakelijk voor de (eventuele) uitvoering van de opdracht. De opdrachtgever kan de inschrijver verzoeken om aan te geven welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is aan derden in onderaanneming te geven en welk onderaannemers hij daarbij voorstelt.

3. Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn bedoeld om niet integere bedrijven of bedrijven die onvoldoende zijn toegerust uit te sluiten en aan de hand van de geschiktheidseisen wordt getoetst of een opdrachtnemer geschikt is om de opdracht uit te voeren. In dit hoofdstuk is beschreven aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning en welke gegevens u daarvoor bij uw inschrijving moet verstrekken. Hiertoe dient u het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen en ondertekenen op TenderNed.

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Gemeente Nieuwkoop beoordeelt over de toepassing van de uitsluitingsgronden als vermeld op het UEA onder deel III A en B (dwingende uitsluitingsgronden) en/of deel III onder C (relevante facultatieve uitsluitingsgronden voor deze specifieke opdracht) en de geschiktheidseisen als vermeld in Deel IV.

Inschrijver dient het UEA juist, compleet, naar waarheid ingevuld en rechtsgeldig ondertekend, te uploaden via TenderNed, Tabblad Vragenlijst.

Indien een uitsluitingsgrond op de inschrijver van toepassing is, dient deze de blijkens in het UEA gevraagde gegevens te vermelden.

3.1.1 Aandachtspunten

Deel I:	Vult gemeente Nieuwkoop in.
Deel II:	Vult de inschrijver in. Indien de inschrijver een beroep doet op de draagkracht van andere ondernemingen om te voldoen aan de geschiktheidseisen dan vult hij deel IIC in. Iedere onderneming waarop opdrachtnemer een beroep doet moet dan afzonderlijk een UEA invullen en de instructies voor het verder invullen van de UEA opvolgen. Indien inschrijver inschrijft met een hoofd/onderaannemer constructie is hij verplicht om de namen van zijn onderaannemers bij deel IID in te vullen.
Deel III:	De gemeente heeft ingevuld welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn.
Deel IV:	De gemeente geeft hieronder aan welke geschiktheidseisen zij uitvragen.
Deel V:	Is bij deze aanbesteding niet van toepassing.
Deel VI:	De inschrijver dient het UEA te ondertekenen door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon of personen blijkend uit het Handelsregister KvK. Indien uit het KvK-uittreksel blijkt dat iemand een beperkte vertegenwoordigingsbevoegdheid heeft dan dient (extra) bewijs te worden overgelegd dat de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar toereikend is voor de betreffende inschrijving.

Indien opdrachtnemer gebruik maakt van een digitale handtekening, dient deze op eenvoudige wijze objectief verifieerbaar te zijn voor de gemeente. Maakt u geen gebruik van een digitale handtekening, dan dient u een “natte handtekening” te zetten en de UEA in te scannen en te uploaden.

3.1.2 Uitsluitingsgronden

In Deel III UEA geeft de inschrijver aan of hij wel/niet voldoet en beantwoordt hij de gestelde vragen/verstrek de gevraagde informatie.

3.1.3 Geschiktheideisen

In Deel IV UEA geeft de inschrijver aan of hij wel/niet voldoet aan onderstaande geschiktheidseisen.

3.1.4 Financiële en economische draagkracht

In Deel IV UEA geeft de inschrijver aan of hij wel/niet voldoet aan onderstaande geschiktheidseisen.

3.1.5 Eisen en bewijsstukken voor de winnen inschrijver

Gemeente Nieuwkoop stelt de volgende eisen met de daarbij behorende bewijsstukken:

- Gemeente Nieuwkoop wil graag weten of (de winnende) inschrijver onderdeel uitmaakt van een holding- of moedermaatschappij en zo ja, of er gebruik wordt gemaakt van de financiële (jaar)cijfers van de holding.
- De inschrijver dient op passende wijze verzekerd te zijn, d.w.z. hij beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waarvan de dekking minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.000.000 op jaarbasis dient te zijn.
- Als bewijsmiddel overlegt de winnende inschrijver een kopie van een afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering of een verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig.
- De meest recente accountantsverklaring dan wel in voorkomend geval de beoordelings- of samenstellingsverklaring bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Bewijsstuk: Als bewijsstuk geldt een door een registeraccountant (of gelijkwaardige persoon in functie) goedgekeurde jaarrekening van het meest recente boekjaar dan wel een afzonderlijke verklaring van een registeraccountant (door de winnende inschrijver) op verzoek de gemeente binnen zeven (7) dagen in te dienen.

3.1.6 Bewijsstukken voor de inschrijver die voor gunning in aanmerking komt

Gemeente Nieuwkoop vraagt bewijsstukken (zie hieronder) op bij de inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. De winnende inschrijver (en combinanten c.q. ondernemingen op wie draagkracht hij een beroep doet) wordt gevraagd de bewijsstukken binnen de daarvoor aangegeven termijn (zie paragraaf 2.1 te overleggen). Het gaat om de volgende bewijsstukken:

- Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat op de datum van indiening van de aanmelding niet ouder is dan zes maanden.

- Een Gedragsverklaring Aanbesteden van het Ministerie van Justitie en Veiligheid, niet ouder dan twee jaar te rekenen vanaf de uiterste datum voor aanmelding.
- Een verklaring van de Belastingdienst inzake voldoen aan verplichtingen rondom belasting en afdracht sociale premies, niet ouder dan 6 maanden te rekenen vanaf de uiterste datum voor aanmelding.
- Kopie polis bedrijfs-/beroepsaansprakelijkheidsverzekering of verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig;
- De meeste recente accountantsverklaring dan wel in voorkomend geval de beoordelings- of samenstellingsverklaring bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf. Als bewijsstuk geldt een door een registeraccountant (of gelijkwaardige persoon in functie) goedgekeurde jaarrekening van het meest recente boekjaar dan wel een afzonderlijke verklaring van een registeraccountant.
- Eventuele overige bewijsstuk (certificaten etc.).

4. Gunningcriteria en beoordelingsprocedure

Communicatie tussen de verschillende partijen (zowel opdrachtgever als inschrijver verloopt in de Nederlandse taal. Ook gaan we uit van een vaststaand format (A4) voor het te offeren product. Nadat vastgesteld is dat inschrijver kwalitatief geschikt bevonden is (geen uitsluitingsgronden van toepassing en voldoen aan de geschiktheidscriteria), volgt beoordeling van de inschrijving via onderstaande opeenvolgende stappen:

4.1 Toetsing

4.1.1 Stap 1: Compleetheid

Na het openen van de kluis wordt eerst vastgesteld of de inschrijving compleet en juist is. Dat wil zeggen dat het gecontroleerd wordt of alle gevraagde documenten ook daadwerkelijk aanwezig zijn, deze documenten volledig en aanbestedingsdocumentconform zijn ingevuld en zijn ondertekend door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon volgens het KvK-register.

Vervolgend wordt getoetst of de inschrijving voldoet aan de gestelde eisen zoals genoemd in het Programma van Eisen (Bijlage 1).

Aan de gestelde eisen in bijlage 1 moet de inschrijving onvoorwaardelijk voldoen. Elke inschrijving die niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen in Bijlage 1, wordt uitgesloten van verdere deelname en komt niet voor gunning in aanmerking.

De eisen voor de opdracht van het neerzetten van het SMM systeem zijn algemeen en niet geschreven ten gunste van een bepaalde onderneming. In geval er toch specificaties/omschrijvingen gegeven zijn welke naar uw mening toe te schrijven zijn aan één partij, dan dient u dit te lezen onder de toevoeging "of gelijkwaardig".

4.1.2 Stap 2: Analyse en beoordeling

Nadat is vastgesteld dat stap 1 succesvol is doorlopen, volgt de analyse en beoordeling van de inschrijving op basis van de methodiek beste prijskwaliteitverhouding

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs- kwaliteitverhouding', hierna afgekort als: 'Beste PKV'.

Het gunningscriterium 'Beste PKV' bestaat uit de volgende subgunningscriteria en het te behalen aantal punten:

Subgunningscriteria	Weging	Punten
Prijs (2025 en meerjarig)	30	100
Functionele dekking & gebruiksgemak	50	100
- Dashboard gebruiksvriendelijkheid		20
- Rapportages & exportmogelijkheden		20
- Samenwerking tussen afdelingen		20
- Zoekfuncties		20
- Agenda		20
Klachtenafhandeling & support	20	100
- Klantenservice & SLA		50
- Beveiliging & AVG-compliance		50
Totaal	100	300

4.2 Gunningscriterium 1: Prijs

U dient uw prijs aan te bieden conform een aangeleverde offerte. Een onderneming verklaart middels inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het Programma van Eisen en Wensen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, en alle wensen zoals door inschrijver aangeboden in de offerte verwerkt zijn.

Abnormaal lage prijzen worden door ons gecontroleerd/nagevraagd. Conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

4.2.1 Beoordeling prijs

De puntentoekenning voor het gunningcriterium Prijs vindt plaats op basis van de afwijking ten opzichte van de laagste inschrijfprijs. De toekenning van punten verloopt volgens het onderstaande schema:

laagste inschrijfprijs	100 punten
Op één na laagste inschrijfprijs	70 punten
Op twee na laagste inschrijfprijs	30 punten
Alle overige inschrijvers	0 punten

4.3 Gunningscriterium 2: Functionele dekking en gebruiksgemak

In het Programma van Eisen staan 9 punten benoemd waaraan de inschrijver moet voldoen. In eigen toelichting dient inschrijver in te gaan op de volgende vijf specifieke punten.

1. Gebruiksvriendelijkheid van dashboard en interface

De gebruikersinterface moet overzichtelijk en intuïtief zijn. Het dashboard moet visueel aantrekkelijk, logisch opgebouwd en eenvoudig te bedienen zijn voor gebruikers zonder technische achtergrond.

Beoordeling:

- Interface is volledig Nederlandstalig, logisch opgebouwd, met heldere navigatie en visuele elementen: **15-20 punten**

- Interface is grotendeels begrijpelijk maar bevat onlogische opbouw of beperkte aanpasbaarheid: **10-15punten**
- Interface is technisch of omslachtig, en niet afgestemd op de eindgebruiker: **0-10 punten**

2. Export van een afgeronde omgevingsanalyse

De tool moet de mogelijkheid bieden om een volledige omgevingsanalyse te genereren en te exporteren in een duidelijk en bruikbaar format (zoals PDF of Word). De focus ligt op het presenteren van inzichten op een toegankelijke manier, geschikt voor interne communicatie.

Beoordeling:

- Export met automatische opmaak en overzichtelijke presentatie van kerninzichten: **15-20 punten**
- Alleen ruwe data-export zonder heldere structuur: **10-15 punten**
- Geen exportmogelijkheden voor analyses: **0-10 punten**

3. Ondersteuning van samenwerking tussen afdelingen

De tool moet het mogelijk maken om effectief samen te werken tussen verschillende afdelingen, bijvoorbeeld door een taakverdeling (zoals eerste- en tweedelijnsafhandeling), gezamenlijke dashboards of duidelijke workflow-functionaliteiten.

Beoordeling:

- Volledige ondersteuning van samenwerking: **15-20 punten**
- Beperkte samenwerking (enkel gedeeld overzicht of minimale workflow): **10-15 punten**
- Geen aantoonbare ondersteuning van samenwerking: **0-10 punten**

4. Zoekfunctionaliteit met uitsluitingsmogelijkheden en contextfiltering

De tool moet geavanceerde zoekfunctionaliteiten bieden die afgestemd zijn op de gemeentelijke praktijk. Daarbij is het essentieel dat gebruikers trefwoorden kunnen combineren én irrelevante contexten kunnen uitsluiten. Bijvoorbeeld: bij het zoeken op “Nieuwkoop” moet het mogelijk zijn om vermeldingen over een voetballer met dezelfde naam (zoals bij Feyenoord) uit te sluiten.

Beoordeling:

- De tool ondersteunt complexe zoekopdrachten met booleaanse logica (zoals AND, OR, NOT), uitsluitingsfilters, en/of contextgevoelige filtering (bijv. uitsluiten op basis van bron of onderwerp): **15-20 punten**
- De tool biedt eenvoudige zoekfuncties met beperkte uitsluitingsmogelijkheden (bijv. alleen op bron of woordniveau): **10-15 punten**
- Geen mogelijkheid tot uitsluiting of verfijning van zoekresultaten: **0-10 punten**

5. Agendamodule en plannen van socialmediaberichten

De tool moet beschikken over een visueel en functioneel dashboard waarmee socialmediaberichten kunnen worden ingepland, beheerd en overzichtelijk weergegeven. De agendamodule moet geschikt zijn voor verschillende kanalen (zoals Facebook, Instagram, X, LinkedIn), en biedt inzicht in wat wanneer gepland staat — eventueel per thema, afdeling of account.

Beoordeling:

- De tool bevat een overzichtelijke agendamodule die berichtenplanning per kanaal mogelijk maakt, inclusief drag-and-drop-functionaliteit, kleurcodering per

onderwerp of account, en publicatieoverzicht per dag/week/maand. Het is eenvoudig te gebruiken voor meerdere gebruikers. **15-20 punten**

- De agendamodule is functioneel maar beperkt in gebruik (bijv. geen visueel overzicht, beperkte kanaalondersteuning of omslachtige interface). **10-15 punten**
- Geen agendamodule aanwezig of alleen ruwe planningsfunctionaliteit zonder visueel overzicht. **0-10 punten**

4.4 Gunningscriterium 3: Klachtenafhandeling & support

1. Klantenservice & Service Level Agreement (SLA)

De inschrijver moet kunnen aantonen dat er een goed georganiseerde ondersteuning beschikbaar is tijdens de looptijd van het contract. Er wordt beoordeeld in hoeverre de ondersteuning professioneel, snel en structureel is ingericht, inclusief reactietijden en escalatieafspraken.

Beoordeling:

- De inschrijver biedt ondersteuning op werkdagen van minimaal 08:00 tot 17:00 uur via e-mail en telefoon, garandeert inhoudelijke reactie op incidenten binnen 1 werkdag, en levert een volledig SLA aan met daarin reactietijden, beschikbaarheid, onderhoudsvensters en escalatieprocedures. **35-50 punten**
- De inschrijver biedt basis ondersteuning (alleen e-mail óf beperkte tijden), reageert binnen 2 werkdagen, en/of het SLA is beperkt in scope. **20-35 punten**
- Geen concrete ondersteuning of onvoldoende invulling van SLA-onderdelen. **0-20 punten**

2. Beveiliging & AVG-compliance

De inschrijver moet voldoen aan de geldende AVG-wetgeving en aantonen hoe de bescherming van persoonsgegevens en dataveiligheid wordt geborgd tijdens de overeenkomst, inclusief bij beëindiging ervan.

Beoordeling:

- De inschrijver levert een ondertekend (of concept) verwerkersovereenkomst mee conform de AVG, registreert klachten en incidenten met opvolging, en garandeert dat bij beëindiging alle data kosteloos geëxporteerd en verwijderd worden. **35-50 punten**
- Er wordt slechts gedeeltelijk voldaan aan AVG-vereisten (bijv. registratie aanwezig, maar geen heldere afspraken over data-export), of het verwerkerscontract ontbreekt nog. **20-35 punten**
- Geen aantoonbare AVG-compliance of gegevensbescherming geregeld. **0-20 punten**

4.5 Organisatie van de beoordeling

Bij deze aanbesteding zijn vanuit de opdrachtgever diverse functionarissen betrokken met als doel om een zo nauwkeurig en correct mogelijk de aanbesteding samen te stellen.

De beoordeling zal gedaan worden door een zorgvuldig geselecteerd team van beoordelaars. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een beoogd beoordeling lid te vervangen, als de participatie van dit lid niet mogelijk is, bijvoorbeeld vanwege ziekte. Hij/zij zal dan worden vervangen door een andere beoordelaar met vergelijkbare kwalificaties.

De voorzitter van het beoordelingsteam treedt op als procesbegeleider en beoordeelt zelf niet mee.

Regels en randvoorwaarden bij de beoordeling

- Leden van het team kunnen alleen per kwaliteitscriterium cijfers in hele punten toekennen.

- Het beoordelingsteam kent per kwaliteitscriterium een waardering toe in de vorm van een cijfer 0 t/m 100.
- In de beoordeling worden de cijfers in het beoordelingsformulier ingevuld gebruikt om het verschil in de inschrijving, naar het oordeel van het beoordelingsteam, tot uiting te laten komen.
- Het beoordelingsteam baseert haar cijfers op het totaalbeeld van de kwaliteit van de inschrijving met betrekking tot de desbetreffende kwaliteitscriteria.
- De beoordeling vindt afzonderlijk en niet op basis van onderling vergelijk van de inschrijvingen plaats.
- Per cijfer wordt een korte motivering gegeven, die wordt vastgelegd op het scoreformulier. Dit geldt als gedachtesteun voor de beoordelaars bij de plenaire evaluatie.
- Er is ruimte voor de beoordelaar om tijdens de plenaire evaluatie cijfers te herzien. Mocht een cijfer worden herzien, dan wordt dit gemotiveerd op het scoreformulier.

Totstandkoming van verzamelscore en bespreking

Na de individuele beoordeling vindt een plenaire evaluatie plaats. Per beoordelaar wordt één cijfer gegeven. Voorafgaan aan de plenaire evaluatie worden daartoe eerst de toegekende cijfers ingevoerd in de gunningsmatrix en berekend (via de wegingsfactoren) naar punten. Vervolgende wordt geanalyseerd op welke aspecten een evaluatie van Inschrijvingen noodzakelijk is. Bijvoorbeeld wegens ontbrekende cijfers, grote verschillen in toegekende cijfer, als ook vragen/onduidelijkheden. Naar aanleiding van de plenaire evaluatie kunnen individuele cijfers eventueel wijzigen. Het beoordelingsteam komt tot een gemiddeld cijfer voor elk van de gehanteerde kwaliteitscriteria, dit kan een ander cijfer zijn dan die hierboven opgenomen zijn in de tabel. Elk cijfer voor de kwaliteitscriteria wordt kort gemotiveerd.

Om bij de beoordeling van het onderdeel Kwaliteit zo onbevooroordeeld mogelijk te zijn, zal tot na de beoordeling van de verificatie het beoordelingsteam geen kennisnemen van het prijsformat. Inschrijvers worden van harte aanbevolen om de offerte te plaatsen in de speciale prijskluis. Alleen de procesbeheerder(s) kent na de evaluatie de volgorde van de rangorde.

4.6 Gelijke eindscore

Indien zich een gelijke eindscore voordoet bij twee of meer inschrijvingen, zal vervolgens gekeken worden naar de behaalde totaalscore op het gehele onderdeel functionele dekking, waarbij deze doorslaggevend is. Indien ook daar sprake is van een gelijke score tussen inschrijvers, wordt door middel van een loting de winnende inschrijver bepaald. Het bijwonen van de loting is toegestaan.

4.7 (Voorlopige) gunningsbeslissing

Vervolgens wordt volgens de planning **24 juli 2025** gelijktijdig aan alle Inschrijvers via TenderNed een mededeling van voorlopige gunning en afwijzing gestuurd.

4.8 Gunningbesluit

De definitieve gunning wordt uitgesproken onder de voorwaarde dat er binnen een periode van 20 dagen na bekendmaking van de voorlopige gunning geen civiel kort geding is aangespannen bij de rechtbank tegen de voorgenomen gunningbeslissing.

5. Procedurevoorschriften

5.1 Communicatie en taal

Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal en via TenderNed. Dat geldt zowel voor deze aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de opdracht. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld zoals technische omschrijvingen van materieel en referenties of getuigschriften van buitenlandse aanbieders. Communicatie vindt uitsluitend plaats via TenderNed, op straffe van uitsluiting.

5.2 Contractdocumenten

Potentiële inschrijvers hebben de mogelijkheid om vragen en wijzigingsvoorstellen c.q. alternatieve teksten in te dienen over contractdocumenten ten behoeve van de Nota van Inlichtingen. Eventueel gewijzigde versies van de contractdocumenten worden met de Nota van Inlichtingen meegestuurd en zijn bij de laatste Nota van Inlichtingen definitieve versies. Opdrachtnemer stemt door inschrijving onvoorwaardelijk in met de definitieve versie van de contractdocumenten. Tevens verklaart Opdrachtnemer met het doen van een inschrijving dat zijn eigen betalings- en andere algemene leveringsvoorwaarden niet van toepassing zijn.

5.3 Geldigheidsduur en prijsgarantie

Een inschrijving wordt geacht, door de indiening ervan, gestand te worden gedaan tot minimaal 9 maanden na de dag van verzending van de gunningsvoornemens. In het geval een gerechtelijke procedure in kort geding ter zake de onderhavige aanbesteding aanhangig is gemaakt, eindigt de termijn van gestanddoening 90 dagen na de dag waarop in die zaak uitspraak is gedaan.

5.4 Inschrijving indienen is instemming met procedurevoorschriften

Door het indienen van een inschrijving stemt men in met alle bepalingen als gesteld in dit document.

Intellectueel eigendom aanbestedingsstukken

Behoudens uitzonderingen door de wet of door regelgeving bepaald, mag zonder schriftelijke toestemming van de gemeente niets uit deze aanbestedingsstukken worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt (anders dan voor het doel van deze aanbesteding) door middel van druk, microfilm, fotokopie of anderszins.

5.5 Klachtafhandeling bij aanbesteden

Een klacht kunt u, onder duidelijke verwijzing naar deze aanbesteding, indienen via info@nieuwkoop.nl.

5.6 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Door het indienen van een inschrijving verklaart de opdrachtnemer zich akkoord met deze voorwaarde.

5.7 Standaardformulieren

Inschrijvers zijn verplicht om voor de inschrijving de standaardformulieren uit de bijlage(n) van dit document te gebruiken. De standaardformulieren mogen op geen enkele manier worden gewijzigd, op straffe van uitsluiting van deze aanbesteding zonder enig recht op vergoeding van kosten.

5.8 Verstoring vrije concurrentie

Elke poging van een inschrijver (of eenieder die namens deze handelt met of zonder zijn medeweten) om de gemeente of het beoordelingsteam gedurende de aanbesteding te beïnvloeden, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.9 Versterkte gegevens en verificatie

Gemeente Nieuwkoop behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren en zo nodig nadere inlichtingen in te winnen. Gemeente Nieuwkoop zal dit altijd doen met inachtneming van het aanbestedingsrecht, dat wil zeggen op zodanige wijze dat de inschrijving inhoudelijk niet wordt gewijzigd.

Gemeente Nieuwkoop gaat er van uit dat alle gevraagde informatie naar waarheid is ingevuld en aangeleverd. Mocht blijken dat dit niet klopt, dan wordt de betreffende opdrachtnemer alsnog uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

5.10 Vertrouwelijkheid

Alle aanbestedingsstukken dienen volstrekt vertrouwelijk te blijven en mogen slechts aan medewerkers en (eventuele) adviseurs worden getoond die voor het indienen van gegevens daarvan kennis moeten nemen.

Gemeente Nieuwkoop en eventueel door hem in te zetten adviseurs zullen de ingediende stukken met dezelfde vertrouwelijkheid behandelen. Deze zullen, behoudens wettelijke bepalingen, uitsluitend worden getoond aan medewerkers die direct bij de aanbesteding zijn betrokken.

5.11 Voorbehoud

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden:

- deze aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de tijdplanning te wijzigen (met inachtneming van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- de opdracht niet te gunnen.

Voor deze risico's kan de gemeente - zolang geen definitieve gunning/opdrachtverstrekking heeft plaatsgevonden - niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

5.12 Aanbestedingsdocumenten

Deze aanbestedingsleidraad, de Checklist en bijlagen bij deze aanbestedingsleidraad worden allemaal gepubliceerd via TenderNed. Wanneer in één van deze stukken een wijziging optreedt gedurende het aanbestedingsproces, dan zal een nieuwe versie van dat stuk gepubliceerd worden en zal de oude versie vervallen.