

Offerteaanvraag

“Europese openbare aanbesteding Cliëntervaringsonderzoeken Wmo”

TenderNed kenmerk: 531312

Datum: 3 september 2025

Versie: Definitief

Auteur: Gemeente Emmen

Inhoudsopgave

1	Omschrijving van de opdracht.....	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Beschrijving Aanbestedende dienst.....	4
1.3	Inhoud van de opdracht.....	4
1.3.1	Aanleiding	4
1.3.2	Beschrijving van de opdracht	4
1.3.3	Context	8
1.3.4	De vorm en de duur van de opdracht.....	10
1.4	Conceptovereenkomst.....	10
1.5	Wachtkamerovereenkomst.....	10
1.6	Verwerkersovereenkomst	11
1.7	Algemene Inkoopvoorwaarden	11
2	Procedure van aanbesteding	11
2.1	Definities	11
2.2	Aanbestedingsprocedure.....	12
2.3	Elektronisch medium	13
2.4	Communicatie	13
2.5	Planning	13
2.6	Nota van Inlichtingen	14
2.7	Indienen Inschrijving.....	15
2.8	Geheimhouding	17
2.9	Storingen.....	17
2.10	Procedure beoordeling en toetsing Inschrijving	17
2.11	Besluitvorming omtrent de gunning.....	18
2.12	Gestanddoening.....	19
2.13	Rechtsverwerking.....	19
2.14	Klachten aanbesteding.....	19
2.15	Voorbehouden aanbesteder	20
3	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	20
3.1	Algemeen	20
3.2	Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen.....	20
3.3	Beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	21
3.3.1	Uitsluitingsgronden	21
3.3.2	Geschiktheidseisen	24
3.4	Beroep op een ander	25

3.4.1	Beroep op draagkracht van derde(n).....	26
3.4.2	Onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan als derde	27
3.4.3	Combinatie	27
3.5	Concern/holding/dochteronderneming en gelieerde ondernemingen	28
3.6	Garantstelling concern.....	29
4	Programma van Eisen	30
4.1	Programma van Eisen	30
4.2	Elektronisch factureren.....	32
4.3	Social return.....	32
4.4	Social Return Monitor	33
5	Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium	33
5.1	Beoordelingsmethodiek en beoordelingsprocedure	33
5.2	Subgunningscriterium: Prijs.....	34
5.3	Subgunningscriterium: Kwaliteit.....	34
5.4	Beoordeling Prijs.....	36
5.5	Beoordeling Kwaliteit.....	36
5.5.1	Algemeen.....	36
5.5.2	Beoordelingskader.....	36
6	Bijlagen	39

1 Omschrijving van de opdracht

1.1 Inleiding

Deze offerteaanvraag bevat informatie die geïnteresseerden nodig hebben om een idee te kunnen krijgen van de inhoud van de opdracht Cliëntervaringsonderzoeken Wmo om zodoende te kunnen besluiten of zij een Inschrijving in willen dienen. Daarnaast worden geïnteresseerden door middel van deze offerteaanvraag geïnformeerd over de procedure die Opdrachtgever zal volgen om tot een Overeenkomst te komen met een onderneming die de opdracht zal gaan uitvoeren. Deze offerteaanvraag is bedoeld voor exclusief gebruik door geïnteresseerden, voor het indienen van een Inschrijving.

De opdracht wordt door Opdrachtgever verstrekt namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Emmen. Nadat instemming door het college of namens college is verkregen en de bezwaartermijn is verlopen, kan de opdracht definitief gegund worden.

1.2 Beschrijving Aanbestedende dienst

De gemeente Emmen telt 109.000 inwoners en is daarmee de grootste gemeente van Drenthe. Emmen is ook qua oppervlakte een grote gemeente, met veel variatie in landschapstypen en onderling verschillende woonkernen: grote en kleine tot zeer kleine kernen. Met al haar voorzieningen is Emmen de spil van de regio Zuidoost-Drenthe. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de website: www.emmen.nl.

1.3 Inhoud van de opdracht

1.3.1 Aanleiding

Opdrachtgever wil de cliëntervaringen van de diensten schoonmaakondersteuning, begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, vrouwenopvang en maatschappelijke opvang meten. Vanaf 1 januari 2025 zijn er nieuwe overeenkomsten afgesloten voor de diensten schoonmaakondersteuning, begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen. De nieuwe overeenkomsten zijn de aanleiding om de cliëntervaringsonderzoeken te herzien en daarbij aan te laten sluiten bij de nieuwe contracten. De onderzoeken vormen input voor de gesprekken tussen de gecontracteerde of gesubsidieerde aanbieders en de contractmanager van opdrachtgever.

Om vast te stellen hoe de opdracht het beste in de markt kan worden gezet en om te achterhalen of aanbieders alle onderzoeken kunnen uitvoeren of expertise hebben op een specifiek gebied, is in oktober 2024 een marktverkenning uitgevoerd. De resultaten van deze marktverkenning zijn in verband met de mogelijke vertrouwelijkheid van de beantwoording van de vragen, na afloop niet met de deelnemende partijen gedeeld. De belangrijkste aspecten van de uitvraag van de marktverkenning zoals de huidige uitvoering van de verschillende onderzoeken zijn voor de volledigheid in bijlage 12 opgenomen.

1.3.2 Beschrijving van de opdracht

De Opdrachtgever van de opdracht is de gemeente Emmen.

De opdracht betreft het uitvoeren van drie verschillende Cliëntervaringsonderzoeken vanuit de Wmo. Het gaat om (a) het wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Deze dient op grond van de

Wmo 2015 door alle gemeenten jaarlijks verplicht uitgevoerd worden en gaat over alle ondersteuningsvormen vanuit de Wmo.

Aanvullend daarop voeren we voor de Wmo nog twee onderzoeken uit. Deze onderzoeken zijn niet verplicht en worden op verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd om de kwaliteit en de ervaringen met de desbetreffende dienstverlening te meten en verbeteren. Het gaat om (b) de Cliëntervaringsonderzoeken voor de diensten begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang en (c) het Cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting). Dit onderzoek bestaat deels uit het meten van klanttevredenheid en deels uit een technische meting.

In deze opdracht zullen de twee onderzoeken (a en b) door dezelfde Opdrachtnemer uitgevoerd worden (perceel 1). Het andere onderzoek (c) wordt apart gegund (perceel 2). Ook kan één Opdrachtnemer beide percelen gegund krijgen.

De drie onderzoeksonderdelen zijn opgedeeld in de volgende twee percelen:

- **Perceel 1:** (a) wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo en (b) de Cliëntervaringsonderzoeken voor de diensten begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.
- **Perceel 2:** (c) Cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting)

Inschrijvers mogen op één of op beide Percelen inschrijven en kunnen één of beide Percelen gegund krijgen. Een perceel wordt gegund aan de als eerste in rang geëindigde Inschrijver. Een Inschrijver kan ook beide percelen gegund krijgen indien hij bij beide percelen als eerste eindigt.

Opdrachtgever streeft naar een onafhankelijke kwaliteitsbeoordeling. Daarom worden aanbidders die Wmo-dienstverlening uitvoeren voor Opdrachtgever uitgesloten van deelname aan de inschrijving op deze aanbesteding.

Indien er op een perceel geen enkele Inschrijving is ontvangen, zal de Opdrachtgever in onderhandeling gaan met de Inschrijvers die op het andere perceel hebben ingeschreven. Deze Inschrijvers moeten voldoen aan de geschiktheidseisen voor het betreffende perceel. Hebben de onderhandelingen met de overige Inschrijvers niet tot een positief resultaat geleid, dan mag de gemeente in onderhandeling treden met een partij naar keuze.

Doelen

Opdrachtgever heeft met de Cliëntervaringsonderzoeken ten doel:

- De kwaliteit en de ervaren tevredenheid van de dienstverlening te monitoren;
- De kwaliteit van de uitvoering te verbeteren.

Hierbij verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat:

- De ervaren tevredenheid van de dienstverlening valide wordt gemeten;
- Er aanbevelingen worden gedaan over hoe de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd;

- Er een lerende omgeving wordt gefaciliteerd waarin aanbieders op basis van de uitkomsten kunnen leren van elkaar.

Opdrachten

a Wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo (perceel 1)

Het wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek dient vanuit de Wmo 2015 jaarlijks te worden uitgevoerd. Het onderzoek dient op zijn minst te voorzien in de wettelijke verplichte thema's (toegankelijkheid van de voorziening, kwaliteit van de ondersteuning en ervaren effect(en) van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie). In overleg met Opdrachtgever kunnen aanvullende vragen worden toegevoegd. Dit proces zal na selectie van de Opdrachtnemer plaatsvinden.

Opdrachtnemer dient een representatief onderzoek op te leveren; welk deel van de inwoners met een Wmo-voorziening hiervoor benaderd wordt (en hoe vaak), is dan ook aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever verstrekt hiervoor de contactgegevens (NAW-gegevens). Vragenlijsten worden door Opdrachtnemer verzonden. Er worden circa 1.600 inwoners aangeschreven.

De rapportage zal door Opdrachtgever openbaar worden gemaakt en wordt gedeeld met de Gemeenteraad.

b Cliëntervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (perceel 1)

Opdrachtgever wil de kwaliteit van de diensten begeleiding en dagbesteding, beschermd wonen en maatschappelijke opvang en vrouwenopvang meten en hiermee de dienstverlening monitoren en verbeteren.

Opdrachtgever wil weten:

- Hoe tevreden cliënten van de gemeente Emmen zijn over: (1) de kwaliteit van de ondersteuning en (2) de zorgaanbieder(s) (hoofdaanbieder en onderaannemer).
- In hoeverre de ondersteuning effectief is en cliënten helpt in hun leven.

Opdrachtnemer dient een betrouwbaar onderzoek op te leveren. Opdrachtnemer benaderd hiervoor alle inwoners met een indicatie begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen en inwoners die gebruik maken van de maatschappelijke- en vrouwenopvang. Voor begeleiding en dagbesteding worden circa 1400 inwoners aangeschreven, voor beschermd wonen circa 180 inwoners, voor maatschappelijke opvang circa 32 inwoners en voor vrouwenopvang circa 19 inwoners.

Opdrachtgever bepaalt zelf in welke frequentie en de wijze waarop inwoners worden benaderd. In de basis worden inwoners via de aanbieders van deze ondersteuningsvormen aangeschreven.

Opdrachtgever verstrekt - indien nodig - de contactgegevens (NAW-gegevens en waar mogelijk telefoonnummers). Indien er vragenlijsten worden verzonden, wordt dit door Opdrachtnemer gedaan. Opdrachtnemer bepaalt zelf welke methodiek(en) hij inzet om tot de resultaten te komen.

Rapportage begeleiding en dagbesteding

Opdrachtnemer rapporteert de resultaten in een rapportage waar ook een factsheet en aanbevelingen onderdeel van zijn. Er worden separate rapportages opgeleverd voor begeleiding en

voor dagbesteding (2 rapportages in totaal). In de rapportage zijn de resultaten per gebied (per hoofdaanbieder) en per onderaannemer inzichtelijk. Daarnaast faciliteert Opdrachtnemer voor beide onderdelen een lerende omgeving voor de aanbieders (hoofdaanbieders en onderaannemers) en Opdrachtgever waarin aanbieders worden meegenomen in elkaars resultaten om een lerend effect te bereiken. Indien nodig stelt Opdrachtgever hier een ruimte voor beschikbaar.

Rapportages beschermd wonen, maatschappelijke opvang, en vrouwenopvang

Opdrachtnemer rapporteert de resultaten in een rapportage waar ook een factsheet en aanbevelingen onderdeel van zijn. In de rapportage zijn de resultaten per aanbieder inzichtelijk. Daarnaast organiseert Opdrachtnemer een manier waarbij de resultaten met de aanbieders en Opdrachtgever worden gedeeld om een lerend effect te bereiken. Indien nodig stelt Opdrachtgever hier een ruimte voor beschikbaar.

c Cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting) (perceel 2)

Opdrachtgever wil de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning meten en hiermee de dienstverlening monitoren en (indien nodig) verbeteren. Naast het meten van cliëntervaring wordt ook een technische meting gedaan.

Opdrachtgever wil weten:

- Hoe tevreden klanten van gemeente Emmen zijn over: (1) de kwaliteit van het schoonmaken en (2) de zorgaanbieder;
- Welke kwaliteit aanbieders behalen in een technische meting.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een betrouwbaar onderzoek.

Opdrachtnemer bezoekt circa 300 inwoners voor het onderzoek. Opdrachtnemer bepaalt zelf hoe frequent inwoners benaderd worden voor het meedoen aan het onderzoek. Opdrachtgever verstrekt – indien nodig - de contactgegevens (NAW-gegevens en op verzoek telefoonnummers). Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen: het uitvragen van de cliëntervaringen en het uitvoeren van de technische meting. Beide dienen met één huisbezoek te worden uitgevoerd.

Opdrachtnemer rapporteert de resultaten in een rapportage waar ook een factsheet en aanbevelingen onderdeel van zijn. In de rapportage worden de resultaten per gebied, en dus per hoofdaanbieder, inzichtelijk gemaakt. Daarnaast organiseert Opdrachtnemer een manier waarbij de resultaten met de Hoofdaanbieders en Opdrachtgever worden gedeeld teneinde een lerend effect te bereiken. Indien nodig stelt Opdrachtgever hier ruimte voor beschikbaar.

**De 6 gebieden in Emmen: De Blokken, De Monden, De Velden, Emmen-Zuid, Emmen-Noord en Emmen-Oost*

Overzicht van de Cliëntervaringsonderzoeken

Voorziening	Perceel	Aantal cliënten**	Uitvoering in contractjaren	Uiterste datum oplevering rapportage
<i>Begeleiding</i>	<i>1</i>	<i>900</i>	<i>1,3,(bij verlenging 5,8)</i>	<i>1 oktober</i>

<i>Dagbesteding</i>	<i>1</i>	<i>350</i>	<i>1,3,(bij verlenging 5,8)</i>	<i>1 oktober</i>
<i>Beschermd Wonen</i>	<i>1</i>	<i>180</i>	<i>1,3,(bij verlenging 5,8)</i>	<i>1 oktober</i>
<i>Maatschappelijke opvang</i>	<i>1</i>	<i>490</i>	<i>1,3,(bij verlenging 5,7)</i>	<i>1 oktober</i>
<i>Vrouwenopvang</i>	<i>1</i>	<i>63</i>	<i>1,3,(bij verlenging 5,7)</i>	<i>1 oktober</i>
<i>Wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo</i>	<i>1</i>	<i>8000</i>	<i>1,2,3,4,(bij verlenging 5,6,7,8)</i>	<i>1 juni</i>
<i>Schoonmaakondersteuning</i>	<i>2</i>	<i>4800</i>	<i>1,3,(bij verlenging 5,8)</i>	<i>1 oktober</i>

**** Cijfers over 2024. De huidige aantallen kunnen in de praktijk iets afwijken.**

Toelichting uitvoering in contractjaren

De contracten van de diensten schoonmaakondersteuning, begeleiding en beschermd wonen lopen van 1 januari 2025 tot 1 januari 2029 met een mogelijke verlenging van twee keer twee jaar (tot 1 januari 2031 en 1 januari 2033). We willen de onderzoeken voor deze ondersteuningsvormen om de 2 jaar uitvoeren. Omdat het contract eind 2032 afloopt, slaan we dat jaar over en voeren we het laatste onderzoek in 2033 uit.

De ondersteuningsvormen maatschappelijke opvang en vrouwenopvang wordt middels een subsidie verstrekt. Voor deze vormen geldt daarom geen eind van een contractperiode. Voor deze voorzieningen kunnen de onderzoeken daarom wel tweejaarlijks uitgevoerd worden. Het verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt gedurende de contractperiode jaarlijks uitgevoerd, conform de wet Wmo.

Vanuit deze opdracht worden de eerste resultaten van de onderzoeken uiterlijk 1 juni 2026 (wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek) en 1 oktober 2026 (alle andere onderzoeken) opgeleverd.

1.3.3 Context

Wmo gemeente Emmen:

Circa 8.000 inwoners van de gemeente Emmen maken gebruik van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hier bijvoorbeeld om voorzieningen als schoonmaakondersteuning, begeleiding, woningaanpassingen, hulpmiddelen, beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Schoonmaakondersteuning:

Schoonmaakondersteuning kan worden ingezet indien een inwoner niet zelfstandig in staat is, bijvoorbeeld door een lichamelijke beperking, zijn huis schoon te houden. Dit draagt bij aan het langer (zelfstandig) thuis wonen en de maatschappelijke participatie van inwoners. De ondersteuning houdt in dat ruimtes die met regelmaat gebruikt worden, worden schoongemaakt. In totaal zijn vier hoofdaanbieders verantwoordelijk voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning. Circa 4.800 inwoners hebben een Wmo-indicatie voor schoonmaakondersteuning.

Begeleiding en dagbesteding:

Begeleiding en dagbesteding vanuit de Wmo wordt ingezet voor hulp bij het dagelijks functioneren. Begeleiding richt zich op het begeleiden in het dagelijks functioneren. Het gaat om het actief herstellen, dan wel compenseren van beperkte eigen regie van een persoon. De ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit het helpen plannen van activiteiten, het regelen van de dagelijkse gang van zaken en het structureren van de dag. Dagbesteding heeft als doel om tot een herkenbare dagstructuur en zinvolle activiteiten voor de individuele inwoner te komen. Doel is deelname aan de samenleving binnen de mogelijkheden van de inwoner en het ontwikkelen, dan wel vasthouden, van vaardigheden die bijdragen aan de zelfredzaamheid. Of het toewerken naar (vrijwilligers)werk in het geval van Arbeidmatige dagbesteding. Dagbesteding kan ook bijdragen aan de vermindering van de belasting van de mantelzorgers. Circa 850 inwoners hebben een indicatie voor begeleiding. Daarnaast hebben circa 400 inwoners een indicatie voor dagbesteding.

Hoofdaanbieder per gebied:

De gemeente Emmen heeft ervoor gekozen om schoonmaakondersteuning, begeleiding en dagbesteding geclusterd in te kopen. De voorzieningen schoonmaakondersteuning, begeleiding en dagbesteding kunnen elkaar versterken doordat deze diensten gekoppeld zijn aan het gebiedsgericht werken met één hoofdaanbieder per gebied. Zo kan bijvoorbeeld een medewerker schoonmaakondersteuning kleine praktische ondersteuningstaken oppakken en signaleren wanneer de situatie van de inwoner achteruitgaat er extra ondersteuning nodig is (signaleringsfunctie).

De gemeente Emmen is verdeeld in zes gebieden. Per gebied is één hoofdaanbieder verantwoordelijk voor de schoonmaakondersteuning begeleiding en dagbesteding. In totaal zijn er vier hoofdaanbieders. Twee hoofdaanbieders met twee gebieden en twee hoofdaanbieders met één gebied. Hoofdaanbieders kunnen onderaannemers contracteren om de diensten uit te voeren. In de huidige situatie is bij schoonmaakondersteuning één hoofdaanbieder die een onderaannemer inzet. Bij begeleiding en dagbesteding zetten alle vier de hoofdaanbieders onderaannemers in. Er zijn circa vijftig onderaannemers voor begeleiding en dagbesteding.

Beschermd Wonen:

Beschermd Wonen is een voorziening voor inwoners met een (psychische) kwetsbaarheid die tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen, maar hier wel perspectief op hebben. Het doel is om toe te werken naar zelfstandig wonen, waarbij cliënten zoveel mogelijk in de eigen sociale omgeving wonen en begeleid en ondersteund worden richting herstel, stabiliteit, zelfredzaamheid en participatie.

De gemeente Emmen werkt voor de uitvoering van beschermd wonen samen met de gemeenten Coevorden (35.000 inwoners) en Borger-Odoorn (25.000 inwoners). Er zijn tien aanbieders gecontracteerd. Het contractmanagement is belegd bij de gemeente Emmen. Voor het Cliëntervaringsonderzoek dienen zowel de gecontracteerde- als de PGB-aanbieders te worden meegenomen. De PGB-aanbieders hebben zich geconformeerd aan het kwaliteitskeurmerk beschermd wonen van Opdrachtgever. In totaal gaat het om circa 180 inwoners die een beschikking hebben voor beschermd wonen (160 ZIN en 20 PGB). Er zijn op dit moment 12 PGB-aanbieders.

Maatschappelijke opvang

Maatschappelijke opvang is een voorziening die tijdelijk onderdak biedt aan mensen zonder dak boven hun hoofd, gekoppeld aan intensieve zorg, begeleiding en/of crisisinterventie. Het primaire doel is dak- en thuisloosheid duurzaam te voorkomen. Daarnaast richt deze opvang zich op het bieden van structuur en ondersteuning aan daklozen en andere kwetsbare inwoners. Hierbij is het

doel om toe te werken naar zelfstandig wonen, waarbij cliënten begeleid en ondersteund worden richting herstel, stabiliteit, zelfredzaamheid en participatie.

De gemeente Emmen heeft voor de uitvoering van maatschappelijke opvang de centrumgemeentefunctie voor de BOCE-regio (Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen). Maatschappelijke opvang wordt geboden door twee aanbieders, die hiervoor jaarlijks subsidie ontvangen. Er zijn (per dag) 32 plekken beschikbaar voor maatschappelijke opvang. In 2023 hebben 262 mensen gebruik hebben gemaakt van de dagopvang, 132 van de nachtopvang en 96 van de kortdurende- en crisisopvang (cijfers 2023). In totaal circa 300 personen.

Vrouwenopvang

De vrouwenopvang biedt ondersteuning aan vrouwen en kinderen die geconfronteerd worden met huiselijk geweld en gedwongen zijn hun thuisomgeving te verlaten om veiligheidsredenen. Deze inwoners van 18 jaar of ouder, met of zonder kinderen, zijn niet in staat om op eigen kracht, via hun sociale netwerk of met hulp van derden, een veilige leefomgeving te creëren of alternatieve huisvesting te regelen. Het doel is om een veilige en stabiele basis te creëren voor de toekomst, waarin vrouwen en kinderen zich beschermd voelen en weer grip kunnen krijgen op hun leven. Voor de uitvoering van vrouwenopvang is de gemeente Emmen centrumgemeente voor de provincie Drenthe. Vrouwenopvang wordt geboden door één aanbieder, die hier jaarlijks een subsidie voor ontvangt. Er zijn 19 plekken beschikbaar voor vrouwenopvang. In totaal gaat het om circa 63 vrouwen die gebruik maken van de vrouwenopvang (cijfers 2023).

1.3.4 De vorm en de duur van de opdracht

Deze opdracht betreft een overheidsopdracht met een geraamde waarde van € 480.000,-.

De geraamde waarde opgedeeld over de twee percelen ziet er als volgt uit:

- Perceel 1: 320.000
- Perceel 2: 160.000

De opdracht betreft een dienst. De overeenkomsten hebben een looptijd van vier jaar, gaan in op 1 januari 2026 en eindigen op 31 december 2029, met opties tot eenzijdige verlenging door de gemeente Emmen van tweemaal (2) twee (2) jaar. De Overeenkomst wordt per perceel gesloten door ondertekening van de definitieve Overeenkomst door partijen.

1.4 Conceptovereenkomst

In de conceptovereenkomst (zie bijlagen) zijn de contractvoorwaarden voor deze opdracht opgenomen. Voor bepalingen in de conceptovereenkomst die strijdig zijn met de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden geldt dat de bepalingen uit de conceptovereenkomst leidend zijn.

1.5 Wachtkamerovereenkomst

Om de continuïteit van de opdracht zo goed mogelijk te waarborgen, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om in het geval dat de Overeenkomst met de gegunde Inschrijver (opdrachtnemer) eindigt, bijvoorbeeld door opzegging of ontbinding, voornoemde opdracht zonder nieuwe aanbestedingsprocedure te gunnen aan de opvolgende Inschrijver. Met de opvolgende Inschrijver wordt de Inschrijver bedoeld die als tweede geëindigd is in onderhavige aanbestedingsprocedure.

Opdrachtgever kan gebruik maken van deze wachtkamerconstructie vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst tot en met 12 maanden na dat moment. Daarvoor is vereist dat Inschrijvers hun offerte gestand doen voor deze periode, voor het geval zij als tweede eindigen en mogelijk binnen de maanden 12 na ingangsdatum van de Overeenkomst alsnog opdrachtnemer worden. Na 12 maanden eindigt de gestanddoening voor de opvolgende Inschrijver, hierover wordt geen apart bericht meer verzonden.

Opdrachtgever is niet verplicht om gebruik te maken van de wachtkamerovereenkomst. Indien opdrachtgever in voorkomend geval gebruik maakt van de wachtkamer, is de opdrachtnemer gehouden mee te werken aan deze transitie en zorg te dragen voor een professionele en adequate overdracht van de werkzaamheden aan de opvolgend opdrachtnemer.

De concept-wachtkamerovereenkomsten zijn bij deze offerteaanvraag toegevoegd.

1.6 Verwerkersovereenkomst

Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens zullen worden verwerkt, dient rekening te worden gehouden met de geldende regels omtrent privacy conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de concept-verwerkersovereenkomst zijn de afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens opgenomen. Door indiening van de Inschrijving gaat de Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met de inhoud van de conceptverwerkersovereenkomst (zie bijlage 5).

1.7 Algemene Inkoopvoorwaarden

De algemene voorwaarden van Inschrijver zijn uitdrukkelijk niet van toepassing. Uitsluitend de Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Emmen voor leveringen en diensten, die als bijlage is bijgevoegd, zullen van toepassing zijn.

2 Procedure van aanbesteding

2.1 Definities

In deze offerteaanvraag wordt gebruik gemaakt van de volgende definities. Deze definities gelden voor de gehele aanbestedingsprocedure.

Aanbestedende dienst

Gemeente Emmen, gevestigd te Raadhuisplein 1 in Emmen.

Aanbestedingsdocumenten

Alle documenten die door of namens de Aanbestedende dienst zijn opgesteld voor de aanbestedingsprocedure en beschikbaar zijn gesteld in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

Aanbieder

De natuurlijke- of rechtspersoon die jegens het college gehouden is schoonmaakondersteuning en begeleiding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang in het kader van de Wmo 2015 te leveren.

Inschrijving

De ingediende offerte van een inschrijvende partij op deze aanbesteding.

Inschrijver

De ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Opdracht

De opdracht zoals beschreven in deze Aanbestedingsdocumenten.

Opdrachtgever

De Gemeente Emmen, na gunning.

Opdrachtnemer

Eén van de Inschrijvers na gunning per Perceel.

Overeenkomst

De schriftelijke afspraken tussen Aanbestedende dienst (opdrachtgever) en de definitief gegunde partij die de opdracht gaat uitvoeren (opdrachtnemer) op basis van de Aanbestedingsdocumenten, de Inschrijving en overige tijdens de aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken.

Perceel

Een nader gespecificeerd deel van de Opdracht.

Daarnaast zijn de definities zoals opgenomen in artikel 1.1 Aw 2012 van toepassing.

2.2 Aanbestedingsprocedure

De Aanbestedende dienst voert een Europese/nationale openbare aanbestedingsprocedure uit. De aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd conform de Aanbestedingswet 2012 (Aw 2012).

De openbare procedure houdt in dat iedere geïnteresseerde die voldoet aan de gestelde eisen, een Inschrijving mag indienen en mag meedingen naar gunning van de opdracht. De Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun aanbod éénmalig en definitief is met de Inschrijving die wordt ingediend. Door in te schrijven gaat de Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden. De openbare procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure, tijdens contractering en tijdens de uitvoering van de opdracht is Nederlands. Alle documenten van zowel de Inschrijver als de Aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld, tenzij anders aangegeven.

2.3 Elektronisch medium

In deze aanbestedingsprocedure worden alle Aanbestedingsdocumenten via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van TenderNed. Een handleiding over het gebruik van TenderNed is te vinden onder de supportpagina van TenderNed.

2.4 Communicatie

Alle communicatie vindt uitsluitend plaats via de berichtenmodule van TenderNed.

Het is tijdens de gehele aanbestedingsprocedure uitdrukkelijk niet toegestaan op andere dan de omschreven wijze contact op te nemen met medewerkers van Aanbestedende dienst of door Aanbestedende dienst betrokken derden over deze aanbestedingsprocedure. Inschrijvers die zich hier niet aan houden, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding. Als er sprake is van een storing, volg dan de procedure zoals beschreven in 1.10.

2.5 Planning

Binnen deze procedure moeten Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de planning zoals hieronder is opgenomen te realiseren. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. Aanbestedende dienst kan zonder opgave van redenen de planning aanpassen. Wanneer de planning wordt gewijzigd, zal Inschrijver tijdig worden geïnformeerd over de nieuwe planning.

Activiteit	Datum	Tijd
Tender publiceren	23 juni 2025	
Deadline voor stellen vragen eerste ronde	7 juli 2025	10:00 uur
Streefdatum publicatie nota van inlichtingen/beantwoorden vragen	14 juli 2025	
Rectificatie publiceren	18 juli 2025	
Deadline voor stellen vragen extra ronde	22 augustus 2025	10:00 uur
Streefdatum publicatie nota van inlichtingen/beantwoorden vragen extra ronde	29 augustus 2025	
Deadline voor stellen vragen tweede ronde	4 augustus 2025 12 september 2025	10:00 uur 10:00 uur
Streefdatum publicatie nota van inlichtingen/beantwoorden vragen tweede ronde	25 augustus 2025 19 september 2025	
Deadline voor het indienen van offertes	8 september 2025 8 oktober 2025	12:00 uur 12:00 uur
Verificatie Inschrijvingen*	Indien gewenst	

Streefdatum voorlopige gunning	27 oktober 2025 1 december 2025	
Streefdatum definitieve gunning	17 november 2025 23 december 2025	
Ingangsdatum Overeenkomst	15 december 2025 12 januari 2026	

* Een verificatiegesprek met de (voorlopig) winnende Inschrijver(s) kan worden gevoerd op het moment dat de Gemeente Emmen meer duidelijkheid wenst over bepaalde zaken, bijvoorbeeld of de voorwaarden van de opdracht door beide partijen op dezelfde wijze worden geïnterpreteerd. Indien de Gemeente van dit moment gebruik wenst te maken, dan ontvangt/ontvangen de (voorlopig) winnende Inschrijver(s), gelijktijdig met de voorlopige gunningsbeslissing, hierover bericht.

2.6 Nota van Inlichtingen

Inschrijver heeft de mogelijkheid om tijdens de nota van inlichtingen vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen en kenbaar maken van (potentiële) bezwaren. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. Er kan voor gekozen worden vragen al eerder, tussendoor, te beantwoorden.

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen al dan niet aangepast over te nemen. Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver een proactieve en zorgvuldige houding. Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum gesteld worden. Te laat ingediende vragen worden in principe niet beantwoord. Dit is alleen anders indien Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum door de Aanbestedende dienst beantwoord.

Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota van inlichtingen dient de Inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren, evenals het gegeven dat deze wijzigingen en aanvullingen prevaleren boven de bepalingen in deze offerteaanvraag.

Er zijn ten behoeve van deze aanbesteding twee vragenronden gepland. Aangezien vragen voor de tweede ronde alleen betrekking kunnen hebben op vragen die gesteld zijn voor de eerste nota van inlichtingen wordt van Inschrijvers een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze offerteaanvraag in de nota's van inlichtingen dient de Inschrijver onvoorwaardelijk te accepteren, evenals het gegeven dat deze wijzigingen en aanvullingen prevaleren boven de bepalingen in deze offerteaanvraag.

Eerste vragenronde

Vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum worden gesteld, waar mogelijk voorzien van motivering/toelichting. Te laat ingediende vragen c.q. vragen ingediend na verzending

van de nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord. Dit is alleen anders indien Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

De geanonimiseerde vragen worden omstreeks de in de planning genoemde datum door de Aanbestedende dienst beantwoord.

Inschrijver heeft de mogelijkheid voor de nota van inlichtingen vragen over en/of tekstvoorstellen voor wijziging van de conceptovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden met motivering in te dienen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tekstvoorstellen niet over te nemen, aangepast over te nemen of over te nemen.

Extra vragenronde n.a.v. Nota van Inlichtingen 1

Naar aanleiding van de vragen over kerncompetentie 1 heeft opdrachtgever besloten om deze geschiktheidseis te verruimen. Als gevolg hiervan heeft opdrachtgever een rectificatie geplaatst en de termijnen aangepast. Om Inschrijvers die nu eventueel wel aan de geschiktheidseis kunnen voldoen, de gelegenheid te geven om (nieuwe) vragen te stellen wordt een extra vragenronde georganiseerd.

Tijdens deze extra vragenronde krijgen ook Inschrijvers die reeds vragen hebben gesteld tijdens de eerste ronde, de gelegenheid om nieuwe vragen stellen. Daarnaast kunnen tijdens deze extra vragenronde alvast nadere vragen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen worden gesteld. Voor de extra vragenronde gelden voor respectievelijk de nieuwe vragen en de nadere vragen de voorwaarden zoals opgenomen bij de 'Eerste vragenronde' en de 'Tweede vragenronde'.

Tweede vragenronde

Na de eerste en de extra nota van inlichtingen worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld nadere vragen te stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. **Het mag daarbij gaan om vragen uit de 'Eerste vragenronde' en vragen uit de 'Extra vragenronde'.** Inschrijver dient hierbij specifiek aan te geven op welk vraagnummer haar nadere vraag ziet.

De nadere vragen kunnen uiterlijk tot de in de planning genoemde datum worden gesteld, waar mogelijk voorzien van motivering/toelichting. Te laat ingediende vragen c.q. vragen ingediend na verzending van de tweede nota van inlichtingen worden in principe niet beantwoord. Dit is enkel anders indien Aanbestedende dienst van mening is dat de vraag dermate essentieel is dat beantwoording hiervan noodzakelijk is voor alle Inschrijvers.

De geanonimiseerde nadere vragen worden omstreeks de in de planning genoemde datum door de Aanbestedende dienst in een tweede en laatste nota van inlichtingen beantwoord.

2.7 Indienen Inschrijving

In de planning wordt aangegeven voor welke datum en tijdstip de Inschrijving, inclusief alle vereiste bijlagen, ingediend moet zijn. Inschrijver dient zijn Inschrijving in via TenderNed. De Inschrijving moet op de daarvoor bestemde plaatsen in TenderNed geupload worden. Als een Inschrijving op een andere manier wordt ingediend, wordt deze niet in behandeling genomen.

Let op: Na de sluitingsdatum/tijdstip voor het indienen van Inschrijvingen sluit de digitale kluis. Het is daarna niet meer mogelijk stukken aan te leveren of te wijzigen. Aanbestedende dienst raadt de

Inschrijvers aan om alle benodigde bestanden tijdig klaar te zetten voor het online indienen van uw Inschrijving, zodat bij onvoorziene problemen bij de aanlevering de helpdesk van TenderNed nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de Inschrijving, zoals is omschreven in deze aanbesteding.

De Inschrijving moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in de offerteaanvraag inclusief bijlagen.

De digitale kluis opent niet eerder dan 15 minuten na het uiterste tijdstip voor het indienen van Inschrijvingen, op voorwaarde dat er geen sprake is van storingen (zie 1.10 Storingen). De opening vindt niet in het openbaar plaats. Er worden geen Inschrijvers toegelaten bij de opening.

Inschrijver moet rekening houden met hetgeen is opgenomen in de verdere paragrafen over in te dienen bewijsmiddelen en overige na te vragen documenten. Een overzicht van de in te dienen bewijsmiddelen en overige documenten is hieronder opgenomen. Waar gevraagd wordt om bewijsmiddelen te overleggen na voorlopige gunning, dient de voorlopig gegunde partij deze binnen **10 werkdagen** te overleggen. Indien de bewijsstukken niet binnen 10 werkdagen zijn overgelegd, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor de offerte van Inschrijver terzijde te leggen en de opdracht te gunnen aan de als tweede in rang geëindigde Inschrijver.

Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken, inclusief de bijlagen, gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden.

Paragraaf	In te dienen stuk	Rechtsgeldig ondertekend	Bij Inschrijving	Bij voorlopige gunning
3.3.1	UEA	x	x	
3.3.1	GVA			x
3.3.1	Verklaring belastingdienst			x
3.3.1	Verklaring sanctiepakket Rusland	x	x	
3.3.2	Bijlage standaard referenties	x	x	
3.3.2	Uittreksel inschrijving handelsregister (KvK)		x	
3.4	UEA('s) bij beroep op een derde	x	x	
3.5	Onderdeel concern; bijlage toevoegen	x	x	
3.5	Verklaring zelfstandige en onafhankelijke inschrijving	x	x	
3.6	Garantstelling concern	x	x	
5.2	Ingevuld prijzenblad	x	x	
5.3	Plan van aanpak gunningscriterium G2.1 t/m G2.4	x	x	
5.3	Overige stukken die ingediend moeten worden bij inschrijving	x	x	

Aan dit overzicht kan Inschrijver geen rechten ontleen. Inschrijver blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het indienen van een volledige Inschrijving. Stukken die genoemd worden in de kolom 'bij voorlopige gunning' zal Aanbestedende dienst aan Inschrijver(s) opvragen bij voorlopige gunning.

2.8 Geheimhouding

Een Inschrijver zal alle informatie, die door de Aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. Indien de Inschrijver een onderaannemer wenst in te zetten of als combinatie inschrijft, mag de Inschrijver de benodigde informatie aan deze verstrekken, onder de voorwaarde dat deze onderaannemers of combinanten zich aan de geheimhouding houden.

De Aanbestedende dienst behandelt Inschrijvingen als vertrouwelijk en handelt conform artikel 2.57 lid 1 Aw 2012.

2.9 Storingen

Als er sprake is van een aantoonbare storing van TenderNed waardoor het indienen van een tijdige Inschrijving voor het sluiten van de digitale kluis niet mogelijk is, kan de Aanbestedende dienst na de sluitingsdatum/ -tijdstip besluiten de inschrijftermijn te verlengen. Dit is een eenzijdig recht van de Aanbestedende dienst en nadrukkelijk geen plicht. De Aanbestedende dienst kan niet van dit recht gebruik maken als de kluis is geopend omdat zij dan kennis heeft kunnen nemen van de ontvangen Inschrijvingen.

De Aanbestedende dienst zal een verzoek tot uitstel enkel in overweging nemen wanneer aan het onderstaande is voldaan:

1. de potentiële Inschrijver aantoont tijdig, uiterlijk binnen 15 minuten na het sluiten van de kluis, melding van de storing te hebben gemaakt bij TenderNed, en;
2. de potentiële Inschrijver de Aanbestedende dienst direct per e-mail via inkoop@emmen.nl - met als onderwerp 'Storing TenderNed' en verzonden met hoge prioriteit/urgentie - helder en concreet op de hoogte heeft gebracht van de storing, en;
3. TenderNed de betreffende storing heeft bevestigd, en;
4. de storing nadrukkelijk een storing van TenderNed betreft en geen storing betreft die binnen de ICT-applicaties, netwerk, et cetera van de Inschrijver ligt.

Indien de Aanbestedende dienst besluit de termijn te verlengen worden alle (potentiële) Inschrijvers geïnformeerd over de verlenging. De (potentiële) Inschrijvers die al een Inschrijving (tijdig) hadden ingediend krijgen de gelegenheid om hun Inschrijving binnen de gestelde verlengingsperiode al dan niet te wijzigen of aan te vullen.

2.10 Procedure beoordeling en toetsing Inschrijving

De ingediende Inschrijvingen worden na het openen van de kluis beoordeeld. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 wordt beschreven hoe de Inschrijvingen worden beoordeeld.

Voor het gehele beoordelingsproces geldt dat de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de ingediende Inschrijvingen.

2.11 Besluitvorming omtrent de gunning

Aanbestedende dienst informeert alle Inschrijvers schriftelijk, gelijktijdig en gemotiveerd over de uitkomst van de aanbestedingsprocedure. Een Inschrijver die het niet eens is met het voornemen tot gunning kan, tot uiterlijk 20 kalenderdagen na de dag van verzending van het voornemen tot gunning, bezwaar maken tegen het voornemen tot gunning. Bezwaar kan uitsluitend worden gemaakt door het aanspannen van een kort geding bij de voorzieningen rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen. Een kopie van de dagvaarding dient binnen de bezwaartermijn te worden verzonden per mail aan: inkoop@emmen.nl.

Gedurende 20 kalenderdagen vanaf de dag na de datum van verzending van het bericht via TenderNed inzake de gunningsbeslissing en afwijzing, zijn de afgewezen Inschrijvers in de gelegenheid een kort geding aanhangig te maken. Indien binnen die termijn geen correcte en betekende dagvaarding is ingediend, zal de Aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning van de opdracht. Indien de afgewezen Inschrijvers niet, niet tijdig of niet correct een kort geding aanhangig maken, dan worden zij geacht uitdrukkelijk afstand te hebben gedaan van hun recht om de rechtmatigheid van de gunningsbeslissing en/of de gevoerde aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen en zijn zij niet-ontvankelijk in hun vorderingen indien zij alsnog een juridische procedure aanhangig maken.

Indien op de voorgeschreven wijze een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van dat kort geding in principe afwachten alvorens over te gaan tot het sluiten van de Overeenkomst waarop het kort geding ziet. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder het recht voor om een eventueel hoger beroep af te wachten alvorens hij tot sluiting van de Overeenkomst(en) overgaat.

Indien een (voorlopig afgewezen) Inschrijver een kort geding aanhangig maakt, stelt Aanbestedende dienst de winnende Inschrijver hiervan in kennis. De voorlopig gegunde partij zal dan in deze kortgedingprocedure, na overleg met Aanbestedende dienst interveniëren aan de zijde van de Aanbestedende dienst, op straffe van verval van hun recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigd gunningsvoornemen.

Aanbestedende dienst is bevoegd de voorlopige gunningsbeslissing te herzien zolang de opdracht niet definitief gegund is, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden. Aan de gunningsbeslissing kan de winnende Inschrijver geen enkel recht ontleen. De mededeling van de gunningsbeslissing houdt géén aanvaarding in van het aanbod (art. 6:217 lid 1 BW).

Indien naar het oordeel van de Aanbestedende dienst na voorlopige gunning blijkt dat het gunningsvoornemen gebrekkig, onjuist en/of onvolledig is, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor het gunningsvoornemen, waaronder de motivering en/of de gronden te wijzigen, in te trekken en/of aan te vullen.

2.12 Gestanddoening

De Inschrijver doet zijn Inschrijving gestand voor een periode van minimaal 90 kalenderdagen, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijvingen.

Mocht tegen deze aanbesteding een kort geding worden aangespannen, dan zal de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch worden verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank. Aangewende rechtsmiddelen schorten de gestanddoeningstermijn niet op. In overige gevallen kan de Aanbestedende dienst de Inschrijvers verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. De Inschrijver kan aan een dergelijk verzoek geen recht tot (voorlopige) gunning ontlenen.

De gestanddoeningstermijn staat los van de gestanddoening van 12 maanden voor de Inschrijver die als tweede in de aanbestedingsprocedure is geëindigd en met wie de Aanbestedende dienst een wachtkamerovereenkomst heeft gesloten. Met zijn Inschrijving aanvaardt Inschrijver dat hij een gestanddoeningstermijn van 12 maanden hanteert vanaf het moment dat de (Raam)Overeenkomst is gesloten, voor het geval hij als tweede in rangorde bij deze aanbesteding eindigt.

2.13 Rechtsverwerking

De aanbestedingsstukken in TenderNed zijn met grote zorg samengesteld. De Aanbestedende dienst verwacht een proactieve houding van de Inschrijvers of gegadigden, wat betekent dat eventuele onduidelijkheden, onrechtmatigheden, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo spoedig mogelijk - dat wil zeggen uiterlijk 5 kalenderdagen na de laatste nota van inlichtingen aan de Aanbestedende dienst gemeld worden. Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, vervalt het recht van Inschrijver of gegadigde om bezwaar te maken tegen eventuele onduidelijkheden in de aanbestedingsstukken.

Door het indienen van de Inschrijving, stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de inhoud van de aanbestedingsstukken. De Aanbestedende dienst is dan op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden in de aanbestedingsstukken. Indien een Inschrijver een kort geding aanhangig maakt, zijn andere Inschrijvers verplicht om op verzoek van de aanbesteder in dat kort geding te interveniëren. Als aan een dergelijk verzoek niet wordt voldaan, dan vervalt bovendien het recht van de verzochte Inschrijver om op te komen tegen gevolgen van een hem onwelgevallige uitspraak. Dergelijke gevolgen kunnen zijn: de intrekking van de gunningsbeslissing, de gunning aan een andere Inschrijver, de intrekking van de aanbesteding of heraanbesteding.

2.14 Klachten aanbesteding

Klachten met betrekking tot de aanbestedingsprocedure kunnen worden ingediend bij het klachtenmeldpunt op het e-mailadres: klachtaanbesteding@emmen.nl.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk

en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de naam van de aanbesteding.

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

De klachtenregeling aanbesteden is gepubliceerd en te raadplegen op [Klachtenregeling aanbestedingsprocedure | Gemeente Emmen](#).

2.15 Voorbehouden aanbesteder

De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure (tussentijds) stop te zetten of eenzijdig in te trekken. Inschrijvers hebben in beginsel geen recht op vergoeding van eventueel gemaakte kosten en/of geleden schade. Een dergelijke intrekking staat er niet aan in de weg dat de Aanbestedende dienst dezelfde opdracht in de toekomst al dan niet gewijzigd heraanbesteedt.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

3.1 Algemeen

In dit deel van de offerteaanvraag wordt beschreven op welke wijze de ingediende Inschrijvingen beoordeeld worden, welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn en aan welke geschiktheidseisen de Inschrijver dient te voldoen.

Als een Inschrijving bij stappen benoemd in de paragrafen 3.2 en 3.3, inclusief alle subparagrafen, van dit hoofdstuk op (ondergeschikte) onderdelen vragen oproept kan Aanbestedende dienst besluiten de Inschrijving verder te beoordelen en navraag enkel uit te voeren bij de Inschrijver die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt. Als uit navraag blijkt dat de Inschrijving niet voldoet, is deze alsnog ongeldig en wordt de als tweede geëindigde Inschrijver als beoogd opdrachtnemer aangemerkt.

Daarnaast kan Aanbestedende dienst besluiten om vragen te stellen en/of nadere bewijsmiddelen te laten overleggen. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de gegevens uit de Inschrijving op juistheid te controleren, bijvoorbeeld door middel van controle van die informatie bij of door derden. De Aanbestedende dienst behoudt zich voorts het recht voor door een Inschrijver ingediende documenten die niet volledig zijn en/of juist zijn en/of niet voldoen aan de daaraan in de offerteaanvraag gestelde vereisten niet in behandeling te nemen. Dit kan tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden.

3.2 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen

Eerst zal worden vastgesteld of de Inschrijving volledig en geldig is.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden ingediend op de in deze offerteaanvraag voorgeschreven wijze. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

Geldig betekent dat de documenten die ondertekend moeten worden, rechtsgeldig zijn ondertekend, door een uit het handelsregister blijkende bevoegd persoon. De stukken dienen te zijn ondertekend met een "natte handtekening" en als digitale scan te worden ingediend. Inschrijver moet de originele hardcopy binnen twee werkdagen aan de Aanbestedende dienst overleggen, indien de Aanbestedende dienst hier om verzoekt.

Inschrijver dient een onvoorwaardelijke Inschrijving in te dienen. Dat wil zeggen dat de Inschrijving geen 'mitsen en maren' mag bevatten. Een Inschrijving onder voorwaarden en/of voorbehouden wordt terzijde gelegd en uitgesloten van verdere beoordeling.

Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en waar specifiek naar gevraagd te zijn ondertekend. Zie voor een overzicht van de in te dienen stukken paragraaf 2.7.

Als de Inschrijving onvolledig of ongeldig is, dan wordt deze niet verder beoordeeld, tenzij Aanbestedende dienst besluit dat dit een kennelijke omissie is. Het ontbreken van documenten in het kader van gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke omissie.

3.3 Beoordelen uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Wanneer de Inschrijving volledig en geldig is, wordt er vervolgens gekeken naar de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Is een uitsluitingsgrond op de Inschrijver van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten van de aanbestedingsprocedure en komt Inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking. Voor de uitsluitingsgronden geldt dat wanneer er sprake is van een situatie zoals bedoeld in de artikelen 2.87a en/of 2.88 Aw én Aanbestedende dienst van mening is dat er sprake is van een dergelijke situatie, de Inschrijving niet uitgesloten wordt.

Aanbestedende dienst zal eveneens controleren of de Inschrijver aan de geschiktheidseisen, zoals die in dit hoofdstuk zijn opgenomen, voldoet. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd en komt Inschrijver niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

3.3.1 Uitsluitingsgronden

3.3.1.1 Dwingende en facultatieve uitsluitingsgronden op basis van de Aanbestedingswet

De Inschrijver dient in deel III A van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te verklaren dat er geen sprake is van een in de afgelopen **vijf (5)** jaren onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak jegens Inschrijver, in de zin van alle in artikel 2.86 Aw 2012 beschreven redenen, op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure. De verplichting tot uitsluiting van de Inschrijver is ook van toepassing wanneer de bij onherroepelijk vonnis veroordeelde persoon lid is van het bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Inschrijver of indien hij daarin een

vertegenwoordigings-, beslissings- of controlebevoegdheid heeft.

De Inschrijver dient daarnaast in deel III B van het UEA te verklaren dat er geen sprake is van een onherroepelijke en bindende rechterlijke of administratieve beslissing overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de gegadigde of de Inschrijver is gevestigd of overeenkomstig nationale wettelijke bepalingen is vastgesteld dat de Inschrijver niet voldoet aan zijn verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale zekerheidspremies.

De Inschrijver dient tevens ook in deel III C van het UEA te verklaren dat geen sprake is van de situaties als genoemd in artikel 2.87 Aw 2012. Op deze aanbestedingsprocedure zijn de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing:

- Schending verplichting o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht (art. 2.87 lid 1 sub a Aw 2012);
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig (art. 2.87 lid 1 sub b Aw 2012);
- Ernstige beroepsfout (art. 2.87 lid 1 sub c Aw 2012);
- Prestaties uit het verleden (art. 2.87 lid 1 sub g Aw 2012);
- Valse verklaring (art. 2.87 lid 1 sub h Aw 2012);

De Inschrijver dient daarbij ook in deel III B van het UEA te verklaren dat geen sprake is van onderstaande facultatieve uitsluitingsgrond:

- Betaling belasting of sociale premies (art. 2.87 lid 1 sub j Aw 2012).

Voor de facultatieve uitsluitingsgronden geldt een terugkijktermijn van **drie (3)** jaren. Met uitzondering van de uitsluitingsgronden 'Faillissement, insolventie, of gelijksoortig', 'belangenconflict' en 'betrokken bij de voorbereiding'. Voor deze uitsluitingsgronden geldt dat hiervan geen sprake mag zijn jegens deze aanbesteding.

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is de eigen verklaring van Inschrijver dat uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Inschrijver verklaart daarin dat er voldaan wordt aan alle eisen en voorwaarden. Inschrijver moet het UEA altijd indienen bij de Inschrijving. De verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door een uit het handelsregister blijkende vertegenwoordigingsbevoegde.

De UEA dient de naam van de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde te bevatten en te zijn ondertekend met een handtekening van deze vertegenwoordigingsbevoegde. Het getekende document dient gescand te worden en te worden ingediend bij de Inschrijving. Een UEA die niet rechtsgeldig ondertekend is, kan terzijde worden gelegd van de Inschrijving.

De UEA is voor Inschrijver te vinden op TenderNed bij de documenten.

Let op! Inschrijver dient, na het digitaal doorlopen van het UEA, het UEA uit te printen en te voorzien van de naam en de 'natte handtekening' van de vertegenwoordigingsbevoegde.

De voorlopig gegunde partij moet onderstaande bewijsstukken volgens artikel 2.89 Aw 2012 aan de Aanbestedende dienst overleggen;

- Gedragsverklaring (GVA), niet ouder dan twee (2) jaar op het moment van Inschrijving. Deze is hier aan te vragen.
- Verklaring Belastingdienst (Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), niet ouder dan zes maanden op het moment van Inschrijving. Deze is hier aan te vragen.
- Eventuele overige bewijsmiddelen, indien Aanbestedende dienst dit heeft aangegeven.

Inschrijver moet deze bewijsstukken binnen **tien (10)** kalenderdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst overleggen. Inschrijver dient rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot de bewijsmiddelen. Wanneer Inschrijver niet binnen de gevraagde termijn de gevraagde bewijsstukken kan overleggen, kan uw offerte ongeldig worden verklaard en behouden wij ons het recht voor om de opdracht te gunnen aan de als tweede geëindigde Inschrijver.

Als Inschrijver bij het indienen van zijn Inschrijving begeleiding krijgt van een adviseur of adviesbureau en deze begeleidt ook concurrerende Inschrijvers, bestaat de schijn van belangenverstrengeling en/of de schijn van beïnvloeding en/of afstemming van Inschrijvingen. Inschrijver is verantwoordelijk voor het handelen van door haar ingeschakelde adviseurs als haar eigen handelen. Op eerste verzoek van Aanbestedende dienst dient Inschrijver aan te tonen dat er geen sprake is van belangenverstrengeling en op welke wijze dit met effectieve maatregelen is geborgd. Niet tijdig reageren dan wel naar het oordeel van de Aanbestedende dienst onvoldoende aangetoond kan leiden tot uitsluiting en ongeldigheid van de Inschrijving.

3.3.1.2 Verklaring Russische sancties Europese Unie

Vanuit de Europese Unie geldt een verbod op overheidsaanbestedingen met een Russische partij. In dit kader dient Inschrijver bijgevoegde "Verklaring Sanctiepakket Rusland" in te vullen en te ondertekenen door perso(o)n(en) die bevoegd is (zijn) om de onderneming rechtsgeldig te vertegenwoordigen en zij dienen deze ingevulde en ondertekende verklaring bij hun Inschrijving te voegen. Wanneer bedoelde verklaring niet naar waarheid is ingevuld en/of het genoemde verbod wél op de Inschrijver van toepassing is, dan leidt dit tot uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de inhoud van de verklaring op juistheid te controleren. Let wel, deze uitsluitingsgrond geldt naast de gebruikelijke uitsluitingsgronden die van toepassing zijn verklaard in het UEA.

3.3.1.3 Wet BIBOB

De Aanbestedende dienst heeft de bevoegdheid om de gegunde partij en zijn eventuele opdrachtgevers, eigenaren en vennoten te (laten) onderzoeken op het voldoen aan één of meerdere van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden. Hiervoor kan onder andere de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Bibob) worden gebruikt. De gegunde partij moet hieraan meewerken. Als de gegunde partij weigert om mee te werken of het onderzoek frustreert, behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om de Inschrijving af te wijzen of de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten, te ontbinden of te beëindigen naar eigen keuze, zonder

dat Aanbestedende dienst verplicht is om eventuele schade te vergoeden en zonder dat een termijn in acht hoeft te worden genomen.

3.3.1.4 Bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden

Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver dat hij bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht volgens het recht van de Europese Unie, het nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of volgens Bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.

Inschrijvers kunnen informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, als bedoeld in artikel 2.81 Aw 2012, die gelden in Nederland, verkrijgen via:

- Met betrekking tot belastingen: Ministerie van Financiën, Den Haag (www.minfin.nl) en/of www.belastingdienst.nl);
- Met betrekking tot milieubescherming: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Den Haag (<http://www.minienw.nl>);
- Met betrekking tot arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Den Haag (www.minszw.nl) en/of UWV (www.uwv.nl).

De Aanbestedende dienst zal als de toepasselijke verplichting op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de uitvoering van een overheidsopdracht niet worden nageleefd hiervan melding maken bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

3.3.2 Geschiktheidseisen

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid.

3.3.2.1 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Referenties

Aanbestedende dienst eist dat Inschrijver over bepaalde kerncompetenties beschikt. Inschrijver moet dat bij de Inschrijving bewijzen door een referentie(s) op te geven met betrekking tot onderstaande kerncompetentie(s). Bij alle referentieopdrachten moet de Inschrijver de organisatie en leiding van de opdrachten hebben verzorgd. Ook moet de referentieopdracht naar tevredenheid zijn uitgevoerd.

Perceel 1:

- Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft in de periode 2023/2024 ervaring met het uitvoeren van ~~het~~ wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoeken Wmo voor gemeenten **of met het uitvoeren van zorg gerelateerde Cliëntervaringsonderzoeken voor gemeenten en/of zorgorganisaties.**

- Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft in de periode 2023/2024 ervaring met het uitvoeren van zorg gerelateerde Cliëntervaringsonderzoeken voor gemeenten en/of voor zorgorganisaties.

Perceel 2:

- Kerncompetentie 3: Inschrijver heeft in de periode 2023/2024 ervaring met het uitvoeren van Kwaliteits- en Cliëntervaringsonderzoeken voor gemeenten naar Schoonmaakondersteuning/ huishoudelijke hulp vanuit de Wmo.

Als bewijs dient Inschrijver de genoemde referenties, volgens het standaardformat (Bijlage 8 Standaardformat Referenties), toe te voegen aan de Inschrijving. Uit de referentie(s) dient duidelijk en ondubbelzinnig de gevraagde ervaring te blijken.

Dit houdt in dat Inschrijver per kerncompetentie maximaal één (1) referentie in kan dienen. Inschrijver mag met één (1) referentie aan meerdere kerncompetenties voldoen, op voorwaarde dat duidelijk en ondubbelzinnig uit de referentie blijkt op welke kerncompetenties de referentie ziet. Indien Inschrijver meer referenties indient dan is toegestaan, dan worden de extra referenties terzijde gelegd en alleen de referenties tot het gevraagde aantal in de beoordeling meegenomen.

3.3.2.2 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving handels- en beroepsregister

Voor de uitvoering van de opdracht dient Inschrijver bevoegd te zijn, dat betekent dat Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de staat waarin hij is gevestigd in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven. Voor Inschrijvers gevestigd in Nederland geldt een Inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Inschrijver overlegt hiertoe een recent uittreksel uit het handelsregister dat de feitelijke situatie op het moment van aanmelding weergeeft. Dit uittreksel mag maximaal 6 maanden oud zijn op de sluitingsdatum van deze aanbesteding. Uit dit uittreksel moet de tekeningsbevoegdheid blijken voor minimaal de inschrijvingssom voor deze opdracht van degene die de Inschrijving heeft getekend.

3.4 Beroep op een ander

Indien Inschrijver een beroep wil doen op een ander wanneer het gaat om de financiële en economische draagkracht en/of technische- en beroepsbekwaamheid, kan er op de volgende manier worden ingeschreven:

- a. Met een beroep op de draagkracht van Derden: In dit geval moet Inschrijver deel II C van het UEA met 'ja' beantwoorden en verplicht ook een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK van iedere derde aanleveren.
- b. Met onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan op de draagkracht: In dit geval moet Inschrijver deel II D van het UEA met 'ja' beantwoorden.
- c. Als Combinatie: In dit geval moet Inschrijver deel II A, 'wijze van deelneming' van het UEA met 'ja' beantwoorden en moet iedere combinant een ingevuld en ondertekend UEA en uittreksel KvK aanleveren.

Het is niet toegestaan tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen aan te brengen in de inschrijvingsvorm, daaronder begrepen de vervanging van een combinant of onderaannemer, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Indien wijzigingen in de inschrijvingsvorm als hiervoor bedoeld door opdrachtnemer worden doorgevoerd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, dan kan Opdrachtgever de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling ontbinden.

3.4.1 Beroep op draagkracht van derde(n)

Inschrijver kan (al dan niet binnen een eigen concern) een beroep doen op een derde (of derden) voor de technische beroepsbekwaamheid en de financieel economische draagkracht door Deel II C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te vullen. Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming binnen een concern (dochter-, zuster- of moederverenootschap) kwalificeert zich als een beroep op een derde.

Indien Inschrijver een beroep doet op een derde moet Inschrijver zowel inhoudelijk als contractueel in zijn Inschrijving aantonen daadwerkelijk te kunnen beschikken over de kennis en kunde van deze derde. Ook moet deze derde de werkzaamheden waarvoor die bekwaamheid is vereist, daadwerkelijk verrichten.

Ook een beroep op de ervaring of financiële draagkracht van een gelieerde onderneming (dochter-, zuster- of moederverenootschap) kwalificeert als een beroep op een derde.

- Als Inschrijver zich, voor het voldoen aan een referentie-eis, beroept op de technische bekwaamheid van een derde, mag Inschrijver hiervoor gebruik maken van de referentieprojecten van deze derde.
- Op de betreffende derde mag geen van de gestelde uitsluitingsgronden van toepassing zijn en deze derde moet voldoen aan de geschiktheidseisen die verband houden met de bekwaamheid waarvoor Inschrijver een beroep op de betreffende derde doet. Deze derde moet zelfstandig een Uniform Europees Aanbestedingsdocument invullen. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de derde ook de betreffende werkzaamheden daadwerkelijk te verrichten. Het UEA dient door de derde rechtsgeldig ondertekend te zijn door een vertegenwoordigingsbevoegde. Uit het uittreksel uit het handelsregister, die bij de Inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het UEA heeft getekend.
- De geschiktheidseisen ten aanzien van kwaliteitsborging die op Inschrijver van toepassing zijn, zijn ook van toepassing op de derde.
- Bij een beroep op een derde om te voldoen aan de financiële geschiktheidseisen geldt dat de derde zich garant/ hoofdelijk aansprakelijk moet stellen voor de uitvoering van de opdracht. Deze garantstelling dient -op straffe van uitsluiting- bij de Inschrijving te worden gevoegd.
- Als bewijs wordt van de voorlopig gegunde partij gevraagd de bijbehorende bewijsstukken van de derde aan ons te overleggen. De bewijsstukken in dit kader zijn in elk geval de volgende:
 - Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), niet ouder dan 2 jaar op het moment van Inschrijving.
 - Verklaring Belastingdienst betaling sociale zekerheidspremies en belastingen, niet ouder dan 6 maanden op het moment van Inschrijving.
 - Bewijsstukken in het kader van kwaliteitsborging.

- Als er een beroep wordt gedaan op de draagkracht van een derde, mag deze niet (ook) op eigen titel een Inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor Inschrijver; Inschrijver mag zich niet (ook) inschrijven als derde. Indien een situatie zich voordoet waarin een derde waarop een beroep wordt gedaan ook als zelfstandig Inschrijver heeft ingeschreven, zal de Inschrijving van de derde als zelfstandig Inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

3.4.2 Onderaannemers waarop geen beroep wordt gedaan als derde

Inschrijvers kunnen voor de uitvoering van de opdracht onderaannemers inzetten.

- Voor onderaannemers die alleen zullen worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht (oftewel voor de feitelijke uitvoering van werkzaamheden binnen de opdracht) moet Inschrijver in Deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgeven welke onderaannemers het zijn en daarbij vermelden voor welke onderdelen deze zullen worden ingezet.
- Onderaannemers die niet benoemd zijn bij de Inschrijving kunnen niet zonder nadrukkelijke toestemming van Aanbestedende dienst worden ingezet bij de uitvoering van de opdracht.
- Onderaannemers mogen wel als onderaannemer voor verschillende Inschrijvers optreden, op voorwaarde dat de geldende mededingingsregelgeving dit niet uitsluit en daardoor de eerlijke mededinging niet wordt belemmerd. Verschillende werkmaatschappijen binnen een holding kunnen, indien door Inschrijver gewenst, dienen als onderaannemer(s) van de hoofdaannemer.
- Als er een beroep wordt gedaan op een onderaannemer in de zin van Beroep op draagkracht derde(n) mag deze niet ook op eigen titel een Inschrijving indienen voor deze aanbestedingsprocedure. Hetzelfde geldt voor de Inschrijver; de Inschrijver mag zich niet (ook) als onderaannemer inschrijven. Als een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig Inschrijver heeft ingeschreven, zal de Inschrijving van de onderaannemer als zelfstandig Inschrijver worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

3.4.3 Combinatie

Inschrijvers kunnen ook als combinatie inschrijven.

- Binnen de combinatie moet één contactpersoon worden aangewezen die namens de combinatie optreedt als penvoerder. De penvoerder moet gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid beschikken en gemachtigd zijn om namens de combinatie op te treden.
- Elke deelnemer aan de combinatie moet zelfstandig het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig invullen en deze rechtsgeldig ondertekenen.
- Indien als combinatie ingeschreven wordt, moet in het UEA deel IIA 'Wijze van deelneming' beantwoord worden met 'ja'.
- De combinatie moet als geheel voldoen aan de geschiktheidseisen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.

- Het prijsinvulformulier dient volledig ingevuld en door alle combinanten rechtsgeldig ondertekend aan de Inschrijving te worden toegevoegd. Uit het uittreksel uit het Handelsregister, dat bij de Inschrijving dient te worden gevoegd, dient de tekeningsbevoegdheid te blijken van degene die het UEA heeft getekend.

De deelnemers aan een combinatie mogen niet als deelnemer van een andere combinatie, een derde of zelfstandig inschrijven. Als blijkt dat een deelnemer zich hieraan niet houdt, in het geval dat:

- een deelnemer zich ook als derde (zoals bedoeld onder b) heeft ingeschreven, de Inschrijving van de combinatie van de aanbesteding worden uitgesloten;
- een deelnemer ook zelfstandig een Inschrijving heeft ingediend, de zelfstandige Inschrijving van de deelnemer van de aanbesteding worden uitgesloten;
- een deelnemer zich met meerdere combinaties heeft ingeschreven, worden de betreffende combinaties verzocht te bepalen welke combinatie(s) worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure. Wanneer niet of niet tijdig aan dit verzoek wordt voldaan, zal Aanbestedende dienst dit door middel van een loting bepalen. De uitkomst van deze (notariële) loting is bindend voor alle belanghebbenden.

Een combinatie moet voldoen aan de Beleidsregels combinatieovereenkomsten 2013, op straffe van uitsluiting. Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart elke combinant dat hij gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Inschrijving en de Overeenkomst.

3.5 Concern/holding/dochteronderneming en gelieerde ondernemingen

Met een concern wordt bedoeld: een economische eenheid waarin rechtspersonen en/of vennootschappen organisatorisch zijn verbonden. Deze ondernemingen zijn direct of indirect aan elkaar gelieerd met (financiële) deelnemingen. Als ondernemingen dezelfde aandeelhouders en/of bestuurders hebben, of de aandeelhouders en/of bestuurders invloed kunnen uitoefenen op of zicht hebben op de bedrijfsvoering van andere organisaties, is er sprake van een concern. Ook is sprake van een concern als directie en/of bestuurders van u ook werknemer of bestuurder zijn in een gelieerde (dochter/moeder) onderneming.

Met een holding en moedermaatschappij wordt bedoeld de hoogste maatschappij in de hiërarchie die zeggenschap over Inschrijver uitoefent. Onder zeggenschap valt de beslissende invloed die voornoemde hoogste maatschappij uitoefent over de samenstelling van het bestuur, de strategische beslissingen/bedrijfsvoering en het beleid van de Inschrijver. Van zeggenschap is in ieder geval sprake als Inschrijver (staf)afdelingen deelt met de hoogste maatschappij of als er sprake is van detachering van medewerkers tussen Inschrijver en de hoogste maatschappij. Van zeggenschap is ook sprake als de hoogste maatschappij inhoudelijk inzicht heeft in de keuzes, overwegingen en opgestelde documenten van Inschrijver.

Van een concern mogen meerdere ondernemingen een Inschrijving indienen. Inschrijvers dienen bij Inschrijving, ~~op verzoek van Aanbestedende dienst~~, aan te tonen dat zij de Inschrijving onafhankelijk van elkaar hebben opgesteld en dat daarbij de vertrouwelijkheid is geborgd. Kan dit niet door één van

de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

Inschrijver moet ~~in de UEA~~ bij zijn Inschrijving verklaren:

- onderdeel uit te maken van het concern;
- de Inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern te hebben opgesteld;
- in een bijlage inzichtelijk te maken welke ondernemingen onderdeel uitmaken van het concern door een beschrijving van de structuur en een organisatieschema/organogram van het concern bij te voegen.

Inschrijver geeft in deel II A 'Gegevens van de ondernemer' aan onderdeel uit te maken van een concern en vermeldt daarbij de naam van het betreffende concern. Daarnaast levert Inschrijver bij zijn Inschrijving een verklaring aan waaruit blijkt dat de Inschrijving geheel zelfstandig en onafhankelijk van het concern is opgesteld.

De Aanbestedende dienst kan op deze wijze toetsen of er sprake is van dubbele Inschrijvingen zodat een zuivere mededinging gewaarborgd blijft.

Bovenstaande geldt ook voor een holding, een dochteronderneming of een andersoortig gelieerde onderneming.

3.6 Garantstelling concern

Als Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om te voldoen aan een geschiktheidseis geldt hetgeen hieronder is opgenomen en vermeldt onder 'beroep op derden' onder ~~3.5.a~~ **3.4.1.**

Inschrijver moet de concernverklaring zoals bijgevoegd als bijlage bij zijn Inschrijving toevoegen. In de concernverklaring verklaart de moedermaatschappij van Inschrijver dat zij zich namens Inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en dat zij zich namens Inschrijver bij gunning van de opdracht volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de uit Inschrijvers rechtshandelingen voortvloeiende schulden in het kader van deze opdracht, ook na eventueel faillissement of liquidatie van het bedrijf van Inschrijver. Een artikel 2:403 is niet voldoende. Het verschil tussen een artikel 2:403-verklaring en bijgevoegde bijlage is, dat de artikel 2:403-verklaring ziet op de schulden en/of verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en dat de concernverklaring ziet op de verplichting de Overeenkomst na te leven.

Indien aantoonbaar geen sprake is van een zeggenschapsrelatie binnen het concern en Inschrijver geheel zelfstandig en onafhankelijk van de overige/hogere ondernemingen functioneert, dan hoeft de bijlage niet te worden ingediend. In dit geval moet er wel een artikel 2:403-verklaring worden ingediend als Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van het concern om aan een geschiktheidseis te voldoen.

4 Programma van Eisen

4.1 Programma van Eisen

Het programma van eisen, zoals hieronder weergegeven, betreft de uitvoeringsvoorwaarden van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Aan al deze eisen dient te worden voldaan en deze dienen onvoorwaardelijk te worden geaccepteerd en te zijn inbegrepen bij de aangeboden prijs, tenzij in deze offerteaanvraag expliciet anders is vermeld.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen.

Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Eisnummer	Algemeen
1.	Opdrachtnemer is bekend met de inhoud van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).
2.	De dienstverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in de Offerteaanvraag en de bijbehorende bijlagen en voldoet aan de daarin genoemde doelstellingen en resultaten.
3.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan te stellen, die als aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert en die aanspreekbaar is op de uitvoering van de Opdracht.
4.	De rapportages, of delen daarvan, moeten geschikt zijn voor openbaarmaking om bijvoorbeeld inwoners en de gemeenteraad te informeren.
5.	De resultaten van de onderzoeken zijn betrouwbaar en valide.
6.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen gezamenlijk en tijdig de definitieve vragenlijsten vast voor het uitvoeren van het onderzoek. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
7.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat (bij het versturen van brieven) de brieven worden verzonden binnen maximaal 5 werkdagen nadat de opdrachtgever de NAW-gegevens heeft aangeleverd.
8.	Indien Opdrachtnemer een herinneringsbrief wil sturen, verzoekt hij Opdrachtgever om een actueel adressenbestand aan te leveren.
9.	Indien Opdrachtnemer herinneringsbrieven wil sturen ten behoeve van een grotere respons, treed hij in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever dient akkoord te geven voor het versturen van herinneringsbrieven.
10.	Bij elk onderzoek informeert de opdrachtnemer de benaderde inwoners over (1) Het doel en de motivering van het onderzoek, (2) de verwerking van gegevens met waarborging

	van anonimiteit, en (3) dat toestemming voor deelname te allen tijde kan worden ingetrokken.
Wettelijk verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo (Perceel 1a)	
11.	Het onderzoek dient ten minste in te gaan op de verplichte thema's vanuit de Wmo 2015. Dit zijn de ervaring van de cliënt met (1) de toegang tot de voorzieningen, (2) de kwaliteit van ondersteuning en (3) hoe de ondersteuning bij heeft gedragen aan de zelfredzaamheid en participatie.
12.	Storytelling (het verhalend weergeven van ervaringen van inwoners door middel van interviews) is geen onderdeel van de offerteaanvraag. Opdrachtnemer kan dit uitvoeren indien Opdrachtgever dit wenst. In dat geval worden hier nadere afspraken over gemaakt.
13.	Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.
14.	Opdrachtnemer levert de definitieve rapportage jaarlijks uiterlijk 1 juni aan bij Opdrachtgever. U levert bijvoorbeeld voor 1 juni 2026 de onderzoeksresultaten over 2025 aan bij Opdrachtgever. De conceptversie wordt uiterlijk twee weken voor de definitieve versie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd.
Cliëntervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang (Perceel 1b)	
15.	De onderzoeken worden tweejaarlijks uitgevoerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.
16.	Opdrachtnemer levert de definitieve rapportages uiterlijk 1 oktober van het onderzoeksjaar aan bij Opdrachtgever. De conceptversie wordt uiterlijk twee weken voor de definitieve versie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd.
Cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting) (Perceel 2)	
17.	De onderzoeken worden tweejaarlijks uitgevoerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.
18.	Een technische meting is onderdeel van het Cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting). De technische meting dient te voldoen aan is gebaseerd op de NEN 2075.
19.	Opdrachtnemer levert de rapportages uiterlijk 1 oktober van het jaar waarin het onderzoek wordt uitgevoerd, aan bij Opdrachtgever. U levert bijvoorbeeld voor 1 oktober 2026 de onderzoeken over 2026 aan bij Opdrachtgever. De conceptversie wordt uiterlijk twee weken voor de definitieve versie ter goedkeuring aan de Opdrachtgever voorgelegd.
Facturatie	
20.	Facturatie vindt plaats conform richtlijnen van opdrachtgever. Het factureren van de kosten van onder andere postzegels en brieven valt hier ook onder. Er wordt achteraf gefactureerd. Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. Facturen voor gemeente Emmen dienen op naam gesteld te zijn van: Gemeente Emmen T.a.v. afdeling Facturen Postbus 30.001 7800 RA Emmen

	Of: facturen@emmen.nl
--	--

4.2 Elektronisch factureren

Opdrachtnemer biedt zijn facturen elektronisch aan via het netwerk van Nederlandse Peppol Autoriteit. Bij het versturen van e-facturen is het toe te passen OIN-nummer: 00000001001969316000. Mocht dit nummer tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen dan meldt de gemeente Emmen dit aan Opdrachtnemer. Meer informatie over elektronisch factureren is te vinden via deze link: [Wat is e-factureren? - Europa decentraal](#).

4.3 Social return

De gemeente Emmen werkt met betrekking tot Social Return met de bouwblokkenmethode en heeft de monitoring belegd bij het Coördinatiepunt Social Return Drenthe (CSR), onderdeel van de Arbeidsmarktregio Drenthe (AMRD).

Social Return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van arbeidsplaatsen, leer-werkbanen en stageplekken. Het gaat hierbij om duurzame inzet van werkzoekenden bij voorkeur uit de gemeente Emmen of regio van de opdrachtgever.

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het invullen van Social Return en doet dit bij voorkeur door werkzoekenden een baan aan te bieden. Ook is het toegestaan om sociaal in te kopen of samen te werken met sociale ondernemingen.

De opdrachtnemer dient de Social Returnverplichting binnen de looptijd van de opdracht in te vullen volgens de uitvoeringsvoorwaarden zoals beschreven in de bijlage: Uitvoering Social Return AMR Drenthe. Daarnaast mag Social Return niet leiden tot verdringing van reguliere arbeidsplaatsen bij de opdrachtnemer.

Ter illustratie is onderstaande video bijgevoegd: <https://youtu.be/d1QdVYZYevk>

Dit houdt in dat de gemeente Emmen als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde stelt dat de opdrachtnemer na gunning bereid is reguliere banen, leerwerkplekken, stageplekken en ervaringsplaatsen aan te bieden aan specifieke doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, met een inspanning van 5% van de aanneemsom exclusief B.T.W. Soms is het niet mogelijk om de Social Returnverplichting in te vullen met bouwblokken. Maatwerk activiteiten kunnen dan, in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever, als alternatieve invulling ingezet worden onder gebruikmaking van de keuzekaart. Ook hier geldt dat de invulling een verband moet hebben met de gegunde opdracht.

4.4 Social Return Monitor

Per mei 2021 werkt gemeente Emmen met een online monitoringsysteem voor de arbeidsmarktregio's Drenthe, Friesland en Groningen.

De opdrachtnemer ontvangt na de gunning een e-mail met de inloggegevens voor de Social Return Monitor ten behoeve van de verantwoording van de Social Returnverplichting. Op het gebruik van de monitor is een privacy-protocol van toepassing. Deze is te vinden via [Privacy-protocol-Social-Return-Monitor.pdf \(werkinzicht.nl\)](#).

- De opdrachtnemer neemt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor.
- Mocht u geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, neem dan contact op met het Coördinatiepunt Social Return Drenthe via sroi@wspdrenthe.nl
- De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen.

5 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, dan wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. De Inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding', hierna aangeduid als: 'Beste PKV'.

Wat Inschrijver aanbiedt bij de kwalitatieve gunningscriteria dient bij de opgegeven prijs te zijn inbegrepen, tenzij expliciet anders vermeld.

5.1 Beoordelingsmethodiek en beoordelingsprocedure

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

	(Subsub)gunningscriterium (onderdeel)		Maximaal aantal punten	Totaalscore
G1	Prijs		40	
G2	Kwaliteit		60	
	G2.1	Onderzoeksmethode	25	
	G2.2	Lerende omgeving	15	
	G2.3	Communicatie met doelgroep	10	
	G2.4	Resultaten	10	
			Beste PKV	Max. 100 punten

De prijs en de kwaliteit worden per perceel beoordeeld. Het aantal punten wordt voor perceel 1 en 2 op dezelfde wijze bepaald.

Onder 5.3 zijn G2.1 tot en met G2.4 nader omschreven.

In het geval dat Inschrijvers een gelijk puntentotaal op hun Inschrijving hebben behaald, dan geldt het volgende:

Het subgunningscriterium kwaliteit (G2) met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de Inschrijving met de hoogste waarde op (G2) zal als economisch meest voordelige gelden. Indien de Inschrijvingen op kwaliteit gelijk scoren, zal naar de subsubgunningscriteria worden gekeken, in de volgorde waarin de subsubgunningscriteria in deze offerteaanvraag zijn benoemd. Het subsubgunningscriterium G2.1 zal eerst worden bekeken en de Inschrijving met de hoogste waarde op dit onderdeel zal als economisch meest voordelige worden aangemerkt. Indien Inschrijvers ook op G2.1 een gelijke waarde laten zien, zal naar G2.2 worden gekeken etc. Wanneer echter dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke Inschrijving als economisch meest voordelige Inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

5.2 Subgunningscriterium: Prijs

U dient uw prijs aan te bieden conform het aangeleverde prijzenblad in bijlage 11. Inschrijver verklaart middels Inschrijving dat alle eisen zoals vermeld in het programma van eisen, en zoals aangepast in de nota('s) van inlichtingen, alsmede alle wensen zoals door Inschrijver geoffreerd zijn in de geoffeerde prijzen verwerkt zijn.

Het is Inschrijver niet toegestaan een nulprijs te offren. Wanneer Inschrijver een nulprijs aanbiedt, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd. Het is wel toegestaan op onderdelen van een prijswens een nulprijs te offren indien er sprake is van een opstelsom. Het is onder geen beding toegestaan negatieve prijzen te offren. Het niet invullen van (onderdelen van) een prijswens of het invullen van een negatieve prijs leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving.

Abnormaal lage prijzen worden door de Aanbestedende dienst gecontroleerd/nagevraagd en conform artikel 2.116 Aw 2012 kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

5.3 Subgunningscriterium: Kwaliteit

Op basis van de vier onderstaande subsubgunningscriteria wordt het onderdeel kwaliteit beoordeeld.

Inschrijver wordt gevraagd in een Plan van Aanpak concreet aan te geven hoe u invulling geeft aan deze subsubgunningscriteria. Het is daarbij niet toegestaan in uw beschrijvingen zogenaamde 'kan-bepalingen' op te nemen. LET OP: geef in het Plan van Aanpak duidelijk aan voor welk perceel dit is.

G2.1. Onderzoeksmethode (25)

De opdrachtgever wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning. Opdrachtgever wil weten wat de ervaringen zijn van Cliënten met de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast wil Opdrachtgever weten of deze ondersteuning bijdraagt aan de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van de Cliënten. Opdrachtgever wil graag weten welke onderzoeksmethode de Inschrijver gebruikt om dit objectief te kunnen meten en hoe deze methode wordt ingezet.

G2.1.1 Welke onderzoeksmethode(n) gebruikt Opdrachtnemer om de ervaring van de cliënten te meten en op welke wijze wordt deze methodiek toegepast? Waarom kiest u voor deze methode?

G2.1.2 Hoe zorgt de Opdrachtnemer dat het onderzoek een objectieve uitkomst oplevert? Laat hierin ook zien hoe de steekproef wordt berekend.

G2.2. Lerende omgeving (15)

Opdrachtgever wil de resultaten gebruiken om de kwaliteit van de ondersteuning te monitoren en te verbeteren. Hiervoor is het van belang dat er een lerende omgeving wordt gefaciliteerd waarin aanbieders worden meegenomen in elkaars resultaten zodat ze van elkaar kunnen leren.

G2.2.1 Hoe geeft Opdrachtnemer vorm aan een lerende omgeving voor aanbieders?

G2.3 Communicatie met doelgroep (10)

De doelgroepen die worden aangeschreven ontvangen ondersteuning vanuit de Wmo. Hierbij gaat het mogelijk om kwetsbare Cliënten. Het gaat hier bijvoorbeeld om Cliënten met een psychische kwetsbaarheid of met beperkte vaardigheden op het gebied van lezen en schrijven of ouderen. Opdrachtgever vindt het van belang dat er een diverse groep wordt bereikt, dat er voldoende respons komt en dat in het kader van inclusiviteit iedereen kan meedoen aan het onderzoek.

G2.3.1. Hoe sluit de opdrachtnemer aan bij de doelgroep in communicatie? Geef hierbij een specifiek voorbeeld. Stem hierbij af op de specifieke doelgroep(en) die relevant zijn voor het onderzoek waarvoor je je inschrijft.

G2.4 Resultaten (10)

Opdrachtgever wil dat de ervaringen van de Cliënten inzichtelijk worden weergegeven. Zowel Opdrachtgever als aanbieders maken gebruik van deze inzichten. Opdrachtgever wil hiermee de kwaliteit (per aanbieder) van de ondersteuning monitoren en de resultaten gebruiken om de kwaliteit te verbeteren. Het kan hier zowel gaan om de vorm van rapportage als om de inhoudelijke weergave van de resultaten. De rapportages worden gebruikt door Opdrachtgever en gecontracteerde aanbieders.

G2.4.1. Hoe zorgt opdrachtnemer voor inzicht in de resultaten?

Plan van aanpak

De beantwoording van de subgunningscriteria legt u in het plan van aanpak vast. **Het plan van aanpak voor perceel 1 bevat de uitwerking voor zowel onderzoeksonderdeel 1a als 1b en mag uit maximaal tien (10) A4 pagina's inclusief afbeeldingen bestaan, waarbij de tekst een lettergrootte heeft van minimaal 10. Indien door Inschrijver meer dan tien (10) pagina's wordt ingediend zal alleen de informatie worden meegenomen die op de eerste tien (10) pagina's staat beschreven. De informatie op pagina elf (11) en verder zal niet meegenomen worden in de beoordeling.** Het plan van aanpak mag per **voor perceel 2 mag** uit maximaal zes (6) A4 pagina's inclusief afbeeldingen bestaan, waarbij de tekst een lettergrootte heeft van minimaal 10. Indien door Inschrijver meer dan zes (6) pagina's wordt ingediend zal alleen de informatie worden meegenomen die op de eerste zes (6) pagina's staat

beschreven. De informatie op pagina zeven (7) en verder zal niet meegenomen worden in de beoordeling.

5.4 Beoordeling Prijs

Het onderdeel prijs wordt beoordeeld op basis van de "totale fictieve kosten". De "totale fictieve kosten" worden bepaald door de som van de fictieve aantallen vermenigvuldigd met de geoffreerde tarieven. De punten worden bepaald op basis van de volgende formule:

De inschrijver met de laagste "totale fictieve kosten" verkrijgt het maximum aantal punten. Het te behalen aantal punten van de overige inschrijvers wordt vastgesteld op grond van de volgende formule:

$$(\text{laagste "totale fictieve kosten"} / \text{eigen "totale fictieve kosten" inschrijver}) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten}$$

5.5 Beoordeling Kwaliteit

5.5.1 Algemeen

Het subgunningscriterium Kwaliteit wordt door een beoordelingscommissie beoordeeld. De beoordelingscommissie bestaat uit drie leden met respectievelijk de volgende functies: een beleidsadviseur sociaal domein, een kwaliteitsadviseur sociaal domein en een accountmanager sociaal domein.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de (sub-)subgunningscriteria afzonderlijk. Per onderdeel wordt door de beoordelaar een score van 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven. De Inschrijvingen zullen absoluut worden beoordeeld. Dit houdt in dat op basis van de opgave van de Inschrijver aan ieder individueel antwoord een score wordt toegekend.

Het totaal aantal punten is de som van de behaalde punten per onderdeel. De beoordeling van een Inschrijving wordt door de beoordelingscommissie per subgunningscriterium in consensus vastgesteld. De score wordt niet gemiddeld of afgerond. Dit betekent dat er alleen een score van 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven wordt per subgunningscriterium.

De volgende formule wordt gehanteerd om de punten per onderdeel te bepalen: $(\text{toegekende score}/10) \times \text{maximaal te behalen punten} = \text{behaalde aantal punten per onderdeel}$. Het behaalde aantal punten wordt per onderdeel afgerond op maximaal twee decimalen. Vervolgens worden alle punten per onderdeel bij elkaar opgeteld en dit leidt tot de totaalscore op het gunningscriterium 'Beste PKV'.

5.5.2 Beoordelingskader

Het plan van aanpak wordt door de beoordelingscommissie beoordeeld op basis van onderstaande algemene beoordelingscriteria:

- de mate waarin de uitwerking relevant en concreet is;
- de mate waarin de uitwerking volledig is;
- de mate waarin de uitwerking voldoet aan het gevraagde.

Deze beoordelingscriteria en de bijbehorende scores zijn hieronder verder uitgeschreven.

Het plan van aanpak wordt beoordeeld op basis van onderstaande specifieke beoordelingscriteria:

- Hoe de onderzoeksmethode aansluit bij de beschreven opdracht, zoals beschreven in de omschrijving van de opdracht (1.3.2). Hoe beter de onderzoeksmethode aansluit bij de specifieke diensten en doelgroepen en hoe duidelijker dit is uitgewerkt, hoe meer punten gescoord kunnen worden;
- Hoe de onderzoeksmethode aansluit bij het verkrijgen van een zo hoog mogelijke respons van de diverse doelgroepen. Schenk hierbij aandacht aan de verschillende percelen en de verschillende doelgroepen. Hoe concreter dit is beschreven met specifieke voorbeelden, hoe meer punten gescoord kunnen worden;
- Hoe de lerende omgeving aansluit bij het verbeteren van de dienstverlening. Hoe concreter dit is beschreven met specifieke voorbeelden, hoe meer punten gescoord kunnen worden;
- Hoe de opdrachtgever en aanbieders worden betrokken bij de lerende omgeving. Hoe concreter dit is beschreven met specifieke voorbeelden, hoe meer punten gescoord kunnen worden;
- Hoe Inschrijver tot aanbevelingen komt die tot verbeteringen (kunnen) leiden in de dienstverlening van aanbieders. Hoe concreter is beschreven met specifieke voorbeelden, hoe meer punten gescoord kunnen worden;
- Hoe de communicatie aansluit bij de diverse Wmo doelgroepen. Schenk hierbij aandacht aan dat de diverse doelgroepen deel kunnen nemen aan het onderzoek. Hoe beter de communicatie aansluit bij de diverse doelgroepen en hoe duidelijker dit is uitgewerkt, hoe meer punten gescoord kunnen worden;
- Hoe de resultaten worden weergegeven. Hoe functioneler de weergave van de resultaten is, hoe beter deze inzicht geeft in de specifieke diensten en doelgroepen en resultaten, hoe meer punten gescoord kunnen worden;

Beoordelingskader:

0. Onvoldoende: De beantwoording is onvolledig, aspecten en/of onderdelen van de vraagstelling zijn in het antwoord niet benoemd en/of de beantwoording is niet relevant en sluit niet aan op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document en/of de beantwoording wordt aan de hand van de beoordelingscriteria als onvoldoende beoordeeld.

2. Matig: De beantwoording is beperkt of slechts ten dele inhoudelijk relevant, aspecten en/of onderdelen van de vraagstelling zijn beperkt uitgewerkt op een wijze die niet aansluit op de behoefte en uitgangspunten zoals omschreven in dit document en/of de beantwoording wordt aan de hand van de beoordelingscriteria als matig beoordeeld.

6. Voldoende: De beantwoording is concreet en eenduidig, de aspecten en onderdelen van de vraagstelling zijn uitgewerkt op een wijze die voldoende aansluit op de behoefte en de uitgangspunten zoals omschreven in dit beschrijvend document en de beantwoording wordt aan de hand van de beoordelingscriteria als voldoende beoordeeld.

8. Goed: De beantwoording is concreet en eenduidig en de aspecten en onderdelen van de beantwoording hebben een duidelijke meerwaarde in onderlinge samenhang, op een wijze die goed aansluit op de behoefte en uitgangspunten zoals omschreven in dit document en de beantwoording wordt aan de hand van de beoordelingscriteria als goed beoordeeld.

10. Uitmuntend: De beantwoording is aansprekend door de zeer concrete, eenduidige en volledige beantwoording. Alle aspecten en onderdelen van de vraagstelling zijn specifiek, onderscheidend en in onderlinge samenhang uitgewerkt op een wijze die uitstekend aansluit op de behoefte en uitgangspunten zoals omschreven in dit document en de overige aanbestedingsstukken.

6 Bijlagen

Bijlage 1	Concept overeenkomst Perceel 1
Bijlage 2	Concept overeenkomst Perceel 2
Bijlage 3	Wachtkamerovereenkomst Perceel 1
Bijlage 4	Wachtkamerovereenkomst Perceel 2
Bijlage 5	Concept Verwerkersovereenkomst
Bijlage 6	Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Emmen
Bijlage 7	Verklaring Sanctiepakket Rusland
Bijlage 8	Standardformat Referenties
Bijlage 9	Concernverklaring
Bijlage 10	Uitvoering Social Return AMR Drenthe
Bijlage 11	Prijzenblad
Bijlage 12	Marktverkenning Kwaliteitsonderzoeken Wmo