



Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbesteding

Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoeken
Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2025.04.04

Versienr. : 1.0
Status : definitief
Datum : 29.7.2025

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1		
1.	Algemene informatie	4
1.1	Uitnodiging tot inschrijving	4
1.2	Aanleiding aanbesteding	4
1.3	Scopeomschrijving van de opdracht	4
1.4	Doel van de aanbesteding	5
1.5	Wachtkamerbepaling	5
1.6	Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen	5
1.7	Vorm, duur en omvang van de overeenkomst	6
1.8	Keuze aanbestedingsprocedure	6
1.9	Gunningscriterium	6
1.10	Aanbestedende dienst en contactpersoon	6
1.11	Leeswijzer	7
2.	Procedure	8
2.1	Digitaal aanbesteden via TenderNed	8
2.2	Vragenronde en inlichtingen	8
2.3	Indienen van de inschrijving	9
2.4	Ontvangstbevestiging	9
2.5	Opening van de inschrijvingen	9
2.6	Gunningsbeslissing, bezwaar en verificatie	9
2.7	Planning	10
3.	Over de opdracht	10
3.1	Huidige situatie	10
3.2	Gewenste situatie	10
3.3	Maatschappelijk verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	11
3.3.1	Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return	11
3.3.2	Diversiteit en Inclusie	11
3.3.3	Verklaring geen Russische betrokkenheid	11
4.	Vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen	11
4.1	Vormvereisten	11
4.1.1	Voorschriften	11
4.1.2	Gestandsdoeningstermijn	11
4.1.3	Volledige en tijdige inschrijving	11
4.1.4	Aanbiedingsbrief	12
4.1.5	Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen	12
4.2	Uitsluitingsgronden	14
4.3	Geschiktheidseisen	15
4.3.1	Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht	15
4.3.1.1	Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	15
4.3.2	Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid	15
4.3.2.1	Nederlandse taal	15
4.3.2.2	Certificering	15
4.3.2.3	Kerncompetenties	16
4.3.3	Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister	18
5.	Gunning	19
5.1	Gunningscriterium	19
5.2	Gunningseisen	19
5.2.1	Minimumeisen met betrekking tot de opdracht	19
5.2.2	Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken	19
5.3	Gunningswensen	20
5.3.1	Subgunningscriterium prijs	21
5.4.1	Subgunningscriterium kwaliteit	22
6.	CHECKLIST	24
A.	Buiten beschouwing laten van de inschrijving	26

B.	Openbaarheid geoffreerde prijzen	26
C.	Vertrouwelijkheid en auteursrecht	26
D.	Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers	26
E.	Toepasselijk recht en geschillen	26
F.	Geschillen lopende de aanbesteding	26
G.	Geschillen na gunning	27
H.	Gegevens en toelichtingen	27
I.	Mededinging	27
J.	Ontbinding overeenkomst	27
K.	Rechtsopvolging	27
L.	Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere	27
M.	Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)	28
Bijlage Technische Bekwaamheid		29
Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere		31

Met opmerkingen [RE1]: Check misvormsel in lay out

1. ALGEMENE INFORMATIE

1.1 Uitnodiging tot inschrijving

Almere ontwikkelt zich tot een stad waarin naast ontwikkeling de focus wordt gelegd op beheer en kwaliteit. Vandaar dat wij als organisatie goed samenspel, een bedrijfsmatige aanpak en klantgericht opereren vooropstellen. In totaal werken er bij gemeente Almere ongeveer 2200 medewerkers, verspreid over 19 afdelingen. Meer informatie over onze organisatie en diverse stadsontwikkelingsprojecten kunt u vinden op: www.almere.nl.

Dit is de offerteaanvraag van de gemeente Almere met betrekking tot het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) voor de gemeente Almere. Ondernemers die aan de minimumeisen voldoen, al dan niet in de vorm van een samenwerkingsverband of door een beroep te doen op derden, worden van harte uitgenodigd een inschrijving in te dienen.

1.2 Aanleiding aanbesteding

Per 1 februari 2026 loopt de huidige raamovereenkomst af en is vanaf dat moment de behoefte aan een nieuwe raamovereenkomst met een nieuw gegunde partij.

1.3 Scopeomschrijving van de opdracht

De opdracht heeft betrekking op het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) voor de gemeente Almere. Dit omvat zowel doorlopende (continue) onderzoeken als incidentele (ad-hoc) onderzoeken. De opdrachtnemer kan, op verzoek van de gemeente gevraagd en ongevraagd adviseren over de opzet en uitvoering van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek, mits dit binnen de reikwijdte van klanttevredenheidsonderzoek valt.

De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de uitgangspunten en eisen zoals vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). In het PvE zijn de minimumeisen opgenomen die van toepassing zijn op de opdracht. De inschrijving van een inschrijver moet aan alle genoemde minimumeisen voldoen. Inschrijvingen die niet aan (één van) de minimumeisen voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het PvE is als bijlage 1 bij deze aanbestedingsdocumentatie opgenomen.

De gemeente Almere voert doorgaans maandelijks klanttevredenheidsonderzoeken uit in de vorm van telefonische enquêtes. Deze zogenoemde continue KTO's dienen als instrument om periodiek inzicht te verkrijgen in de kwaliteitsbeleving van de gemeentelijke dienstverlening bij verschillende klantgroepen. De vaste vragenlijst voor deze onderzoeken wordt door de gemeente opgesteld en mag niet inhoudelijk worden aangepast. De opdrachtnemer wordt uitsluitend gevraagd om de telefonische interviews uit te voeren op basis van deze vragenlijst en een afgesproken steekproef.

Daarnaast vinden ook ad-hoc klanttevredenheidsonderzoeken plaats. Deze worden uitgevoerd wanneer zich specifieke onderzoeksvragen voordoen en kunnen qua methodiek afwijken. Dit kan variëren van telefonische tot face-to-face en mixed-mode onderzoeken, zowel kwantitatief als kwalitatief van aard. De aard van de werkzaamheden is grotendeels vergelijkbaar met die van de continue KTO's. Aangezien de gemeente een nieuwe opdrachtnemer zoekt voor de uitvoering van de continue KTO's, worden de ad-hoc KTO's binnen deze aanbesteding meegenomen. Door beide typen KTO's onder te brengen in één raamovereenkomst wordt gestreefd naar uniformiteit, consistentie in uitvoering en rapportage, en het realiseren van synergievoordelen.

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen onderzoeks- en statistiekwerkzaamheden die niet direct gerelateerd zijn aan klanttevredenheid. Deze werkzaamheden worden afzonderlijk aanbesteed, in overeenstemming met het geldende inkoopbeleid van de gemeente Almere.

Definities:

- Continue KTO: Telefonisch klanttevredenheidsonderzoek, maandelijks uitgevoerd op basis van een vaste, door de gemeente opgestelde vragenlijst. Gericht op recente contactmomenten met de gemeente.

- Ad-hoc KTO: Incidenteel uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek, dat qua methode (bijv. telefonisch, face-to-face of mixed-mode) en doelgroep varieert. Zowel kwantitatieve als kwalitatieve vormen zijn mogelijk.
- Kwantitatief onderzoek: Cijfermatig, metend en toetsend onderzoek (bijv. enquête met vaste antwoordcategorieën).
- Kwalitatief onderzoek: Verkennend, verdiepend onderzoek gericht op motieven, meningen en ervaringen (bijv. interviews of groepsgesprekken).

1.4 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze overeenkomst is om te komen tot een stabiele, maandelijkse cyclus van klanttevredenheidsonderzoeken met resultaten op het gebied van gevraagde aantallen, validiteit en betrouwbaarheid. Het doel van de aanbesteding is het afsluiten van een raamovereenkomst met één opdrachtnemer die in opdracht van Opdrachtgever de uitvoering van continue KTO en in voorkomende gevallen ad-hoc KTO's gaat verrichten. Een concept raamovereenkomst is toegevoegd als bijlage 3

1.5 Wachtkamerbepaling

Op deze opdracht is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen overeenkomstig hoofdstuk 5 ontstaat een rangorde van inschrijvers. De nummer(s) (1) één in rang krijgt de opdracht gegund, de nummers(s) twee (2) in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze partij wordt volgens het bijgevoegde concept een wachtkamerovereenkomst gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze partij de gestanddoeningstermijn van zijn inschrijving verlengt voor de duur van de wachtkamerovereenkomst. Deze partij is verplicht om de wachtkamerovereenkomst te ondertekenen.

De gemeente behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer dan wel dat de overeenkomst met de winnende inschrijver(s) om welke reden dan ook niet ondertekend wordt, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. De gemeente kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

1.6 Clustering van opdrachten en onderscheid in percelen

Binnen deze aanbesteding wordt geen onderscheid gemaakt in percelen. Alle klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's), zowel continue als ad-hoc, worden in één perceel uitgevraagd. De gemeente streeft ernaar één opdrachtnemer te contracteren voor de uitvoering van deze werkzaamheden.

De keuze hiervoor is gemotiveerd door de noodzaak tot eenduidigheid en betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten. Het opdelen van de opdracht zou ertoe kunnen leiden dat verschillende opdrachtnemers verschillende werkwijzen, meetmethodieken of rapportagevormen hanteren, waardoor de vergelijkbaarheid en consistentie van de uitkomsten onder druk komt te staan. Dit zou de beleidsvorming en besluitvorming van de gemeente nadelig beïnvloeden. Daarnaast is de aard van de werkzaamheden en de organisatie daarvan grotendeels vergelijkbaar. Het opdelen in percelen zou leiden tot extra coördinatie- en administratielasten, zonder dat daar voor de gemeente of de markt aantoonbare voordelen tegenover staan.

Bij de besluitvorming is nadrukkelijk rekening gehouden met de belangen van het midden- en kleinbedrijf (MKB). Gelet op de omvang en aard van de opdracht wordt verwacht dat ook MKB-bedrijven in staat zijn om in te schrijven, al dan niet in samenwerkingsverbanden. Om onnodige clustering te voorkomen, zijn andersoortige werkzaamheden op het gebied van statistiek en onderzoek expliciet buiten de scope van deze aanbesteding gehouden. Deze worden afzonderlijk en conform het inkoopbeleid van de gemeente in de markt gezet.

1.7 Vorm, duur en omvang van de overeenkomst

Onderhavige aanbesteding richt zich op de totstandkoming van een Raamovereenkomst. Er zal een raamovereenkomst worden gesloten met één opdrachtnemer.

De maximale looptijd van deze overeenkomst is 48 maanden, waarvan 2 jaar vast waarna vervolgens maximaal 2x1 jaar kan worden verlengd. (2+1+1)
Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zal het maximumbedrag van €650.000,- exclusief BTW over de contractperiode niet overschreden worden. Deze raming is gebaseerd op de gemiddelde jaarlijkse uitgaven over de afgelopen 4 jaren en de verwachtingen voor de toekomst.

De geraamde totale opdrachtwaarde over genoemde contractperiode bedraagt € 650.000,- ex BTW. De overeenkomst stopt van rechtswege indien de looptijd is verstreken of de maximale waarde van €975.000,- wordt overschreden.

1.8 Keuze aanbestedingsprocedure

De raming van de opdrachtwaarde leidt tot de constatering dat de geraamde totale opdrachtwaarde de actuele Europese drempelwaarde ad € 221.000 ruim overschrijdt. Er dient op grond van de Aanbestedingswet 2012 en het inkoopbeleid van de gemeente, een Europese aanbesteding te worden gevolgd.

1.9 Gunningscriterium

De gemeente hanteert als gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding. (40%-60%)

1.10 Aanbestedende dienst en contactpersoon

Als aanbestedende dienst treedt op:

Gemeente Almere
Postbus 200
1300 AE ALMERE

Namens de gemeente wordt de aanbesteding uitgevoerd door team Inkoop. Contactpersoon voor deze aanbesteding is: Roland Engels, inkoopadviseur. Indien er een storing is in TenderNed is hij of zij te bereiken via inkoop@almere.nl of bij geen gehoor het algemene telefoonnummer van de gemeente Almere 14 036.

Ongestructureerd contact tussen de inschrijver en de gemeente is niet toegestaan. Tussentijds contact op andere dan de genoemde of voorziene momenten is slechts toegestaan als dit echt noodzakelijk is. In ieder geval verbiedt de gemeente het opnemen van contact met anderen dan de genoemde contactpersoon of diens vervanger. Indien de gemeente van oordeel is dat een ondernemer getracht heeft het besluitvormingsproces onrechtmatig te beïnvloeden of om vertrouwelijke informatie te verkrijgen die hem onrechtmatige voordelen in de aanbestedingsprocedure kan bezorgen, wordt de ondernemer uitgesloten van deelname.

De regie over de te sluiten overeenkomst zal namens de gemeente worden gevoerd door de Concerndirectie of een door deze functionaris aangewezen perso(o)n(en).

De gemeente behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de overeenkomst met de oorspronkelijke opdrachtnemer dan wel dat de overeenkomst met de winnende inschrijver(s) om welke reden dan ook niet ondertekend wordt, de opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens inschrijving. De gemeente kan voornoemd recht invoeren tot zes maanden na het sluiten van de oorspronkelijke overeenkomst.

1.11 Leeswijzer

Deze offerteaanvraag bestaat uit vijf hoofdstukken en enkele bijlagen. Het eerste hoofdstuk behelst de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt aandacht besteed aan de aanbestedingsprocedure. Hoofdstuk 3 geeft een nadere omschrijving van de opdracht. In hoofdstuk 4 worden de vormvereisten, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen beschreven. Hoofdstuk 5 handelt over de wijze waarop bepaald wordt aan welke inschrijver(s) wordt gegund.

De volgende bijlagen maken onderdeel uit van deze offerteaanvraag:

- ✓ Spelregels tijdens het aanbestedingstraject (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Programma van Eisen (separaat toegevoegd als bijlage 1)
- ✓ Uniform Europees Aanbestedingsdocument (separaat toegevoegd binnen Tendered)
- ✓ Technische bekwaamheid (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Tarievenblad (separaat toegevoegd als bijlage 2)
- ✓ Concept overeenkomst (separaat toegevoegd als bijlage 3)
- ✓ Verwerkersovereenkomst (separaat toegevoegd als bijlage 4)
- ✓ GIBIT inkoopvoorwaarden (separaat toegevoegd als bijlage 5)
- ✓ Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Prestatietabel Social Return Gemeente Almere (onderaan deze offerteaanvraag toegevoegd)
- ✓ Concept wachtkamerovereenkomst (separaat toegevoegd als bijlage 6)
- ✓ Gunningswens 6 (separaat toegevoegd als bijlage 7)
- ✓ Verklaring geen Russische betrokkenheid (separaat toegevoegd bijlage 8)

2. PROCEDURE

2.1 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt via TenderNed (www.tenderned.nl). Dit betekent dat:

- Aanbestedingsstukken digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via TenderNed.
- Inschrijvingen uitsluitend via TenderNed kunnen worden ingediend.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed.

Nederlandse ondernemingen kunnen op TenderNed alleen inloggen via eHerkenning. Schaf daarom tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel met minimaal betrouwbaarheidsniveau 3. Koppel dit middel vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Om optimaal gebruik te kunnen maken van de functionaliteit van TenderNed is het van belang dat de organisatie juist is geregistreerd dat aan de juiste personen voor de onderhavige aanbesteding de juiste machtiging gegeven wordt. Zorg dat dit voor de vakantieperiodes of andere momenten waarbij vervanging nodig kan zijn, is geregeld.

Alleen als een onderneming in TenderNed op de groene knop "Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding" heeft gedrukt, ontvangt deze bepaalde automatische berichten die bijvoorbeeld attenderen op het feit dat aanbestedingsstukken zijn toegevoegd door de gemeente. Het sec downloaden van de aanbestedingsstukken is hiervoor dus niet voldoende.

Via www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning zijn tal van kennisbronnen te raadplegen. Indien inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed, dan dient contact opgenomen te worden met de servicedesk van TenderNed. Mede vanwege de beperkte bereikbaarheid van de helpdesk (tijdens kantooruren) wordt aangeraden tijdig te beginnen met de benodigde acties in TenderNed, in het bijzonder het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving.

2.2 Vragenronde en inlichtingen

Inschrijvers kunnen tot uiterlijk het in de planning genoemde moment via TenderNed algemene en individuele vragen indienen naar aanleiding van de aanbestedingsstukken. Vragen worden gesteld door de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het *dashboard* te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'. Gelieve elke vraag separaat te stellen, onder een duidelijke verwijzing naar de (concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem). De algemene vragen inclusief de antwoorden zullen vervolgens uiterlijk op het in de planning genoemde moment – geanonimiseerd- als nota van inlichtingen op TenderNed worden geplaatst.

De gemeente zal eventueel gestelde vragen die na het uitkomen van de nota van inlichtingen binnenkomen beoordelen op inhoud en belang. Als het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, kunnen de vragen alsnog beantwoord worden middels een volgende nota van inlichtingen. [Inschrijvers kunnen hier niet op rekenen en/of rechten aan ontlenen.](#)

Door de gemeente na verzending van de aanbestedingsstukken verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd. De nota van inlichtingen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en is na publicatie te downloaden van TenderNed en daarmee inzichtelijk voor alle betrokkenen. In de nota van inlichtingen kan de gemeente tevens onderdelen in de offerteaanvraag wijzigen tot uiterlijk 10 dagen voor het verstrijken van de sluitingstermijn voor het indienen van de inschrijvingen. Het is van belang dat inschrijvers alle elementen uit hun voorgenomen inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke suggesties en in hun ogen verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de gemeente ter beoordeling voorleggen. In geval van open aanmerkingen bij bijvoorbeeld de conceptovereenkomst en de GIBIT inkoopvoorwaarden dient inschrijver tijdig een tegenvoorstel te doen met vermelding van het artikelnummer. De gemeente is niet verplicht de voorstellen over te nemen. In de nota van inlichtingen worden alle eisen en voorwaarden definitief vastgesteld. Algemene voorwaarden van inschrijvers worden door de gemeente uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Op grond van de Aanbestedingswet 2012 kan een inschrijver verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming. Dit wordt ook wel de individuele vraag

genoemd. Hiertoe dient de inschrijver bij het stellen van een vraag in TenderNed het betreffende vinkje aan te zetten *en zijn verzoek te motiveren*. Als de gemeente een dergelijk verzoek afwijst, laat zij dit aan de desbetreffende inschrijver weten via TenderNed en wordt de vraag niet beantwoord. Indien de inschrijver de vraag toch beantwoord wil hebben dient hij de vraag opnieuw te stellen via TenderNed, ditmaal zonder het genoemde vinkje aan te zetten.

Individuele vragen worden, na goedkeuring en beantwoording, niet opgenomen in de nota van inlichtingen.

2.3 Indienen van de inschrijving

Inschrijvers dienen hun inschrijving via TenderNed in volgens het gestelde in de aanbestedingsstukken, waaronder eveneens begrepen de nota('s) van inlichtingen. Kenmerkend voor de aanbesteding is dat niet meer over de inschrijving kan worden onderhandeld. Dit betekent dat de inschrijving het beste aanbod van inschrijvers dient te bevatten. In de aanbestedingsstukken wordt toegelicht op basis van welke eisen en wensen de inschrijvingen worden beoordeeld.

Let op! Het beantwoorden van vragen en uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een inschrijving. Het indienen van de inschrijving vereist een **separate actie** in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code. Ten tijde van het indienen van een inschrijving dient u rekening te houden met het volgende: indien wordt gevraagd om documenten te uploaden dient u uw documenten te uploaden achter de tab 'overige documenten'.

Alleen de documenten die u uploadt onder de tab 'overige documenten' worden beoordeeld. Anders ingediende documenten of ingevulde formats van TenderNed bij de gunningscriteria worden niet meegenomen in de beoordeling. Een onvolledige inschrijving en/of een verkeerd ingediende format kan leiden tot een ongeldige inschrijving indien de gemeente van mening is dat herstel niet mogelijk is.

Ten aanzien van het indienen van een inschrijving geldt het volgende:

Eén keer inschrijven:

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanmerging. Wordt in strijd met voorstaande gehandeld, dan zijn de desbetreffende inschrijvingen ongeldig.

2.4 Ontvangstbevestiging

Na het indienen van uw inschrijving ontvangt u een TenderNed-bericht met de bevestiging. Als dit bericht uitblijft wordt u aangeraden contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed.

2.5 Opening van de inschrijvingen

De opening van de inschrijvingen zal na de indieningstermijn plaatsvinden zoals vermeld in de planning. Opening geschiedt volledig digitaal en is een formaliteit. Er worden geen inschrijvers bij de opening toegelaten. De opening kent geen gunningsbesluit, wel zal een proces-verbaal worden opgemaakt waarin de namen van de inschrijvers opgenomen worden. Het proces-verbaal van opening wordt naar inschrijvers toegezonden via een TenderNed-bericht.

2.6 Gunningbeslissing, bezwaar en verificatie

Op grond van alle beschikbare informatie komt de gemeente tot een keuze voor een opdrachtnemer om de opdracht aan te gunnen. In eerste instantie is c.q. is dat de inschrijver met het hoogste puntentotaal. De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die voornamelijk niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid een kort geding tegen de beslissing aanhangig te maken. De wettelijke termijn hiervoor is 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Dit is een vervaltermijn.

De beoogde opdrachtnemer krijgt bericht van het voornemen tot gunning, wordt verzocht bewijsstukken aan te leveren ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden en wordt indien gewenst na de inschrijving uitgenodigd voor de verificatiefase.

Indien de toets van de bewijsmiddelen of de verificatie niet slaagt, wordt deze inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd. De gemeente zal in dat geval de scores van de overblijvende inschrijvers herberekenen ter bepaling van de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Van de inschrijver die na

herberekening als beoogd winnaar wordt aangemerkt worden de bewijsmiddelen opgevraagd en zal hetgeen door inschrijver is geoffreerd worden gecontroleerd in de verificatiefase, et cetera.

2.7 Planning

Voor de gehele aanbestedingsprocedure wordt de volgende indicatieve planning in acht genomen. De planning kan door de gemeente lopende de indieningstermijn gewijzigd worden in een nota van inlichtingen. De planning zoals vermeld hier in de offerteaanvraag prevaleert boven andere planningen.

1. Verzending aankondiging	29.7.2025
2. Sluitingstermijn ontvangst vragen	1.9.2025 (12:00 uur)
3. Verwachte verzenddatum 1e nota van inlichtingen	5.9.2025
4. Sluitingstermijn ontvangst vragen n.a.v. 1e NVI	15.9.2025 (12:00 uur)
5. Verwachte verzenddatum 2e nota van inlichtingen	19.9.2025
6. Sluitingsdatum voor het indienen van een inschrijving	29.9.2025 (12:00 uur)
7. Streefdatum afronding beoordeling inschrijvingen	15.10.2025
8. Verstrekking gunningsbeslissing op basis van GW1+2+3+4	16.10.2025
9. Verstrekking praktijkcasus	17.10.2025
10. Indienen van rapportage	12.11.2025 (13:00 uur)
11. Einde stand still periode	5.11.2025 (23:59 uur)
12. Definitieve gunning	6.11.2025
13. Ingangsdatum overeenkomst uiterlijk*	1.12.2025

Aan opgegeven planning kunnen geen rechten worden ontleent.

OVER DE OPDRACHT

2.8 Huidige situatie

De gemeente Almere laat momenteel klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) uitvoeren op doorlopende basis, veelal maandelijks. Deze continu-KTO's fungeren als volginstrumenten waarmee structureel inzicht wordt verkregen in de kwaliteitsbeleving van de gemeentelijke dienstverlening bij diverse klantgroepen.

De uitvoering van deze onderzoeken is de afgelopen jaren verzorgd door een externe opdrachtnemer. Deze hanteert een vaste werkwijze, waarbij jaarlijks circa 100, hoofdzakelijk telefonische, enquêtes worden afgenomen onder inwoners die kort daarvoor contact hebben gehad met de gemeente, voornamelijk via het Klant Contact Centrum. De opzet van de metingen, inclusief de door de gemeente Almere opgestelde vragenlijst, steekproefselectie en wijze van rapportage, is in samenspraak met de leverancier in de loop der tijd aangepast en geoptimaliseerd. Hierbij zijn onder meer filters en routingvragen toegepast om meer verdieping te brengen in de analyse per doelgroep of type dienstverlening. De rapportages bestaan doorgaans uit frequente maandelijks dashboards en kwartaalrapportages, met duiding van trends en aanbevelingen ter verbetering.

Naast deze structurele metingen worden jaarlijks circa 10 ad hoc-KTO's uitgevoerd. Deze volgen qua aanpak grotendeels hetzelfde format als de continu-KTO's, maar zijn gericht op specifieke projecten of dienstonderdelen. Om uniformiteit in uitvoering en rapportage te waarborgen, kiest de gemeente ervoor deze ad hoc-onderzoeken te integreren in de nieuwe raamovereenkomst voor KTO's.

Belangrijk om te vermelden is dat de scope van deze aanbesteding zich uitsluitend richt op klanttevredenheidsonderzoek. Overige onderzoeks- en statistiekopdrachten vallen buiten deze opdracht.

Het doel van deze paragraaf is inzicht te geven in de huidige onderzoekspraktijk, zodat alle inschrijvers kunnen rekenen op een gelijk kennisniveau en eventuele voordelen die de zittende leverancier uit eerdere uitvoering zou kunnen halen, worden gemitigeerd.

2.9 Gewenste situatie

De gemeente Almere wenst de continue- en adhoc klanttevredenheidsonderzoeken conform de genoemde eisen en doelstellingen te verrichten. .

2.10 Maatschappelijk verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

De gemeente Almere vindt Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen belangrijk. Daarom gebruikt ze haar inkoopkracht om bij te dragen aan een duurzame en sociale samenleving. In deze aanbesteding vraagt de gemeente aandacht voor de volgende MVO-thema's:

3.3.1 Maatschappelijk verantwoord inkopen: social return

Social Return betekent: "iets teruggeven aan de samenleving". Als gemeente vinden wij het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen naar vermogen. Van de opdrachtnemer eist de gemeente dat 5 % van de totale opdrachtsom (excl. B.T.W.) in het kader van Social Return wordt aangewend. Voor de invulling van Social Return verwijzen wij naar de bijlage 'Uitvoeringsvoorwaarden Social Return Gemeente Almere' en de bijlage 'Prestatietabel Social Return Gemeente Almere'.

3.3.2 Diversiteit en Inclusie

Dit thema gaat over de inzet van mensen met verschillende achtergronden (onder andere geslacht, leeftijd, geaardheid, geloof en etnisch- culturele achtergrond) en over hoe diverse talenten tot hun recht komen en gewaardeerd worden. Door verschil te omarmen, drempels weg te nemen en divers talent te benutten bij overheidsopdrachten krijgt u betere producten en diensten.

3.3.3 Verklaring geen Russische betrokkenheid

In het kader van de beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situaties in Oekraïne destabiliseren wordt van inschrijver verwacht dat deze in de 'verklaring geen Russische betrokkenheid', zie bijlage 8, aangeeft dat er geen sprake van Russische betrokkenheid is bij de uitvoering van de opdracht. Bij voorlopige gunning wordt inschrijver verzocht om de hier bovengenoemde bijlage te ondertekenen (rechtsgeldig conform KvK) en mee te zenden als bewijsstuk.

4 VORMVEREISTEN, UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN

4.1 Vormvereisten

Inschrijvingen die niet aan de volgende vormvereisten voldoen kunnen uitgesloten worden van verdere deelname.

4.1.1 Voorschriften

Tijdens deze aanbesteding gelden onverkort verschillende voorschriften waaraan inschrijvers zich door deelname aan de procedure en in het bijzonder het indienen van een inschrijving onvoorwaardelijk conformeren. Deze voorschriften zijn weergegeven in de aanbestedingsstukken, waaronder de bijlage 'Spelregels tijdens het aanbestedingstraject'. Inschrijvingen dienen met inachtneming van de in de aanbestedingsstukken inclusief nota's van inlichtingen opgenomen voorschriften te zijn opgemaakt en ingezonden

4.1.2 Gestandsdoeningstermijn

De inschrijving heeft, op straffe van uitsluiting, een gestandsdoeningstermijn van drie (3) maanden na afloop van de stand still-periode. Voor de wachtkamervereenkomst geldt een gestandsdoeningstermijn van twaalf (12) maanden, ingaande vanaf de datum waarop de wachtkamervereenkomst van kracht wordt. De inschrijver die als tweede is gerangschikt, verklaart zich door ondertekening van de wachtkamervereenkomst bereid zijn inschrijving gedurende deze termijn gestand te doen. Als een kort geding aanhangig wordt gemaakt dienen zowel de voorlopig winnende inschrijver alsmede de inschrijver die als tweede inschrijver wordt gerangschikt hun inschrijving tenminste 1 maand gestand te doen na de uitspraak in het kort geding.

4.1.3 Volledige en tijdige inschrijving

De inschrijving moet uiterlijk op het in de planning genoemde moment zijn ingediend in TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen en de volledigheid van de inschrijving. Te laat ingediende inschrijvingen worden niet in ontvangst genomen en zijn uitgesloten van deelname. De

gemeente is niet verantwoordelijk voor fouten die worden gemaakt door inschrijvers bij het tijdig en volledig aanleveren van informatie via TenderNed. Raadpleeg daarom bij twijfel tijdig de servicedesk van TenderNed. In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment of nabij de sluitingstermijn, behoudt de gemeente zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de inschrijvingen nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is.

Uw aanbieding dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Met rechtsgeldig wordt bedoeld dat het een handtekening betreft die:

- middels een gekwalificeerde elektronische handtekening afkomstig van een persoonsgebonden eHerkenningmiddel zoals vermeld in paragraaf 2.1 te zijn gezet
- of een handtekening op papier te zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Met het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), het tarievenblad, dan wel de aanbestedingsbrief wordt hieraan voldaan.

4.1.4 Aanbestedingsbrief

Wij stellen het op prijs dat uw inschrijving ingeleid wordt met een vormvrije aanbestedingsbrief, waarin. De onderneming(en) kort geïntroduceerd word(t)(en), eventueel met organogram van uw organisatie. De gegevens van de contactpersoon tijdens de uitvoering van de overeenkomst genoemd worden. Indien van toepassing de rolverdeling binnen een samenwerkingsverband/vermelding van het gedeelte van de opdracht dat de inschrijver voornemen is in onderaanneming te geven dan wel op welke derden anderszins een beroep wordt gedaan.

De aanbestedingsbrief dient slechts ter introductie van de onderneming en wordt niet inhoudelijk beoordeeld. Eventuele voorwaarden en voorbehouden uit een aanbestedingsbrief worden niet in behandeling genomen door de gemeente. Dit betekent dat een onderneming niet tijdens de aanbestedingsprocedure dan wel gedurende de looptijd van de overeenkomst terug kan vallen op een voorwaarde en/of voorbehoud dat in de aanbestedingsbrief gemaakt is.

4.1.5 Uniform Europees Aanbestedingsdocument en nadere bewijsmiddelen

4.1.5.1 Invulling en ondertekening algemeen

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient door de inschrijver te worden ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving te worden gevoegd. De rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele inschrijving (het rechtsgeldig ondertekenen van de aanbestedingsbrief dan wel tarievenblad staat eveneens voor rechtsgeldig ondertekening van de gehele inschrijving). De rechtsgeldigheid van de ondertekening te blijken uit het/de uittreksel(s) van de inschrijving in het nationale handelsregister. De handtekeningen kunnen de vorm van een gekwalificeerde digitale handtekening hebben of op papier zijn gezet waarna de betreffende stukken zijn gescand.

Deel V van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is voor deze aanbesteding niet relevant. De gemeente heeft onder *Deel I* en *Deel III* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument alles ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing is en door haar moet worden ingevuld. De inschrijver moet alle overige, van toepassing zijnde velden invullen. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is als bijlage toegevoegd in de Tendermed-module.

4.1.5.2 Invulling UEA bij samenwerkingsverbanden/ onderaanneming

Let op: Alle inschrijvers, derden (op wie een beroep wordt gedaan om aan één of meer geschiktheidseisen te voldoen) en leden aan een samenwerkingsverband (combinatie) dienen bij de inschrijving elk afzonderlijk een UEA in te dienen met de informatie die wordt gevraagd in Deel IIA, IIB en III. In onderstaand schema is voorts per deelnemer aangegeven welk onderdeel van de UEA daarnaast ook dient te worden ingevuld.

Met het indienen van een rechtsgeldig ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument door de bevoegd vertegenwoordigers verklaren derden tevens dat de inschrijver daadwerkelijk over alle noodzakelijke middelen van de derde kan beschikken.

In onderstaand schema staat per samenwerkingsvorm opgegeven wat aangeleverd dient te worden.

Vorm	Ondertekenen UEA	Wat verder nog aanleveren
Samenwerkingsverband (combinatie)	Van alle deelnemers aan het samenwerkingsverband dient	In Deel IIA onder Wijze van deelneming in het UEA de

	een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden in de inschrijving.	namen van alle combinanten en hun eigen rol opgeven, waarbij dient opgegeven te worden welke ondernemer de leiding van het samenwerkingsverband (combinatie) heeft en als verantwoordelijk gemachtigde ('penvoerder') namens het samenwerkingsverband (combinatie) jegens de gemeente zal optreden. ¹ Verder Deel IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor voldoen aan één/meer geschiktheidseisen of selectiecriteria	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IIC van het UEA Aanbestedingsdocument 'ja' aanvinken. In het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen of selectie criterium (?) een beroep wordt gedaan. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e ten tijde van de inschrijving voor uitvoering van een deel van de opdracht	Van inschrijver dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In Deel IID 'ja' aanvinken en de onderaannemers noemen, voor zover bekend. Verder Deel IIA, IIB en III ook invullen
Beroep op 3 ^e voor zowel het voldoen aan één/meer geschiktheidseisen als voor uitvoering van een deel van de opdracht.	Van zowel inschrijver als de 3 ^e waarop hij een beroep doet dient een eigen ingevuld en ondertekend exemplaar van het UEA bij de inschrijving gevoegd te worden.	In zowel Deel IIC als onder Deel IID 'ja' aanvinken, de onderaannemers noemen en in het UEA opgenomen toelichtingsveld uitputtend beschrijven op welke derde voor welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan. Verder deel Deel IIA, IIB en III ook invullen.

4.1.5.3 Bewijsmiddelen

De gemeente zal in beginsel pas na het voornemen tot gunning verzoeken de nadere bewijsmiddelen te overleggen die nodig zijn om hetgeen de inschrijver heeft verklaard in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te verifiëren. De gemeente kan hier op elk moment eerder in de procedure aan inschrijvers om verzoeken als dit naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk is voor het goede verloop van de procedure. De bewijsmiddelen dienen binnen 7 kalenderdagen na verzenddatum van het verzoek in het bezit van de gemeente te zijn. Als de inhoud van deze bewijsmiddelen niet overeenkomt met hetgeen is verklaard, dan kan de inschrijver uitgesloten worden van (verdere) deelname aan deze aanbesteding. Op eerste verzoek van de gemeente moeten ook derden nadere bewijsstukken kunnen overleggen zoals elders bepaald in deze offerteaanvraag.

4.1.5.4 Daadwerkelijke inzet derden/onderaannemer ten tijde van de uitvoering

De opdrachtnemer, is - als hij een gedeelte van de opdracht in onderaanneming wenst te geven – verplicht daadwerkelijk gebruik te maken van de door hem bij inschrijving benoemde derden of onderaannemers. Inschakeling van andere entiteiten dan vorengenoemd behoeft te allen tijde steeds voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente. Deze toestemming kan en zal slechts worden verleend indien deze entiteit voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde verplichte en

¹ De penvoerder is dus de ondernemer die door elke combinant adequaat is gemachtigd om namens het samenwerkingsverband verplichtingen aan te gaan in het kader van deze aanbesteding waarvoor alle individuele deelnemers aan het samenwerkingsverband jegens de gemeente volledig en hoofdelijk aansprakelijk zijn.

facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen voor het desbetreffende gedeelte van de opdracht.

4.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevat de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel. **Optie 1(uitzondering)**: Alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing en weergegeven onder Deel IIIA, B en C van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. **Optie 2**: Alle verplichte uitsluitingsgronden en een aantal facultatieve uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempels zijn van toepassing op deze aanbesteding. De verplichte uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden zijn aangevinkt onder deel IIIC. De gemeente kiest hiervoor omdat zij geen zaken wil doen met een inschrijver op wie één van deze omstandigheden van toepassing is.

Uitsluitingsgronden zijn van toepassing op alle ondernemers die bij de inschrijving of de uitvoering van de opdracht worden betrokken, dus ook op elke deelnemer aan een samenwerkingsverband en elke derde waarop door inschrijver een beroep wordt gedaan.

Door het invullen van *Deel III* en het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (*Deel VI*) geeft de inschrijver aan dat bepaalde omstandigheden niet op de onderneming van toepassing zijn. Na gunning dienen door de beoogde opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen voor de volgende uitsluitingsgronden die in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument worden benoemd te kunnen worden overlegd tenzij de gemeente daar eerder om vraagt:

Bewijsstukken	UEA	Uitsluitingsgrond
Een inschrijver kan door middel van een gedragsverklaring aanbesteden , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aantonen dat deze uitsluitingsgronden, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, op hem niet van toepassing zijn.	IIIA En IIIC	Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen Ernstige beroepsfout Vervalsing van de mededinging
Een inschrijver kan door middel van een verklaring van de belastingdienst , die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond niet op hem van toepassing is.	IIIB	Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies
Een inschrijver kan door middel van een uittreksel uit het handelsregister , dat op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aantonen dat de uitsluitingsgrond op hem niet van toepassing is.	IIIC	Faillissement, insolventie of gelijksoortig
Situationeel, naar redelijk oordeel van de gemeente. Indien de gemeente aanwijzingen heeft dat van deze uitsluitingsgrond sprake is zal dit aan de inschrijver kenbaar worden gemaakt, waarna deze in de gelegenheid wordt gesteld zijn zienswijze hierop te geven. De gemeente neemt deze zienswijze mee in haar beslissing indachtig de Aanbestedingswet 2012.	IIIC	Schending verplichtingen op basis van milieu-, sociaal of arbeidsrecht Belangenconflict Betrokken bij de voorbereiding Prestaties uit het verleden Valse verklaring Onrechtmatige beïnvloeding

4.3 Geschiktheidseisen

Inschrijver geeft door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, onder *Deel IV*, aan te voldoen aan de hieronder genoemde eisen met betrekking tot financieel-economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en de gevraagde inschrijving in het handelsregister of beroepsregister. Als hier niet aan wordt voldaan wordt inschrijver uitgesloten van deelname. Als al bij de inschrijving nadere bewijsstukken dienen te worden overlegd wordt dat bij de betreffende eis gevraagd.

4.3.1 Geschiktheidseisen inzake financieel-economische draagkracht

4.3.1.1 Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijvers dienen adequaat verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een verzekerde som van tenminste €1.250.000,- per gebeurtenis bedragen. en overige aansprakelijkheid die kan voortvloeien uit de overeenkomst en na gunning een recente polis of kopie van een polis over te leggen. Overigens volstaat ook een origineel certificaat van verzekering, afgegeven door de verzekeringsmaatschappij.

Hetzelfde geldt voor alle eventuele deelnemers aan een inschrijvend samenwerkingsverband.

4.3.2 Geschiktheidseisen inzake technische bekwaamheid

4.3.2.1 Nederlandse taal

De contactpersoon van de inschrijver (en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste personeelsleden) moeten bij opdrachtverlening de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen als dat nodig is voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de contractuele verplichtingen. Hetzelfde geldt voor contactpersonen van eventuele samenwerkingsverbanden en onderaannemers.

4.3.2.2 Certificering

De inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instanties opgestelde verklaring dat de ondernemer voldoet aan ondergenoemde kwaliteitsnorm of aantoonbaar gelijkwaardig. Indien sprake is van gelijkwaardigheid, dient Inschrijver zelf te onderbouwen op welke wijze en waar de gelijkwaardigheid wordt geborgd.

Kwaliteitsnorm:

1. Data & insights network (Lidmaatschap Branchevereniging) of minimaal gelijkwaardig op de volgende punten:
 - Voldoet aantoonbaar aan AVG wetgeving Kwaliteitsbeleid.
 - Voldoet aantoonbaar aan Gedragscode voor marktonderzoek (ISO20252),
 - Voldoet aantoonbaar aan Transparantie en zorgvuldigheid in onderzoekspopzet en uitvoering, waardoor het bureau zich er bewust van is dat ze werkt met een toetsbare kwaliteitsbasis.
2. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (ISO26000), of minimaal gelijkwaardig.
3. De gemeente hanteert de ICT beveiligingsvoorschriften van de NCSC en de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO). De applicatie of diensten zijn volgens deze - of gelijkwaardige - richtlijnen ingericht in ISO27001 normering, of minimaal gelijkwaardig.
4. Inschrijver dient in het bezit te zijn van een geldig kwaliteitsmanagementcertificaat op basis van de norm ISO 9001:2015 . Indien een inschrijver bij gunning niet of nog niet beschikt over het gevraagde kwaliteitsmanagementcertificaat ISO 9001:2015 dan dient inschrijver aan te tonen te beschikken over een (intern) kwaliteitsborgingssysteem (zorg, beheersing en borging) welke eveneens aan externe inhoudelijke controle onderhevig is.

De Inschrijver dient dit aan te tonen door een van de volgende bewijsmiddelen:

- Een geldig kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat conform de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.

- Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2015 norm en is afgegeven door een certificerende instelling die is erkend door de Raad van Accreditatie.
- Een ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem dat minimaal gelijkwaardig is aan de NEN-EN-ISO 9001:2015 norm. Opdrachtgever beschouwt het ander (eigen) kwaliteitsmanagementsysteem als gelijkwaardig aan de NEN-EN-ISO 9001:2015 norm, als dit kwaliteitsmanagementsysteem minimaal de volgende aspecten omvat:
 1. Een beleidsverklaring van het management, waaruit volgt dat het kwaliteitsbeleid bekend is bij alle medewerkers, dat het geschikt is voor de organisatie en dat het op regelmatige basis wordt beoordeeld.
 2. SMART-geformuleerde doelstellingen om kwalitatief goede diensten/producten te leveren.
 3. Functieomschrijvingen (bekwaamheidseisen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) voor personeel dat werkzaamheden uitvoert die van invloed zijn op de kwaliteit van de te leveren diensten/producten.
 4. Een interne communicatiestructuur (management en de rest van de organisatie) en een externe communicatiestructuur (met de externe klant).
 5. De beheerste omstandigheden, waaronder het productieproces plaatsvindt/de diensten worden verricht en de bijbehorende procedures en werkinstructies.
 6. Criteria voor beoordeling, goedkeuring en oplevering van de producten/diensten.
 7. Het inkoopproces met bijbehorende inkoopspecificaties en goedgekeurde leveranciers/dienstverleners.
 8. Een klachtenprocedure die erop toeziet dat klachten op zo'n wijze worden opgelost, dat deze in de toekomst niet meer voorkomen.
 9. De wijze waarop documenten bij de Inschrijver worden beheerd. In ieder geval dient hieruit te volgen dat de in gebruik zijnde documenten zijn voorzien van een revisiedatum en versienummer. Voor een Samenwerkingsverband geldt dat de leden van het Samenwerkingsverband die daadwerkelijk de Opdracht gaat/gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moet(en) voldoen. Als de Inschrijver voor de uitvoering van de Opdracht een onderaannemer inzet, dan moet deze onderaannemer, op straffe van uitsluiting van de Inschrijver van de aanbestedingsprocedure, aan bovengenoemde eis te voldoen.

Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen (uit de certificerings-regeling) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat.

4.3.2.3 Kerncompetenties

Voor het toetsen van technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid van inschrijvers stelt de gemeente kerncompetenties vast. Dit zijn competenties die in het licht van de opdracht essentieel zijn. Inschrijver dient via **bijlage Technische bekwaamheid** in de inschrijving per kerncompetentie één referentie in van een gelijksoortige kerncompetentie uit de afgelopen drie (3) jaar. Het is toegestaan om bij verschillende kerncompetenties dezelfde referentie in te dienen; in dat geval dienen dezelfde gegevens herhaaldelijk te worden opgegeven.

Om aan de kerncompetenties te voldoen kunnen ook referenties van deelnemers aan het samenwerkingsverband (combinanten) en onderaannemers (derden) worden meegezonden. Het is alleen toegestaan om een beroep te doen op referenties van combinanten en onderaannemers indien deze vermeld zijn onder *Deel II* van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij de referent is de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd. Dit betekent dat bij de uitvoering van de dienstverlening afspraken m.b.t. klanttevredenheidsonderzoeken zijn nagekomen. Nadere bewijsmiddelen hoeven niet te worden overgelegd. De gemeente kan echter referenties steekproefsgewijs controleren, ook rechtstreeks bij de referent. Indien een eventueel gecontroleerde

referentie daartoe gereede aanleiding geeft, eventuele substantiële en beargumenteerde ontevredenheid daaronder inbegrepen, kan de gemeente de inschrijving uitsluiten. De gemeente doet dit niet zonder de inschrijver in staat te stellen zijn zienswijze over de referentie te geven.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van: telefonisch kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek* onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen, in een periode van één jaar uitgevoerd waarbij de uitvoering verdeeld kan zijn over meerdere opdrachten bij dezelfde opdrachtgever met een minimale omvang van ten minste 9.000 netto enquêtes, inclusief het opleveren van geanonimiseerde en opgeschoonde enquêtedata in een XLS- of CSV-bestand aan de opdrachtgever.

Hiermee toont inschrijver aan dat zij in staat is telefonische enquêtes verdiepend & verkennend en metend en toetsend onderzoek kan uitvoeren onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen van een gedegen omvang zoals in onderhavige opdracht is beoogd.

Kerncompetentie 2:

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het uitvoeren van: met het uitvoeren van mixed-mode onderzoek, waarbij minimaal 2 onderzoeken met een minimale omvang van ten minste 100 netto enquêtes face-to-face onderzoek is verricht, zowel kwantitatief als kwalitatief, onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen, in een periode één jaar waarbij de uitvoering verdeeld kan zijn over meerdere opdrachten bij meerdere opdrachtgevers.

Hiermee toont inschrijver aan dat zij in staat is, met gebruikmaking van verschillende onderzoeksmethodieken, verdiepend & verkennend en metend en toetsend onderzoek kan uitvoeren onderzoek uit te voeren onder de algemene bevolking of specifieke doelgroepen van een gedegen omvang zoals in onderhavige opdracht is beoogd.

Kerncompetentie 3:

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het gevraagd en ongevraagd adviseren over methodologisch kwantitatief & kwalitatief onderzoek. In één jaar waarbij ten minste 2 keer gevraagd en ongevraagd geadviseerd, waarbij de uitvoering verdeeld kan zijn over meerdere opdrachten.

Hiermee toont inschrijver aan dat zij proactief kunnen adviseren.

Kerncompetentie 4:

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met het vertalen van onderzoeksresultaten (zowel kwantitatief als kwalitatief) naar grafische rapportages, voorzien van conclusies en aanbevelingen, op een wijze die aansluit bij de beoogde doelgroep of lezers.

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het analyseren en vertalen van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksresultaten naar heldere, grafisch vormgegeven rapportages. Deze rapportages bevatten duidelijke conclusies en aanbevelingen, afgestemd op de beoogde doelgroep of lezers, zodat de informatie begrijpelijk, toepasbaar en visueel inzichtelijk wordt gepresenteerd.

Hiermee toont inschrijver aan dat zij in staat is onderzoeksresultaten (kwantitatief en kwalitatief) correct te analyseren en om te zetten in relevante conclusies en aanbevelingen.

Kerncompetentie 5:

Inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met de uitvoering van opdrachten met betrekking tot de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoeken waarbij de KTO onderzoeken zijn uitgevoerd op het gebied van telefonische enquêtes en Mixed-mode onder andere in hoofdzaak de uitvoering van een telefonische enquête met een minimum (cumulatieve) contractwaarde van €85.000

Hiermee toont inschrijver aan dat zij opdrachten van substantiële omvang kan uitvoeren, gezien de vereiste minimum (cumulatieve) contractwaarden van € 85.000. Dit wijst op voldoende personele, technische en organisatorische middelen.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid: inschrijving handelsregister of beroepsregister

Inschrijver, eventuele deelnemers aan het samenwerkingsverband en onderaannemers verklaren middels het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Het uittreksel mag niet ouder zijn dan 6 maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van een inschrijving. Dit uittreksel dient bij de inschrijving te worden ingediend in TenderneD.

5 Gunning

5.1 Gunningscriterium

Gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. In de gunningsfase wordt met gunningseisen (§ 5.2.) en gunningswensen (§ 5.3) gewerkt. De gunningseisen zijn minimumeisen waaraan de inschrijving moet voldoen. Als de inschrijving niet voldoet aan de gunningseisen wordt de inschrijving terzijde gelegd. De antwoorden op de gunningwensen worden gerangschikt aan de hand van puntentoekenning, een en ander in relatie tot het voorwerp van aanbesteding.

Inschrijver(s) waarvan de inschrijving ter zijde zijn gelegd, wordt (/worden) hiervan zo snel als mogelijk op de hoogte gesteld van de uitsluiting middels een uitsluitingsbrief, waarbij een bezwaartermijn geldt van 10 dagen tegen de betreffende uitsluiting.

5.2 Gunningseisen

5.2.1 Minimumeisen met betrekking tot de opdracht

Opdrachtnemer dient deze bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen. Het niet voldoen kan ertoe leiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.

Commerciële eisen

1. Inschrijver dient het Tarievenblad (zie bijlage 2) in te vullen. Bedragen dienen in Euro's (exclusief B.T.W.) te zijn vermeld. Indien een bedrag zowel in cijfers als in letters is vermeld, geldt het bedrag in letters.

2. Maximaal eenmaal per kalenderjaar, te beginnen op 1 januari 2027, kunnen de prijzen voor dienst worden aangepast. Opdrachtnemer dient hiervoor met een voorstel te komen uiterlijk 3 maanden voor het aflopen van het contractjaar. Prijsaanpassingen dienen te geschieden conform CBS-indexering, zie omschrijving PvE artikel 11.5.

Kritieke Prestatie-Indicatoren (KPI's)

KPI 1: On Time: 98% van de opdrachten worden binnen de afgesproken tijd geleverd

KPI 2: Klachten worden 95% on time afgehandeld (binnen afgesproken tijd)

Zoals is omschreven in Programma van Eisen artikel 9.3

5.2.2 Onvoorwaardelijke akkoordverklaring aanbestedingsstukken

De in de aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen en nota's van inlichtingen, weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven. Met het indienen van een inschrijving geeft inschrijver aan onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de volledige inhoud van de aanbestedingsstukken, waaronder begrepen de nota('s) van inlichtingen.

5.3 Gunningswensen

De inschrijvers die voldoen aan de voorschriften, vormvereisten en geschiktheidseisen worden beoordeeld op de mate waarin zij aan de gunningswensen voldoen. Hiermee worden punten gescoord. Het totaal te behalen punten voor deze aanbesteding bestaat uit de te behalen punten voor de gunningswensen en de te behalen punten voor de prijs. Omdat het antwoord op de ene wens belangrijker wordt ervaren dan het antwoord op de andere wens binnen het subgunningscriterium, krijgt elke wens een waarderingspercentage. Binnen elk subgunningscriterium is hiervoor 100% te verdelen. De weging is als volgt:

Subgunningscriterium	Gunningswens	Wegingspercentage	Punten
Prijs (gunningswens1)		40%	40
Kwaliteit (gunningswens 2,3 en 4)	Uitvoering van onderzoek	30%	30
	Organisatie	20%	20
	Rapportage	10%	10
praktijkonderzoek	Verificatie praktijkcasus		
Totaal		100%	100

Tabel: scoretabel

Bij een gelijke rangschikking geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit gelijk is geeft het puntentotaal op het subgunningscriterium kwaliteit 'uitvoering van onderzoek' de doorslag. Als ook dit gelijk is wordt geloot. Het beoordelingscijfer van een wens is altijd een getal van 0 tot en met 10 (schoolse methode). Door vermenigvuldigen van het beoordelingscijfer van een wens met het waarderingspercentage van deze wens krijgt de beste inschrijver het hoogste totaalcijfer per wens. Het voordeel hiervan is dat dit cijfer duidelijk aantoont hoe de betreffende inschrijver op een onderdeel heeft gescoord. Dit cijfer wordt daarna vertaald naar het maximaal aantal te behalen punten voor het subgunningscriterium.

Beoordelingsmethodiek:

Beoordeling op kwaliteit – Gunningswensen 2, 3 en 4

Voor de beoordeling van de kwaliteitsaspecten behorend bij gunningswensen 2, 3 en 4 wordt een beoordelingscommissie samengesteld, bestaande uit vier (4) leden. Voor deze gunningswensen is het onderstaande scoremodel van toepassing.

Beoordeling praktijkcasus

Een praktijkcasus maakt onderdeel uit van de verificatiefase. In deze fase ontvangen de inschrijvers die in de eindranking op de eerste en tweede plaats zijn geëindigd een praktijkcasus ter uitvoering. Een nadere toelichting op de praktijkcasus is opgenomen in Bijlage 7 'Nadere toelichting verificatie praktijkcasus'.

Indien één van de inschrijvers, op basis van de beoordeling van de praktijkcasus, wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, zal de eerstvolgende inschrijver in de eindranking (bijvoorbeeld de nummer 3) worden benaderd om door te schuiven naar de vrijgekomen positie. Deze partij zal vervolgens eveneens worden uitgenodigd om in de daaropvolgende maand een praktijkcasus uit te voeren, onder gelijke voorwaarden als de eerder geselecteerde inschrijvers.

Dit proces herhaalt zich indien ook deze partij wordt uitgesloten of afziet van deelname. Op deze wijze wordt geborgd dat de uiteindelijke selectie plaatsvindt op basis van zowel de schriftelijke beoordeling als de praktische uitvoeringskwaliteit.

Tijdens het beoordelingsproces is het mogelijk dat er deskundig advies wordt ingewonnen over onderdelen van de offerte (bijvoorbeeld indien van toepassing SROI expertise bij het SROI bureau). Dit deskundig advies zal alleen worden ingezet om de commissieleden beter te informeren op de betreffende onderdelen.

Zolang het beoordelingsproces niet afgerond is, blijven de commissieleden onkundig van de prijzen en van de beoordelingspunten op prijs. In eerste instantie beoordelen de commissieleden onafhankelijk van elkaar door individueel te beoordelen. De uitwerking van iedere gunningswens wordt door elk commissielid individueel en gemotiveerd voorzien van een rapportcijfer, te weten een getal tussen 0 tot

en met 10. Het rapportcijfer correspondeert met de waarderingschaal zoals weergegeven in de volgende tabel:

Cijfer	Functie	
10	Zeer goed	De wijze van invulling is uitmuntend, zeer degelijk, inhoudelijk zeer relevant en biedt maximale meerwaarde De invulling overtreft de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens.
8	goed	De wijze van invulling is goed, degelijk, inhoudelijk behoorlijk relevant en biedt meerwaarde voor de gemeente. De invulling voldoet ruim aan de verwachtingen van de gemeente met betrekking tot deze wens en overtreft deze soms.
6	neutraal	De wijze van invulling is voldoende degelijk en inhoudelijk (enigszins) relevant, maar biedt geen of weinig meerwaarde. De invulling voldoet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
4	slecht	De wijze van invulling is onvoldoende: één of enkele significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet onvoldoende aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
2	Zeer slecht	De wijze van invulling is (zeer) slecht: meerdere significante onderdelen ontbreken. De invulling voldoet niet of nauwelijks aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.
0	Geen antwoord	De inschrijver heeft de vraag niet (inhoudelijk) beantwoord of de beantwoording van de inschrijver gaat op geen enkele wijze in op de vraag. De invulling voldoet totaal niet aan het in de offerteaanvraag gestelde met betrekking tot deze wens.

Scoremodel

Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningswens in consensus het rapportcijfer vast te stellen.

De kwaliteit wordt als volgt beoordeeld: er is een totaal score van 60 punten te behalen. De score is verdeeld over vier (4) gunningswensen, zie ook tabel: scoretabel.

Met betrekking tot gunningswens 2, 3 en 4: wordt de omschrijving per nummer individueel beoordeeld door de commissieleden. Na de individuele beoordeling komt de beoordelingscommissie plenair bijeen om per gunningswens in consensus het rapportcijfer vast te stellen per gunningswens. Na beoordeling van gunningswensen 1,2,3 en 4 wordt een voorlopige gunningsbeslissing genomen. Na de stand still periode zal de praktijkcasus worden verstrekt aan maximaal vier (4) partijen. Deze vier partijen worden geselecteerd op de hoogste scores.

Knock Out bepaling

Als in consensus geoordeeld wordt dat een inschrijver op één van de gunningswensen 2, 3 of 4 een slecht scoort (dus een cijfer 4) zal de inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname.

Bij één (geldige) inschrijving behoudt de gemeente zich het recht voor om af te wijken van de hierboven beschreven beoordelingsystematiek en deze desbetreffende inschrijving te beoordelen op hoofdlijnen.

5.3.1 Subgunningscriterium prijs

Gunningswens 1 Prijs

In het bijgevoegde tarievenblad (Bijlage 2) worden de prijscomponenten van de inschrijving beoordeeld. In totaal zijn er vier verschillende prijscomponenten opgenomen, waaraan afzonderlijke wegingsfactoren zijn toegekend. De maximaal te behalen score voor het onderdeel prijs is 40 punten. In het tarievenblad zijn per tabblad specifieke invulvelden opgenomen. De wegingsfactoren per component zijn in de tabbladen verwerkt; het totaalbedrag voor de beoordeling wordt automatisch berekend op basis van de ingevoerde tarieven.

De inschrijver dient alle invulvelden volledig in te vullen. In de tabbladen met betrekking tot casus 1, 2 en 3 dient u aparte tarieven in te vullen. Indien voor deze casussen afwijkende tarieven gelden, kunt u dit aangeven en het standaardtarief invullen onder de regel "Overige" inclusief de betreffende toelichting.

De in het tarievenblad opgegeven tarieven zijn bindend en zullen van toepassing zijn op alle toekomstige opdrachten die onder deze overeenkomst worden verstrekt. U dient het volledig ingevulde Excel-tarievenblad te ondertekenen en bij uw inschrijving in te dienen, inclusief een ondertekende PDF-versie daarvan.

Beoordelingssystematiek prijs

De inschrijver met de laagste prijs op een component krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten per component. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. Afronding op 1 cijfer achter de komma. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

Er worden ook bij 'prijs' geen negatieve punten toegekend.

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs inschrijfsom}}{\text{Prijs Inschrijver inschrijfsom}} \times \text{max punten}$$

De totaalscore voor prijs wordt berekend door het in het tarievenblad gewogen inschrijfbedrag in tab '**Inschrijfbedrag**' te beoordelen door middel van invulling van bovenstaande formule. Het hieronder benoemde bedrag is de gewaardeerde doorrekening vanuit tab: uurtarieven, Casus 1, Casus 2 en Casus 3.

Voorbeeldberekening:

Inschrijver A

Inschrijver A Gewaardeerde doorrekening	Inschrijver B Gewaardeerde doorrekening	Inschrijver C Gewaardeerde doorrekening
€1.000	€900	€1.100

Maximaal te behalen score: 40

Scoreberekening:

Leverancier A: $(900/1000) \times 40 = 36,0$ punten

Leverancier B: 40 punten

Leverancier C: $(900/1.100) \times 40 = 32,7$ punten

5.4.1 Subgunningscriterium kwaliteit

Onderstaand zijn de wensen aangegeven. Het is de bedoeling dat de wensen zodanig worden geïnterpreteerd en beantwoord, dat deze optimaal betrekking hebben op de dienst en het functionele doel van de aanbesteding.

Kwaliteit

Gunningswens 2 – Uitvoering van onderzoek (maximale score 30 punten)

De opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de efficiency van de uitvoering van de enquêtes, waarvoor de inschrijver zijn toegevoegde waarde uiteenzet in een toelichting, aan de hand van de onderstaande vragen:

1. Geef een omschrijving van de interne procedure waarop een opdracht wordt verwerkt, vanaf het moment ontvangst opdracht tot en met de verstrekking van de rapportage.
2. Opdrachtnemer omschrijft op welke wijze wordt omgegaan met situaties waarin opdrachtgever niet tevreden is over de verstrekte onderzoek rapportages.
3. Geef een omschrijving op welke wijze de kwaliteit van de telefonische onderzoeken wordt geborgd en met name de kwaliteit van de telefoongesprekken t.b.v. van de onderzoeken.

4. Geef een omschrijving van de borging van de constante kwaliteit van de data verwerking en output .

De vormvereisten: De beantwoording van bovenstaande vragen (vraag 1 t/m 4) wordt integraal beoordeeld. Dit betekent dat de beantwoording als één geheel wordt gewogen, waarbij de onderlinge samenhang en consistentie tussen de antwoorden wordt meegenomen in de beoordeling. De beantwoording mag in totaal maximaal twee (2) A4-pagina's beslaan, inclusief eventuele afbeeldingen, bij gebruik van lettertype Arial, puntgrootte 10. Indien dit maximum wordt overschreden, wordt het gedeelte dat buiten deze limiet valt niet meegenomen in de beoordeling. De beoordeling en bijbehorende score worden uitsluitend gebaseerd op de inhoud van de eerste twee A4-pagina's.

Gunningswens 3- Organisatie (maximale score 20 punten)

De opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de kwaliteit van de onderliggende organisatie ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, waarvoor de inschrijver zijn toegevoegde waarde uiteenzet in een toelichting, aan de hand van de onderstaande vragen:

1. Op welke wijze wordt een enquête team wordt samengesteld en geïnformeerd.
2. Op welke wijze wordt opdrachtgever bij ontvangst van een nieuwe opdracht (telefonische enquêtes en mixed-mode) actief en ongevraagd geadviseerd over relevante aandachtspunten, zoals onderzoeksopzet, steekproefomvang, vragenlijstoptimalisatie, veldwerkaanpak en verwachte doorlooptijd, met als doel de kwaliteit en uitvoerbaarheid van het onderzoek te waarborgen.
3. Hoe wordt de communicatie met opdrachtgever uitgevoerd, rekening houdend met de omschrijvingen in de PvE, artikel 2
4. Wat is de schaalbaarheid, op welke wijze kan te allen tijde voldoende capaciteit worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht.

De vormvereisten: De beantwoording van bovenstaande vragen (vraag 1 t/m 4) wordt integraal beoordeeld. Dit betekent dat de beantwoording als één geheel wordt gewogen, waarbij de onderlinge samenhang en consistentie tussen de antwoorden wordt meegenomen in de beoordeling. De beantwoording mag in totaal maximaal twee (2) A4-pagina's beslaan, inclusief eventuele afbeeldingen, bij gebruik van lettertype Arial, puntgrootte 10. Indien dit maximum wordt overschreden, wordt het gedeelte dat buiten deze limiet valt niet meegenomen in de beoordeling. De beoordeling en bijbehorende score worden uitsluitend gebaseerd op de inhoud van de eerste twee A4-pagina's.

Gunningswens 4 - Rapportage (maximale score 10 punten)

De opdrachtgever wenst inzicht te krijgen in de kwaliteit van de rapportage (algemeen geldt dit voor alle hier relevante onderzoek vormen) waarbij wordt gelet op welke wijze de onderzoeksresultaten worden vertaald bij de oplevering van de uitgevoerde KTO-opdracht, waarvoor de inschrijver zijn toegevoegde waarde uiteenzet in een toelichting, aan de hand van de onderstaande vragen:

1. Geef in een omschrijving van een onderzoek verantwoording aan, waarin op overzichtelijke, volledige en leesbare wijze de methodologische elementen van het onderzoek worden toegelicht en omschreven.
2. Op welke wijze worden de onderzoeksresultaten op heldere wijze vertaald naar een visueel aantrekkelijke, duidelijke rapportage.

De vormvereisten: De beantwoording van bovenstaande vragen (vraag 1 t/m 2) wordt integraal beoordeeld. Dit betekent dat de beantwoording als één geheel wordt gewogen, waarbij de onderlinge samenhang en consistentie tussen de antwoorden wordt meegenomen in de beoordeling. De beantwoording mag in totaal maximaal twee (2) A4-pagina's beslaan, inclusief eventuele afbeeldingen, bij gebruik van lettertype Arial, puntgrootte 10. Indien dit maximum wordt overschreden, wordt het gedeelte dat buiten deze limiet valt niet meegenomen in de beoordeling. De beoordeling en bijbehorende score worden uitsluitend gebaseerd op de inhoud van de eerste twee A4-pagina's.

Verificatie Praktijkcasus

De inschrijvers die na beoordeling van de vier gunningscriteria op de eerste en tweede plaats eindigen, worden uitgenodigd om deel te nemen aan een verplichte praktijkcasus. De opdrachtgever wenst hiermee inzicht te verkrijgen in de kwaliteit en volledigheid van de uitvoering. Inschrijvers wordt gevraagd hun

toegevoegde waarde aan te tonen door het uitvoeren van een realistische praktijkcasus. De werkwijze en inhoudelijke uitwerking van deze casus zijn beschreven in bijlage 7.

Bijlageoverzicht

Bijlage 1	Programma van Eisen
Bijlage 2	Tarievenblad
Bijlage 3	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 4	Verwerkersovereenkomst/Zelfstandige verwerkersovereenkomst
Bijlage 5	GIBIT inkoopvoorwaarden
Bijlage 6	Concept wachtkamerovereenkomst
Bijlage 7	Nadere toelichting verificatie praktijkcasus
Bijlage 8	Verklaring geen Russische betrokkenheid
Bijlage (Tenderned)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is als bijlage toegevoegd in de Tenderned-module.
Bijlage (dit document)	Spelregels tijdens het aanbestedingstraject
Bijlage (dit document)	Technische Bekwaamheid
Bijlage (dit document)	Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere

6 CHECKLIST

De inschrijving dient in de Nederlandse taal gesteld te zijn en bestaat uit de volgende documenten:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Aanbiedingsbrief	Vormvrij	Uploaden onder 'Overige documenten'.
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Conform bijlage	Rechtsgeldig ondertekenen , deelnemers aan het samenwerkingsverband of derden waarop een beroep wordt gedaan dienen zelfstandig een UEA in te dienen. Uploaden overige documenten.
3. Technische bekwaamheid	Conform bijlage Technische bekwaamheid	Uploaden onder 'Overige documenten'.
4. Beantwoording wensen paragraaf 5.3.2	Conform het gestelde in paragraaf 5.3.2	Alle onderdelen in een separaat pdf-bestand uploaden onder 'Overige documenten'.
5. Tarievenblad	Conform bijlage tarievenblad.	Uploaden onder 'Overige documenten'.
6. Uittreksel Handelsregister		Niet ouder dan 6 maanden

Het is inschrijvers niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in aanbestedingsstukken.

Na gunning dienen binnen 7 kalenderdagen de volgende bewijsmiddelen te worden toegestuurd aan inkoop@almere.nl door de winnende partij:

Wat?	Model?	Opmerking
1. Gedragsverklaring aanbesteden	Conform het gestelde in § 4.2 https://www.justis.nl/producten/gva/gva-aanvragen/index.aspx	GVA niet ouder dan 2 jaar (Vraag deze verklaring op tijd aan. Het opvragen van deze

Europese aanbesteding betreffende <naam project>

		verklaring duurt tussen de 4 en 8 weken).
2. Verklaring van de belastingdienst	Conform het gestelde in § 4.2	Niet ouder dan 6 maanden. Zie link onder deze tabel.
3. Verzekering bedrijfsaansprakelijkheid	Een recente polis of kopie van een polis	
4. ISO 9001:2015	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.
5. ISO 14001	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.
6. ISO 20252	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.
7. ISO 27001	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.
8. ISO 26000	Kopie van het certificaat	Certificaat dient geldig te zijn.

Link Verklaring van de belastingdienst

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_nakoming_fiscale_verplichtingen

Bijlage Spelregels tijdens het aanbestedingstraject

A. Buiten beschouwing laten van de inschrijving

Inschrijvingen worden ter zijde gelegd indien zij onregelmatig, onaanvaardbaar of niet geschikt zijn. Voor de opdracht komen alleen inschrijvers in aanmerking die zowel op het tijdstip van inschrijving als op de dag van gunning voldoen aan de eisen die in de aanbestedingsstukken zijn vermeld. De inschrijving dient volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of mocht blijken dat verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie of bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de inschrijver of van algemeen bekende marktinformatie, dan behoudt de gemeente zich het recht voor om een inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure. Inschrijvers dienen zorgvuldigheid te betrachten bij het opmaken van hun inschrijving, het invullen en bijvoegen van bijlagen en het (rechtsgeeldig) ondertekenen van e.e.a. De gemeente is bevoegd bij eenvoudige preciseringen en kennelijke materiële fouten een herstelmogelijkheid te bieden.

B. Openbaarheid geoffreerde prijzen

De gemeente wordt regelmatig door inschrijvers, nadat de gunningsbeslissing aan hen is medegedeeld, verzocht informatie te geven over de geoffreerde prijzen. Enerzijds omdat men dan de scores kan nagaan, anderzijds omdat men wil weten hoe de eigen inschrijving qua prijs in de markt ligt. Om aan deze wens van openbaarheid prijzen tegemoet te komen zullen wij de punten van het totaal van het (sub)gunningscriterium prijs bekend maken en vermelden in de mededeling van de gunningsbeslissing. Bij gunning op basis van 'de laagste prijs' wordt de inschrijvingsprijs (totaal) bekend gemaakt.

C. Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding verstrekt wordt, is vertrouwelijk. De inschrijver zal geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. De inschrijver erkent dat de relatie met de gemeente in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. De inschrijver zal het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. Inschrijvers zullen de verplichtingen inzake vertrouwelijkheid ook opleggen aan de door hen in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. Inschrijvers zullen ervoor zorg dragen, dat alleen personen kennis van de documentatie en informatie krijgen waarvoor dit noodzakelijk is om een inschrijving uit te brengen. De gemeente heeft het auteursrecht op de documentatie.

Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de gemeente. De gemeente is niet verplicht interne (aanbestedings)documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en gunning aan inschrijvers bekend te maken. Echter, het is inschrijver bekend dat de gemeente gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Open Overheid. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

D. Aanspraken op gunning of vergoeding aan de inschrijvers

Inschrijvingen worden kosteloos ingediend. De gemeente is niet verplicht te gunnen. Aan een besluit om niet te gunnen en aan een verzoek tot aanvulling van de inschrijving of aan andere mededelingen of gedragingen van de gemeente voorafgaand aan het gunningbesluit, kunnen door inschrijvers geen aanspraken op de opdracht, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade jegens de gemeente worden ontleend. De gemeente behoudt zich te allen tijde het recht voor de aanbestedingsprocedure stop te zetten met opgaaf van reden.

E. Toepasselijk recht en geschillen

Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokken partijen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement 'Midden-Nederland'.

F. Geschillen lopende de aanbesteding

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende stukken is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver hierin, maar ook in de aankondiging of in vervolgdokumentatie in de procedure of in de procedure zelf (inclusief de keuze voor de desbetreffende procedure, de inrichting van de opdracht e.d.) etc. desondanks tegenstrijdigheden, onvolkomenheden, onjuistheden, etc. tegenkomen, inclusief al dan niet inhoudelijke punten waarover de inschrijver ernstig van mening verschilt, dan dient de gemeente hiervan zo spoedig

mogelijk schriftelijk op de hoogte te worden gesteld, via de vragen ten behoeve van de nota('s) van inlichtingen. Indien dit niet tijdig door de inschrijver is doorgegeven, is dit voor risico van de inschrijver.

Daarenboven hanteert de gemeente een algemene vervaltermijn: indien de inschrijver niet uiterlijk voor het moment van inschrijving via de berichtenmodule in TenderNed een bericht stuurt onder vermelding van een titel "bezwaar" over een aspect zoals hiervóór bedoeld, kan terzake niet meer in rechte worden opgekomen. Dit bericht dient een concrete onderbouwing te bevatten met de aard en grondslag van het bezwaar. De inschrijver gaat via indiening van zijn inschrijving akkoord met dit verval van recht.

Dit is slechts een uiterste termijn, het ligt op de weg van inschrijver om de contactpersoon van de gemeente onverwijld op de hoogte te stellen, indien en zodra duidelijk is dat inschrijver en gemeente over een of meer essentiële punten van mening verschillen.

De gemeente handelt ten aanzien van de voortgang van de aanbestedingsprocedure naar bevind van zaken.

G. Geschillen na gunning

De gunningsbeslissing zal bekend worden gemaakt aan de inschrijvers. De inschrijvers die voornamelijk niet voor gunning in aanmerking komen, krijgen hiervan eveneens bericht. Voor deze inschrijvers bestaat de mogelijkheid, binnen de opschortende termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aan te spannen. De aanbestedende dienst verzoekt hiervan gelijktijdig via TenderNed op de hoogte gesteld te worden middels een kopie van de dagvaarding. De genoemde 20 kalenderdagen hebben het karakter van een vervaltermijn. Ook staat het inschrijvers vrij om contact op te nemen met de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag.

H. Gegevens en toelichtingen

De gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden. Inschrijvers dienen onder meer de door hen in het kader van de gunning overgelegde getuigschriften en documenten op verzoek van de gemeente toe te lichten of nader aan te vullen.

I. Mededinging

Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de inschrijver:

- de gemeente niet belemmeren in zijn streven met een andere inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de opdracht;
- geen informatie over zijn inschrijving of over het overleg met de gemeente uitwisselen met andere inschrijvers of met derden.

J. Ontbinding overeenkomst

De gemeente is gerechtigd de overeenkomst met begunstigde met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter volgt dat het gunningbesluit onrechtmatig is of dat de overeenkomst ongeldig is, dat de overeenkomst (gedeeltelijk) onverbindend wordt verklaard of de looptijd van de overeenkomst wordt verkort of dat de producten om welke reden dan ook opnieuw moeten worden aanbesteed. Aan een dergelijk besluit tot beëindiging, (gedeeltelijk) onverbindend verklaren of verkorten van de looptijd van de overeenkomst kunnen door de begunstigde geen aanspraken worden ontleend jegens de gemeente op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade.

K. Rechtsopvolging

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst sprake is van rechtsopvolging onder algemene titel in de positie van de inschrijver/opdrachtnemer ten gevolge van herstructurering van de onderneming of insolventie, dan kan deze door een andere ondernemer worden vervangen, mits laatste voldoet aan de aanvankelijk vastgestelde criteria voor kwalitatieve selectie en dit geen andere wezenlijke wijzigingen in de uit te voeren opdracht/werkzaamheden met zich meebrengt.

L. Klachten van (een) inschrijver(s) over gemeente Almere

Inschrijvers of onderaannemers van inschrijvers die een klacht hebben over de aanbestedingsprocedure kunnen deze klacht kenbaar maken door een melding te maken via het Digitaal Loket www.almere.nl.

Ook brancheorganisaties en klachtenloketten kunnen namens bij hen aangesloten inschrijvers een klacht indienen

In de melding van de klacht dient minimaal te worden aangegeven:

- Naam van de organisatie die de klacht indient (hierna te noemen "indiener") en een contactpersoon;
- Kenmerk van de aanbesteding;
- De aard van de klacht en een mogelijke oplossing(richting).

Randvoorwaarden bij het indienen van de klacht:

- De klacht dient concreet en specifiek betrekking te hebben op deze aanbestedingsprocedure;
- Anoniem klagen is niet mogelijk;
- De klacht wordt tijdig kenbaar gemaakt;
- Vragen/opmerkingen of klachten die zich beter lenen om te stellen in de nota van inlichtingen, dienen eerst daar ingediend te worden. Is inschrijver het niet eens met het in de nota van inlichtingen gegeven antwoord, dan kan hij een klacht indienen;
- De klacht dient gemotiveerd te zijn;
- Klachten mogen geen betrekking hebben op het algemene aanbestedingsbeleid;
- Een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Klachten die binnenkomen worden direct doorgezonden naar een medewerker van gemeente Almere die niet bij de aanbesteding betrokken is geweest (klachtenbehandelaarF). Deze medewerker zal zo spoedig mogelijk contact met de indiener opnemen teneinde een afspraak te maken om de ingediende klacht te bespreken. Een klacht kan voor bemiddeling of advies voorgelegd worden aan de Commissie van Aanbestedingsexperts te Den Haag (zie volgende alinea). Na overleg tussen de klachtenbehandelaar en indiener zal de indiener een reactie van gemeente Almere op de klacht ontvangen:

- Wordt besloten dat de klacht terecht is, dan wordt dit zo spoedig mogelijk aan indiener en aan de andere inschrijvers medegedeeld via een nota van inlichtingen;
- Wordt besloten dat de klacht wordt afgewezen, dan ontvangt indiener een gemotiveerde reactie.

Is indiener vervolgens van oordeel dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan hij zich wenden tot de Commissie van aanbestedingsexperts te Den Haag. De gemeente wijst erop dat een advies van deze Commissie niet bindend is.

De mogelijkheid tot het starten van een kort geding staat los van de beschreven klachtenprocedure en kan derhalve parallel of als separate optie worden aangewend.

M. Klachten van de gemeente over (een) inschrijver(s)

Ingeval de gemeente een klacht heeft over een of meer inschrijvers, dan kan de gemeente deze klacht kenbaar maken bij deze inschrijver(s). inschrijver bevestigt per ommegaande de ontvangst van de klacht, bestudeert deze met spoed en laat de gemeente gemotiveerd weten wat zijn reactie op de klacht is.

BIJLAGE TECHNISCHE BEKWAAMHEID

Referentieblad Kerncompetentie 1 (U dient de nummeringen van deze bijlage aanpassen aan de betreffende kerncompetentie)

1. Naam opdrachtgevend bedrijf of instelling, adres en telefoonnummer + naam van contactpersoon	<...>
2. Indien van toepassing: welke ondernemer (derde / deelnemer aan samenwerkingsverband) heeft de referentieopdracht uitgevoerd?	<...>
3. Korte omschrijving van het project	<...>
4. Beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden/leveringen	<...>
5. Omvang van het project (in elk geval in euro's)	<...>
6. Data	<...>
7. Naam en adres van samenwerkingspartner(s)	<...>
8. Optioneel: Beschrijving van de	<...>

Europese aanbesteding betreffende <naam project>

kwaliteitswaarborging van
het project

Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return gemeente Almere

Inleiding Social Return

Social Return On Investment (hierna: Social Return) betekent "iets teruggeven aan de samenleving" en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De gemeente Almere hecht grote waarde aan het bieden van kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en vraagt opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de versterking van de sociale infrastructuur. Hiermee wil gemeente Almere maatschappelijke meerwaarde creëren en zoveel mogelijk (Almeerse) werkzoekenden aan werk of aan een stageplaats helpen. Social Return wordt door de gemeente Almere waar mogelijk toegepast bij alle gemeentelijke leveringen, diensten en werken.

Coördinatiepunt Social Return

Het Coördinatiepunt Social Return ondersteunt de opdrachtnemer bij het realiseren van Social Return. Voor de invulling wordt gebruik gemaakt van de Prestatietabel Social Return (zie bijlage). Het Coördinatiepunt Social Return schakelt voor de werving van kandidaten in overleg met de opdrachtnemer ook haar netwerk in. Op deze manier is snel duidelijk of het Coördinatiepunt Social Return en de leveranciers van kandidaten (oa. het Werkgevers-serviceteam van gemeente Almere, het UWV of scholen) kunnen leveren. Mocht dat niet lukken, dan wordt in overleg met de opdrachtnemer naar andere manieren gezocht om de Social Return ingevuld te krijgen.

Coördinatiepunt Social Return

Wouter Reekers en Sander Kraaij

E-mailadres: socialreturn@almere.nl

Tel Wouter Reekers: 06 31 96 63 56

Tel Sander Kraaij: 06 55 46 77 32

Tel Randall Gemerts: 06 81 50 18 05

Proces na gunning

Na de definitieve gunning dient de opdrachtnemer binnen 2 weken contact op te nemen met het Coördinatiepunt Social Return. Samen met de opdrachtnemer stelt het Coördinatiepunt Social Return vervolgens een plan van aanpak op om de Social Return invulling concreet te maken. Het plan bestaat uit verschillende onderdelen:

- De (verwachte) opdrachtsom
- De waardeblokken die worden ingezet
- Wijze en timing van tussenevaluatie(s)
- Wijze en timing van eindevaluatie

Het resultaat is een duidelijk plan dat u kunt waarmaken. Het plan moet binnen 4 weken na definitieve gunning goedgekeurd zijn door de adviseur Social Return. De adviseur Social Return kan deze termijn op uw verzoek verlengen tot maximaal 12 weken.

Prestatietabel Social Return

In Almere is gekozen voor de invulling van Social Return via een transparante waardebeoordeling in de vorm van waardeblokken. De Prestatietabel Social Return is als bijlage toegevoegd. De Social Return waarde per doelgroep is gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt. De opdrachtnemer kan verschillende Social Return inspanningen combineren of stapelen tot een voor hem optimale mix.

Deze Social Return waarde geldt als de gerealiseerde waarde van de Social Return -opdracht. Alle kosten met betrekking tot de in te zetten kandidaten zoals loon-, begeleidings- en reiskosten zijn inbegrepen in de genoemde waardeblokken. Opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd. De in de tabel genoemde waardeblokken zijn gebaseerd op een fulltime jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde Social Return waarde naar rato worden verrekend.

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan een opdrachtgever Social Return veel beter inpassen in zijn of haar bedrijfsvoering, waarmee sociaal en economisch rendement meer in balans kan worden gebracht.

Bepalen Social Return bij een raamovereenkomst

Bij de start van een raamovereenkomst is nog niet duidelijk hoe hoog de opdrachtwaarde zal zijn aan het eind van het eerste contractjaar. De Social Return verplichting is een percentage van deze nog niet gerealiseerde opdrachtwaarde. De in te vullen Social Return waarde wordt bij een raamovereenkomst pas na 3 tot 6 maanden bepaald op basis van de tot dan gerealiseerde opdrachtwaarde, die vervolgens wordt doorberekend naar een geschatte opdrachtwaarde voor het eerste contractjaar.

Matching

Na het maken van concrete afspraken met betrekking tot de invulling van Social Return met de opdrachtnemer en het vastleggen van deze afspraken in een Plan van Aanpak, zet het Coördinatiepunt Social Return de matchingsvraag uit bij diverse leveranciers van kandidaten. Het Coördinatiepunt Social Return begeleidt de matchingsfase op afstand, signaleert knelpunten bij de opdrachtnemer of bij het matchen en helpt bij het zoeken naar oplossingen.

Werkwijze controle kandidaten Social Return

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk om aantoonbaar te kunnen maken op welke wijze er inspanningen zijn geleverd in het kader van Social Return. Wij vragen u naast bewijsstukken voor de opgevoerde kosten *alleen op verzoek* ook de volgende extra bewijsstukken te kunnen overleggen met betrekking tot de opgevoerde medewerkers:

- *Een formeel document van een uitkerende instantie, SW-bedrijf of erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt ten tijde van zijn/ haar 'instroom' in uw bedrijf.*
- *Een getekende arbeids- of (leerwerk) stageovereenkomst. Als de kandidaat niet in loondienst is, dan een kopie van de overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair.*
- *In geval van 0-uren, flexibele, uitzend- en detachingscontracten dient het aantal daadwerkelijk gewerkte uren te kunnen worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, salarisstroom en/ of facturen van een detachingsbureau.*
- *Facturen van de inkoop van producten en diensten van een SW-bedrijf.*
- *Financiële onderbouwing van gemaakte opleidingskosten ten behoeve van de doelgroep.*

De gemeente kan steekproefsgewijs controleren of de SROI-verplichting wordt nagekomen. De opdrachtgever is verplicht om aan deze controle medewerking te verlenen.

Let op: u heeft op grond van de Wet bescherming Persoonsgegevens, die op 25 mei 2018 overgaat in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

Uitzondering: wanneer de opgevoerde medewerkers door het Coördinatiepunt Social Return zelf of door een Almeerse uitkerende instantie zijn aangeleverd op lokaal uitgezette vacatures, hoeft de opdrachtnemer eerder genoemde extra bewijsstukken niet aan te leveren.

Rapportage en monitoring

Het Coördinatiepunt Social Return monitort per contract de gemaakte afspraken en de daadwerkelijke realisatie van de Social Return door de opdrachtnemer. Bij de beëindiging van het contract wordt de eindrapportage/- verantwoording opgesteld door het Coördinatiepunt Social Return waarin wordt aangegeven of en in hoeverre de opdrachtnemer aan de Social Return- verplichting heeft voldaan.

Bij het monitoren van de Social Return resultaten wordt niet jaarlijks gekeken naar de invulling van Social Return maar naar de totale Social Return verplichting voor de gehele contractduur van de opdracht. Wanneer een opdrachtnemer in een bepaald jaar de jaarlijkse Social Return verplichting niet heeft gehaald dan kan hij dit compenseren door in een later of eerder contractjaar meer dan de jaarlijkse Social

Return verplichting te realiseren. Bij de eindafrekening wordt gekeken naar het totale Social Return resultaat voor de gehele duur van het contract ten opzichte van de totale Social Return verplichting binnen het contract. Jaarlijks wordt door het Coördinatiepunt Social Return gerapporteerd over de inzet van Social Return binnen de gemeente.

Boeteclausule

Wanneer blijkt bij de eindafrekening dat de opdrachtnemer niet volledig aan zijn Social Return verplichting heeft kunnen voldoen, dan wordt door het Coördinatiepunt Social Return gekeken in hoeverre er sprake is van verwijtbaarheid van de kant van de opdrachtnemer. In geval van gedeeltelijke nakoming van de SROI-verplichting en als er sprake is van verwijtbaarheid zal de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgen van maximaal 125% van de niet ingevulde SROI-verplichting. Alleen wanneer Social Return als uitvoeringsvoorwaarde is opgenomen kan de hoogte van boete op advies van het Coördinatiepunt Social Return nog worden verminderd wanneer de opdrachtnemer kan aantonen voldoende moeite te hebben gedaan om de gestelde Social Return verplichting in te kunnen vullen of wanneer er sprake is van verzachtende (markt)omstandigheden.

Bijlage 'Prestatietabel Social Return gemeente Almere 2023'

In Almere is gekozen voor een transparante waardebepaling in de vorm van een Prestatietabel, waarbij bij de berekening van de invulling van Social Return wordt gewerkt met inspanningswaardes. De inspanningswaardes per doelgroep zijn gebaseerd op de afstand van een kandidaat tot de arbeidsmarkt en gelden als de gerealiseerde waarde van de Social Return binnen een opdracht. De in de tabel genoemde inspanningswaardes zijn gebaseerd op een fulltime (36- uur) jaarcontract. Bij inzet van een deeltijdcontract of een contract met een kortere looptijd dan een jaar zal de gerealiseerde inspanningswaarde naar rato worden verrekend. Voor een half jaar contract geldt dus de helft van de hieronder aangegeven inspanningswaardes. De opdrachtnemer kan middels deze tabel verschillende Social Return inspanningen combineren tot een voor hem optimale mix.

Prestatietabel arbeid

Doelgroep/ type uitkering	Waarde Social Return of inspanningswaarde (o.b.v. fulltime jaarcontract) *
<i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i>	
Bijstand	€ 45.000,--
Doelgroep Banenafspraken **	€ 55.000,--
Nugger ***	€ 10.000,--
<i>UWV uitkering:</i>	
WW	€ 25.000,--
Wajong	€ 30.000,--
WIA / WAO	€ 35.000,--
<i>Bonuswaarde:</i>	
BBL traject **** 50+	€ 10.000,-- € 10.000,--
WSW (detachering)	Betaalde facturen voor arbeid aan het SW-bedrijf
Opleidingskosten	Tweemaal daadwerkelijk betaalde opleidingskosten

* De inspanningswaardes zijn inclusief begeleidingskosten, materiaalkosten en reiskosten. Alleen opleidingskosten kunnen apart worden opgevoerd.

** Onder de "Doelgroep Banenafspraken" vallen alle personen die in het doelgroepenregister van het UWV zijn opgenomen (uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking).

*** Niet-uitkeringsgerechtigde, die vanuit een niet-werkende situatie aan het werk gaat. Voorbeeld: partner van een WW- kandidaat wil aan het werk.

**** Dit betreft een eenmalige stapelwaarde bovenop de inspanningswaarde van de desbetreffende doelgroep omdat er sprake is van duurzame uitstroom, een diploma en/ of startkwalificatie waarmee de kansen op de arbeidsmarkt worden vergroot.

Wanneer het vanwege de hoogte van de opdracht, specifieke werkzaamheden of economische omstandigheden niet mogelijk is om arbeidsplekken te creëren voor onze doelgroepen volgens de

“Prestatietabel arbeid”, dan mag de opdrachtnemer voor de invulling van de Social Return verplichting gebruik maken van meer creatieve mogelijkheden genoemd in de “Prestatietabel overig”.

Prestatietabel overig

Invulling Social Return	Waarde Social Return of inspanningswaarde
Stage-/ werkervaringsplaats	€ 5.000,-- o.b.v. half jaar
BOL (16 -27 jaar)	€ 5.000,-- o.b.v. half jaar

Maatwerk

Wanneer de Social Return niet ingevuld kan worden met arbeids- of werkervaringsplekken of met bovengenoemde mogelijkheden, dan wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return naar een maatwerkoplossing gezocht. De inspanningswaarde van de oplossing wordt in overleg met het Coördinatiepunt Social Return bepaald. Tot de mogelijkheden behoort ook het inkopen van producten bij sociale ondernemingen. Neem hiervoor contact met ons op.

Toelichting invulling

Doelgroep/ type uitkering	Duur meetellen voor Social Return invulling
<i>Participatiewet uitkering Gemeente:</i>	
Bijstand, nugges	24 maanden
Doelgroep Banenafpraak	48 maanden
<i>UWV uitkering:</i>	
WW	12 maanden
Wajong, WIA / WAO	24 maanden

Gezien de verschillen in afstand tot de arbeidsmarkt is er voor gekozen om doelgroepen een kortere of langere periode mee te laten tellen voor de Social Return invulling.

Kandidaten uit de doelgroepen die in de periode van 6 maanden voorafgaand aan de start van het contract zijn aangenomen mogen vanaf de start van het contract meetellen voor de invulling van Social Return.

Voor extra toelichting kunt u contact opnemen met socialreturn@almere.nl