



gemeente  
Haarlemmermeer

# Aanbesteding Software systeem voor jeugdzorg en WMO

## Aanbestedingsleidraad



Kenmerk: 2024-496

Datum: 16 oktober 2025

Status: Definitief

Procedure: Europees openbaar

Contactpersoon: Gerard Braam, Team inkoop

## Inhoud

1	Algemeen .....	3
1.1	Inleiding .....	3
1.2	Aanbestedingsprocedure .....	3
1.3	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI).....	3
1.4	Marktconsultatie .....	4
2	Scope aanbesteding.....	5
2.1	Beleidsachtergrond aanbesteding.....	5
2.2	Achtergrond aanbesteding .....	6
2.3	Beschrijving onderwerp aanbesteding .....	6
3	Planning aanbestedingsprocedure.....	9
4	Contactpersoon en inlichtingen .....	10
4.1	Inlichtingen .....	10
4.2	Overige communicatie.....	10
4.3	Klachtenmeldpunt.....	10
5	Voorschriften voor inschrijving .....	11
5.1	Indienen inschrijving via TenderNed .....	11
5.2	Inhoud van de inschrijving.....	11
5.3	Eisen aan de inschrijving .....	12
5.4	Combinaties .....	12
5.5	Eén keer inschrijven .....	12
5.6	Concernverhoudingen .....	12
6	Overige voorwaarden .....	13
7	Uitsluitingsgronden.....	15
8	Geschiktheidseisen .....	16
8.1	Geschiktheidseisen .....	16
8.1.1	Financiële en economische draagkracht.....	16
8.1.2	Technische bekwaamheid.....	16
8.1.3	Beroepsbevoegdheid .....	17
8.2	Beroep op derden.....	18
9	Gunningscriteria .....	19
9.1	Gunningscriteria .....	19
9.2	Uitwerking gunningcriteria .....	19
9.3	Beschrijving Gunningscriterium kwaliteit .....	19
9.4	Beschrijving Gunningscriterium prijs .....	21
9.4.1	Eisen aan de in te dienen prijs .....	21
9.4.2	Beoordeling prijs.....	21
10	Beoordeling en gunning .....	23
10.1	Beoordelen inschrijvingen .....	23
10.2	Demonstraties .....	23
10.3	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar .....	24
10.4	Aanleveren bewijsmiddelen winnende inschrijver.....	24
10.5	Implementatieplan, dataflow overzicht en Continuïteits- en herstelplan.....	25
10.6	Verificatiegesprek.....	25
10.7	Lost-order-gesprek .....	25
10.8	Heropening aanbestedingsprocedure .....	25
11	Overzicht van bijlagen en checklist .....	26

# 1 Algemeen

## 1.1 Inleiding

Dit is de aanbestedingsleidraad vervangen van een software systeem (ook wel oplossing) voor de werkprocessen van de WMO en Jeugdzorg. Met deze aanbestedingsprocedure is de gemeente Haarlemmermeer (hierna ook aangeduid met 'aanbestedende dienst') voornemens één partij te selecteren om de werkprocessen voor WMO en Jeugdzorg door de gemeente Haarlemmermeer te waarborgen.

U vindt in deze aanbestedingsleidraad informatie over de aanbestedende dienst, de opdracht die wordt aanbesteed, eisen die aan de inschrijver worden gesteld en de wijze waarop de aanbestedende dienst de inschrijvingen beoordeelt. Informatie over gemeente Haarlemmermeer kunt u vinden op onze website: [www.haarlemmermeer.nl](http://www.haarlemmermeer.nl)

## 1.2 Aanbestedingsprocedure

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De aanbesteding is een Europese openbare procedure.

De aankondiging van de opdracht is geplaatst op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) én met automatische doorplaatsing op [www.ted.europa.eu/](http://www.ted.europa.eu/) (Supplement op het officiële Publicatieblad van de Europese Unie).

### Procedure digitaal via TenderNed

De aanbestedingsprocedure wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor aanbestedingen: TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Dit betekent dat inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn. Voor deelname aan de aanbestedingsprocedure dient een ondernemer als gebruiker - met eHerkenning- te zijn geregistreerd bij TenderNed. De "Gebruiksvoorwaarden TenderNed" zijn van toepassing. Meer informatie over eHerkenning vindt u op [www.Tenderned.nl](http://www.Tenderned.nl). (/Voor ondernemingen)

## 1.3 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Gemeente Haarlemmermeer wil op maatschappelijk verantwoorde manier opdrachtgeven en inkopen (MVOI). Voor aanbestedingen betekent dit dat we o.a. aandacht geven aan duurzaamheid en social return. De gemeente hecht waarde aan leveranciers die maatschappelijk betrokken zijn en werk maken van (innovatie) duurzame oplossingen.

### Duurzaamheid

Doelstellingen vanuit ons inkoopbeleid zijn bijdragen aan de transitie naar circulaire economie, de inzet van duurzame energie en brandstoffen en daarmee bijdragen aan CO2-reductie en inzetten op positieve milieu impact en/of een verhoogde biodiversiteit. In deze aanbesteding worden daarom eisen in relatie tot duurzaamheid opgenomen.

### Social Return

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

De gemeente heeft voor de invulling van social return gekozen voor de bouwblokkenmethode. De handleiding Social Return in **Bijlage J** beschrijft de werkwijze en de mogelijkheden voor het realiseren van Social Return door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht.

In deze aanbesteding past de gemeente Haarlemmermeer social return toe als uitvoeringsvoorwaarde.

U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept(raam)overeenkomst.

N.B. Een speciale uitvoeringsvoorwaarde in deze overeenkomst is artikel 12: social return.

De Opdrachtnemer conformeert zich aan een social return inspanningswaarde van 2% van de opdrachtsom, conform de werkwijze als beschreven in de bijgevoegde Handleiding Social Return.

#### 1.4 Marktconsultatie

De aanbestedende dienst heeft als voorbereiding op de onderhavige aanbesteding in december 2024 een marktconsultatie gehouden. Een samenvatting van de reacties op de marktconsultaties is als **bijlage K** toegevoegd aan de leidraad.

## 2 Scope aanbesteding

### 2.1 Beleidsachtergrond aanbesteding

In het sociaal domein werken we vanuit het algemeen beleidskader 'Meedoen mogelijk maken in Haarlemmermeer'. We werken hierin Meedoen uit in vier thema's (doelen):

- meedoen stimuleren;
- bestaanszekerheid herstellen;
- kansengelijkheid vergroten;
- gezond leven makkelijker maken.

Naast de vier doelen beschrijven we in het beleidskader ook vier leidende principes en geven invulling aan de vraag hoe we in de basis willen werken, met oog voor de menselijke maat. We gaan hierbij uit van de leefwereld van inwoners.

- Luisteren
- Doen wat nodig is
- Samenwerken op basis van vertrouwen
- Ruimte geven aan de kracht van de samenleving

Ons uitgangspunt is dat inwoners als eerste zelf verantwoordelijk (willen) zijn voor hun maatschappelijke deelname en het voorzien in hun eigen behoeften. In de sociale basis onderscheiden we drie perspectieven die dit mogelijk maken:

1. Persoonlijke sociale basis: Als het niet meer (helemaal) lukt om op eigen kracht mee te doen in de maatschappij, kunnen mensen in je omgeving ondersteuning bieden (familie, vrienden, burens).
2. Gemeenschappelijke sociale basis: Mensen zetten zich samen in voor een gedeeld belang, delen bijvoorbeeld een passie of willen samen leuke dingen doen.
3. Institutionele sociale basis: deze gemeenschappelijke sociale basis wordt ondersteund door georganiseerde, professionele inzet en algemene voorzieningen.

Een deel van onze inwoners kan dit niet op eigen kracht en heeft meer nodig. Voor hen bieden we samen met onze partners een vangnet en zo mogelijk een opstap naar verbetering van hun situatie. Dat doen we met persoonlijke hulp en ondersteuning.

### Ontwikkelingen sociaal domein

Het sociaal domein is doorlopend in ontwikkeling, waarbij het Rijk zich richt op kwalitatieve en betaalbare zorg voor nu en de toekomst. Dit is nodig met het oog op de vergrijzing, de toename van de inzet van jeugdhulp en de afbouw van verblijfszorg voor jeugd en volwassenen. De focus ligt daarbij op eerder signaleren, zodat we met lichtere hulpvormen kunnen interveniëren. Het Rijk stuurt hierop via diverse opgaven en wetsontwikkelingen, zoals het Integraal Zorg Akkoord (IZA), Hervormingsagenda Jeugd en het Hoofdlijnenakkoord Ouderenzorg (HLO). Voor de inkoop van ons software systeem zien we drie rode draden, waarvan we nu nog niet precies weten hoe dit eruit gaat zien, maar voor de toekomst wel van belang zijn:

#### 1. *De ontwikkeling van stevige lokale teams (slt)*

In de ontwikkeling van stevige lokale teams zullen diverse professionals meer gaan samenwerken om waar nodig beter afgestemde zorg te bieden. Soms betreft het professionals van de gemeente en soms professionals op school of vanuit de zorgverzekeringswet. We vinden het belangrijk dat een registratiesysteem deze samenwerking ondersteunt en dubbele registratie zoveel mogelijk voorkomen wordt. Daarnaast kenmerkt een slt zich door verschillende functies, zoals het bieden van basishulp, toegang tot geïndiceerde zorg en casus- en procesregie. Elk onderdeel zal naar verwachting iets anders vragen qua registratie, we willen het daarbij voor professionals zo eenvoudig mogelijk maken.

#### 2. *De ontwikkeling van collectief en gecombineerd aanbod*

Om kosten tegen te gaan zal er vaker gekeken worden naar de mogelijkheid van collectief aanbod in plaats van individueel aanbod. We verwachten ook een ontwikkeling waarbij voorzieningen vaker op het snijvlak van individuele en vrij toegankelijke voorzieningen liggen of een combinatie van beiden zijn. Dit zal naar verwachting ook iets vragen van ons software systeem.

#### 3. *Toegankelijkheid voor inwoners*

Onder andere door de toeslagenaffaire is er veel aandacht voor een gelijkwaardigere relatie tussen overheid en burger. Transparantie, gezamenlijkheid en betrokkenheid bij het maken van een plan zijn belangrijk. Hierin speelt ook de vraag van wie een plan van aanpak is, wie het schrijft en wie het beheert. Dit betekent iets voor de toegankelijkheid van een software systeem, zowel qua functie als qua gebruiksvriendelijkheid. In Haarlemmermeer handteren we daarom vier dienstverleningsprincipes: Makkelijk, Betrouwbaar, Menselijk en Verbonden.

## 2.2 Achtergrond aanbesteding

Het software systeem WMO en Jeugdzorg vervult momenteel een cruciale rol als fundament voor veel Jeugdzorg- en WMO-processen binnen het Sociaal Domein. Deze processen zijn van vitaal belang voor de organisatie. Voor het effectief functioneren van deze processen is het essentieel dat er toegang is tot informatie die betrouwbaar, veilig en samenhangend is.

De gemeente Haarlemmermeer kiest voor een pragmatische aanpak bij het vervangen van het software systeem WMO en Jeugdzorg door zich te positioneren als slimme volger. Dit houdt in dat er bewust wordt gekozen voor een standaard systeem dat zich in de praktijk al heeft bewezen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de ervaringen en lessen van andere gemeenten of organisaties die het systeem al succesvol hebben geïmplementeerd. Immers, de gemeente dient continuïteit van de werkprocessen voor WMO en Jeugdzorg te bieden.

De implementatie voor het (nieuwe) software systeem zal 1 januari 2027 afgerond moeten zijn.

## 2.3 Beschrijving onderwerp aanbesteding

De opdracht omvat in hoofdzaak de volgende werkzaamheden: Primair gaat het om het leveren, ter beschikking stellen, gebruiksklaar opleveren en hosting van één (regie)systeem om continuïteit uitvoering van de processen ten behoeve van de Jeugd, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Beschermd wonen, dreigende dakloosheid, ontruiming, boedelopslag, de uitvoering van de Kinderopvangvergoeding op basis van een Sociaal Medische Indicatie en de uitvoering van de processen gehandicaptenparkeerkaarten en –plaatsen door de gemeente Haarlemmermeer te waarborgen.

### Functionele behoefte:

- Het software systeem WMO en Jeugdzorg biedt de Consulten WMO en Jeugd en de gemandateerde professionals eenvoudig toegang en inzicht in de situatie van de inwoner, de status van binnengekomen en openstaande aanvragen, de eigen werkvoorraad, de te nemen stappen bij een aanvraag incl. Wettelijke doorlooptijd.
- Het software systeem WMO en Jeugdzorg biedt de mogelijkheid tot registratie van inwoners en hun kenmerken, zorgvraag en -behoeften, zorginzet en -indicaties en verstrekkingen (Zorg In Natura, financiële verstrekkingen en PGB) en toewijzen van hulp via het Gemeentelijke Gegevensknooppunt aan aanbieders.
- Het software systeem WMO en Jeugdzorg ondersteunt de belangrijkste stappen in de processen; aanmelding, onderzoek, besluitvorming, indicatiestelling, toewijzing van zorg, communicatie met ketenpartners, bestelling van producten en diensten, start en uitvoering van zorg en de monitoring.
- Het software systeem WMO en Jeugdzorg biedt de mogelijkheid tot het betaalbaar stellen van vergoedingen aan inwoners of crediteur op basis van een eenmalige of periodieke verwerking van een vergoeding, een factuur of declaratie of met een declaratie via het landelijke berichtenverkeer.
- Het software systeem beschikt over een producten- en dienstencatalogus voor het invoeren van contractafspraken die bestaat uit landelijke, lokale raamovereenkomsten en maatwerkvoorzieningen, voorzien van de bijbehorende tarifiering per eenheid of periodiciteit.
- Functioneel beheerders kunnen zelfstandig de (proces) inrichting van het systeem uitvoeren en eenvoudig beheren. Het technisch beheer en de upgrades worden door de leverancier worden uitgevoerd.

Deze punten zijn cruciaal voor de selectie en implementatie van een nieuw software systeem WMO en Jeugdzorg dat voldoet aan de behoeften van alle gebruikersgroepen en de functionele eisen van de gemeente Haarlemmermeer.

### Niet functionele behoefte:

- Noodzakelijke koppelingen tussen het nieuwe software systeem WMO en Jeugdzorg en verschillende gemeentesystemen. Deze koppelingen zijn essentieel voor het ondersteunen van de gebruikers, het proces en de informatie-uitwisseling tussen de verschillende bronnen en het nieuwe software systeem WMO en Jeugdzorg. Belangrijke koppelingen zijn onder andere de BRP-bevraging Djuma, Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGk), , CIZ,. Het uitgangspunt is dat het software systeem WMO en Jeugdzorg eenvoudig kan integreren met andere applicaties en externe systemen.

- Op het gebied van security moet het software systeem WMO en Jeugdzorg voldoen aan de wettelijke kaders voor informatiebeveiliging, zoals de Baseline informatievoorziening Overheid (BIO) 1 en toekomstige BIO 2. De gemeente Haarlemmermeer wil de laatst geldende versie van de BIO gebruiken.
- Voor privacy en security moet het software systeem WMO en Jeugdzorg voldoen aan de AVG, de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Een Data protection impact assessment (DPIA) is nodig om de privacy en security risico's in kaart te brengen en maatregelen te treffen om deze risico's te verkleinen. Hiertoe worden de huidige processen in kaart gebracht.

Voor een meer nauwkeurige omschrijving wordt verwezen naar de conceptovereenkomst, met kenmerk 2024-496 en de vraagspecificatie/ programma van eisen (**annex 1** bij de conceptovereenkomst). Daar waar in het programma van eisen wordt gesproken over "oplossing", is bedoeld software systeem.

De gemeente beoogt een partij te contracteren die garandeert en feitelijk in staat is dat hij het programma van eisen uit kan voeren en ook uit zal voeren.

### Looptijd overeenkomst

De overeenkomst heeft een looptijd van 6 jaren met als ingangsdatum 1 februari 2026. Gemeente heeft de optie de overeenkomst te verlengen met drie keer twee jaren na schriftelijke kennisgeving tenminste drie maanden voor de afloopdatum.

### Omvang

Het software systeem wordt gebruikt voor de uitvoering van:

- De processen ten behoeve van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),
- De processen ten behoeve van de Jeugdwet,
- De processen gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) en -plaatsen (GPP),
- De uitvoering van kinderopvangvergoeding op basis van een Sociaal Medische Indicatie (SMI).

In de huidige situatie worden deze processen ondersteunt door de systemen MensCentraal van XxlInc en CiVision Samenlevingszaken van PinkRocade. De onderstaande gegevens geven een indruk van het huidige systeem gebruik en een beeld van de omvang van deze opdracht.

### Aantal gebruikers

	Consulenten	BackOffice	Gemandateerde professionals
<b>WMO</b>	45	7	0
<b>Jeugd</b>	65	2	66

### Aantal indicaties

	2022	2023	2024
<b>WMO</b>	4896	5064	5084
<b>Jeugd</b>	5000	5340	5444

### Specificatie

	Product	2024
<b>WMO</b>	HbH	1001
	Parkeerkaart & - plaats	699
	Rolstoelvoorzieningen	367
	Vervoersvoorzieningen	1135
	Woonvoorzieningen	1042

<b>Jeugd</b>	ZIN	5151
	ZIN verlenging	964
	PGB	244
	IBO	123
	Informatie vraag	1926
	Regiecasus	285

#### Declaratieregels

	2022	2023	2024
<b>WMO</b>	43170	46265	40935
<b>Jeugd</b>	59655	55716	53568

#### Berichtenverkeer Jeugd

	2022	2023	2024
<b>VOT</b>	3613	3851	3792
<b>VOW</b>	19	18	219
<b>Ijw305</b>	4623	5459	5171
<b>Ijw307</b>	3186	4169	4131

Bovenstaande gegevens geven geen garantie voor de werkelijke afname de komende jaren. Inschrijver kan dan ook géén rechten ontlene aan dit bedrag.

#### Herzieningsclausules

In de (concept)overeenkomst zijn de volgende herzieningsclausules opgenomen:

- Verlengopties, zie artikel 3.4 en artikel 3.5 van de overeenkomst
- Indexeringsclausule, zie artikel 11.9 en artikel 11.10 van de overeenkomst
- Herzieningsmogelijkheid ten aanzien van de looptijd (zie artikel 16 in de overeenkomst)

#### Algemene inkoopvoorwaarden en concept overeenkomst

Op deze opdracht zijn de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT2023) van toepassing (zie annex 2 van de concept overeenkomst).

En aangezien er voor deze ICT-component(en) algoritmen worden toegepast, zijn ook de voorwaarden voor het rechtvaardig gebruik van algoritmen aanvullend van toepassing (Annex 11.)

De concept overeenkomst (bijlage E) maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. De door inschrijver aangeleverde en goedgekeurde Service level Agreement en de Verwerkersovereenkomst (annex 3) maken onderdeel uit van de concept overeenkomst, evenals het door opdrachtnemer op te stellen implementatie- en exit-plan. Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst zal in gezamenlijk overleg met de winnende inschrijver worden aangevuld.

De Concept Service level agreement moet bij inschrijving door inschrijver aangeleverd worden en voldoen aan de minimale eisen SLA Bijlage I.

### 3 Planning aanbestedingsprocedure

In onderstaande tabel is de planning van de aanbestedingsprocedure weergegeven. De gemeente Haarlemmermeer behoudt zich het recht voor om deze planning aan te passen.

Omschrijving	Datum
Publicatie op TenderNed	16 oktober 2025
Uiterste datum indienen vragen	3 november 2025 om 10:00u
Uiterste datum verstrekken nota van inlichtingen	10 november 2025
Uiterste datum indienen vragen tweede ronde	17 november 2025 om 10:00u
Uiterste datum verstrekken nota van inlichtingen tweede ronde	21 november 2025
Sluitingsdatum inschrijving	4 december 2025 om 12:00u
Presentaties	11 december 2025
Mededeling gunningsbeslissing	19 december 2025
Opschortende termijn (min 20 dagen)	19 december 2025 - 15 januari 2026
Verificatiegesprek	8 januari 2026
Aanleveren Implementatieplan, dataflow overzicht en Continuïteits- en herstelplan	13 januari 2026
Goedkeuring implementatieplan en dataflow	26 januari 2026
Definitieve gunning	29 januari 2026
Ingangsdatum overeenkomst	1 februari 2026

## 4 Contactpersoon en inlichtingen

### 4.1 Inlichtingen

Nadere inlichtingen over deze aanbestedingsprocedure en aanbestedingsdocumenten kunnen tot uiterlijk de datum zoals vermeld in de planning (hoofdstuk 3) worden aangevraagd door middel van de functie "Vragen en antwoorden" in TenderNed. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een referentie naar het onderdeel van de aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft.

Wij verzoeken gegadigden om hun vragen in de eerste ronde van de Nota van Inlichtingen in te dienen. Dit geldt ook voor vragen over de (GIBIT) voorwaarden. Vragen die in de tweede ronde worden ingediend, moeten betrekking hebben op de beantwoording van de eerste Nota van Inlichtingen of op eventuele wijzigingen die daarin zijn doorgevoerd.

Een inschrijver kan de aanbestedende dienst in een later stadium niet tegenwerpen dat bepalingen, voorschriften of criteria niet duidelijk zijn, indien inschrijver daarover geen vraag heeft gesteld.

De via TenderNed gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden worden door de aanbestedende dienst geanonimiseerd vastgelegd in een nota van inlichtingen. Deze nota (en eventuele bijlagen) wordt gepubliceerd op TenderNed. De aanbestedende dienst maakt voor het beantwoorden van de vragen geen gebruik van het tabblad "Vragen en antwoorden".

U dient voor het stellen van vertrouwelijke vragen hetzelfde modeldocument in TenderNed te hanteren als voor niet-vertrouwelijke vragen. Het is aan de aanbestedende dienst om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een gerechtvaardigd commercieel belang. Indien de aanbestedende dienst uw vraag of verzoek niet als vertrouwelijk beoordeelt, dan ontvangt u daarvan bericht. U krijgt dan de keus om uw vraag terug te trekken of toch antwoord te ontvangen, maar dat wordt dan openbaar gemaakt. Van de beantwoording van de vertrouwelijke vragen wordt een individuele Nota van Inlichtingen opgesteld.

### 4.2 Overige communicatie

Communicatie die geen vragen voor de nota van inlichtingen betreffen, dient ook digitaal te geschieden via de berichtenservice in TenderNed.

### 4.3 Klachtenmeldpunt

Gemeente Haarlemmermeer heeft conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht en een klachtenreglement bij aanbesteden opgesteld. Deze is beschikbaar op onze website:

<https://haarlemmermeergemeente.nl/aanbestedingen>.

Een klacht dient via het volgende e-mailadres te worden ingediend bij het klachtenloket:

[aanbesteden@haarlemmermeer.nl](mailto:aanbesteden@haarlemmermeer.nl). De klacht bevat de naam en het adres van de indiener van de klacht en een beschrijving van de klacht, en het kenmerk/nummer van de aanbesteding. De indiener van de klacht maakt op bondige wijze duidelijk waarover hij klaagt, motiveert zijn klacht en voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen. De indiener van de klacht geeft ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.

## 5 Voorschriften voor inschrijving

### 5.1 Indienen inschrijving via TenderNed

1. De inschrijving dient digitaal op het platform TenderNed te worden ingediend. Op andere wijze ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen (behoudens toepassing van 2.109a aanbestedingswet 2012, zie hieronder).
2. De inschrijving dient uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum en tijdstip te zijn ingediend. De klok van TenderNed is hierbij bepalend. Op dat tijdstip eindigt de inschrijvingstermijn en sluit de digitale kluis in TenderNed. Het genoemde tijdstip en de genoemde datum gelden als uiterste tijdstip en uiterste datum voor ontvangst van de inschrijvingen.
3. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van de inschrijving. Te laat ontvangen inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.
4. Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend. Alle inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Tevens wordt er een proces-verbaal van ingekomen inschrijvingen opgemaakt. Bij de opening kunnen geen inschrijvers aanwezig zijn.
5. Ondernemingen dienen rekening te houden met de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. In dat kader wordt geadviseerd om de inschrijving niet op het laatst mogelijke moment te verzenden. In geval van onvoorziene storingen van TenderNed wordt geadviseerd om direct contact op te nemen met:
  - de in de Aanbestedingsleidraad en/of TenderNed vermelde contactpersoon van deze aanbesteding, en
  - de servicedesk van TenderNed.
6. Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden (In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten van TenderNed) treft u aan via de link: <http://www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned>
7. In geval van storing in TenderNed, (eHerkenning daaronder begrepen) kort voor het verstrijken van de termijn voor inschrijving, kan de aanbestedende dienst besluiten de inschrijfstermijn te verlengen.
8. Indien tijdig inschrijven niet mogelijk is door een storing van TenderNed (eHerkenning daaronder begrepen), kan inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indienen bij de aanbestedende dienst ([aanbesteden@haarlemmermeer.nl](mailto:aanbesteden@haarlemmermeer.nl)). In geval voldaan wordt aan 2.109a Aanbestedingswet, wordt een inschrijving aangemerkt als tijdig.

### 5.2 Inhoud van de inschrijving

Uw inschrijving dient ten minste te bestaan uit het volgende:

Verwijzing	Omschrijving	Wijze van opnemen in inschrijving (in TenderNed)
<b>UEA</b>		
Uniform Aanbestedingsdocument	Uniform Aanbestedingsdocument (UEA) (of meerdere bij combinaties) conform bijlage A Let op: U dient het UEA in Adobe Acrobat Reader te openen en bewerken in te schakelen	*.pdf (tab eisen)
Uittreksel KVK	Uittreksel KVK (evt. ook van combinanten) ter verificatie van de tekenbevoegdheid en eventueel aanvullende schriftelijke machtiging	*pdf (tab eisen)
<b>Geschiktheidseisen</b>		
Technische bekwaamheid	Bijlage B Model referentieopdracht	*.pdf (tab eisen)
<b>Gunningscriteria</b>		
Prijs	Prijzenblad bijlage E	*.pdf en excel (tab prijs)
Kwaliteit	G1: Wensen	*.pdf en excel (tab kwaliteit)

### **5.3 Eisen aan de inschrijving**

Ten aanzien van de inschrijving gelden voorts de volgende eisen:

- Alle geldbedragen dienen te worden vermeld in Euro, exclusief omzetbelasting;
- Er mag geen wijziging aangebracht worden in voorgeschreven formats en modellen;
- De inschrijving dient in overeenstemming te zijn met het programma van eisen;
- Het Tarievenblad dient door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon te worden ondertekend. Dit geldt ook voor het UEA;
- De vertegenwoordigingsbevoegdheid van die persoon moet blijken uit het uittreksel uit het nationale beroeps/handelsregister en eventueel een aanvullende schriftelijke machtiging welke bij inschrijving moeten worden ingediend.

### **5.4 Combinaties**

Een samenwerkingsverband van ondernemers (hierna: combinatie) kan een inschrijving indienen. Er is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke combinant is – in geval van gunning - hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de ingevolge de onderhavige aanbesteding gesloten overeenkomst(en). Tevens dient vermeld te worden welk lid van de combinatie als penvoerder zal optreden. Deze punten zijn opgenomen in de Eigen Verklaring, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Elke combinant dient een Eigen Verklaring (UEA) in te dienen.

### **5.5 Eén keer inschrijven**

Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, al dan niet in combinatie met andere ondernemingen. Deze onderneming mag daarbij niet tegelijk een derde zijn waarop een beroep wordt gedaan in het kader van een andere inschrijving, zodat een andere inschrijving kan voldoen aan een geschiktheidseis als bedoeld in paragraaf 8.5. Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan zijn de betreffende inschrijvingen ongeldig.

### **5.6 Concernverhoudingen**

Verschillende ondernemers die tot hetzelfde concern behoren, kunnen in beginsel separaat een inschrijving indienen. Zij dienen echter te kunnen aantonen dat zij elk geheel zelfstandig en onafhankelijk van elkaar hebben ingeschreven. De betrokken inschrijvers dienen op eerste verzoek van de aanbestedende dienst bewijs te overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is ingeschreven. Indien dit niet door een of meerdere van deze inschrijvers kan worden aangetoond, leidt dit tot uitsluiting van alle tot het concern behorende inschrijvers van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Onder concern wordt verstaan: een rechtspersoon tezamen met haar dochtermaatschappijen in de zin van artikel 24a, Boek 2, Burgerlijk Wetboek.

## 6 Overige voorwaarden

- a. Het indienen van een inschrijving door inschrijver houdt in dat deze met de bepalingen uit deze aanbestedingsleidraad instemt en bereid is tot de uitvoering van: de opdracht overeenkomstig de conceptovereenkomst met annexen, het Programma van Eisen en de daarbij behorende bijlagen.
- b. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren en de opgegeven referenten te benaderen.
- c. Een inschrijving die niet geheel voldoet aan de gestelde eisen, voorwaarden en voorschriften en/of niet alle gevraagde documenten bevat, kan als ongeldig worden aangemerkt en worden uitgesloten van deelneming aan de aanbestedingsprocedure.
- d. In het geval van een gebrek dat eenvoudig te herstellen is, kan de aanbestedende dienst de betrokken inschrijver in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van twee werkdagen, te rekenen vanaf de dag van verzending van een verzoek daartoe, het gebrek te herstellen. Voorts geeft aanbestedende dienst binnen genoemde termijn gelegenheid tot herstel in geval van gebreken ten aanzien van ondertekening van documenten en gebreken in de ingediende eigen verklaring (UEA).
- e. Een inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden, is ongeldig.
- f. Voor het indienen van een inschrijving zullen geen kosten worden vergoed, tenzij dit uitdrukkelijk is bepaald in deze aanbestedingsleidraad.
- g. De aanbestedende dienst is niet verplicht interne documenten, zoals resultaten van evaluaties, evenals adviezen over de beoordeling, aan inschrijvers bekend te maken.
- h. De voertaal tijdens en na deze aanbesteding is het Nederlands. Schriftelijke stukken (waaronder begrepen email) dienen derhalve ook gesteld te zijn in het Nederlands.
- i. Varianten zijn niet toegestaan, tenzij dit uitdrukkelijk in deze aanbestedingsleidraad is bepaald.
- j. Aan de opdrachtverstrekking kan geen enkel recht tot eventuele vervolgoopdrachten worden ontleend.
- k. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk of voorwaardelijk te gunnen en tijdelijk of definitief te stoppen.
- l. Inschrijver heeft in het kader van deze aanbesteding geen recht op vergoeding van enigerlei kosten. Bij laattijdige intrekking kan de aanbestedende dienst ertoe besluiten om een vergoeding toe te kennen indien de aard van de aanbesteding, de kosten die gemaakt zijn en de omstandigheden waaronder intrekking heeft plaatsgevonden hier aanleiding toe geeft.
- m. Voor zover in deze aanbesteding documenten vertrouwelijk zijn verstrekt (niet gepubliceerd op TenderNed) of inzage is gegeven in vertrouwelijke documenten, mogen door inschrijver slechts aan medewerk(st)ers worden getoond, die voor het indienen van de inschrijving daarvan kennis moeten nemen. Er mag niet op enigerlei wijze aan derden kennis worden gegeven van de gegevens, die in dit verband door of namens de aanbestedende dienst zijn of worden verstrekt (behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het indienen van de inschrijving). De vertrouwelijkheid zal ook in acht worden genomen, indien de inschrijving niet tot gunning zal leiden.
- n. Inschrijver doet de aanbieding gestand gedurende 2 maanden na sluiting van de inschrijftermijn. Indien tegen de gunningsbeslissing van de gemeente bezwaar wordt gemaakt zal de geldigheid van de inschrijvingen worden verlengd tot minimaal twee weken na de datum van het kort gedingvonnis.
- o. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting. Van een manipulatieve inschrijving is onder andere sprake als de beoordelingssystematiek zodanig wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel wordt verstoord, zoals bijvoorbeeld het aanbieden van onrealistische prijzen.
- p. De prijs staat vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. Eventuele prijs of tariefsaanpassingen zijn slechts mogelijk voor zover dat in de overeenkomst is bepaald.
- q. Voor de Europese Unie is gunnen van een Opdracht aan een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door Onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voorgaande situaties, aangemerkt als een economisch delict (Artikel 5 duodecies van Verordening (EU) nr. 833/2014). Daarom dient inschrijver bij inschrijving te verklaren dat de beschreven situatie(s) niet op Inschrijver van toepassing is. Dit verklaart u door ondertekening van het UEA. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder

tussenkomenst van Inſchrijver en mededeling vooraf de juistheid van de verklaring te verifiëren en/of nadere bewijsstukken op te vragen.

- r. Voor de borging van zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens wordt een verwerkingsovereenkomst afgeſloten. Zie Annex 3.
- s. Door u te leveren producten en diensten worden door u (digitaal)toegankelijk aangeboden. Deze producten en diensten behoren te voldoen aan de eisen zoals vermeld de Wet digitale overheid (Wdo).

## 7 Uitsluitingsgronden

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

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

De bewijsmiddelen voor de uitsluitingsgronden zijn:

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

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

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

### **Verplichtingen van inschrijvers inzake arbeid**

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

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

- De Belastingdienst, [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl);
- Het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

### **Integriteit**

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

## 8 Geschiktheidseisen

### 8.1 Geschiktheidseisen

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

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

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

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

#### 8.1.1 Financiële en economische draagkracht

##### Verzekering

Inschrijver beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Deze dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geldig te zijn tot het tijdstip waarop de opdrachtnemer aan al de verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

Met adequaat wordt bedoeld dat de inschrijver in het bezit is van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering zoals geregeld in de GIBIT 2023.

Een kopie van een polis van de verzekering dient na een verzoek daartoe te worden ingediend.

Bij combinaties:

Dit bewijs dient door iedere deelnemer in een combinatie na een verzoek daartoe te worden ingediend.

#### 8.1.2 Technische bekwaamheid

##### Referentieprojecten

Inschrijver dient aan te tonen relevante ervaring te hebben met de gevraagde dienstverlening. De gemeente heeft vier kerncompetenties opgesteld. Inschrijver dient een referentieproject per kerncompetentie (maximaal 1 per kerncompetentie) te overleggen waarmee inschrijver aantoont over de relevante ervaring te beschikken. Inschrijver mag één referentieproject gebruiken om meerdere kerncompetenties mee aan te tonen.

Het referentieproject dient conform het model verklaring referentieopdracht (zie bijlage B) bij inschrijving te worden ingediend.

Uit de beschrijving moet duidelijk blijken dat de inschrijver over de gevraagde relevante ervaring beschikt. Derhalve dient inschrijver het formulier volledig in te vullen en een duidelijke omschrijving te geven van de referentieopdracht.

##### Kerncompetentie 1:

Ervaring met het leveren van een werkende oplossing conform PvE die ondersteuning biedt bij de uitvoering van de processen binnen de Jeugdwet en WMO, aan een 50.000 plus (inwoners) gemeente of een gemeentelijk samenwerkingsverband of een gemeenschappelijke regeling, beiden met minimaal 50.000 inwoners. Het betreft de functionaliteiten indienen van een aanvraag, onderzoek doen, besluit vastleggen, dossiervorming en het versturen, ontvangen en verwerken van het berichtenverkeer volgens de landelijke iStandaarden.

##### Kerncompetentie 2:

Ervaring met het leveren van een werkende oplossing conform PvE die ondersteuning biedt bij de uitvoering van de processen binnen de Jeugdwet en WMO. Het betreft de functionaliteiten verwerken van verstrekkingen (Zorg In Natura,

financiële verstrekkingen en PGB) en het betaalbaar stellen van vergoedingen aan inwoner of crediteur op basis van verwerking van een vergoeding, factuur of declaratie of met het berichtenverkeer iJW/iWmo.

#### Kerncompetentie 3:

Ervaring met het opleveren van een oplossing met een werkende koppeling met een zaaksysteem.

#### Kerncompetentie 4:

Ervaring met het uitvoeren van een volledige migratie<sup>1</sup> van het bestaande systeem naar de oplossing van inschrijver, bij een 50.000 plus (inwoners) gemeente of een gemeentelijk samenwerkingsverband of een gemeenschappelijke regeling, beiden met minimaal 50.000 inwoners.

Elke referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

- Tijd: De uitvoering moet geheel of gedeeltelijk hebben plaatsgevonden in de afgelopen 3 jaar. Indien de referentieopdracht nog niet is afgerond, moet de applicatie wel al minimaal 6 maanden volledig in gebruik zijn genomen.
- Aard: de opdracht betreft de werkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen.

De gemeente benut, indien zij dat wenst, de mogelijkheid bij de opgegeven referent(en) mondeling of schriftelijk te verifiëren of u de werkzaamheden zoals door u omschreven in de referenties daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

#### Informatiebeveiliging

De inschrijver dient te beschikken over een NEN-EN-ISO 27001:2017 certificaat (inclusief verklaring van toepasselijkheid) of een gelijkwaardig certificaat, wat betreft de dienstverlening die van toepassing is op deze opdracht. De ontwikkeling, beheer en onderhoud van de applicatie moeten binnen de scope van de certificering vallen en/of moet voldoen aan de normen gesteld in de BIO (Baseline Informatieveiligheid Overheden). Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatie-instelling. In Nederland is dat de Raad voor Accreditatie. Dit geldt ook voor onderaannemers, indien inschrijver deze inzet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.

Na een verzoek daartoe, dient de inschrijver een kopie van een geldig certificaat en de bijbehorende scope (verklaring van toepasselijkheid) als hierboven bedoeld te overleggen. Indien dit certificaat geen ISO 27001-certificaat is, dient de inschrijver tevens de gelijkwaardigheid aan te tonen.

Het certificaat dient geldig te zijn bij inschrijving en tijdens de contractperiode. Anders kan dit reden zijn voor het niet aangaan van de overeenkomst of het kosteloos ontbinden van de overeenkomst. De inschrijver dient jaarlijks bij aanvang van het kalenderjaar een kopie van het geldige certificaat te overleggen. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.

### **8.1.3 Beroepsbevoegdheid**

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

De inschrijver dient het bewijs bij inschrijving te verstrekken. Het bewijs moet de huidige situatie van de onderneming beschrijven en mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden.

Bij combinaties:

De combinatie of alle combinanten dienen het bewijs na een verzoek daartoe te verstrekken.

---

<sup>1</sup> Met volledige migratie wordt bedoeld; proces informatie, documenten, berichtenverkeer en betaling gegevens van historische en actuele casussen.

## 8.2 Beroep op derden

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

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

Bij een beroep op een derde betreffende de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient de inschrijver en de derde een ingevulde en ondertekende Verklaring bekwaamheid derde, **bijlage C** na voorlopige gunning te overleggen.

Als de derde een combinant is hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Gaat het om de financiële en economische draagkracht dan is hieraan voldaan indien de derde zich borg stelt voor de nakoming van alle verplichtingen die voortvloeien uit hoofde van de ingevolge deze aanbesteding te sluiten overeenkomst(en).

Hiervoor is Verklaring aansprakelijkheid opgenomen, **bijlage D**, na voorlopige gunning te overleggen.

In plaats van een Verklaring aansprakelijkheid, wordt (als de moedermaatschappij de derde is) een verklaring als bedoeld in artikel 2:403, lid 1, onderdeel f, Burgerlijk Wetboek ('403-verklaring') geaccepteerd, mits die verklaring ten kantore van het handelsregister is gedeponneerd en de verklaring dezelfde zekerheid biedt als de hierboven bedoelde Verklaring aansprakelijkheid. Indien de 403-verklaring wordt ingetrokken, dient alsnog een Verklaring aansprakelijkheid te worden overgelegd.

Als de derde een combinant is, hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

Indien van de inschrijver die de meest economische inschrijving heeft gedaan de bewijsmiddelen worden opgevraagd, dienen ook de bewijsmiddelen van deze derde ten aanzien van uitsluitingsgronden (UEA) en geschiktheidseisen m.b.t. waarop beroep wordt gedaan, te worden aangeleverd.

## 9 Gunningscriteria

### 9.1 Gunningscriteria

De economisch meest voordelige inschrijving wordt door de aanbestedende dienst vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De uitwerking van de gunningscriteria gaat via de navolgende methode: puntensysteem.

Bij de beoordeling welke inschrijver de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan worden de criteria gehanteerd als vermeld in § 9.2.

In de tabel Gunningscriteria is de per subcriterium de maximaal te behalen kwaliteitswaarde vermeld. Ook is de wijze waarop de scores van de inschrijvingen worden vastgesteld beschreven. De inschrijver die op basis hiervan de hoogste totaalscore heeft behaald, is de economisch meest voordelige inschrijving (mits de inschrijving geldig is, en inschrijver overigens niet behoeft te worden uitgesloten).

Indien twee of meer inschrijvingen een gelijke en hoogste totaalscore hebben, dan is daarvan de inschrijving met de hoogste score op G2 de economisch meest voordelige inschrijving. Indien de score op G2 gelijk is, dan is de inschrijver met de laagste inschrijfprijs de economisch meest voordelige inschrijving. Als in dat geval ook de inschrijfprijs gelijk is dan bepaalt het lot (loting door een notaris).

### 9.2 Uitwerking gunningcriteria

Bij de beoordeling welke inschrijvers de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan, worden de onderstaande criteria gehanteerd.

*Tabel gunningscriteria*

Omschrijving gunningscriteria	Maximaal te behalen score
<b>Kwaliteit</b>	
G-1 Wensen (ja / nee )	35
G-2 Demo	40
<b>Prijs</b>	
Prijzenblad	25

### 9.3 Beschrijving Gunningscriterium kwaliteit

De gemeente Haarlemmermeer hecht waarde aan de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht. Dit ziet u terug in de weging van de kwaliteit ten opzichte van de prijs. Wij verwachten dat u meer kunt bieden dan de minimale eisen.

#### 9.3.1 G-1 Wensen (maximaal 35 punten)

Onderdeel van de aanbesteding is de beantwoording van een aantal wensen. Om uw aanbod op deze wens te kunnen beoordelen hebben we de bijlage 'beantwoording wensen' (bijlage G) ter beschikking gesteld. In dit formulier vragen wij u aan te geven of u met uw inschrijving voldoet aan de wens.

Per wens is aangegeven hoeveel punten worden toegekend. De totale punten worden weergegeven met 1 cijfer achter de komma.

Als een wens met ja beantwoord is en tijdens de demonstratie blijkt dat dat niet correct is dan kunnen de toegekende punten worden bijgesteld.

### 9.3.2 G-2 Demonstratie (maximaal 40 punten)

Op 11 december 2025 is de demonstratie gepland. De inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld een demonstratie te geven voor leden van het beoordelingsteam.

Wij vragen u een demonstratie te geven waarin u onderstaande onderdelen laat zien.

U dient de onderdelen in de aangeven volgorde te demonstreren.

Het betreft de volgende onderdelen (zie voor verdere uitwerking Bijlage H demo beschrijving ):

1. Inwonersportaal en webformulieren: 6 punten
2. Werkvoorraad beheer: 6 punten
3. Ondersteuning van het werkproces: 14 punten
4. Verwerking berichtenverkeer, declaraties en betalingen: 8 punten
5. Inrichten van de applicatie: 6 punten

Elk onderdeel wordt beoordeeld op onderstaande beoordelingsaspecten.

- Efficiëntie: de hoeveelheid handelingen om het gewenste resultaat te bereiken.
- Intuïtief gebruik: de mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn en de mate waarin de applicatie een moderne vormgeving en gebruikersinteractie heeft die vergelijkbaar is met wat men privé gewend is (zoals bijvoorbeeld meldingen in iOS, Android, Windows, Google e.d.) en de mate waarin schermen, velden, functies, etc. worden getoond die niet nodig zijn, aanwezigheid helpfuncties.
- Direct en duidelijk zichtbaar: de gebruiker ziet in 'één oogopslag' waar de informatie staat, indeling is overzichtelijk en eenduidig is.

Betekenis	Omschrijving	
Uitstekend	Het systeem is efficiënt. Het aantal handelingen is minimaal en gebruikers worden uitstekend ontzorgd. Het systeem is zeer intuïtief de informatie op het scherm is direct en duidelijk zichtbaar. Het systeem biedt zeer duidelijke meerwaarde.	100% van de maximaal te behalen score
Goed	Het systeem is efficiënt. Het aantal handelingen is beperkt en gebruikers worden goed ontzorgd. Het systeem is intuïtief en de informatie op het scherm is direct en duidelijk zichtbaar. Het systeem biedt duidelijke meerwaarde.	80% van de maximaal te behalen score
Voldoende	Het systeem is voldoende efficiënt. Het aantal handelingen is acceptabel en gebruikers worden voldoende ontzorgd. Het systeem is in voldoende mate intuïtief en de indeling op het scherm is redelijk overzichtelijk. Het systeem biedt voldoende meerwaarde.	50% van de maximaal te behalen score
Matig	Het systeem is beperkt efficiënt en/of het aantal handelingen is groot en/of gebruikers worden in beperkte mate ontzorgd en of/ het systeem is matig intuïtief en/of de schermindeling is niet overzichtelijk. Het systeem biedt beperkte meerwaarde.	20% van de maximaal te behalen score
Onvoldoende	Het systeem is niet efficiënt en/of het aantal handelingen is te groot en/of gebruikers worden onvoldoende ontzorgd en/of het systeem is in onvoldoende mate intuïtief en/of de indeling op het scherm is niet overzichtelijk. Het systeem biedt onvoldoende meerwaarde.	0% van de maximaal te behalen score

*Voorbeeld: uw beoordeling is goed voor onderdeel 1, dan is uw score 80% van 6 punten is 4,8 punten.*

Punten voor de gunningscriteria worden afgerond op 1 cijfer achter de komma.

#### **9.4 Beschrijving Gunningscriterium prijs**

Voor het doen van een prijsopgave wordt inschrijver geacht uitsluitend bijlage F Prijzenblad, tabblad 1 te gebruiken. Deze bijlage moet volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend bij de inschrijving toegevoegd worden, zowel als Excel als Pdf-bestand. De optelling van de ingevulde prijzen vormt de inschrijfprijs welke wordt beoordeeld.

Daarnaast moet Inschrijver in Prijzenblad tab 3 en 4 een prijspecificatie toevoegen met een uitsplitsing van de geoffreerde prijzen met een onderverdeling van implementatiekosten en jaarlijkse kosten.

Indien u geen kosten berekent dient u 0 in te vullen.

In Bijlage F Prijzenblad worden de totale kosten (per jaar) die de inschrijver aanbiedt voor het leveren van de functionaliteit gevraagd. Deze kosten kunnen bestaan uit vaste jaarlijkse kosten en/of jaarkosten afhankelijk van het aantal inwoners. Vaste jaarlijkse kosten blijven gelijk ongeacht het aantal inwoners. Voor jaarkosten afhankelijk van het aantal inwoners wordt op basis van een staffel gerekend. De kosten op basis van aantal inwoners wordt per (kalender)kwartaal berekend aan de hand van deze staffel, waarbij het inwonersaantal op de eerste dag van het kwartaal bepalend is.

##### **9.4.1 Eisen aan de in te dienen prijs**

1. Het is niet toegestaan om het Prijzenblad te wijzigen of een ander format te gebruiken. Afwijkingen van het Prijzenblad – zoals het gebruik van (ongevraagde) toelichtingen, extra toevoegingen, etc. – zijn eveneens niet toegestaan.
2. Ten aanzien van de prijzen geldt dat:
  - alle opgegeven bedragen gelden gedurende de gehele duur van de overeenkomst, inclusief verlengingen;
  - de opgegeven bedragen in euro's en exclusief BTW zijn;
  - de opgegeven bedragen een all-in bedrag moeten zijn. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de inschrijfprijs voor uitvoering van de opdracht conform aanbestedingsleidraad inclusief Programma van Eisen verwerkt moeten zijn. Dit betekent dus dat er geen extra kosten mogen worden berekend anders dan de in tab 1 van het Prijzenblad geoffreerde bedragen;
  - de kosten voor de door inschrijver bij de wensen aangeboden dienstverlening en functionaliteiten moeten ook in de inschrijfprijs zijn opgenomen evenals alle functionaliteiten die tijdens de demonstratie zijn getoond;
  - het plafondbedrag van de inschrijfprijs bedraagt 5.000.000,- euro (excl. btw). Er mag geen inschrijfprijs geboden worden die hoger ligt dan het plafondbedrag.
  - alle prijzen staan vast (behoudens indexering) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen. Indexering van de aangeboden jaarlijkse prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de conceptovereenkomst.

De kosten gedurende de implementatieperiode zijn eenmalige kosten (implementatiekosten). De eenmalige kosten mogen gefactureerd worden conform het facturatieschema in de overeenkomst, Artikel 12. Het jaarbedrag mag gefactureerd vanaf het moment dat de applicatie daadwerkelijk in gebruik genomen wordt door de aanbestedende dienst. Alle kosten hieraan voorafgaand moeten worden opgenomen in de eenmalige implementatiekosten.

Betaling van de vaste jaarkosten (vanaf live-gang) en de kosten gebaseerd op het aantal actuele inwoners vindt plaats conform artikel 12 van de overeenkomst.

##### **9.4.2 Beoordeling prijs**

In het tabblad 'Beoordeling prijs' tab 2 van bijlage F wordt aan de hand van de inschrijfprijs automatisch de score berekend. Hieronder wordt de beoordelingsmethode nader toegelicht.

Prijsbeoordeling vindt plaats door het instellen van een bandbreedte waarbij het maximumbedrag als plafondprijs dient. Verder wordt er gebruik gemaakt van een prijsknippunt. Prijsknippunt is het bedrag waarvoor het maximale puntenaantal wordt toegekend.

De plafondprijs geldt voor de inschrijfprijs op het tabblad 'Prijzenblad', tab 1. Deze plafondprijs geldt als een knock out en wanneer de inschrijfprijs van de inschrijver boven de plafondprijs uitkomt, wordt de inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname van deze aanbesteding.

De plafondprijs bedraagt: € 5.000.000,-

Voor de inschrijfprijs worden punten toegekend op basis van onderstaande tabel en grafiek, zie voor een toelichting bij de puntentoekening het Prijzenblad bijlage , tab2.

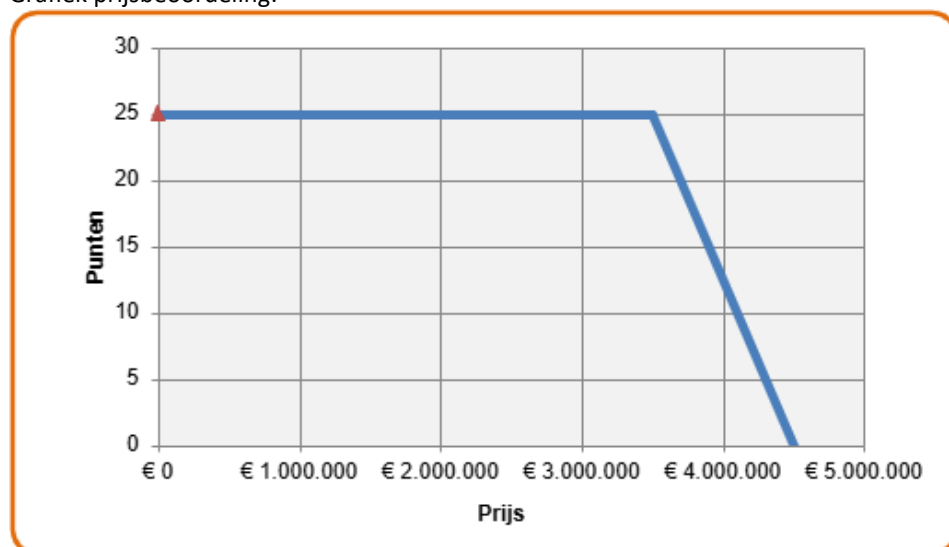
Punten voor het criterium prijs worden afgerond op 1 cijfer achter de komma.

Aanschaf	Afkorting	Omschrijving	Inschrijfprijs in € excl. btw
Prijs knikpunt	PrKn	De maximaal te behalen score voor het onderdeel prijs is 25 punten, het PrKn is € 3.500.000. Bij een (inschrijf) prijs van € 3.500.000 (excl. btw) of lager, worden de maximale punten toegekend.	3.500.000
Maximum prijs	PrMax	Tussen prijs knikpunt en prijs van € 4.500.000 (excl. btw) kan Inschrijver punten scoren. Bij een inschrijfprijs van 4.500.000 t/m 5.000.000 worden 0 punten toegekend. Indien hoger dan het plafondbedrag van € 5.000.000 wordt ingeschreven, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.	5.000.000

Ter beoordeling van het gunningcriterium prijs dient te worden ingediend:

- Prijzenblad conform bijlage F

Grafiek prijsbeoordeling:



## 10 Beoordeling en gunning

### 10.1 Beoordelen inschrijvingen

Na verloop van de inschrijftermijn wordt de kluis met de kwalitatieve onderdelen van de inschrijvingen geopend.

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door een ter zake kundig team beoordelaars, waarin de volgende functies vertegenwoordigd zijn:

- Consulent WMO – Team Sociale voorzieningen
- Consulent CJG – Centrum Jeugd en Gezin
- Medewerker administratie
- Functioneel beheerder
- Teamleider
- Projectleider

Bij het gunningscriterium G-2 demonstratie zijn er minimaal 3 beoordelaars per onderdeel.

De Inkoopadviseur beoordeelt niet aan de hand van gunningscriteria.

Het betreft hier de beoogde teamsamenstelling. De gemeente behoudt zich het recht voor deze samenstelling te wijzigen indien daar aanleiding toe is.

Het beoordelingsproces omvat:

- De toetsing of de inschrijvingen compleet zijn, voldoen aan alle formele inschrijvingsvoorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. NB: Bij het openen van de kluis met inschrijvingen opent de inkoopadviseur die het aanbestedingsproces begeleidt ook de prijzenkluis teneinde vast te stellen dat het ingediende prijzenblad voldoet aan alle formele voorschriften. Het bekendmaken van de ingediende prijs aan de beoordelingscommissie wordt pas gedaan nadat beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden.
- De kwalitatieve beoordeling aan de hand van de gunningscriteria door het beoordelingsteam. Alle inschrijvingen worden eerst door het beoordelingsteam individueel beoordeeld. Daarna wordt in een beoordelingsbijeenkomst de score in consensus door het gehele beoordelingsteam per inschrijver vastgesteld.
- Nadat de beoordeling van het kwalitatieve deel heeft plaatsgevonden en de scores daarvan in consensus zijn vastgesteld, worden de prijzen ingevoerd in een interne beoordelingsmatrix.
- Nadat dan de bepaling van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV) heeft plaatsgevonden en de scores daarvan zijn vastgesteld, worden de resultaten verstrekt aan inschrijvers via TenderNed. De afgewezen inschrijvers ontvangen via TenderNed een gemotiveerde afwijzing met daarin opgenomen de aan de desbetreffende inschrijver toegekende deelscores op prijs en kwaliteit en de plaats waarop de inschrijver is geëindigd en daarnaast ontvangt de desbetreffende inschrijver ook de deelscores op prijs en kwaliteit van de winnende inschrijver. De scores en ranking van de overige inschrijvers worden niet bekend gemaakt.
- De gunningsbeslissing wordt opgesteld.
- Van de winnende inschrijver worden de bewijsmiddelen opgevraagd ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en eventueel conformiteit met de gestelde voorwaarden.
- Winnende inschrijver levert implementatieplan, dataflow overzicht en een continuïteits- en herstelplan conform programma van eisen aan.

### 10.2 Demonstraties

Op 11 december 2025 worden de inschrijvers in de gelegenheid gesteld een demonstratie te geven voor leden van de beoordelingscommissie. Het systeem moet live werkend getoond worden.

Het tijdstip van de presentatie wordt u tijdig per email meegedeeld. Voor de presentatie is 90 minuten beschikbaar.

De locatie van de presentaties is het gemeentekantoor van gemeente Haarlemmermeer te Hoofddorp, locatie Polderlanden, Marktlaan 124. U meldt zich bij de centrale receptie, waar u dan wordt opgehaald.

Een projectiescherm is aanwezig. U heeft tien minuten voor aanvang van uw demo de gelegenheid uw presentatie te installeren.

### 10.3 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De gunningsbeslissing zal via TenderNed, "Berichten" worden gecommuniceerd.

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

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

Indien de aanbestedende dienst zelf fouten in de aanbestedingsprocedure heeft geconstateerd, dan wel van oordeel is dat een klagende inschrijver in het gelijk moet worden gesteld, kan aanbestedende dienst terugkomen op de gunningsbeslissing. In dat geval kan de inschrijver op wie oorspronkelijk de gunningsbeslissing was gevallen geen aanspraak maken op enige schadeloosstelling. Alsook zijn de rechten verwerkt tot het instellen van een (bodem)procedure voor een vordering tot schadevergoeding.

### 10.4 Aanleveren bewijsmiddelen winnende inschrijver

De winnende inschrijver dient de bewijsmiddelen ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden aan te leveren.

Bij het opvragen vermeldt de aanbestedende dienst een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van ten minste 7 kalenderdagen.

Indien er beroep op derden wordt gedaan of als er als combinatie is ingeschreven, dienen ook van deze derde(n) de betreffende bewijsmiddelen ingediend te worden.

Welke bewijsmiddelen het betreft, ziet u in onderstaande tabel.

Document	Bijlage/referentie
Gedragverklaring Aanbesteden (GVA)	H7 Uitsluitingsgronden §8.2 beroep op derden
Uittreksel KvK (reeds bij inschrijving ingediend)	H7 Uitsluitingsgronden §8.1.3 Beroepsbevoegdheid
Verklaring Belastingdienst	H7 Uitsluitingsgronden
Bijlage C-beroep derden Technische/beroepsbekwaamheid (indien van toepassing)	§8.2 beroep op derden
Bijlage D-beroep derden Financieel/economisch draagkracht (indien van toepassing)	§8.2 beroep op derden
Aanvullende bewijsmiddelen m.b.t. referentieprojecten (indien nodig)	§8.1.2 Technische bekwaamheid
Polis verzekering	§8.1.1 Financieel/Economische draagkracht
NEN-EN-ISO 27001:2017 certificaat	§8.1.2 Technische bekwaamheid

### **10.5 Implementatieplan, dataflow overzicht en Continuïteits- en herstelplan**

Inschrijver moet uiterlijk 13 januari 2016 een concept implementatieplan, dataflow overzicht en een continuïteits- en herstelplan conform programma van eisen aanleveren. Indien het concept implementatieplan en/of dataflow overzicht en/ of continuïteits- en herstelplan niet worden goedgekeurd, wordt de inschrijving terzijde gelegd.

### **10.6 Verificatiegesprek**

De aanbestedende dienst zal na het versturen van het voornemen tot gunnen met de beoogde winnende inschrijver een verificatiegesprek houden. Tijdens het verificatiegesprek worden specifieke punten van de inschrijving geverifieerd. We willen inschrijvers vragen de datum van het verificatiegesprek, 8 januari 2026 vast te noteren. Indien tijdens dit gesprek documenten of iets dergelijks van de winnende inschrijver benodigd zijn, dan zal de aanbestedende dienst de inschrijver daar tijdig over informeren.

Wanneer tijdens het verificatiegesprek mocht blijken dat met de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan kan de inschrijver alsnog afvallen.

Ook wanneer tijdens de verificatie blijkt dat inschrijver de bewijsstukken niet heeft, niet op tijd heeft of niet kan aanleveren kan de inschrijver hierom alsnog uitgesloten worden.

In bovenstaande gevallen zal de oorspronkelijke nummer 2 uitgenodigd worden voor het verificatiegesprek. Dit geldt ook wanneer het implementatieplan en/of het dataflowoverzicht niet worden goedgekeurd. Indien de nummer 2 voldoet, wordt nummer 2 de winnende inschrijver. Mocht nummer 2 niet voldoen dan kan dezelfde procedure met nummer 3 gevolgd worden et. Tevens kan de gemeente vanwege de bovenstaande situatie beslissen de gehele aanbestedingsprocedure te stoppen.

### **10.7 Lost-order-gesprek**

Het is mogelijk een zo genaamd “lost-order-gesprek” aan te vragen, waarin u persoonlijk extra toelichting op de afwijzing kunt krijgen. Door deze feedback kunt u wellicht een volgende keer een nog betere inschrijving doen. Een dergelijk gesprek schort geen termijnen op en wordt daarom vaak ná de opschortende stand still termijn ingepland. Indien u eerder een lost-order-gesprek wilt voeren, bijvoorbeeld omdat u bezwaar overweegt, kunt u dit aangeven. Er zal daar zo veel mogelijk rekening mee gehouden worden.

### **10.8 Heropening aanbestedingsprocedure**

Indien de overeenkomst om wat voor reden dan ook vroegtijdig wordt beëindigd, kan de aanbestedende dienst besluiten de aanbestedingsprocedure te heropenen binnen twaalf maanden na opdrachtverlening.

De aanbestedende dienst gunt de opdracht na heropening aan de inschrijver die dan voor gunning in aanmerking komt, op basis van de oorspronkelijke rangorde, mits de betreffende inschrijver diens aanbieding gestand doet. De in de aanvankelijke overeenkomst toegestane indexeringen mogen worden doorgevoerd in de overeenkomst met de volgende opdrachtnemer

## 11 Overzicht van bijlagen en checklist

Hieronder treft u een overzicht aan van alle documenten die deel uit maken van de aanbesteding.

Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage B	Model verklaring referentieopdracht
Bijlage C	Model verklaring bekwaamheid derde
Bijlage D	Model verklaring aansprakelijkheid derde
Bijlage E	Conceptovereenkomst
<i>Annex 1</i>	<i>Programma van Eisen</i>
<i>Annex 2</i>	<i>GIBIT</i>
<i>Annex 3</i>	<i>Verwerkersovereenkomst</i>
<i>Annex 11</i>	<i>Modelbepaling-voor-verantwoord-gebruik-van-algoritme</i>
Bijlage F	Prijzenblad
Bijlage G	Beantwoording wensen G-1
Bijlage H	Demo beschrijving G-2
Bijlage I	Minimale eisen Service Level Agreement
Bijlage J	Social Return Handleiding Gemeente Haarlemmermeer
Bijlage K	Resultaten marktconsultatie

### Checklist bij inschrijving

Hieronder treft u een overzicht aan van alle documenten die u dient aan te leveren bij inschrijving.

Bijlage A	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend. Bij combinaties dient iedere combinant een eigen UEA in.
Bijlage B	Model referentieopdracht	Ingevuld en rechtsgeldig ondertekend.
	Uittreksel KVK	Uittreksel KVK (evt. ook van combinanten) ter verificatie van de tekenbevoegdheid, met volmacht indien van toepassing.
Bijlage F	Prijzenblad	Het Prijzenblad volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend.
Bijlage G	Gunningscriterium G-1 wensen	Bijlage dient met ja/ nee ingevuld te worden