



gemeente  
Haarlemmermeer

## Aanbestedingsleidraad

### Onafhankelijke Cliëntondersteuning



## **Deze Aanbestedingsleidraad is als volgt opgebouwd:**

- **Hoofdstuk 0 Inleiding en definities**
- **Hoofdstuk 1 Opdracht**
- **Hoofdstuk 2 Proces**
- **Hoofdstuk 3 Inschrijving**

## Inhoud

<b>0</b>	<b>Inleiding en definities .....</b>	<b>4</b>
0.1	Inleiding.....	4
0.2	Definities .....	5
<b>1</b>	<b>Opdracht.....</b>	<b>7</b>
1.1	Inleiding.....	7
1.2	Algemeen resultaat OCO.....	7
1.3	Binnen scope .....	8
1.4	Buiten scope.....	8
1.5	Overeenkomst.....	8
1.6	Percelen .....	9
1.7	Contractmanagement .....	9
1.8	Het Haarlemmermeers model .....	10
1.9	Gemeente Haarlemmermeer .....	10
1.10	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen .....	11
1.11	Overige voorwaarden Inschrijving .....	11
<b>2</b>	<b>Proces.....</b>	<b>13</b>
2.1	Planning.....	13
2.2	Publicatie en Inschrijving op TenderNed .....	13
2.3	Vragenrondes, suggesties .....	14
2.4	Communicatie, TenderNed .....	14
2.5	Klachtenmeldpunt.....	14
2.6	Inschrijfdatum .....	15
2.7	Beoordelen Inschrijvingen .....	15
2.8	Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar.....	16
2.9	Aanleveren bewijsmiddelen winnende Inschrijver .....	16
2.10	Lost order gesprek .....	16
2.11	Verificatiegesprek .....	17
<b>3</b>	<b>Inschrijving .....</b>	<b>18</b>
3.1	Wijze van Inschrijving.....	18
3.2	Zelfstandige.....	18
3.3	Hoofdaannemer, onderaannemers .....	18
3.4	Combinatie, VOF .....	18
3.5	Concernverhoudingen.....	19
3.6	Verklaring Inschrijver .....	19
3.7	Uitsluitingsgronden.....	20
3.7.1	Indienen bij Inschrijving .....	20
3.7.2	Verplichtingen .....	21
3.8	Geschiktheidseisen.....	21
3.8.1	Financiële en economische draagkracht.....	21
3.8.2	Technische bekwaamheid .....	21
3.8.3	Beroepsbevoegdheid .....	22
3.8.4	Beroep op derden .....	23
3.9	Bepalen winnende Inschrijvers .....	23
3.10	Gunningscriteria.....	23
3.10.1	Gunningscriterium Prijs, perceel 1 en 2 .....	23
3.10.2	Gunningscriterium Kwaliteit, perceel 1.....	24
3.10.3	Gunningscriterium Kwaliteit, perceel 2 en 3 .....	25
3.10.4	Indienen gunningscriterium Kwaliteit .....	25
3.10.5	Mogelijke scores Kwaliteit.....	25
3.11	Opsomming inhoud van uw inschrijving .....	26

## 0 Inleiding en definities

### 0.1 Inleiding

Dit is de Aanbestedingsleidraad Onafhankelijke Cliëntondersteuning van de gemeente Haarlemmermeer en kent een totale opdrachtwaarde van **ca. 4 miljoen euro**<sup>1</sup> en kent de overeenkomst een **looptijd van 4,5 jaar**.

Met deze aanbesteding contracteert de gemeente **bij voorkeur een opdrachtnemer die staat voor kwaliteit, betrouwbaarheid en vernieuwing**. Wij zoeken een partij die niet alleen deskundig is in cliëntondersteuning, maar zich ook verdiept in wat de gemeente Haarlemmermeer te bieden heeft en actief de verbinding zoekt met andere partners in het werkveld. Zo zorgen we er samen voor dat inwoners zo optimaal mogelijk geholpen worden. Wij praten daarom liever over partners in plaats van opdrachtnemers of opdrachtnemers; we maken het samen mogelijk.

Met deze aanbesteding kunt u voor 3 opdrachten inschrijven, maar voor minder is ook toegestaan, de keuze is aan u. De 3 opdrachten betreffen:

#### 1. Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave

Deze opdracht heeft als doel het bieden van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) in brede zin via één herkenbare en toegankelijke partij binnen de gemeente Haarlemmermeer. De opdrachtnemer fungeert als centraal aanspreekpunt voor inwoners met uiteenlopende vragen. Daarnaast coördineert de opdrachtnemer de verdere ontwikkeling van OCO in samenwerking met de overige organisaties die OCO bieden. Door het combineren van de uitvoering en coördinatie bij 1 opdrachtnemer, wordt de inhoudelijke kennis en continuïteit geborgd. Dit voorkomt aansturingproblemen en zorgt voor een samenhangende uitvoering van de Ontwikkelagenda voor Onafhankelijke Cliëntondersteuning<sup>2</sup> van de gemeente Haarlemmermeer. Wanneer opdrachtnemer zelf de inwoner niet kan helpen, wordt inwoner doorverwezen naar een organisatie die adequate ondersteuning kan bieden. Als eerste wordt er gekeken naar organisaties waarmee de gemeente al een overeenkomst heeft afgesloten.

NB: Inwoners hebben onder de landelijke OCO regeling de vrijheid om zelf een organisatie voor OCO in te schakelen. Inwoners krijgen echter niet voor elke ingeschakelde organisatie een vergoeding van de gemeente.

#### 2. Cliëntondersteuning, inzet eigen kring

De gemeente Haarlemmermeer zet al enkele jaren in op vormen van OCO die inwoners helpen hun eigen netwerk beter te benutten bij hulpvragen. Deze aanpak draagt bij aan het voorkomen van zwaardere en duurdere zorg en ondersteunt zowel jongeren als volwassenen op een laagdrempelige, kortdurende manier. Het doel van deze opdracht is deze dienstverlening verder te versterken en beter af te stemmen op de behoeften van inwoners. De gemeente wil deze positieve ontwikkeling voortzetten en verder doorontwikkelen.

#### 3. Cliëntondersteuning, inzet jeugdige ervaringsdeskundigen

De gemeente wil OCO bieden aan kwetsbare jongeren met complexe hulpvragen. Door inzet van jeugdige ervaringsdeskundigen krijgen zij betere en passender ondersteuning, zorg en coaching. Deze aanpak helpt om zwaardere en duurdere zorg zoveel mogelijk te voorkomen. Het doel is deze dienstverlening verder te versterken en beter af te stemmen op de behoeften van deze jongeren.

Wanneer u zich aangesproken voelt en uitgedaagd wordt om in te schrijven, dan vindt u in deze Aanbestedingsleidraad meer informatie over deze opdracht, de eisen die hieraan worden gesteld, hoe u vragen en suggesties kunt indienen, hoe u een offerte kunt uitbrengen en de wijze waarop de winnende inschrijver wordt bepaald.

Mocht u meer willen weten over deze opdracht, dan kunt u gerust ons uw vragen stellen of uw interessante suggesties aandragen. Deze ontvangen wij graag van u. Wij zullen dan daar snel op reageren.

**NB: In paragraaf 3.11 wordt aangegeven welke documenten u bij Inschrijving dient aan te leveren via Tendered.**

<sup>1</sup> Aan dit bedrag kunnen geen rechten ontleend worden.

<sup>2</sup> Zie pdf bijlage 2023-410 Ontwikkelagenda Onafhankelijke Clientondersteuning 2025 - 2028

## 0.2 Definities

De onderstaande definities hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis en zijn onverkort van toepassing.

Term	Definitie
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten welke met de Aanbestedingsprocedure zijn gepubliceerd.
Aanbestedingsleidraad	Dit document, inclusief behorende bijlagen, waarin de opdracht verwoordt staat welke dient als een uitnodiging aan Aanbieders om een Inschrijving in te dienen.
Aanbestedingsprocedure, Aanbesteding	De gehele procedure om tot een Raamovereenkomst te komen met 1 of meerdere Opdrachtnemers.
Combinatie	Samenwerkingsverband van leveranciers. Eventueel met onderaannemers.
Combinant	Lid van combinatie.
Geschiktheidseisen	Een Inschrijver moet tenminste aan deze eisen voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere Aanbestedingsprocedure.
Gunning	Het toekennen van de Opdracht aan een Inschrijver.
Hoofdaannemer	Hoofdaannemer is de Aanbieder welke volledig verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht.
Inschrijver	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Inschrijving uitbrengt aan de Gemeente Haarlemmermeer op basis van deze Aanbestedingsleidraad.
Inschrijving	De door Inschrijver op basis van de Aanbestedingsleidraad ingediende Inschrijving, inclusief bijlagen.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de Gemeente Haarlemmermeer ontvangen vragen van geïnteresseerde Aanbieders geanonimiseerd bundelt en beantwoordt.
Onderaannemer	Een Aanbieder die voor een hoofdaannemer, combinatie c.q. Vennootschap onder Firma deels of als geheel de Opdracht of een deel van de Opdracht uitvoert.
Opdracht	De Opdracht van Gemeente Haarlemmermeer aan Opdrachtnemer tot het uitvoeren van de werkzaamheden die zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijlagen.
Opdrachtgever, Aanbestedende Dienst	Gemeente Haarlemmermeer.

Term	Definitie
Opdrachtnemer	De Inschrijver(s) waarmee Gemeente Haarlemmermeer een Raamovereenkomst afsluit. Onder Opdrachtnemer verstaan we ook alle medewerkers van door hem ingezette derden, of een door de opdrachtnemer doorverwezen derde, die met de inwoners werken.
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Programma van Eisen, inclusief KPI's	De bijlage waarin de Gemeente Haarlemmermeer de eisen voor de te leveren diensten heeft beschreven. Het Programma van Eisen (PvE) maakt integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsleidraad en is voor alle Inschrijvers dwingend voorgeschreven.
Raamovereenkomst	De bij eventuele Gunning tussen Gemeente Haarlemmermeer en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst.
Uitsluitingsgronden	Omstandigheden die, indien Inschrijver daarin verkeert, leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.
Vennoot	Een lid van een Vennootschap onder Firma
Vennootschap onder Firma (VOF)	Een samenwerkingsverband van vennoten.
Zelfstandige	Een Inschrijver welke de Opdracht alleen uitvoert.

# 1 Opdracht

## 1.1 Inleiding

De gemeente Haarlemmermeer wil met de Ontwikkelagenda Onafhankelijke Cliëntondersteuning 2025–2028 een stevige impuls geven aan de ondersteuning van haar inwoners. OCO helpt mensen om hun weg te vinden in het complexe sociale domein, van zorg en jeugdhulp tot werk, inkomen, wonen en welzijn. Het biedt kosteloze, onafhankelijke informatie, advies en begeleiding, met als doel inwoners sterker te maken en zelfredzaamheid te bevorderen.

OCO is geen doel op zich, maar een betrouwbare gids die altijd het belang van de inwoner centraal stelt. De gemeente zoekt via deze aanbesteding een opdrachtnemer die invulling geeft aan een bekend, kwalitatief en sluitend aanbod van OCO. De opdrachtnemer wordt verantwoordelijk voor het leveren van cliëntondersteuning én het vergroten van de bekendheid ervan bij inwoners en professionals.

De opdracht vraagt om partners die meedenken, verbinden en innoveren. De opdrachtnemers adviseren de gemeente gevraagd én ongevraagd over hoe sociale voorzieningen toegankelijker kunnen worden gemaakt. Daarnaast wordt een actieve bijdrage verwacht aan het versterken van samenwerking met andere partners, zodat een krachtig netwerk ontstaat dat inwoners optimaal ondersteunt.

Het aanbod moet breed en integraal zijn: passend bij diverse doelgroepen, levensbreed, formeel én informeel. Er is ruimte voor maatwerk, ervaringsdeskundigheid en collectieve ondersteuning. Kwaliteit, onafhankelijkheid en deskundigheid staan centraal. Monitoring en effectmeting worden structureel ingebed.

De gemeente biedt een duidelijke regierol en zoekt een opdrachtnemer die deze ambitie deelt. Samen bouwen we aan een mensgerichte, toegankelijke en toekomstbestendige ondersteuning. Een kans om als opdrachtnemer écht het verschil te maken in Haarlemmermeer.

## 1.2 Algemeen resultaat OCO

Gemeenten zijn volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Hoewel zij zelf bepalen hoe deze ondersteuning wordt ingericht en gefinancierd, is het essentieel dat inwoners op een toegankelijke en betrouwbare manier geholpen worden bij het vinden van passende zorg en ondersteuning. De opdrachtnemer speelt hierin een verbindende rol.

Inwoners kunnen bij de opdrachtnemer terecht met uiteenlopende vragen over hun situatie, zorgbehoeften en mogelijkheden. Deze vragen worden beantwoord of, indien nodig, doorverwezen naar de juiste plek. De ondersteuning kan individueel of in groepsverband plaatsvinden. Daarnaast organiseert de opdrachtnemer op verzoek van de gemeente voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen voor specifieke doelgroepen, vaak in samenwerking met andere lokale partijen.

De VNG heeft in haar Handreiking Cliëntondersteuning <sup>3</sup>de meerwaarde van OCO uitgewerkt in drie kerntaken. Ten eerste helpt OCO inwoners bij het reflecteren op de impact van beperkingen op hun leven. Dit gaat over het herijken van ambities, wensen en levensvragen, en het vinden van een nieuwe balans. Ten tweede ondersteunt OCO bij het verkrijgen van passende hulp, bijvoorbeeld door het voorbereiden van gesprekken met de gemeente of het opstellen van een aanvraag. Ten derde biedt OCO begeleiding bij het gebruik van voorzieningen, zoals bij herindicaties, het opstellen van een zorgplan of het indienen van een klacht.

---

<sup>3</sup> Zie pdf bijlage 2023-410 2023-410 Handreiking-clientondersteuning-VNG-2022

De cliëntondersteuner helpt inwoners hun hulpvraag te verhelderen, wensen te formuleren en hun sociale netwerk in kaart te brengen. Door deze begeleiding zijn zij beter voorbereid en kunnen zij hun verhaal duidelijk en krachtig overbrengen. Dit vergroot de kans op passende ondersteuning en voorkomt dat mensen tussen wal en schip raken.

Naast deze directe ondersteuning heeft OCO ook een bredere waarde. Door het vroegtijdig verhelderen van vragen en het stimuleren van zelfredzaamheid, draagt OCO bij aan het voorkomen van zwaardere zorg. Deze preventieve werking is van groot belang voor de toekomst van het sociaal domein. Bovendien vervult OCO een signalerende functie: cliëntondersteuners hebben zicht op zowel de vragen van inwoners als het aanbod van zorg. Door deze inzichten te delen met de gemeente kunnen knelpunten worden aangepakt en de dienstverlening worden verbeterd.

Kortom, OCO is niet alleen een praktische hulp voor inwoners, maar ook een strategisch instrument voor gemeenten. Dankzij de inzet van de opdrachtnemer, de Ontwikkelagenda van de gemeente en de richtlijnen van de VNG ontstaat een krachtig samenspel dat leidt tot beter geïnformeerde, zelfredzame inwoners en een sterker sociaal domein.

### 1.3 Binnen scope

De OCO betreft de directe contacttijd (persoonlijk, digitaal en/of telefonisch) tussen de cliëntondersteuner en inwoner en of het sociale netwerk, huisarts, medisch specialist hiervan voor het daadwerkelijk verlenen van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Onafhankelijke cliëntondersteuning gaat over de tijd waarin de cliëntondersteuner direct contact heeft met de inwoner, persoonlijk, digitaal of telefonisch. Dit contact kan ook plaatsvinden met het sociale netwerk van de inwoner, de huisarts of een medisch specialist, en is bedoeld om daadwerkelijk onafhankelijke cliëntondersteuning te bieden.

Voor **perceel 1** wordt van de inschrijver een all-in tarief gevraagd, waarmee alle gevraagde werkzaamheden worden geleverd. Er geldt een maximum van 700.000 euro per jaar voor de alle te leveren werkzaamheden.

Voor **perceel 2** worden de gevraagde werkzaamheden geleverd tegen een door de inschrijver op te geven trajecttarief per inwoner. Voor dit perceel geldt een maximum van 56.000 euro per jaar voor alle te leveren trajecten c.q. werkzaamheden.

Bij **perceel 3** ontvangt de winnende inschrijver het gereserveerde budget, waarmee zoveel mogelijk trajecten moeten worden uitgevoerd, te weten 103.000 euro per jaar.

NB: De opgegeven budgetten kunnen worden aangepast, afhankelijk van de jaarlijkse begrotingen.

### 1.4 Buiten scope

Met deze aanbesteding worden medische adviseringen niet meegenomen. Deze zijn reeds aanbesteed en gecontracteerd.

### 1.5 Overeenkomst

De totale opdrachtwaarde die met deze Raamovereenkomst gemoeid is **ca. 4 miljoen euro<sup>4</sup>**, gebaseerd op de afgelopen jaren; ca. 3,2 miljoen voor perceel 1, ca. 250.000 euro voor perceel 2 en ca. 500.000 euro perceel 3.

De duur van de **Raamovereenkomst is 4,5 jaar**, waarvan **2,5 jaar initieel ingaande vanaf 1 juli 2026**, met daarna voor de gemeente **2 keer** de mogelijkheid om de Raamovereenkomst **met 1 jaar te verlengen**.

---

<sup>4</sup> Gezien over de gehele duur van de overeenkomst. Er kan echter aan deze bedragen geen rechten ontleend worden.

Omdat de nieuw af te sluiten overeenkomst halverwege het kalenderjaar moet ingaan, heeft de gemeente besloten de initiële periode met een half jaar te verlengen. Hierdoor starten de verlengingsopties en de opvolgende overeenkomst voortaan telkens per kalenderjaar, wat de administratie voor zowel de gemeente als de opdrachtnemer vereenvoudigt.

De gemeente behoudt zich het recht voor de looptijd van de te sluiten Raamovereenkomst te verlengen in geval een nieuwe Aanbesteding niet tijdig kan worden afgerond waardoor een nieuwe Raamovereenkomst niet aansluitend op deze Raamovereenkomst kan worden afgesloten. Dat kan het geval zijn als:

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

De gemeente kan de Raamovereenkomst in bovenstaande gevallen verlengen met de periode die noodzakelijk is om een nieuwe Raamovereenkomst af te sluiten, met een maximum van 1 jaar (12 maanden).

Op deze opdracht zijn naast de bijgesloten concept overeenkomst de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen van Haarlemmermeer van toepassing, **bijlage 2023-410 Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen**.

## 1.6 Percelen

Om het beste resultaat voor onze inwoners te behalen heeft de gemeente Haarlemmermeer ervoor gekozen om **3 percelen** in te kopen, te weten:

1. Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave
2. Cliëntondersteuning, inzet eigen kring
3. Cliëntondersteuning, inzet ervaringsdeskundigen

Opdrachtnemers hebben de vrijheid om op elk afzonderlijk perceel in te schrijven. Per perceel wordt uiteindelijk 1 opdrachtnemer gecontracteerd, maar het is mogelijk dat 1 opdrachtnemer voor meerdere percelen wordt geselecteerd.

## 1.7 Contractmanagement

De gemeente voert tijdens de looptijd contractmanagement uit op de afgesloten raamovereenkomsten. Dit wil zeggen dat de gemeente frequent overleg heeft met haar opdrachtnemers over het nakomen van de afspraken uit de raamovereenkomst en ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein. Tijdens deze overlegmomenten zullen de volgende aspecten aan bod komen en waarop de gemeente zal sturen:

- *Financiële continuïteit van de Opdrachtnemer*  
Gemeente wil graag inzicht in dat de financiële en economische draagkracht van opdrachtnemer zodanig blijft dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze overeenkomst niet in gevaar komt.
- *Uitnutting van het budget afgezet tegen de groei of afname van aantal hulpvragen*  
Gemeente en opdrachtnemer bewaken samen dat de kosten voor hulpvragen blijven passen binnen het budget van Gemeente.
- *Communicatie*  
Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving een voorstel gedaan voor de invulling van communicatie aan gebruikers en aan Gemeente. De gemeente zal sturen op de uitvoering hiervan.
- *Optimalisatie*

Oprachtnemer heeft bij de inschrijving een voorstel gedaan voor de invulling van optimalisatie en Gemeente zal sturen op de uitvoering hiervan.

- *Doorlooptijd*

De gemeente wil weten of de gestelde doorlooptijd nagekomen is en hoe omgegaan wordt met zaken die over de gestelde doorlooptijd zijn gegaan.

- *Doorverwijzing*

Welke hulpvragen heeft opdrachtnemer niet zelf kunnen uitvoeren en zijn naar andere organisatie doorverwezen.

- *Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)*

De gemeente wenst de kwaliteit van de opdrachtnemers te monitoren door het periodiek uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Gemeente zal met Opdrachtnemers overleggen over opzet en uitvoering van een KTO. De inzet is dat de opdrachtnemer de KTO uitvoert en dat het minimaal 1x per jaar uitgevoerd wordt.

- *Klachtafhandeling*

Oprachtnemer dient aan de gemeente aan te geven hoeveel klachten over een bepaalde periode zijn binnengekomen, met welke redenen en of deze naar tevredenheid van de klant en binnen de normen zijn afgehandeld.

- *SROI*

De gemeente zal sturen op de uitvoering hiervan.

Oprachtnemer van perceel 1 dient ieder kwartaal een managementrapportage aan te leveren waar minimaal de bovengenoemde sturingselementen in zijn opgenomen. Wat betreft perceel 2 en 3 geldt dat er per 6 maanden gerapporteerd wordt. Deze rapportage vormt de basis voor de periodieke gesprekken tussen de gemeente en Opdrachtnemer.

## 1.8 Het Haarlemmermeers model

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor grote delen van de jeugd en volwassenzorg. Gemeenten kunnen en willen de zorg anders en beter organiseren: de transformatie. Haarlemmermeer heeft hiervoor een organisatiemodel en werkwijze ontwikkeld waarmee we voortbouwen op datgene wat al goed werkt in onze polder.

Welke verandering of transformatie wil de gemeente Haarlemmermeer?

- De inwoner staat centraal en houdt zoveel mogelijk zelf de regie. Wat inwoners zelf kunnen oplossen, regelen en organiseren laten we aan hen.
- De algemene voorzieningen in de buurt zijn toegankelijk voor alle inwoners, ook voor hen die hulp en ondersteuning nodig hebben.
- Wie daarnaast aangewezen is op hulp en ondersteuning bieden we maatwerk.
- We geven ruimte aan de professionals en aan innovatie.
- Voor de benodigde en ervaren kwaliteit luisteren we goed naar onze inwoners en onze cliënten.

Hiermee koersen we op een beweging van 'zwaar naar licht': meer preventie en gebruik van het netwerk en voorzieningen in de buurt, leidt tot minder gebruik van zware zorgtypen, terwijl de cliënten zich snel en goed geholpen weten en de kwaliteit van leven voor alle inwoners in Haarlemmermeer hoog blijft.

Ter kennisgeving is aan deze Aanbestedingsleidraad de **bijlage 2023-410 Het Haarlemmermeers Model** toegevoegd.

## 1.9 Gemeente Haarlemmermeer

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

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

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

### 1.10 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

De gemeente Haarlemmermeer wil 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 immers het mogelijk dat investeringen die de gemeente doet naast een 'gewoon rendement' ook een sociaal rendement opleveren, door mensen met een kleine of een grote afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werk te bieden.

De gemeente heeft voor de invulling van social return gekozen voor de bouwblokkenmethode. Kenmerken van deze bouwblokkenmethode zijn de structuur en de maatwerk-invulling in dialoog met de Opdrachtnemer. Blokken met een transparante waardebeoordeling, kunnen op maat worden gestapeld tot de gewenste social return verplichting. De bouwblokkenmethode is niet alleen gericht op het (duurzaam) uitplaatsen van bijstandsgerechtigden, maar ook om social return op creatieve wijze in te vullen in uw organisatie. De prioriteit ligt bij het bieden van werkgelegenheid aan werkzoekenden.

We beogen een proportionele, realistische, voor de Opdrachtnemer en de doelgroepen zinvolle en duurzame invulling.

In deze Aanbesteding past de gemeente Haarlemmermeer social return toe als uitvoeringsvoorwaarde, waarbij opdrachtnemer zich conformeert aan de social return inspanningswaarde van **5% van de gerealiseerde omzet wat betreft perceel 1 en 2% voor perceel 3**, conform de werkwijze en mogelijkheden zoals beschreven in de bijgevoegde bijlage **2023-410 Social Return**.

### 1.11 Overige voorwaarden Inschrijving

Inschrijvingen op deze aanbesteding moeten voldoen aan duidelijke en bindende voorwaarden. Alle bedragen worden opgegeven in euro's, exclusief btw, en uitsluitend ingediend in de door de gemeente voorgeschreven formats en modellen. De inschrijving moet volledig in overeenstemming zijn met de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten en ondertekend worden door een daartoe bevoegd persoon. Deze bevoegdheid moet blijken uit een uittreksel van het handelsregister (in Nederland de Kamer van Koophandel), eventueel aangevuld met een schriftelijke machtiging. De gemeente behoudt zich het recht voor om alle ingediende gegevens te verifiëren.

Wanneer een inschrijving niet volledig of onjuist is, kan deze ongeldig worden verklaard en uitgesloten van deelname. Indien het gaat om een gebrek dat eenvoudig kan worden hersteld, bijvoorbeeld een fout in de ondertekening of in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), kan de inschrijver van de gemeente de gelegenheid krijgen dit binnen twee werkdagen te corrigeren.

De spelregels zijn helder: een inschrijving mag geen aanvullende voorwaarden bevatten en deelnamekosten worden niet vergoed, tenzij dit nadrukkelijk in de aanbestedingsleidraad staat. De gemeente is niet verplicht interne

documenten, zoals evaluaties of beoordelingsadviezen, met inschrijvers te delen. De voertaal van de procedure is Nederlands; alle documenten en communicatie dienen in het Nederlands te worden aangeleverd en eventuele vertaalfouten zijn voor rekening van de inschrijver. Varianten zijn niet toegestaan en aan de opdrachtverstrekking kunnen geen rechten op vervolgoopdrachten worden ontleend.

De gemeente behoudt zich de vrijheid voor de aanbesteding geheel, gedeeltelijk of onder voorwaarden te gunnen, of deze tijdelijk of definitief te beëindigen. Alle kosten die inschrijvers maken voor hun deelname zijn voor eigen rekening. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de gemeente besluiten bij een late intrekking een vergoeding toe te kennen. Vertrouwelijke documenten die niet via TenderNed zijn gepubliceerd, mogen uitsluitend intern worden gedeeld met medewerkers die deze informatie strikt nodig hebben voor de inschrijving, en mogen niet aan derden worden verstrekt, ook niet als de aanbesteding uiteindelijk niet tot gunning leidt.

Een inschrijving is bindend gedurende drie maanden na de inschrijfdatum. Indien bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing, wordt deze termijn automatisch verlengd tot minimaal vier weken na het vonnis in kort geding. Manipulatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting; dit is onder meer het geval wanneer irreële prijzen worden aangeboden die het beoordelingsproces verstoren. De ingediende prijzen gelden ongewijzigd voor de volledige looptijd van de overeenkomst, tenzij in de raamovereenkomst nadrukkelijk ruimte is geboden voor aanpassing.

Tot slot geldt dat voor de verwerking van persoonsgegevens altijd afspraken worden gemaakt die voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wanneer de opdrachtnemer optreedt als verwerker, wordt hiervoor een verwerkersovereenkomst gesloten. In gevallen waarin sprake is van zelfstandige of gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid, worden hiervoor passende afspraken vastgelegd.

## 2 Proces

### 2.1 Planning

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

Omschrijving	Datum
Publicatie (zichtbaar) op TenderNed	Maandag 27 oktober 2025
1e ronde, vragen indienen, uiterlijk	Maandag 17 november 2025, 10:00 uur
Antwoorden publiceren, streefdatum	Maandag 1 december 2025
2e ronde, vragen indienen, uiterlijk	Donderdag 11 december 2025, 10:00 uur
Antwoorden publiceren, streefdatum	Woensdag 24 december 2025
Indienen inschrijving, uiterlijk	Maandag 19 januari 2025, 10:00 uur
Voorlopig gunnen, streefdatum	Dinsdag 11 februari 2026
Verificatiegesprekken	Donderdag 19 februari 2026
Lost order gesprekken	Donderdag 5 maart 2026
Einde bezwaartermijn	Donderdag 12 maart 2026
Definitieve gunning, streefdatum	Vrijdag 13 maart 2026
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Woensdag 1 juli 2026

### 2.2 Publicatie en Inschrijving op TenderNed

Op deze Aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. De gekozen procedure betreft een reguliere Europese openbare aanbesteding.

Op deze Aanbesteding wordt uitsluitend digitaal uitgevoerd via het elektronisch systeem voor Aanbestedingen genaamd TenderNed, op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Dit betekent dat Inschrijvingen alleen via TenderNed mogelijk zijn en dat voor deelname aan deze Aanbestedingsprocedure een ondernemer als gebruiker dient te zijn geregistreerd bij TenderNed. Door gebruik te maken van TenderNed stemt u in met de Gebruiksvoorwaarden TenderNed.

Gebruikers van Nederlandse ondernemingen op TenderNed kunnen alleen inloggen via eHerkenning. Zonder eHerkenning heeft u geen toegang meer tot de gegevens van uw onderneming en kunt u niet deelnemen aan digitale Aanbestedingen via TenderNed. Wij raden u daarom aan om tijdig een persoonsgebonden eHerkenningmiddel aan te schaffen bij een erkende leverancier en houdt hierbij rekening met een doorlooptijd van 1-5 werkdagen.

Koppel uw eHerkenning vervolgens aan uw gebruikersaccount in TenderNed. Hiervoor logt u eerst in met uw gebruikersnaam en wachtwoord van TenderNed. Heeft u uw eHerkenningmiddel eenmaal gekoppeld, dan logt u

voortaan in met uw eHerkenningmiddel. Meer informatie over eHerkenning vindt u onder 'Voor ondernemingen' op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

De aankondiging van deze opdracht wordt via TenderNed als wettelijke verplichting op [ted.europa.eu](http://ted.europa.eu) geplaatst. Echter dient een geïnteresseerde alleen via TenderNed in te schrijven.

### 2.3 Vragenrondes, suggesties

Tijdens de gehele Aanbestedingsprocedure kunt u tijdens de opgegeven vragenrondes (nota's van inlichtingen) allerlei vragen aan ons stellen over zaken die met deze Aanbesteding te maken hebben, of (interessante) suggesties aan ons voorleggen. Maak alstublieft hier gebruik van om voor u meer duidelijkheid te verkrijgen, want in een later stadium kunt u bijvoorbeeld niet tegenwerpen dat bepaalde voorschriften, bepalingen of criteria onduidelijk waren.

U kunt uw vragen elektronisch doorgeven door gebruik te maken van de module Vragen en antwoorden binnen TenderNed. Vragen via de Berichten module van TenderNed worden niet beantwoord.

In de planning staat van wanneer tot wanneer u vragen kunt stellen. Wij verzoeken u de vragen zo helder en duidelijk te formuleren, met een referentie naar het onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten waarop de vraag betrekking heeft. Dan kunnen wij zo goed en zo snel mogelijk uw vragen beantwoorden.

De vragen die gesteld worden zijn openbaar en inzichtelijk voor andere leveranciers. Dit voorkomt dat er dubbele vragen worden gesteld. Wij stellen het daarom zeer op prijs dat u hierop let en dit toepast. Anders zijn wij helaas genooddaakt om naar antwoorden op andere vragen te refereren, die zeer waarschijnlijk van een geïnteresseerde zijn.

Mocht u een (interessante) suggestie aan ons willen voorleggen of een vertrouwelijke vraag 1-op-1 aan ons willen stellen, bijvoorbeeld vanwege commercieel gevoelige aard, dan kunt u dit binnen TenderNed aangeven. Hierdoor zien andere leveranciers uw vraag niet. Het is echter aan de gemeente om te bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een vertrouwelijke vraag. Indien de gemeente uw vraag niet als vertrouwelijk beoordeelt, dan ontvangt u van ons daarvan bericht. U krijgt dan de keus om uw vraag helemaal terug te trekken of dat het nogmaals ingestuurd wordt maar dat het dan openbaar (maar zonder naam) te zien is.

Wanneer u (interessante) suggesties of vragen na inschrijving indient, kan dit leiden tot uitsluiting. Dit is namelijk in principe niet toegestaan.

### 2.4 Communicatie, TenderNed

Alle communicatie loopt via TenderNed te gaan en niet telefonisch of via email. In principe dienen alle vragen via de module Vragen en Antwoorden van TenderNed te gaan. Bij hoge uitzondering kunnen vragen c.q. reacties via de Berichten module gegeven worden, bijvoorbeeld om een afspraak te maken voor een verificatiegesprek. Vragen die betrekking hebben op de vragenronde en die via de Berichten module worden gestuurd, zullen niet beantwoord worden.

Indien tijdens de Aanbestedingsprocedure met andere personen dan de contactpersonen die in deze Aanbestedingsleidraad en TenderNed opgenomen zijn, of op andere dan de omschreven wijze contact wordt opgenomen, kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de procedure en dingt u niet meer mee naar een overeenkomst.

### 2.5 Klachtenmeldpunt

Mocht u onverhoopt een klacht hebben over deze Aanbestedingsprocedure, dan heeft de gemeente Haarlemmermeer conform de regeling Klachtafhandeling bij Aanbesteden een klachtenmeldpunt ingericht. U kunt dan uw klacht indienen

bij het meldpunt Klachtenafhandeling Aanbesteden van de gemeente Haarlemmermeer, op het email adres [aanbesteden@haarlemmermeer.nl](mailto:aanbesteden@haarlemmermeer.nl).

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

## 2.6 Inschrijfdatum

Voor de uiterste datum en tijdstip welke in TenderNed vermeld staat, dient u uw Inschrijving via TenderNed ingediend te hebben. Na dit tijdstip kunt u geen Inschrijving meer indienen en dingt u niet meer mee naar overeenkomst. U hoort ook niet voor of na dit tijdstip gebruik te maken van de Berichten module van TenderNed, om op deze wijze uw Inschrijving in te dienen. Deze worden niet geaccepteerd en zullen dus uitgesloten worden.

Aanvullend hierop de volgende zaken:

1. **De klok van TenderNed is 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.
2. **De Inschrijver is zelf verantwoordelijk** voor het juist en volledig indienen van de Inschrijving. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.
3. **Na sluiting van de Inschrijvingstermijn wordt de digitale kluis geopend.** Alle Inschrijvers ontvangen automatisch van TenderNed een bericht dat de kluis is geopend. Bij de opening kunnen geen Inschrijvers aanwezig zijn.
4. Inschrijvers dienen rekening te houden met de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. **In dat kader wordt sterk geadviseerd om de Inschrijving niet op het laatst mogelijke moment te verzenden, maar een dag ervoor of eerder.** 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.
5. Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden (In zes stappen digitaal inschrijven op overheidsopdrachten van TenderNed) treft u aan via de link: [www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned](http://www.tenderned.nl/volledig-digitaal-aanbesteden-tenderned).
6. **In geval van storing in TenderNed,** (eHerkenning daaronder begrepen) kort voor het verstrijken van de termijn voor Inschrijving, kan de gemeente besluiten de inschrijftermijn te verlengen.
7. **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 Gemeente Haarlemmermeer op [aanbesteden@haarlemmermeer.nl](mailto:aanbesteden@haarlemmermeer.nl). In geval wordt voldaan aan 2.109a uit de Aanbestedingswet en wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig.

## 2.7 Beoordelen Inschrijvingen

Na verloop van de inschrijftermijn wordt de kluis met de Inschrijvingen geopend. De beoordeling van deze inschrijvingen vindt plaats door een ter zake kundig team, begeleid door een inkoopadviseur.

De wijze van beoordeling van de Inschrijvingen is als volgt:

1. Allereerst wordt er nagegaan of de inschrijvingen compleet zijn en of deze voldoen aan alle formele inschrijvingsvoorschriften, uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
2. Daarna volgt de kwalitatieve beoordeling van de inschrijvingen door het beoordelingsteam aan de hand van de gunningscriteria. Alle inschrijvingen worden eerst door het beoordelingsteam individueel beoordeeld. Daarna wordt tijdens een beoordelingsbijeenkomst de score in consensus door het gehele beoordelingsteam per inschrijver vastgesteld.
3. 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. De stukken die door inschrijvers ingediend zijn worden hiervoor gebruikt.

4. Aan de hand van de totaal score wordt dan de winnende inschrijver bepaald, op basis van de hoogst scorende inschrijver.
5. Na deze bepaling van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV), worden alle scores vastgesteld inclusief de bijbehorende onderbouwingen, en zullen de inschrijvers via TenderNed hiervan op de hoogte worden gebracht; ofwel de voorlopige gunningsbeslissing  
NB: In **paragraaf 2.8** staat hoe de gunningsbeslissing plaatsvindt en hoe men hiertegen bezwaar kan maken.
6. Van de winnende inschrijver worden de bewijsmiddelen opgevraagd ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en eventueel conformiteit met de gestelde voorwaarden.
7. Bij het opvragen vermeldt de gemeente een termijn voor het indienen van de bewijsmiddelen van maximaal 7 kalenderdagen.  
NB: In **paragraaf 2.9** staan de bewijsmiddelen die van de winnende inschrijver opgevraagd worden.

## 2.8 Mededeling gunningsbeslissing en bezwaar

De gunningsbeslissing zal via Berichten van TenderNed worden gecommuniceerd.

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

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

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

## 2.9 Aanleveren bewijsmiddelen winnende Inschrijver

De winnende Inschrijver dient de onderstaande bewijsmiddelen ter nadere toetsing op de uitsluitingsgronden, (geschiktheids)eisen en conformiteit met de gestelde voorwaarden **binnen 7 kalenderdagen aan te leveren**. Indien er beroep op derden wordt gedaan of als er als combinatie c.q VOF is ingeschreven, dienen ook van deze derde(n) de betreffende bewijsmiddelen ingediend te worden.

- Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)
- Verklaring Belastingdienst

## 2.10 Lost order gesprek

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

Dit lost order gesprek vindt plaats tussen de voorlopige gunning en de definitieve gunning. Wanneer u hier gebruik van wilt maken dient u dit via TenderNed via Berichten module door te geven voor uiterste datum zoals in de planning aangegeven.

## 2.11 Verificatiegesprek

De gemeente Haarlemmermeer heeft voor de winnende Inschrijvers een datum gereserveerd voor een zogenaamd verificatiegesprek, welke in de planning is opgegeven. **Graag dat u met deze datum rekening houdt en op voorhand reserveert.**

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

Het is mogelijk dat een winnende Inschrijver door het verificatiegesprek alsnog afvalt, wanneer door het gesprek is gebleken dat de Inschrijver toch niet aan de eisen van Aanbesteding voldoet.

## 3 Inschrijving

### 3.1 Wijze van Inschrijving

Er zijn 3 manieren waarop ingeschreven kan worden:

1. Als zelfstandig
2. Als hoofdaannemer met onderaannemers
3. Als combinatie of Vennootschap onder Firma (eventueel met onderaannemers)

Een Inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij als zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemers, hetzij als combinatie, hetzij als Vennootschap onder Firma. Wordt in strijd met voorafgaande gehandeld, dan zijn **alle** betreffende Inschrijvingen ongeldig.

**NB: In paragraaf 3.11 wordt aangegeven welke documenten bij Inschrijving dient aan te leveren via Tendered.**

### 3.2 Zelfstandige

Als zelfstandig, een leverancier die alleen inschrijft, gelden alle eisen uit de Aanbestedingsdocumenten voor deze leverancier.

### 3.3 Hoofdaannemer, onderaannemers

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

De voorwaarden die gemeente Haarlemmermeer stelt aan hoofdaannemer met onderaannemers:

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

### 3.4 Combinatie, VOF

Een samenwerkingsverband van leveranciers, zoals een combinatie of een VOF, kan 1 Inschrijving indienen. Aan deze samenwerkingsverband is geen bijzondere rechtsvorm vereist. Elke combinant (een lid van de combinatie), of vennoot (lid van een VOF), is in geval van Gunning contractpartij en daarmee hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de Raamovereenkomst en Nadere Opdrachten.

De penvoerder is door de andere leden van de combinatie c.q. VOF onherroepelijk en onvoorwaardelijk gemachtigd hen te vertegenwoordigen, tijdens de Aanbesteding en de Overeenkomst. Deze punten zijn opgenomen in de Eigen Verklaring, het zogenaamde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Iedere combinant c.q. vennoot dient op de UEA in deel

II, afdeling A, bij wijze van deelneming aan de combinatie c.q. VOF aan te geven wie de deelnemers zijn in het samenwerkingsverband en wie namens het samenwerkingsverband als penvoerder optreedt. Hieruit moet tevens blijken wie de leiding heeft van het samenwerkingsverband en als verantwoordelijk gemachtigde jegens Gemeente mag optreden tijdens de Inschrijving en tijdens de contractperiode. Daarbij is penvoerder de Aanbieder waarmee de declaraties gedurende de Raamovereenkomst afgehandeld zullen worden.

Elke combinant c.q. vennoot dient naast de UEA en een uittreksel van de KvK, ook de gevraagde documenten zoals genoemd in **paragraaf 3.7** in te dienen.

Als een combinant c.q. vennoot voor de opdracht onderaannemers wil inzetten, dient de combinant c.q. vennoot die bekend te maken op zijn UEA document.

De voorwaarden die gemeente Haarlemmermeer stelt aan een combinatie c.q. VOF met onderaannemers:

- De combinatie c.q. VOF is de Opdrachtnemer en daarmee de wederpartij voor de gemeente Haarlemmermeer.
- De combinanten c.q. vennoten zijn ieder voor zich volledig aansprakelijk voor de nakoming van de Raamovereenkomst.
- De combinanten c.q. vennoten zijn derhalve ook aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hun ingeschakelde onderaannemers. De onderaannemers zijn voor de gemeente geen contractpartij.
- De gemeente zal tijdens de Aanbestedingsprocedure uitsluitend met de penvoerder van de combinatie c.q. vennoot communiceren.
- De penvoerder van de combinatie c.q. vennoot dient met de Inschrijving duidelijk aan te geven voor welk onderdeel een onderaannemer wordt ingeschakeld.
- De combinatie c.q. VOF dient zich tegenover haar onderaannemers te gedragen als een goed opdrachtgever en transparant te zijn over de onderlinge afspraken en voorwaarden.

### 3.5 Concernverhoudingen

Verschillende leveranciers 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 gemeente bewijs te overleggen dat geheel zelfstandig en onafhankelijk is ingeschreven. Indien dit niet door een of meerdere van deze Inschrijvers kan worden aangetoond, kan dit tot uitsluiting leiden 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.

### 3.6 Verklaring Inschrijver

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

1. Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn; **paragraaf 3.7**
2. Hij voldoet aan de Geschiktheidseisen; **paragraaf 3.8**
3. Hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met bijlage **2023-410 Programma van eisen** en deze ook kan uitvoeren;
4. Hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de inhoud van alle andere aanbestedingsstukken, waaronder ook de Concept Raamovereenkomst.

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

De gemeente kan ook gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bewijsstukken bij de gecontracteerde Inschrijver opvragen. Als een gecontracteerde Inschrijver gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet meer kan aantonen dat één van de Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing is of niet meer kan aantonen dat hij voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan kan de gemeente de Raamovereenkomst tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct ontbinden zonder ingebrekestelling en de kosten die daarmee gepaard gaan verhalen op de gecontracteerde Inschrijver.

De gemeente Haarlemmermeer kan gedurende de Aanbestedingsprocedure en de looptijd van de Raamovereenkomst, gebruik 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 Haarlemmermeer kan in dit geval aan het Bureau Bibob advies vragen. Op basis van de uitkomst van het onderzoek van Bureau Bibob kan de gemeente Haarlemmermeer besluiten om een Inschrijver uit te sluiten van deelneming aan de Aanbestedingsprocedure, of om de Raamovereenkomst te ontbinden zonder ingebrekestelling en de kosten die daarmee gepaard gaan te verhalen op de gecontracteerde Inschrijver.

### 3.7 Uitsluitingsgronden

Op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), staan de uitsluitingsgronden die voor deze opdracht van toepassing zijn. 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 UEA betreft **Inschrijfdocument UEA**.

Inschrijver, en indien van toepassing van zijn derde waarop hij beroep doet om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, levert bij Inschrijving de volgende documenten in:

#### 3.7.1 Indienen bij Inschrijving

- Het UEA, zie **Inschrijfdocument UEA**, als **pdf document**
- Een uittreksel uit het handelsregister niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van Inschrijving, als **pdf**, van de organisatie waarmee de Raamovereenkomst afgesloten wordt, welke Inschrijver bij KvK download en als **pdf** aanlevert.
  - In geval van hoofdaannemer met onderaannemers dienen alle leveranciers dit aan te leveren, waarbij duidelijk wordt aangegeven wie de hoofdaannemer en onderaannemers voor de Opdracht zijn.
  - In geval van een combinatie, dienen alle combinanten dit aan te leveren, waarbij duidelijk aangegeven wordt welke combinant de penvoerder voor de Opdracht zal zijn.
  - In geval van een VOF, dienen alle vennoten dit aan te leveren, waarbij duidelijk aangegeven wordt welke vennoot de penvoerder voor de Opdracht zal zijn.

**NB:** De gegevens uit het uittreksel van de Kamer van Koophandel dient te corresponderen met de gegevens in de UEA en de gegevens van Inschrijver die in TenderNed opgegeven zijn. Mocht één of meer afwijkend zijn, dan kan dit reden zijn voor de gemeente Haarlemmermeer om Inschrijver uit te sluiten van de Aanbestedingsprocedure.

De Gemeente Haarlemmermeer 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 gemeente Haarlemmermeer aanvullende gegevens kan verlangen. De gemeente Haarlemmermeer kan afzien van toepassing van (een van) de dwingende en of facultatieve Uitsluitingsgronden om redenen genoemd in artikel 2.86a en 2.88 Aanbestedingswet 2012.

De gemeente kan op basis van de ontvangen bewijsmiddelen een onderzoek instellen om de bewijsmiddelen te verifiëren. In dit kader kan de gemeente aanvullende bewijsstukken bij de Inschrijver opvragen. Bijvoorbeeld een gedragsverklaring aanbesteden niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indiening of een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indiening.

De Inschrijver dient steeds na verzoek binnen 7 kalenderdagen het door de gemeente Haarlemmermeer opgevraagde, aanvullend bewijsmateriaal aan te leveren, tenzij de gemeente een andere termijn noemt bij haar opvraag. Het niet of niet

tijdig aanleveren van bewijsmiddelen leidt tot uitsluiting van de procedure. De Inschrijver verleent daaraan kosteloos zijn medewerking.

Naast deze bovenstaande documenten dienen ook de documenten aangeleverd te worden welke betrekking hebben op **paragraaf 3.8** uit deze leidraad.

### 3.7.2 Verplichtingen

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

### 3.8 Geschiktheidseisen

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

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

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

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

#### 3.8.1 Financiële en economische draagkracht

##### 3.8.1.1 Verzekering

Inschrijver dient bij Inschrijving te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB), met een verzekerd bedrag van 2.500.000 euro per kalenderjaar en met een minimale dekking per gebeurtenis van 1.000.000 euro. Inschrijver is daarmee verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid voor risico's die voortvloeien uit de uitoefening van zijn taken.

NB: Dit betreft geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV).

##### 3.8.1.2 Indienen bij Inschrijving, t.b.v. verzekering

Ten bewijze dat Inschrijver aan deze eis voldoet, dient een kopie van een polis van de verzekering, een verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig bij Inschrijving ingediend te worden. Indien een concernpolis wordt ingediend, moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

Bij een combinatie dient van iedere combinant dit bij Inschrijving aangeleverd te worden. Bij een VOF dient van iedere vennoot dit bij Inschrijving aangeleverd te worden.

#### 3.8.2 Technische bekwaamheid

##### 3.8.2.1 Referentieprojecten

Inschrijver dient een referentieproject te overleggen, waarmee Inschrijver aantoont over relevante ervaring te beschikken.

- **perceel 1, Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave, indienen Inschrijfdocument A:**  
Leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning, algemeen
- **perceel 2, Cliëntondersteuning, inzet eigen kring, indienen Inschrijfdocument B:**  
Leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij eigen kring van inwoner wordt ingezet
- **perceel 3 Cliëntondersteuning, inzet jeugdige ervaringsdeskundigen, indienen Inschrijfdocument C:**  
Leveren van onafhankelijke cliëntondersteuning, waarbij jeugdige ervaringsdeskundigen worden ingezet

Elke referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

1. Elke referentie heeft betrekking op een Raamovereenkomst met 1 opdrachtgever met een looptijd van minimaal 12 aaneengesloten maanden, waarbij de einddatum van deze Raamovereenkomst maximaal 3 jaar voor de datum van Inschrijving ligt;
2. Elke referentie betreft de uitvoering van vergelijkbare opdrachten zoals omschreven in de aanbestedingsstukken;
3. Elke referentie dient tijdig, correct en naar tevredenheid van referent geleverd te zijn. Dit wordt aangetoond door ondertekening van referent. Ondertekening is **niet** door Inschrijver.
4. Opdrachtgever van referentie dient een gemeente te zijn van minimaal 100.000 inwoners.

Inschrijver dient per referentieproject het inschrijfdocument in te vullen en bij Inschrijving als **pdf** mee te sturen. Indien een opgegeven referentieproject aan meer dan 1 van de gevraagde referenties voldoet, dan is het toegestaan dit referentieproject meerdere keren op te geven. Als de Inschrijver meer dan 1 referentie per referentieproject opgeeft, beoordeelt de gemeente Haarlemmermeer alleen de eerste geüploade referentie.

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

### 3.8.2.2 Kwaliteitsborging, perceel 1

De Inschrijver dient voor **perceel 1** te beschikken over een NEN-EN-ISO 9001 gecertificeerd kwaliteitssysteem of een gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitssysteem welke gerelateerd is aan de te leveren dienst. Het certificaat dient te zijn afgegeven door een gecertificeerde instelling, geaccrediteerd door een nationale accreditatie-instelling. In Nederland is dat de Raad voor Accreditatie.

Bij inschrijving voor **perceel 1** dient de Inschrijver een kopie van een geldig certificaat als hierboven bedoeld aan te leveren. Indien dit certificaat geen ISO 9001-certificaat is, dient de Inschrijver tevens de gelijkwaardigheid met een certificaat aan te tonen.

Inschrijver dient gedurende de duur van de Overeenkomst aan deze eis te voldoen. Anders kan de Overeenkomst op grond hiervan kosteloos ontbonden worden.

### 3.8.3 Beroepsbevoegdheid

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

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

Bij een hoofdaannemer met onderaannemers dienen bij Inschrijving KvK uittreksels van de hoofdaannemer en onderaannemers aangeleverd te worden.

Bij een combinatie dienen KvK uittreksels van alle combinanten bij Inschrijving ingediend te worden. Mocht de combinatie ook gebruik maken van onderaannemers, dan dienen bij Inschrijving ook de KvK uittreksels van alle onderaannemers ingediend te worden

### 3.8.4 Beroep op derden

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

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

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

#### 3.8.4.1 Indienen bij Inschrijving, t.b.v. beroep op derden

Bij een beroep op een derde betreffende de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid, dient de Inschrijver en de derde een ingevulde en ondertekende **Inschrijfdocument Verklaring bekwaamheid derde** in te dienen bij Inschrijving.

Als de derde een combinant is van de combinatie of een vennoot van een VOF die inschrijft hoeft geen aparte verklaring te worden overlegd.

### 3.9 Bepalen winnende Inschrijvers

De winnende inschrijvers per perceel wordt bepaald door na te gaan welke inschrijver de hoogste totaal score heeft, de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft. Deze worden bepaald aan de hand van de score die een inschrijver behaalt op de onderstaande gunningscriteria. De inschrijver met de hoogste totaalscore is de winnende inschrijver.

Het maximaal totaal aantal te behalen punten is 1000, waarbij hieronder weergegeven staat hoe de puntenverdeling is over deze gunningscriteria. Het minimum dat een inschrijver dient te behalen punten is 600 punten.

Wanneer 2 of meer inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben en de hoogste zijn, dan is de inschrijving met de hoogste totaalscore voor Kwaliteit de winnende inschrijving. Wanneer de totaalscores voor Kwaliteit van deze inschrijvers allemaal gelijk zijn, dan is de inschrijving met de hoogste score voor het gunningscriterium Prijs de winnende inschrijving. Wanneer ook deze scores allemaal gelijk zijn, dan bepaalt loting door een jurist van de gemeente Haarlemmermeer de winnende inschrijver. De loting mag bijgewoond worden door de inschrijvers die voor loting in aanmerking komen.

### 3.10 Gunningscriteria

Voor perceel 1, 2 en 3 gelden de volgende gunningscriteria:

1. Gunningscriterium Prijs, maximaal te behalen punten is 300, 30% van de te behalen score. Opdrachtnemer dient voor dit gunningscriterium een Tariefblad in, zie **Inschrijfdocument A**.
2. Gunningscriterium Kwaliteit, maximaal te behalen punten is 700, 70% van de te behalen score. Opdrachtnemer dient voor dit gunningscriterium een Tarievenblad in, zie **Inschrijfdocument B**.

#### 3.10.1 Gunningscriterium Prijs, perceel 1 en 2

Op de volgende wijze zal de puntenscore wat betreft het gunningscriterium Prijs, bepaald worden.

De inschrijver met het laagste tarief krijgt 300 punten en het aantal punten van de overige inschrijvers wordt bepaald op basis van volgende formule:

$$\text{(Laagste Inschrijfsom / Aangeboden Inschrijfsom)} \times 300 \text{ punten} = \text{score Inschrijver}$$

**Voorbeeld beoordeling:**

Stel inschrijver A heeft het laagste tarief van 60 euro exclusief BTW en inschrijver B schrijft in voor 80 euro. In dit geval krijgt Inschrijver A 300 punten, het maximaal aantal te behalen punten, en Inschrijver B krijgt 225 punten.

Mocht later onverhoopt blijken dat de Inschrijving met het laagste tarief toch niet meegenomen had moeten worden, dan vindt herbeoordeling van dit gunningscriterium plaats op grond van de inschrijving met het dan laagste tarief. De eindscores en daarmee ook de rangorde van de overgebleven inschrijvers, kunnen hierdoor aangepast worden. Het wil daarom niet zeggen dat de oorspronkelijke nummer 2, nummer 1 zal worden. Dit geldt ook voor de andere inschrijvers.

Met de voorlopige gunningsbeslissing zal van de winnende inschrijver alleen de totaalscore opgegeven worden. De gemeente heeft hiertoe besloten vanwege commerciële c.q. bedrijfsvertrouwelijke informatie wat betreft het gunningscriterium Prijs.

Voor **perceel 1** dient inschrijver een onderbouwd all-in uurtarief op te geven, waarvoor alle gevraagde werkzaamheden worden geleverd.

Voor **perceel 2** dient inschrijver een onderbouwd all-in trajecttarief op te geven, waarvoor alle gevraagde werkzaamheden worden geleverd.

### 3.10.2 Gunningscriterium Kwaliteit, perceel 1

De gemeente zoekt een opdrachtnemer die naast het zelf leveren van kwalitatieve onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO), ook uitblinkt in het leggen, onderhouden, versterken en uitbreiden van een netwerk met andere leveranciers van OCO. De opdrachtnemer laat zien welke eigen capaciteiten hij inzet om dit goed uit te voeren, bij voorkeur door voorbeelden van eerdere, vergelijkbare opdrachten waarin dit effectief is toegepast; hoe meer voorbeelden, hoe beter. Deze voorbeelden dienen uitgebreid en degelijk onderbouwd te zijn. Minder overtuigend en minder gewaardeerd is het aantonen van capaciteiten via derden zonder vergelijkbare opdrachten, en nog minder door uitsluitend via relevante trainingen en opleidingen.

Daarnaast zoekt de gemeente een opdrachtnemer die enerzijds bewezen en veilige oplossingen toepast, en anderzijds innovatief is in zijn dienstverlening. De opdrachtnemer kan aantonen dat zowel de bewezen als de nieuwe oplossingen geborgd zijn en blijven. Bij voorkeur gaat de opdrachtnemer actief op zoek naar veilige, betere en nieuwe oplossingen en past deze met succes toe, waarbij de kosten gelijk blijven of lager uitvallen. Minder relevant is wanneer de opdrachtnemer bestaande oplossingen toepast en eerder nieuwe of betere oplossingen uit de markt overneemt, in plaats van zelf actief naar verbeteringen en innovaties te zoeken.

Het bovenstaande zal integraal beoordeeld worden en ten opzichte van andere inschrijvers. De punten voor dit gunningscriterium wordt niet gelijk verdeeld over deze onderwerpen.

NB: Datgene wat u indient is maatgevend voor de dienstverlening gedurende de overeenkomst.

### 3.10.3 Gunningscriterium Kwaliteit, perceel 2 en 3

De gemeente zoekt een opdrachtnemer die enerzijds bewezen en veilige oplossingen toepast, en anderzijds innovatief is in zijn dienstverlening. De opdrachtnemer kan aantonen dat zowel de bewezen als de nieuwe oplossingen geborgd zijn en blijven. Bij voorkeur gaat de opdrachtnemer actief op zoek naar veilige, betere en nieuwe oplossingen en past deze met succes toe, waarbij de kosten gelijk blijven of lager uitvallen. Minder relevant is wanneer de opdrachtnemer bestaande oplossingen toepast en eerder nieuwe of betere oplossingen uit de markt overneemt, in plaats van zelf actief naar verbeteringen en innovaties te zoeken.

Het bovenstaande zal integraal beoordeeld worden en ten opzichte van andere inschrijvers. De punten voor dit gunningscriterium wordt niet gelijk verdeeld over deze onderwerpen.

NB: Datgene wat u indient is maatgevend voor de dienstverlening gedurende de overeenkomst.

### 3.10.4 Indienen gunningscriterium Kwaliteit

Met dit gunningscriterium Kwaliteit dient inschrijver **maximaal 3 A4-tjes** aan te leveren; enkelzijdig, lettergrootte minimaal 10pt, voorkeur lettertype Arial, bijgevoegde afbeeldingen worden meegerekend. Verwijzingen naar bijgeleverde c.q. externe documenten / webpagina's worden niet toegestaan.

Wat ingeleverd wordt dient zoveel mogelijk SMART onderbouwd te worden en het liefst ondersteunend met eerdere c.q. lopende opdrachten. Onder SMART wordt verstaan (niet limitatief):

- **S:** Wees specifiek, concreet en aan de opdracht en casus gerelateerd. Geef niet te ruime, algemene begrippen, omschrijvingen etc.
- **M:** Maak beloftes en dergelijke meetbaar en geef inzicht van welke procedures, kwaliteitseisen, normen, handleidingen of systemen bijvoorbeeld gehanteerd worden.
- **A:** Kent de dienstverlening / oplossing grote draagvlak bij de gemeente en de inwoner? Laat zien dat men zich kan inleven in de positie van de ander en het goede voorheeft.
- **R:** Zijn de aangedragen oplossingen haalbaar en passend voor wat gevraagd wordt? Kent het voor de gemeente een goede kosten / baten verhouding?
- **T:** Maak zaken zoals de dienstverlening / oplossing inzichtelijk wat betreft het aspect tijd, door bijvoorbeeld start- en einddatum te noemen, doorlooptijd en kritische punten.

### 3.10.5 Mogelijke scores Kwaliteit

Voor het ingediende document voor het gunningscriterium Kwaliteit kan ieder lid van het beoordelingsteam kiezen uit de onderstaande scores. Wanneer het beoordelingsteam later in gezamenlijkheid tot een consensus score komen van bijvoorbeeld een 8, dan krijgt desbetreffende Inschrijver 80% van het maximum aantal punten van betreffende gunningscriterium.

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

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

### 3.11 Opsomming inhoud van uw inschrijving

Uw inschrijving dient ten minste te bestaan uit de volgende documenten:

Uitsluitingsgronden, paragraaf 3.7	
1. Inschrijfdocument UEA <a href="#">Indienen als pdf</a>	Ingevuld en ondertekend door gemandateerde(n). Bij inschrijving met onderaannemers, combinaties of een VOF, dient van elke respectievelijk onderaannemer, combinant of vennoot ingediend te worden.
2. Eigen document Uittreksel Kamer van Koophandel <a href="#">Indienen als pdf</a>	Onder meer ter verificatie van de tekenbevoegdheid. Bij inschrijving met onderaannemers, combinaties of een Vof, dient van elke respectievelijk onderaannemer, combinant of vennoot ingediend te worden.

Geschiktheidseisen, paragraaf 3.8	
3. Eigen document, verzekeringsbewijs <a href="#">Indienen als pdf</a>	Kopie van een polis van de verzekering, een verzekeringscertificaat of daarmee gelijkwaardig.
3. Eigen document, certificaat <a href="#">Indienen als pdf</a>	Kopie van een geldig ISO 9001-certificaat, of een bewijs van gelijkwaardigheid.
4. Inschrijfdocument A, en/of <a href="#">Indienen als pdf</a>	Referentiedocument voor perceel 1, Cliëntondersteuning, breed, inclusief ontwikkelopgave
5. Inschrijfdocument B, en/of <a href="#">Indienen als pdf</a>	Referentiedocument voor perceel 2, Cliëntondersteuning, inzet eigen kring
6. Inschrijfdocument C, en/of <a href="#">Indienen als pdf</a>	Referentiedocument voor perceel 3, Cliëntondersteuning, inzet ervaringsdeskundigen
<b>Optioneel:</b> <a href="#">Indienen als pdf</a> 7. Inschrijfdocument Verklaring Bekwaamheid derden	Ingevuld en ondertekend door gemandateerde(n).

Inschrijfformulieren, paragraaf 3.10	
8. Inschrijfdocument D, Tariefblad t.b.v. perceel 1 <a href="#">Indienen als pdf</a>	
9. Inschrijfdocument E, Tariefblad t.b.v. perceel 2 <a href="#">Indienen als pdf</a>	
10. Inschrijfdocument F, Kwaliteit, perceel 1, en/of <a href="#">Indienen als pdf</a>	
11. Inschrijfdocument G, Kwaliteit, perceel 2, en/of <a href="#">Indienen als pdf</a>	
12. Inschrijfdocument H, Kwaliteit, perceel 3, en/of <a href="#">Indienen als pdf</a>	