

SaaS-oplossing schuldhulpverlening

Offerteaanvraag openbare Europese aanbesteding

Afdeling
Kenmerk
Datum

Uitvoeringsdienst Sociaal Domein
2025/1374921
11 december 2025

Inhoudsopgave

Begrippenlijst	4
1 Inleiding opdracht	7
2 Inschrijven tot 9 februari 2026	7
3 Wat verwachten wij van u?	7
4 Omvang werkzaamheden	8
5 Wij sluiten een overeenkomst af voor maximaal tien jaar	8
6 Waaraan moet u voldoen?	9
7 Beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)	9
8 Zelfstandig of samen?	10
9 Social return	10
10 Verificatie integriteit d.m.v. Bibob-screening	11
11 Rekenkamer	11
12 Wij beoordelen geschiktheid	11
13 Wij beoordelen op prijs en kwaliteit	12
Algemeen	12
Beoordelingsprocedure	12
Gunningscriterium: Prijs	13
Gunningscriterium: Kwaliteit	14
Subgunningscriterium 1. Demonstratie Oplossing	15
Subgunningscriterium 2. Implementatieplan	17
14 Akkoord met documenten?	18
15 Planning aanbesteding	19
Vragen of opmerkingen	19
16 Rechtsbescherming	19
17 Overige voorwaarden	20

18	Meer informatie	21
19	Bijlagen	21

Begrippenlijst

In deze offerteaanvraag wordt een aantal begrippen gebruikt dat hieronder wordt gedefinieerd.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Gemeenten Gooise Meren.
Aanbesteding	Deze inkoopprocedure. Daarbij passen wij de Openbare procedure toe.
Aanbestedingswet 2012	De (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden. Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels over aanbestedingen. Deze wet, gepubliceerd in Staatsblad 542, 2012, houdende regels betreffende procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, strekt tot het opnieuw implementeren van Richtlijn nr. 2004/18/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 31 maart 2004, ten behoeve van een goede uitvoering en naleving van de uit deze richtlijnen voortvloeiende voorschriften, en ten behoeve van verbetering en vereenvoudiging van de integriteitstoetsing en van voorschriften van administratieve aard, en voorts ook enige regels van inhoudelijke en administratieve aard te stellen met betrekking tot andere opdrachten.
Algemene voorwaarden	Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) (2020)
Bijlagen	Aanhangsels zoals aangehecht in deze offerteaanvraag, die integraal onderdeel uitmaken van de offerteaanvraag.
Combinatie	Twee of meer rechtspersonen die zich als samenwerkingsverband aanmelden/inschrijven op de aanbesteding. Elk lid van de combinatie zegt toe zich aan de opdracht te houden en die uit te voeren. Elk lid van een combinatie is er verantwoordelijk voor dat de hele opdracht uitgevoerd wordt. Elk lid is dus hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
Combinant	Eenieder die deel uitmaakt van de inschrijvende combinatie.
Derde	Elke natuurlijke of rechtspersoon, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke persoon of rechtspersoon.
Eis	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
Geschiktheidseisen	Eisen waaruit blijkt dat u geschikt bent om de Opdracht uit te voeren.
Gunningscriterium	Een door de aanbestedende dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een

Begrip	Definitie
	gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de gunningscriteria vormt de eindscore van de offerte.
Inschrijver	Een ondernemer die een Inschrijving inlevert op basis van deze offerteaanvraag.
Offerte	Het geheel van de aanbieding van de inschrijver en alle aanvullende informatie die door de aanbestedende dienst in deze offerteaanvraag is opgevraagd en door inschrijver bij de aanbestedende dienst is ingeleverd.
Offerteaanvraag	Het document "offerteaanvraag 'SaaS oplossing schuldhulpverlening', waarin de aanbestedende dienst zijn eisen en gunningscriteria heeft verwoord en waarop de inschrijver zijn offerte dient te baseren.
Nota van Inlichtingen	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de aanbestedende dienst op door ondernemers tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de aanbestedingsstukken gestelde vragen.
Ondernemer	De organisatie die bij de aanbestedende dienst de offerteaanvraag opvraagt.
Opdrachtgever	Gemeente Gooise Meren.
Opdrachtnemer	De inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.
Overeenkomst	Overeenkomst tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de opdracht zijn vastgelegd, conform de conceptovereenkomst als bijgesloten.
Oplossing	De SaaS-Oplossing, die de gemeente Gooise Meren in staat moet stellen om schuldhulpverlening uit te kunnen voeren.
TenderNed	Het elektronische aanbestedingsplatform waarin deze Aanbesteding wordt uitgevoerd.
Uitsluitingsgrond	De dwingende en facultatieve gronden voor uitsluiting van deelname aan de Aanbesteding als bedoeld in respectievelijk artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Door u bij uw Verzoek tot Deelname in te leveren ingevulde en ondertekende verklaring volgens het standaardformulier als bedoeld in Uitvoeringsverordening (EU) 2016/7 van de Europese Commissie van 5 januari 2016.
Verwerkersovereenkomst	Een schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Wederpartij die afspraken bevat over de Verwerking van Persoonsgegevens door Wederpartij in het kader van de Algemene Verordening. Gegevensbescherming (AVG). De concept Verwerkersovereenkomst wordt als Bijlage opgenomen bij de Offerteaanvraag.

Begrip	Definitie
Wachtkamer-overeenkomst	Een schriftelijke overeenkomst waarin tussen Opdrachtgever en de wachtende partij afspraken worden gemaakt over de continuïteit van de Opdracht, voor het geval de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier moet worden ontbonden. De concept Wachtkamerovereenkomst wordt als bijlage opgenomen bij de offerteaanvraag.

1 Inleiding opdracht

De gemeente Gooise Meren voert vanaf midden 2026 het gehele schuldhulpverleningsproces zelf uit en volgt daarbij de NVVK-modules. Om die reden zoekt Gooise Meren een SaaS-oplossing die dit volledige werkproces op basis van de NVVK-modules en Wgs ondersteunt, inclusief koppelingen met o.a. het Schuldenknooppunt en VISH.

Het zelf uitvoeren van Fase 2 van de schuldhulpverlening is nieuw voor de gemeente, het is daarom essentieel dat Opdrachtnemer ons bij de implementatie van de software met raad en daad terzijde kan staan voor een optimale inrichting en start van de uitvoering.

Kunt u dit? Dan nodigen wij u van harte uit om een offerte te maken voor deze aanbesteding 'SaaS-oplossing schuldhulpverlening'.

2 Inschrijven tot 9 februari 2026

U kunt tot uiterlijk **9 februari 2026, 10:00 uur** uw inschrijving inleveren via [TenderNed](#). Levert u uw inschrijving later in? Dan moeten we uw inschrijving opzij te leggen. U mag dan niet meedoen met deze aanbesteding.

Vragen over de aanbesteding op- en aanmerkingen kunt u tot uiterlijk **22 december 2025, 10:00 uur of 12 januari 2026, 10:00 uur** melden. In [paragraaf 11](#) leest u hier meer over.

3 Wat verwachten wij van u?

Wij willen dat de applicatie van Opdrachtnemer een SaaS-Oplossing betreft die de medewerkers van Gooise Meren optimaal ondersteunt bij het begeleiden van inwoners tijdens het gehele traject van schuldhulpverlening volgens de NVVK-modules.

Daarnaast dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de medewerkers van Gooise Meren de Oplossing probleemloos, efficiënt en effectief kunnen gebruiken. Zowel tijdens het eerste implementatieproces als bij het inwerken van nieuwe medewerkers.

De Oplossing dient Gooise Meren te helpen om het gehele schuldhulpverleningsproces te monitoren en te optimaliseren, bijvoorbeeld door het genereren van managementinformatie.

4 Omvang werkzaamheden

De waarde van de opdracht is als volgt geraamd:

Onderwerp	Frequentie raming	Raming per jaar excl. btw
Gebruik SaaS-oplossing	Per jaar	€ 45.000
Totaal		€ 450.000 excl. btw

De omvang van het aantal licenties bedraagt 7 tot 15 licenties.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever extra NVVK-modules en consultancy-uren afnemen. Het maximum aantal af te nemen consultancy-uren bedraagt over de gehele looptijd 5.000 uur. Voor het afnemen van extra werk zoals genoemd in NVVK-modules zoals budgetbeheer geldt dat de opdracht met 15% van de totale opdrachtwaarde mag worden uitgebreid. De omvang en kosten van deze aanvullende diensten worden vooraf schriftelijk overeengekomen. Daarnaast behoudt Opdrachtgever het recht om het aantal licenties tot maximaal 20 uit te breiden.

Het afnemen van deze opties en/of het inzetten van extra modules is geen verplichting voor Opdrachtgever en geeft Opdrachtnemer geen enkel recht op uitvoering, vergoeding of enige andere aanspraak, tenzij en voor zover Opdrachtgever daartoe uitdrukkelijk Opdracht heeft gegeven. De inzet van deze opties en extra modules kunnen op ieder moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst plaatsvinden. Opdrachtgever heeft het recht de tarieven van modules te toetsen middels een benchmarkonderzoek.

5 Wij sluiten een overeenkomst af voor maximaal tien jaar

Gooise Meren wil een Overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de duur van twee (2) jaar met vier (4) mogelijke verlengingen van twee (2) jaar. De maximale doorlooptijd van de Opdracht is daarmee tien (10) jaar. Ons doel is om de Overeenkomst aan te gaan voor een totale periode van 10 jaar.

We nemen verlengingsopties op voor het geval er redenen zijn om de Overeenkomst vroegtijdig te beëindigen. Bijvoorbeeld als we niet tevreden zijn over de uitvoering van de werkzaamheden. Daarom evalueren we elke zes maanden vóór het verstrijken van de Overeenkomst uw werkzaamheden. Hierna geven we aan of we de Overeenkomst verlengen of beëindigen. In bijlage 10 vindt u een concept van de Overeenkomst.

6 Waaraan moet u voldoen?

Wij kunnen niet zomaar met een leverancier in zee gaan. Daarom stellen wij een aantal eisen waaraan u moet voldoen. Dit zijn zogenaamde uitsluitingsgronden. Zo mag u bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn. U geeft dit aan op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het UEA is bijgevoegd als interactief pdf-formulier bij deze offerteaanvraag. Het ingevulde en ondertekende formulier levert u bij uw inschrijving in, via TenderNed. Als u niet aan de uitsluitingsgronden voldoet, dan moeten wij uw inschrijving terzijde leggen.

Daarnaast zijn de volgende geschiktheidseisen van toepassing op de opdracht.

1. Beroepsbevoegdheid - U staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. U mag de werkzaamheden die nodig zijn voor de opdracht in Nederland uitvoeren.
2. Financiële draagkracht - U bent verzekerd voor aansprakelijkheid van uw bedrijf middels een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Als er iets gebeurt, is er een verzekerd bedrag van minstens 2.500.000,- per incident beschikbaar. Het maximale bedrag dat per jaar wordt uitgekeerd, is minstens 5.000.000,-.
3. Certificaten – ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat, waarin de scope van de dienstverlening wordt gedekt.
4. Beroepsbekwaamheid (kerncompetenties), zie [hoofdstuk 7](#).

7 Beroepsbekwaamheid (kerncompetenties)

De Aanbestedende Dienst heeft de volgende kerncompetenties gedefinieerd. Per kerncompetentie dient Inschrijver één referentie te overleggen.

- a. Het succesvol implementeren van een SaaS-oplossing voor schuldhulpverlening bij een overheidsorganisatie met minimaal 30.000 inwoners, waarbij de Oplossing volledig in gebruik is genomen.
- b. Inschrijver heeft minimaal 12 maanden ervaring met het succesvol beheren en onderhouden van een IT-applicatie op basis van SaaS bij een overheidsorganisatie met minimaal 30.000 inwoners.

De referentie (de ervaring) mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf sluitingsdatum indienen Inschrijving.

Inschrijver dient het format van [bijlage 6](#) te hanteren voor het indienen van de referenties. Uit die toelichting moet blijken dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt

met betrekking tot de gevraagde Dienstverlening en/of levering. De referenties voegt u toe aan uw Inschrijving. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie(s) navraag te doen bij de referent.

Een referentie mag niet afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.

Eén referentie kan ook voor meerdere kerncompetenties overlegd worden, hiervoor volstaat het eenmalig invullen van het invulformulier. Inschrijver dient dan wel helder aan te geven dat de referentie meerdere kerncompetenties betreft.

8 Zelfstandig of samen?

Als u alleen (als één bedrijf) inschrijft en uw bedrijf zelfstandig aan de geschiktheidseisen voldoet, kunt u zelfstandig inschrijven.

Als dit niet het geval is, dan kunt u overwegen om als 'combinatie' in te schrijven of gebruik te maken van een onderaannemer om gezamenlijk aan de geschiktheidseisen te voldoen. Dit geeft u aan in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). De andere organisatie vult in dat geval ook een UEA in, als combinant respectievelijk onderaannemer. Meer informatie over deze manier van inschrijven vindt u in [bijlage 5](#). In deze bijlage leest u ook op welke wijze u kunt inschrijven, als u in combinatie of met een onderaannemer inschrijft.

9 Social return

Inspanningsverplichting

Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning 5% van de gefactureerde Opdrachtsom aan te wenden voor zogenoemde social return-activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een Onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende Dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende Dienst door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen met betrekking tot de social return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde social return-inspanning uitgedrukt in een "relatieve inspanningswaarde". Om tot een transparante waardebepaling van deze "inspanningswaarde" te komen hanteert de Aanbestedende Dienst daarvoor een

zogenaamde “bouwblokkenmethode”. Dit heeft als voordeel dat uit meerdere manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is. De Aanbestedende Dienst adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De methode wordt in [bijlage 9](#) verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Akkoordverklaring inschrijvingsvoorwaarden en procedures, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return.

10 Verificatie integriteit d.m.v. Bibob-screening

In het integriteitsbeleid staat dat we een inschrijver voor een opdracht op zijn integriteit kunnen screenen. Dit heet een [Bibob-screening](#).

Wat de gevolgen kunnen zijn van de screening:

- We sluiten een inschrijver uit. Dit doen we als er verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden zijn;
- We zetten extra ‘bewakingsmaatregelen’ in de Overeenkomst.

Als u een inschrijving inlevert gaat u akkoord met de screening en de maatregelen die hieruit kunnen volgen.

11 Rekenkamer

Opdrachtnemer is bekend met de bevoegdheden van de rekenkamer, zoals vastgelegd in artikel 184 lid 2 t/m 4 Gemeentewet, en verleent desgevraagd en onverwijld zijn volledige medewerking in het geval de rekenkamer deze bevoegdheden wenst in te zetten.

12 Wij beoordelen geschiktheid

Wij kunnen uw referenties controleren. In [bijlage 5](#) leest u hoe wij dit doen. Als wij de opdracht aan u gunnen, controleren wij achteraf uw verklaring uit het UEA en controleren wij of u voldoet aan de gestelde eisen. Wij ontvangen hiervoor binnen 7 werkdagen:

1. Het uittreksel uit het registeren van de Kamer van Koophandel (niet ouder dan zes maanden);
2. De Gedragsverklaring aanbesteden van het Ministerie van Justitie en Veiligheid (niet ouder dan twee jaar);

3. De verklaring van de Belastingdienst dat u de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies heeft betaald;
4. Het verzekeringscertificaat of verklaring van uw verzekeringsmaatschappij;
5. Het – ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat.

Tip: Vraag de documenten voor bovenstaande punten 1 tot en met 3 tijdig aan.

13 Wij beoordelen op prijs en kwaliteit

Algemeen

Gooise Meren wenst met deze aanbesteding een optimale verhouding te krijgen tussen prijs en kwaliteit. Gunning zal plaatsvinden op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De Inschrijver, die middels zijn Inschrijving het beste voldoet aan de Gunningscriteria met een onderscheidend karakter en voldoet aan de Gunningscriteria met een uitsluitend karakter, heeft de BPKV gedaan en komt in aanmerking voor gunning. De beoordelingscommissie beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen op de Gunningscriteria genoemd in dit hoofdstuk.

Beoordelingsprocedure

De beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van de teams Geldzorgen en Informatiemanagement. De beoordeling vindt plaats onder leiding van een inkoopadviseur, die handelt namens de Opdrachtgever maar niet inhoudelijk mee beoordeelt. Om tot een onafhankelijk oordeel te komen over prijs en kwaliteit, vindt de kwaliteitsbeoordeling afzonderlijk van de beoordeling van de prijs plaats. Dit betekent dat de inschrijvingssom pas na de kwaliteitsbeoordeling wordt geopend.

Voor het bepalen van het aantal punten voor kwaliteit wordt de Gewogen Factor methode toegepast, waarbij uw invulling van onze vraag wordt vertaald naar een score op prijs en kwaliteit. Voor deze aanbesteding hanteert de gemeente de volgende gunningcriteria:

Gunningscriterium		Maximaal aantal te behalen punten
Kwaliteit	Demonstratie Oplossing	400
	Implementatieplan	300
Prijs	Inschrijfprijs	300
Totaal		1.000

Voorbeeldberekening

	Maximale score	Inschrijver A	Inschrijver B
Kwaliteit	700		
K1. Demonstratie			
Gemiddelde beoordeling in %	100%	56,66%	70%
Aantal punten	400	226,64	280
K2. Implementatieplan			
Gemiddelde beoordeling in %	100%	90%	80%
Aantal punten	300	270	240
Prijs			
Inschrijfprijs	€ 425.000	€ 550.000	€ 450.000
Aantal punten	300	85,71	257,14
Totaal aantal punten	1.000	582,35	777,14

Gunningscriterium: Prijs

Beschrijving

Voor het onderdeel prijs dient u het prijzenblad (zie [bijlage 3](#)) in te vullen. Hierin zijn de kosten voor de Oplossing inclusief alle bijkomende kosten opgenomen. Ter vergelijking van de inschrijvingen wordt gerekend met de prijs in **cel B23** tabblad totaal van [bijlage 3](#).

Bandbreedte en beoordeling

Voor deze aanbesteding is een bandbreedte vastgesteld van **€ 425.000,- tot en met € 625.000,- exclusief btw**. Het totaalbedrag (= de inschrijfprijs) in cel B23 van [bijlage 3](#) mag niet buiten deze bandbreedte vallen. Als uw inschrijfprijs buiten de bandbreedte valt dan wordt uw inschrijving ter zijde gelegd en niet beoordeeld. Voor de totale implementatiekosten geldt een plafond bedrag van € 25.000,- exclusief btw. Deze kosten (in cel B21) mogen dan ook niet boven de € 25.000,- exclusief btw uitkomen. Als dit wel zo is, wordt de inschrijving ook ter zijde gelegd en niet beoordeeld.

Op basis van de gestelde bandbreedte wordt bepaald hoeveel punten de inschrijfprijs van Inschrijver krijgt toegekend met behulp van onderstaande formule:

$$Punten Prijs = Punten_{maximaal} - \frac{Inschrijfprijs - Prijs_{minimaal}}{Prijs_{maximaal} - Prijs_{minimaal}} * Punten_{maximaal}$$

De score wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Beoordeling

- U dient hiertoe een rechtsgeldig ondertekend prijzenblad toe te voegen aan uw Inschrijving.

- De inschrijfprijs mag niet buiten de bandbreedte vallen. Als de inschrijfprijs buiten de bandbreedte valt dan wordt uw inschrijving ter zijde gelegd en niet beoordeeld.
- Inschrijver dient reëel en transparant in te schrijven. Negatieve prijzen worden niet geacht reëel en transparant te zijn.
- Het is niet toegestaan om o-prijzen in te dienen.
- Er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van de Offerteaanvraag/het programma van Eisen en wensen.
- Inschrijver mag geen gebruik maken van "price-dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding).
- Inschrijver mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).

Gunningscriterium: Kwaliteit

De kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats op onderstaande wijze:

1. De leden van de beoordelingscommissie waarderen ieder individueel de kwalitatieve Gunningscriteria. De beoordelingscommissieleden bepalen individueel welke waarde het aanbod voor hen heeft.
2. De individuele waarderingen van alle beoordelaars worden gezamenlijk besproken en gemotiveerd. Hierna hebben de leden van de beoordelingscommissie de mogelijkheid om hun waardering te herbezien, waarna de scores worden gemiddeld per kwaliteitsonderdeel en er een score (afgerond op twee decimalen) bepaald kan worden per gunningscriterium.

Subgunningscriterium	Maximaal aantal te behalen punten
Demonstratie Oplossing	400
Implementatieplan	300

Voor de beoordeling (scoring) van de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria wordt onderstaande tabel gehanteerd.

Score	Omschrijving	% van maximale kwaliteitswaarde
Uitstekend	De kwalificatie 'uitstekend' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 9 à 10.	100
Goed	De kwalificatie 'Goed' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 8	70
Ruim voldoende	De kwalificatie 'Ruim voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 7.	30
Voldoende	De kwalificatie 'Voldoende' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 6.	10

Matig	De kwalificatie 'Matig' is vergelijkbaar met het in Nederland algemeen gangbare rapportcijfer 5.	o ¹
Onvoldoende	Alles lager dan 'Matig'.	Uitsluiting ²

Subgunningscriterium 1. Demonstratie Oplossing

De gemeente wenst een Oplossing te gebruiken die gebruiksvriendelijk is. Om die reden vraagt de gemeente aan Inschrijver om een demonstratie van zijn Oplossing.

Algemeen

1. De gemeente stelt dat alle in de demo getoonde functionaliteiten moeten voldoen aan de Eisen. De getoonde functionaliteiten zijn integraal onderdeel van de Inschrijving en daarmee bindend in de Overeenkomst.
2. De Inschrijvers die een geldige inschrijving hebben gedaan, zullen worden uitgenodigd om een demonstratie te geven. Deze demonstratie duurt maximaal 110 minuten en vindt plaats op het gemeentehuis Gooise Meren op de datum zoals vermeld in de planning. Na Inschrijving en beoordeling van de Uitsluitingsgronden, ontvangt Inschrijver een uitnodiging met de exacte datum en tijdstip.
4. Voor de demonstratie is een agenda bepaald. Inschrijver dient zich tijdens de demonstratie aan de agenda te houden. Als Inschrijver klaar is met een bepaald onderdeel, dient Inschrijver dit duidelijk aan te geven.
5. Na elk onderdeel hebben de beoordelaars de mogelijkheid voor het stellen van vragen.
6. De demonstratie wordt opgenomen. Alleen de opname van de winnende Inschrijver wordt gearchiveerd. De overige beelden worden na definitieve gunning vernietigd.
7. Totaal zijn op de demonstratie 400 punten te behalen. Per inhoudelijk demonstratieonderdeel (3 onderdelen), waarbij elk onderdeel even zwaar meeweegt, wordt door de individuele beoordelaar een score (percentage) gegeven.

Onderdelen

De agenda van de demo is als volgt opgebouwd:

Onderdeel demo	Onderwerp	Duur
1.	Inleiding - Introductie gemeente Gooise Meren - Introductie Inschrijver	10 minuten
2. (Onderdeel beoordeling)	Inschrijver dient in de Oplossing het volledige proces in fase 1 en 2 te demonstreren.	Maximaal 100 minuten

¹ Als meer dan de helft van de beoordelingscommissie voor subgunningscriterium 1. Demonstratie Oplossing 'een 'matig' scoort, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

² Als meer dan de helft van de beoordelingscommissie de beoordeling 'Onvoldoende' voor een van de kwalitatieve gunningcriteria geeft, wordt inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

	De volgende onderdelen dienen te worden getoond: 1. Hoe je een nieuwe relatie opvoert. Zowel een cliënt als schuldeiser. 2. Klantportaal: hoe beweegt een inwoner zich in het portaal en welke informatie is er zichtbaar. 3. Hoe je een beschikking maakt en wat er in het plan van aanpak staat. 4. Het maken van de intakerapportage; hoe werkt dit, welke informatie komt hierin en hoe ziet deze eruit. 5. Hoe het gehele 120 dagen model werkt (van invoeren schuldeiser tot verzoekschrift dwangakkoord en alles wat daar tussen zit (dus ook VTLB berekening, opvragen saldo, schatten/schrappen, betalingsvoorstellen, heroverweging enz.)	
--	--	--

Beoordeling

De gemeente beoordeelt ieder onderwerp op de volgende vier (4) aspecten:

- **Intuïtief:** De Oplossing beschikt over een intuïtieve gebruikersinterface die eenvoudig te navigeren is voor de gebruikers. De Oplossing moet als het ware puur op het gevoel ofwel intuïtie gebruikt kunnen worden, zonder dat uitleg nodig is.
- **Consistente interactiepatronen:** Interactiepatronen binnen de Oplossing zijn consistent, zodat gebruikers dezelfde logica en volgorde van handelingen kunnen toepassen op verschillende schermen en bij verschillende functionaliteiten.
- **Taakefficiëntie:** De mate waarin de Oplossing medewerkers in staat stelt taken efficiënt uit te voeren op een manier die weinig inspanningen vergt. Daarbij wordt onder andere gelet op hoeveel klikken en submenu's er zijn.
- **Overzichtelijkheid binnen de applicatie:** Is de informatie die per scherm (lay-out) getoond wordt relevant voor de uitvoering van de taak? Met andere woorden: als ik een werkproces uitvoer, zie ik dan alleen de relevante taken, of ook overbodige?

Subgunningscriterium 2. Implementatieplan

Inschrijver wordt gevraagd om een implementatieplan op te stellen met activiteiten, taakverdeling en planning tijdens de implementatiefase. Het betreft een implementatieplan voor de volledige Oplossing, waaronder dus ook begrepen (maar niet beperkt tot) het aanpassen van alle correspondentiesjablonen en formulieren, inrichting van werkvoorraden met termijnen en doorlooptijden etc., invoeren schuldeisers, inregelen van autorisaties, inrichten van managementinformatie, inregelen aanlevering DDAS informatie, instellen bewaartermijnen en in gebruik stellen van koppelingen.

De implementatiefase betreft de periode van contractondertekening tot aan volledige ingebruikname van de Oplossing. Fase 2 dient uiterlijk op 1 juli 2026 geïmplementeerd te zijn. De gehele Oplossing dient uiterlijk binnen zes maanden na definitieve gunning geïmplementeerd te zijn.

De volgende onderdelen dienen in het implementatieplan te worden opgenomen:

1. Gedetailleerde projectplanning (van contractondertekening tot volledige ingebruikname van de Oplossing): De planning dient mijlpalen te bevatten met 'go'- en 'no go'-momenten.
2. Risico's en mitigerende maatregelen: Beschrijf welke risico's Inschrijver ziet voor de implementatie, hoe deze voorkomen kunnen worden en welke mitigerende maatregelen worden gehanteerd.
3. De projectstructuur, rolverdeling (van Inschrijver en de gemeente) en communicatiestructuur: Beschrijf de structuur van de projectorganisatie, hoeveel en welke inspanning op welk moment van de gemeente wordt verwacht en welke communicatiestructuur wordt gehanteerd. Ga hierbij in op de verschillende rollen binnen de implementatieperiode binnen de gemeente.
4. Adoptie van het nieuwe systeem: Beschrijf hoe de implementatie en instructie voor huidige gebruikers wordt vormgegeven. Geef ook aan hoe later nieuwe medewerkers worden meegenomen, bijvoorbeeld via e-learning of andere instructievormen.

Beoordeling:

Alle onderdelen worden beoordeeld op mate waarin het implementatieplan is toegespitst op onze organisatie. Verder geldt per onderdeel het volgende specifieke beoordelingscriterium:

1. Gedetailleerde projectplanning (van contractondertekening tot volledige ingebruikname van de Oplossing).

Beoordelingscriterium:

- De mate van realisme van de planning, zowel in de geplande activiteiten, benodigde doorlooptijd als het realisme van inschatting van de verwachte inspanning aan zowel de kant van Opdrachtnemer als Opdrachtgever.
- De mate waarin de implementatieactiviteiten logisch zijn opgebouwd en een logische volgorde hebben.

2. Risico's en mitigerende maatregelen:

Beoordelingscriterium:

- De mate van de kwaliteit van de voorgestelde maatregelen.
- De mate waarin de mitigerende maatregelen concreet zijn gemaakt.

3. De projectstructuur, rolverdeling (van Inschrijver en de gemeente) en communicatiestructuur:

Beoordelingscriterium:

- De mate van kwaliteit van de projectstructuur, die leidt tot een succesvol implementatieproces.
- De mate waarin de gemeente zo min mogelijk inspanning hoeft te verrichten bij de implementatie en zoveel als mogelijk begeleid wordt tijdens de implementatie.
- De mate waarin de verwachte inspanning van de gemeente concreet is gemaakt.

4. Adoptie van het nieuwe systeem:

Beoordelingscriterium:

- De mate waarin blijkt dat gebruikers zo veel mogelijk worden begeleid in het eigen maken van de applicatie, ermee rekening houdend met dat fase 2 nieuw is voor de gemeente.
- De mate waarin nieuwe medewerkers na de initiële implementatiefase in staat worden gesteld zich de applicatie eigen te maken

Vormvereisten:

Het implementatieplan dient opgesteld te worden in de structuur van de vier gevraagde onderdelen. Het implementatieplan mag maximaal **8 pagina's A4** bevatten, waarbij onderdeel a. (de planning) binnen dit aantal pagina's op A3 getoond mag worden. Als er meer dan 8 pagina's worden aangeleverd, worden alleen de eerste 8 pagina's beoordeeld. De extra pagina's worden dan niet meegenomen in de beoordeling.

14 Akkoord met documenten?

Wij gaan alleen een Overeenkomst met u aan, als u akkoord gaat en de akkoordverklaring in bijlage 7 rechtsgeldig ondertekend.

Als u niet akkoord gaat, dan moeten wij uw inschrijving terzijde leggen.

15 Planning aanbesteding

De planning van de aanbesteding staat in de tabel hieronder uitgewerkt. In deze planning kunnen wijzigingen optreden. Als dit gebeurt, stellen we u daarvan z.s.m. op de hoogte.

Onderdeel	Uiterste datum
Publicatie offerteaanvraag	11 december 2025
Vragen stellen, tegenstrijdigheden en bezwaren melden 1 ^e ronde	22 december 2025 voor 14:00 uur
Publiceren 1 ^e nota van inlichtingen	2 januari 2026
Vragen stellen 2 ^e ronde	12 januari 2026 voor 14:00 uur
Publiceren 2 ^e nota van inlichtingen	19 januari 2026
Inleveren van uw inschrijving/offerte	9 februari 2026 voor 14:00 uur
Demo SaaS-oplossing	12 februari 2026
Bekendmaking voorgenomen gunningsbeslissing (voorlopige gunning)	27 februari 2026
Definitieve gunning	20 maart 2026
Implementatieperiode	Max. 6 maanden

Vragen of opmerkingen

Vragen en opmerkingen kunt u tot uiterlijk 22 december 2025 en 12 januari 2026 melden via de vraag- en antwoordmodule in TenderNed. Denk bijvoorbeeld aan onduidelijkheden, onjuistheden, tegenstrijdigheden of onvolledigheid binnen de aanbestedingsdocumenten.

Wij proberen hier uiterlijk 2 januari 2026 en 19 januari 2026 antwoord op te geven. De vragen en antwoorden delen we met alle uitgenodigde partijen. Daarna gaan wij ervan uit dat alles duidelijk is.

16 Rechtsbescherming

Als u het niet eens bent met de voorgenomen gunningsbeslissing, dan kunt u in de termijn voor rechtsbescherming een kort geding aanhangig maken bij de Rechtbank Midden-Nederland. Deze termijn begint de dag na de datum van de voorgenomen gunningsbeslissing (datum) en is twintig kalenderdagen. Deze termijn is een vervaltermijn: na de twintig dagen vervalt dit recht en kunt u niet meer opkomen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing.

17 Overige voorwaarden

- a. Wij behouden ons het recht voor om niet te gunnen en/of de aanbesteding tussentijds te beëindigen. Ook behouden wij ons het recht voor om de aanbesteding aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen
- b. Het gunningsvoornemen houdt geen aanvaarding in van uw aanbod
- c. Uw inschrijving moet minimaal 90 dagen geldig zijn na de inleveringsdatum, die vermeld staat in de planning. Deze periode wordt automatisch verlengd tot 28 dagen na de uitspraak in een eventueel kort geding dat aanhangig wordt gemaakt tegen de voorgenomen gunningsbeslissing. En, bij een eventueel hoger beroep, wordt deze periode automatisch verlengd tot 2 dagen na de uitspraak in hoger beroep.
- d. Alle communicatie verloopt in het Nederlands.
- e. Het inleveren van alternatieven is niet toegestaan.
- f. U kunt uitsluitend inschrijven op de hele opdracht.
- g. Wij kunnen u om extra informatie en om nadere toelichting vragen. Wij kunnen controleren of de opgegeven referenties naar tevredenheid zijn uitgevoerd.
- h. Informatie die u uitdrukkelijk als vertrouwelijk heeft aangemerkt, behandelen wij vertrouwelijk. Informatie die wij uitdrukkelijk als vertrouwelijk hebben aangemerkt, behandelt u vertrouwelijk. Persoonsgegevens zijn altijd vertrouwelijk.
- i. Gedurende de aanbestedingsprocedure verplicht u zich alle informatie die u van ons heeft ontvangen geheim te houden en niet aan derden te verstrekken, voor zover deze informatie niet beschikbaar is voor het publiek
- j. De GIBIT 2023 is van toepassing op de Overeenkomst. Uw leverings-, betalings- en/of andere (algemene) voorwaarden wijzen wij nadrukkelijk van de hand.
- k. Wij vergoeden kosten die u in het kader van uw inschrijving maakt NIET.
- l. Uw inschrijving is onvoorwaardelijk. Als uw inschrijving een voorwaarde bevat, die onbedoeld lijkt te zijn opgenomen, kunnen wij u verzoeken die voorwaarde in te trekken. U kunt hieraan geen rechten ontleen en draagt zelf de verantwoordelijkheid voor het inleveren van een onvoorwaardelijke inschrijving.
- m. Wij wijzen iedere aansprakelijkheid voor een eventuele onjuistheid of onvolledigheid van de informatie zoals opgenomen in deze offerte uitvraag van de hand.
- n. Uw documenten zijn rechtsgeldig ondertekend door de daartoe bevoegde persoon (zie [bijlage 5](#))
- o. Deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht. De aanbesteding wordt uitgevoerd onder de Aanbestedingswet 2012.
- p. Geschillen naar aanleiding van deze aanbesteding worden in eerste instantie voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht, tenzij partijen arbitrage overeenkomen.

18 Meer informatie

Aysha Adlie, inkoopadviseur van de gemeente Gooise Meren begeleidt deze aanbesteding. U kunt de inkoopadviseur bereiken via de berichtenmodule van TenderNed.

Tijdens de gehele procedure kunt u gebruik maken van het klachtenmeldpunt van de gemeente via: klachtenmeldpunt@gooisemeren.nl.

19 Bijlagen

Bijlage 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bijlage 2. Programma van Eisen

Bijlage 3. Prijzenblad

Bijlage 4. Invulformulier verklaring onderaanneming

Bijlage 5. Procedure regels

Bijlage 6. Invulformulier referenties

Bijlage 7. Invulformulier Akkoordverklaring

Bijlage 8. Holdingverklaring

Bijlage 9. Social Return/Bouwblokkenmethode

Bijlage 10. Overeenkomst concept

Bijlage 11. Wachtkamerovereenkomst concept

Bijlage 12. Verwerkersovereenkomst concept

Bijlage 13. GIBIT 2023

Bijlage 14. Cryptografiebeleid Gooise Meren

Alle bijlagen zijn als aparte documenten toegevoegd aan TenderNed.