



Selectieleidraad **CRM-Oplossing**



Senzer

Niet-openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Referentienummer TenderNed TN 562599
Datum 22 januari 2026
Versie 2.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	4
1 Senzer en de Opdracht	6
1.1 Aanbestedende dienst: Senzer	6
1.2 Huidige situatie	6
1.3 Beschrijving van de opdracht	7
1.3.1 Introductie (aanleiding van de opdracht)	7
1.3.2 Doelstelling en gewenste situatie in relatie tot de aanbesteding	8
1.3.3 Scope van de aanbesteding	10
1.3.4 Omvang van de aanbesteding	10
1.4 Motivering percelen	10
1.5 Overeenkomst	10
1.5.1 Looptijd van de Overeenkomst	10
1.5.2 Herzieningsclausule	10
1.5.3 Wachtkamerconstructie	11
1.5.4 Verwerkersovereenkomst	11
1.5.5 Inkoopvoorwaarden	11
2 Aanbestedingsprocedure	12
2.1 Europese Niet-openbare aanbestedingsprocedure	12
2.1.1 Marktconsultatie	12
2.2 Verloop van de aanbestedingsprocedure	12
2.3 Planning selectiefase en gunningsfase	12
2.3.1 Planning selectiefase	13
2.3.2 Concept planning gunningsfase	13
2.4 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)	13
2.5 Klachten	13
2.6 De beoordeling	14
2.6.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid	14
2.6.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	14
2.6.3 Inhoudelijke beoordeling van de selectiecriteria	15
2.6.4 Vervolg van de beoordeling	15

3	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.....	16
3.1	Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA).....	16
3.1.1	Bewijsmiddel: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)	16
3.2	Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)	17
A	Geschiktheid.....	17
3.2.1	Inschrijving in een handelsregister (KvK).....	17
B	Financiële en economische draagkracht.....	17
3.2.2	Beroeps-en bedrijfsaansprakelijkheid	17
C	Technische en beroepsbekwaamheid.....	17
3.2.3	Referenties	17
3.2.4	Informatiebeveiliging	18
3.2.5	Kwaliteitsborging	18
4	Gebruikte selectiemethodiek	19
4.1	Selectie criterium 1: Ervaring met vergelijkbare organisaties	19
4.2	Selectie criterium 2: CRM-oplossing voor het bemiddelen van personen naar werk	20
4.3	Selectie criterium 3: Ervaring met scholing en adoptie van een organisatie	20
4.4	Selectie criterium 4: Strategische en technische visie CRM-oplossing	20
4.5	De beoordeling	22
5	Gunningsfase	23
5.1	Gunningscriteria.....	23
5.2	Programma van Eisen	23

Inleiding

Dit document betreft de selectieleidraad voor de Niet-openbare Europese aanbesteding CRM-oplossing ten behoeve van Senzer. Wij nodigen u uit om u aan te melden voor deze aanbesteding.

Aanbestedingsplatform

De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via het platform van TenderNed.

Meer algemeen geldt dat Opdrachtgever op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het gebruik van het aanbestedingsplatform door Gegadigde. Opdrachtgever wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid nadrukkelijk van de hand. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de technische aspecten van elektronisch aanbesteden. Dit omvat het tijdig en volledig indienen van vragen, aanmeldingen en inschrijvingen. HIP Projectconsult en Senzer zijn niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen bij de indiening via het platform.

Aan de hand van dit document dient u de gevraagde gegevens in te vullen op het aanbestedingsplatform en de bijbehorende verklaringen en informatie toe te voegen. U dient de verklaringen in te vullen volgens de beschikbare Bijlagen en deze verklaringen, desgevraagd, te ondertekenen en toe te voegen (te uploaden) in de aanbesteding op het aanbestedingsplatform.

Opbouw document

De opbouw van dit document is als volgt:

- Hoofdstuk 1: Beschrijving van de organisatie en de aan te besteden Opdracht
- Hoofdstuk 2: Procedure
- Hoofdstuk 3: Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
- Hoofdstuk 4: De gebruikte selectiemethodiek
- Hoofdstuk 5: Gunningsfase

Verder zijn bij deze selectieleidraad de betreffende Bijlagen in TenderNed opgenomen.

De bijlagen zijn als volgt:

- Bijlage 1: Definitielijst
- Bijlage 2: Randvoorwaarden
- Bijlage 3: Inkoopvoorwaarden GIBIT 2023
- Bijlage 4: Invulblad geschiktheidseis referentie
- Bijlage 5: Invulblad Selectie criterium 1,2,3.
- Bijlage 6: Marktconsultatieverslag

De volgende documenten dienen bij aanmelding door Gegadigde ingediend te worden.

Document	Indienen bij aanmelding	Indienen na voorlopige selectie
Rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument	x	
Uittreksel uit het Handelsregister	x	
Ingevuld invulblad geschiktheidseis referentie	x	
Ingevuld invulblad selectie criterium 1,2,3	x	
Uitwerking selectie criterium 4	x	

Gedragsverklaring aanbesteden (GvA)		x
Bewijsstuk kwaliteitsborgingssysteem conform ISO 9001:2015		x
Bewijsstuk Informatie beveiliging conform ISO 27001		x

1 Senzer en de Opdracht

1.1 Aanbestedende dienst: Senzer

Senzer is het Sociaal ontwikkelbedrijf voor de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Wij voeren de Participatiewet uit voor zeven gemeenten in de regio en bedienen daarmee ruim 250.000 inwoners.

Senzer is er voor iedere inwoner van arbeidsmarktregio Helmond-De Peel die (nog) niet in eigen bestaan, werk of inkomen kan voorzien en daarbij ondersteuning nodig heeft.

We gaan uit van eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en eigenwaarde, waarbij individuele omstandigheden en mogelijkheden leidend zijn.

Wij bouwen aan een inclusieve arbeidsmarkt en bevorderen samen met werkgevers en overige netwerkpartners dat inwoners in eigen bestaan kunnen voorzien, meedoen in en bijdragen aan de samenleving.

Via Senzer werken dagelijks meer dan 2.000 mensen bij honderden bedrijven. Daarnaast verzorgen wij inkomensondersteuning voor zo'n 4.500 bijstandsccliënten en zorgen we voor zinvolle maatschappelijke participatie voor honderden inwoners.

Senzer is een belangrijke centrale speler en één van de grootste werkgevers in de regio Helmond-De Peel, die deel uitmaakt van Brainportregio: de economische motor van Nederland.

Binnen Senzer maken we onderscheid tussen twee groepen: enerzijds onze doelgroep van mensen die ondersteuning nodig hebben om mee te doen in de arbeidsmarkt, zij vormen het hart van onze maatschappelijke opdracht en anderzijds de begeleidingsorganisatie van Senzer zelf die voor de uitvoering van deze maatschappelijke opdracht zorgt.

De doelgroep bestaat uit uitkeringsgerechtigden, werkzoekenden en medewerkers voor wie wij werk, ontwikkeling en participatie mogelijk maken, zowel binnen Senzer als bij externe werkgevers. De begeleidingsorganisatie bestaat uit werkbegeleiders en de ondersteunende staf. Zij geven uitvoering aan zowel de rechtmatigheid als de doelmatigheid van de Participatiewet en ontwikkelen beleid en dienstverlening in opdracht van de deelnemende gemeenten.

Dit onderscheid is relevant, omdat de behoeften, belangen en verantwoordelijkheden van deze twee groepen verschillen. Zo vraagt onze doelgroep vooral om begeleiding, passende werkplekken en ondersteuning op maat, terwijl de begeleidingsorganisatie verantwoordelijk is voor regie, aansturing en beleidsmatige keuzes.

Wat ons verbindt, is de overtuiging dat iedereen een plek op de arbeidsmarkt verdient. Wij brengen werkgevers en werkzoekenden bij elkaar, met oog voor de vraag achter de vraag, en zoeken naar duurzame, inventieve en maatschappelijk verantwoorde oplossingen.

Kwaliteit, professionaliteit en veiligheid staan daarbij centraal. We streven er niet alleen naar de goede dingen te doen, maar ook de dingen goed te doen, volgens heldere afspraken, beleid en visie.

Nieuwsgierig naar wie wij zijn? Bekijk de introductievideo van Senzer: www.senzervoorjou.nl of bezoek de website www.senzer.nl.

1.2 Huidige situatie

Momenteel beschikt Senzer over een zeer beperkte CRM-oplossing. Een beperkt aantal gegevens die betrekking hebben op het proces van Werkgeversdienstverlening worden vastgelegd in MS Business Central. Gegevens van aanpalende processen die ook van belang zijn voor het proces

werkgeversdienstverlening worden in andere systemen als SSD (Suite voor Sociaal domein), MS Business Central, Excel files en Szeebra vastgelegd. Men ervaart dat gegevens versnipperd in verschillende systemen worden vastgelegd en vaak moeilijk te achterhalen zijn. Het gevolg hiervan is dat we werkgevers onvoldoende professioneel kunnen ondersteunen en adviseren. Ook inzicht in de totale markt aan werkgevers en de inclusiviteit daarvan in onze regio Helmond-De Peel is moeilijk in beeld te brengen en moet uit verschillende interne en externe bronnen worden opgehaald en handmatig tot een totaaloverzicht gemaakt worden. Marketing acties (zoals o.a. klanttevredenheidsonderzoek, informatieverstrekking en deelname aan enquêtes zijn lastig uit te voeren richting verschillende soorten werkgevers (segmenteren naar bijv. grootte, branche, type, etc.).

1.3 Beschrijving van de opdracht

1.3.1 Introductie (aanleiding van de opdracht)

Momenteel wordt er door verschillende professionals van Senzer in verschillende rollen samengewerkt met werkgevers in de regio. De doelstelling voor die samenwerking kan nogal verschillen vanuit de verschillende rollen en de borging van een duurzame relatie met de werkgevers in ons netwerk is niet vanzelfsprekend voor elke collega. Dit is begrijpelijk omdat er vanuit verschillende perspectieven met werkgevers wordt samengewerkt.

Om de dienstverlening aan werkgevers op een methodische en gestructureerde manier in te zetten, is het nodig om volgens een proces en binnen gedefinieerde kaders te werken: methodische werkgeversdienstverlening.

Daarbinnen is het belangrijk om vooruit te kijken en keuzes te maken in de benadering van werkgevers: strategisch accountmanagement. Dit gaat bijvoorbeeld over kiezen voor het uitbreiden van onze bestaande relaties of 'new business' activiteiten, focus hebben op kansrijke sectoren en daarop activiteiten ontplooiën en voor specifieke werkgevers die in onze ogen veel potentie hebben een (account)plan maken om de samenwerking te laten slagen en/of uit te breiden.

Het accountteam binnen de afdeling Werkgeversdienstverlening (WGDV) voert de regie over en is eigenaar van deze duurzame en strategisch gekozen relaties. Maar voor alle professionals binnen Senzer die vanuit hun rol in contact zijn of komen met werkgevers, is het van belang om te weten wat er speelt en mogelijk is.

Binnen de huidige beperkte CRM-oplossing is het alleen mogelijk voor de accountmanagers om bij te houden welke connecties en interacties er zijn met (potentiële) relaties en deze informatie is niet inzichtelijk voor andere professionals. Zo gebeurt het dus regelmatig dat we, zonder het van elkaar te weten, in contact zijn met werkgevers over verschillende onderwerpen en de werkgever ons verteld dat hij al contact heeft gehad met een andere professional.

Daarnaast is het binnen de huidige CRM-oplossing niet mogelijk om op verschillende niveaus een segmentatie te koppelen aan de relatie, waardoor strategische informatie niet samengebracht kan worden en dit keuzes maken bemoeilijkt.

De conclusie is dat het huidige systeem onvoldoende ondersteunt in het proces om de dienstverlening aan werkgevers methodisch en gestructureerd uit te voeren.

Om bovenstaande te bereiken is betere digitale ondersteuning nodig in de vorm van een volwaardig CRM-systeem om:

- Informatie vast te leggen en te onderhouden (meer dan nu mogelijk is);
- Een analyse te kunnen doen op o.a.:
 - Sectoren
 - Beslissingnemers
 - Overige bedrijfskenmerken
- Een funnel op te kunnen bouwen van de stappen richting meer inclusiviteit;
- Marketing acties als mailingen en uitnodigingen te versturen;
- Inzicht te krijgen in activiteiten en concepten die plaats hebben gevonden en nu plaatsvinden.

Senzer maakt bij deze aanbesteding gebruik van bepaalde onderdelen van Best Value Procurement (BVP). Senzer verwacht dat leverancier zich opstelt als expert en partner om het gewenste eindresultaat te realiseren. Meer informatie over de toepassing van deze methode wordt beschikbaar gesteld in de gunningsfase van de aanbesteding. Senzer wilt u er vooraf wel op attenderen, kennis te nemen van de gehanteerde methode om misverstanden te voorkomen. Algemene informatie over BVP is te vinden op: [Prestatie-inkoop of Best Value Procurement | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#)

1.3.2 Doelstelling en gewenste situatie in relatie tot de aanbesteding

Senzer wenst een CRM-systeem te selecteren, aan te kopen en te implementeren dat voldoet aan de eisen en wensen die zijn vastgesteld en dat aansluit bij het proces om relaties met en dienstverlening aan werkgevers te ondersteunen om te bouwen aan een inclusieve arbeidsmarkt. Huidige CRM-platformen bieden standaard functionaliteiten die ook andere aanpalende processen binnen Senzer kunnen ondersteunen en deze mogelijkheden wil Senzer op latere termijn nog kunnen benutten, waarbij de focus blijft op de werkgeverskant en het accountmanagement.

Ondersteund door het nieuwe systeem is Senzer initieel in staat om op een professionele manier relaties met werkgevers te beheren en uit te bouwen, waarbij er een totaalbeeld is van de werkgevers zodat dienstverlening efficiënt en effectief verloopt. Daarbij is er de wens om een toekomstbestendig platform in gebruik te nemen dat modulair ook andere processen binnen Senzer kan gaan ondersteunen.

Daarbij is kwaliteit belangrijker dan prijs, waarbij de nadruk van de leverancier van het CRM-systeem moet liggen op de voorbereiding (blauwdrukfase) en de adoptie van het CRM-systeem bij de eindgebruikers. We verwachten van de leverancier dat deze Senzer meeneemt in het hele implementatietraject en de best practice van de inrichting van het systeem aandraagt en daarmee Senzer wegwijs maakt in een gestructureerd Accountmanagement (Sales) proces, waarin de werkwijze van Senzer wordt ingebed. Verder is het van belang dat naast integratie met Microsoft 365¹ ook met andere systemen van Senzer, zoals bijvoorbeeld Microsoft Business Central, SSD, Szeebra en systemen van Partners van Senzer (Gemeenten, UWV, overkoepelende overheidsinstanties) met het CRM-systeem kunnen worden gekoppeld. Ook integraties met de KvK/NHR, LinkedIn, en soortgelijke platformen die informatie over bedrijven beschikbaar hebben dienen gekoppeld te kunnen worden, waardoor we snel inzicht hebben in wijzigingen van aantallen bedrijven, posities binnen bedrijven en wijzigingen van locaties.

¹ Met een integratie met Microsoft 365 wil aanbestedende dienst niet toeschrijven naar een CRM-oplossing van Microsoft. Aanbestedende dienst duidt hiermee op een native integratie met Microsoft Outlook (mail, agenda, taken), Teams, SharePoint/OneDrive en het Power Platform op basis van de Microsoft Graph API. De CRM-oplossing dient samen te werken met bestaande functionaliteiten van Microsoft 365 en deze niet te vervangen of te dupliceren.

We maken hier onderscheid in de functionaliteiten waar de CRM-oplossing aan moet voldoen en de scope voor het implementatie project, waarin we de accountmanagement/werkgeverskant van onze processen gaan implementeren.

Met een actief en gevuld CRM-systeem is er in het hele proces van werkgeversdienstverlening in zicht in de werk- en opdrachtgevers, potentiële of actief lopende dienstverlening en de contacten die hierover zijn. Dit draagt bij aan het verder gestructureerd uitbreiden van bestaande relaties en geeft handvatten voor de keuzes om nieuwe relaties aan te gaan binnen specifieke sectoren. Ook verbetert de interne samenwerking en leidt het tot professionalisering van de contacten met ons totale netwerk.

Concrete doelen binnen dit project om bovenstaande te realiseren zijn:

- Implementeren van methodische werkgeversdienstverlening binnen het gekozen systeem;
- Verbeteren van klantgerichtheid (werkgevers en inwoners) d.m.v. centrale informatie over kansen tot inclusiviteit;
- Verbeteren van efficiëntie in de interne samenwerking;
- Verhogen van werkgeverstevredenheid;
- Beter inzicht in ons huidige werkgevers/opdrachtgevers bestand;
- Beter inzicht in de ontwikkelingen van de arbeidsmarkt in onze regio.

Uiteindelijk moet het project de volgende resultaten hebben:

- Volgens blauwdruk geïmplementeerde software, die optimaal geïntegreerd is met onderdelen van Microsoft 365, KvK en waar nodig met Business Central, SSD, Szeebra, evt. andere systemen die gegevens bevatten die relevant zijn voor Accountmanagement en aanpalende processen;
- Goed getrainde/geïnstrueerde eindgebruikers en keyusers, die alle ingerichte functionaliteiten weten te vinden en efficiënt weten te gebruiken;
- Adoptie door de eindgebruikers gaat verder dan alleen training in de werking van het CRM-systeem. Alle eindgebruikers zijn doordrongen van het nut en de noodzaak van het consequent up-to-date houden van het CRM-systeem;
- Rapportages ten behoeve van het Marketing en Sales proces zijn ingericht en geven de juiste informatie weer;
- Overige (management)rapportages die benoemd zijn in de blauwdruk zijn ingericht en geven de juiste informatie weer;
- Monitoring op volledigheid van gegevens is ingericht, zodat er gestuurd kan worden op het gebruik van het CRM-systeem.

Integraties

Senzer beschikt niet over een generiek integratieplatform en heeft niet de competenties om integraties zelf te ontwikkelen of technisch te beheren. Daarom wordt van leverancier verwacht dat zij zorgdraagt voor het ontwerpen, realiseren, testen, technisch beheren en opleveren van de integraties die noodzakelijk zijn. Dit kunnen bijvoorbeeld de koppelingen met SSD suite, Microsoft Business Central, SZeebra, Microsoft 365 en KvK/NHR zijn.

Beheer

Onder “beheren” verstaat Senzer niet het volledig outsourcen van het technisch of functioneel beheer. Senzer blijft eigenaar van processen, inrichting, datakwaliteit en gebruiksbeheer. De leverancier is verantwoordelijk voor het technisch functioneren van het SaaS-platform, inclusief updates, releases, incidentoplossing en ondersteuning binnen de standaard functionaliteit. Het beheer wordt uitgevoerd binnen een gedeeld verantwoordelijkheidsmodel waarin Senzer in control blijft en de leverancier zorgt voor technische continuïteit en ondersteuning.

1.3.3 Scope van de aanbesteding

De scope van deze aanbesteding omvat het beschikbaar stellen, implementeren, beheren en door ontwikkelen van een SaaS CRM-oplossing voor Senzer, die voldoet en blijft voldoen aan de doelstelling en wensen van Senzer.

Binnen de scope van de opdracht valt onder andere, maar niet uitsluitend:

- Implementatie, inrichting en oplevering conform doelstelling en uitgangspunten;
- Beheer gedurende de looptijd, conform een verantwoordelijkheidsmodel;
- Het updaten, releases, incidentoplossing en ondersteuning gedurende de looptijd;
- Het realiseren en technisch beheren van integraties;
- Gebruikers ondersteuning gedurende de looptijd;
- Het (door)ontwikkelen van de CRM-oplossing conform eisen en wensen van Senzer.

1.3.4 Omvang van de aanbesteding

De geraamde waarde van deze aanbesteding bedraagt €2.400.000,- exclusief BTW over de gehele contractperiode van tien (10) jaar, inclusief de herzieningsclausule. Deze schatting is gebaseerd op basis van een zorgvuldig opgestelde raming.

Inschrijvers kunnen geen rechten aan bovenstaande inschatting ontleen.

1.4 Motivering percelen

Binnen de opdracht is niet gekozen voor een perceelverdeling. Gelet op de samenstelling van de markt is de omvang van de opdracht zodanig dat dit geen belemmeringen oplevert voor de geselecteerde partijen. Daarnaast wenst Senzer één overeenkomst te sluiten met één leverancier voor het ontwikkelen, implementeren en onderhouden van een CRM oplossing.

1.5 Overeenkomst

In het kader van deze aanbesteding wordt een Overeenkomst aangegaan met één partij.

1.5.1 Looptijd van de Overeenkomst

De initiële looptijd van de overeenkomst is vastgesteld op drie (3) jaar, ingaande vanaf het moment van ondertekening door beide partijen.

Na afloop van deze periode bestaan de opties tot verlenging, die afhankelijk zijn van de beoordeling van de prestaties. De overeenkomst zal dan zeven keer eenzijdig, stilzwijgend worden verlengd voor de duur van 12 maanden onder dezelfde condities. De maximale looptijd bedraagt hier mee tien (10) jaar.

1.5.2 Herzieningsclausule

Senzer wenst op voorhand opties te definiëren. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Senzer de mogelijkheid om deze opties te lichten. Senzer kan er echter ook voor kiezen de opties NIET/NOOIT te lichten. In geen geval kunt u aanspraak maken op het afnemen van opties door Senzer.

De beslissing om opties wel/niet te lichten vindt altijd plaats met inachtneming van de volgende afwegingen:

- In hoeverre er sprake is van voldoende budgettaire ruimte;
- In hoeverre invulling wordt gegeven aan een concrete behoefte;
- In hoeverre de optie past bij geldende/actuele doelstellingen;

- In hoeverre er meerwaarde wordt gecreëerd;
- In hoeverre er (randvoorwaardelijke) (on)gewenste gevolgen zitten aan het lichten van de optie.

In alle onderstaande gevallen gaat het om opties die kunnen worden gezien als herzieningsclausules, cf. de vereisten als aangegeven in art. 2.163c Aanbestedingswet.

Herzieningen:

1. Uitbreiding van het aantal licenties. Dit kan zowel volledige licenties met alle gebruikersrechten als beperkte licenties met beperkte gebruikersrechten betreffen, afhankelijk van de functionele behoeften van de medewerker op dat moment.
2. Eventuele aanvullende en/of complementaire workflows/modules/applicaties die niet primair vallen onder scope van deze aanbesteding, maar wel aansluiten bij het proces werkgeversdienstverlening.

1.5.3 Wachtkamerconstructie

De aanbestedende dienst maakt voor deze aanbesteding gebruik van een 'wachtkamerconstructie'. Hierbij wordt de overeenkomst aan één (1) inschrijver gegund en zit de inschrijver die tweede is geworden in de rangorde en niet in aanmerking is gekomen voor gunning van de overeenkomst in de zogenaamde 'wachtkamer'.

Dit betekent dat de gegunde inschrijver de werkzaamheden uitvoert en de inschrijver in de wachtkamer geen werkzaamheden uitvoert. Als echter, om welke reden dan ook, de gegunde inschrijver onverhoopt uitvalt en de overeenkomst met deze inschrijver wordt beëindigd, hoeft er niet opnieuw te worden aanbesteed.

Meer informatie over de wachtkamerconstructie wordt beschikbaar gesteld in de gunningsfase.

1.5.4 Verwerkersovereenkomst

De opdrachtnemer verwerkt gedurende deze opdracht persoonsgegevens, ten behoeve en in opdracht van Senzer en/of geldt als verwerkingsverantwoordelijke. Er zal daarom een verwerkersovereenkomst en/of data processing agreement tussen opdrachtnemer en Senzer worden gesloten.

Indien opdrachtnemer data met betrekking tot de onderhavige opdracht bij een derde in beheer heeft, dient hiervoor tevens een (sub)verwerkersovereenkomst te worden gesloten.

De concept verwerkersovereenkomst wordt beschikbaar gesteld in de gunningsfase.

1.5.5 Inkoopvoorwaarden

De inkoopvoorwaarden GIBIT 2023 zijn van toepassing op deze overeenkomst en aanverwante documenten. In de gunningsleidraad worden eventuele afwijkingen en/of aanvullingen opgenomen.

De inkoopvoorwaarden zijn opgenomen in bijlage 3 'inkoopvoorwaarden GIBIT 2023'.

2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Europese Niet-openbare aanbestedingsprocedure

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 waarbij we ons richten op het bereiken van Economisch meest voordelige inschrijving op basis van de Beste Prijs-Kwaliteit (BPKV) verhouding. Voor deze aanbesteding wordt de “niet-openbare” procedure gehanteerd.

De volgende CPV-coderingen zijn van toepassing op deze Opdracht:

72200000	Softwareprogrammering en -advies
48000000	Software en informatiesystemen

2.1.1 Marktconsultatie

Voorafgaand aan de aanbesteding heeft Senzer een marktconsultatie uitgevoerd met kenmerk TN538584. Details van de marktconsultatie zijn te vinden in de publicatie op TenderNed: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/389164> . De bevindingen zijn te vinden in Bijlage 6 “Marktconsultatieverslag”.

2.2 Verloop van de aanbestedingsprocedure

De aanbesteding verloopt volgens de niet openbare procedure, deze bestaat uit een selectiefase en een gunningsfase. Deze selectieleidraad heeft enkel betrekking op de selectiefase.

De selectiefase start met het verzenden van deze selectieleidraad. Doel van de selectiefase is om te komen tot vijf (5) geselecteerde gegadigden die doorgaan naar de gunningsfase. Op basis van selectiecriteria wordt het aantal gegadigden, voor zover nodig, teruggebracht tot maximaal vijf (5) gegadigden.

De tweede fase is de gunningsfase. Het doel van deze fase is om te komen tot uiteindelijk één gegunde partij. De vijf (5) gegadigden die door zijn gegaan naar de gunningsfase worden uitgenodigd om een daadwerkelijke inschrijving te doen. De Opdrachtgever hanteert bij de daadwerkelijke inschrijving de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) als gunningscriterium, welke wordt vastgesteld op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV).

Voor meer informatie over het selectieproces en een verdere doorkijk naar de gunningsfase verwijzen wij u naar hoofdstuk 4 van deze selectieleidraad.

2.3 Planning selectiefase en gunningsfase

In dit deel wordt de tijdsplanning van de aanbestedingsprocedure uiteengezet. Aan de planning kunnen geen rechten worden ontleend. De planning kan door Opdrachtgever worden aangepast indien nodig. Eventuele wijzigingen worden gecommuniceerd aan alle geïnteresseerden.

2.3.1 Planning selectiefase

Onderdeel selectiefase	Datum
Publicatie aanbesteding	18 december 2025
Sluitingsdatum indienen van vragen 1	15 januari 2026 voor 10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1 (streefdatum)	22 januari 2026
Sluitingsdatum indienen van vragen 2	3 februari 2026 voor 10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2 (streefdatum)	11 februari 2026
Sluiting indienen aanmelding	25 februari 2026 voor 10:00 uur
Mededeling voorlopig selectiebesluit	19 maart 2026
Bezwaartermijn	10 dagen
Definitieve selectiebeslissing	30 maart 2026

2.3.2 Concept planning gunningsfase

Na de selectie volgt de gunningsfase. In aansluiting op de planning van de Selectiefase is onder voorbehoud de globale planning voor de gunningsfase hieronder weergegeven:

Onderdeel gunningsfase	Datum
Verzenden gunningsleidraad, inclusief bijlagen	1 april 2026
Eerste gelegenheid voor het stellen van vragen	14 april 2026 voor 10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 3 (streefdatum)	23 april 2026
Tweede gelegenheid voor het stellen van vragen	5 mei 2026 voor 10:00 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen 4 (streefdatum)	13 mei 2026
Sluiting indienen inschrijving	26 mei 2026 voor 10:00 uur
Presentaties/demo's	10 juni 2026 11 juni 2026
Mededeling voorlopige gunningsbeslissing	25 juni 2026
Bezwaartermijn	20 dagen
Definitieve gunningsbeslissing	16 juli 2026
Start Overeenkomst	1 augustus 2026

2.4 Nota van Inlichtingen (Toelichtende vragen)

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via de vraag-antwoordmodule op het platform van TenderNed worden gesteld. Elke vraag wordt afzonderlijk gesteld oftewel één vraag per vraagveld.

In de nota van inlichtingen vermeldt Opdrachtgever ook eventuele wijzigingen in de aanbestedingsstukken. De nota van inlichtingen maakt integraal deel uit van de aanbestedingsdocumenten.

2.5 Klachten

Als u klachten heeft over het verloop van de aanbesteding kunt u deze richten aan de Opdrachtgever.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht wordt duidelijk en gemotiveerd ingediend en aangegeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft.

Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een Inschrijver tijdig bezwaar dient te maken of een juridische procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

De klacht kan ingediend worden bij:

*Senzer
t.a.v. klachtencoördinator BJZ
Postbus 272
5700 AG Helmond*

Of digitaal via ikhebeenklacht@senzer.nl

2.6 De beoordeling

De beoordeling van uw verzoek tot deelname bestaat uit een aantal fases:

1. Vaststellen van de volledigheid en rechtsgeldigheid van het verzoek tot deelname;
2. Vaststellen of voldaan is aan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen;
3. Inhoudelijke beoordeling van de selectiecriteria;
4. Vaststellen van de uitkomst van de beoordelingsprocedure;
5. Informeren van alle Gegadigden over de uitkomst van de beoordeling; en
6. De verificatie van de bewijsstukken met betrekking tot het in het UEA verklaarde.

2.6.1 Volledigheid en rechtsgeldigheid

Alle verzoeken tot deelname worden gecontroleerd op volledigheid. Ontbrekende documenten of informatie kunnen leiden tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Gegadigden kunnen in de gelegenheid worden gesteld om verzuimen te herstellen binnen de vastgestelde termijn.

Na opening van de verzoeken tot deelname behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om klaarblijkelijke misverstanden, overduidelijke omissies of onduidelijkheden, door de Gegadigde te laten herstellen of toe te lichten. Het verzoek tot deelname mag hierdoor echter geen inhoudelijke wijziging ondergaan. De Gegadigde zal hierop binnen 3 werkdagen alsnog moeten reageren. De aanvullingen en/of verbeteringen als herstel van fouten maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van het verzoek tot deelname. Als de gevraagde reactie niet, niet tijdig of niet volledig is verstrekt, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Ondertekening van het verzoek tot deelname dient te geschieden door een functionaris die rechtsgeldig bevoegd is om namens Gegadigde op te treden. Als in de aanbestedingsdocumenten de eis wordt gesteld dat een stuk moet worden ondertekend door een 'bevoegde vertegenwoordiger' dan moet Gegadigde aan kunnen tonen dat de ondertekenaar bevoegd is de betreffende rechtspersoon te vertegenwoordigen.

2.6.2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Opdrachtgever controleert of geen van de Uitsluitingsgronden op uw organisatie van toepassing zijn en of uw organisatie aan de Geschiktheidseisen, zoals beschreven in hoofdstuk 3, voldoet. Indien dit niet het geval is, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding en wordt het verzoek tot deelname niet verder beoordeeld.

2.6.3 Inhoudelijke beoordeling van de selectiecriteria

De inhoudelijke beoordeling vindt plaats aan de hand van de selectiecriteria. Gegadigden kunnen een maximaal aantal punten scoren. In paragraaf 4.1 en 4.2 worden de selectiecriteria weergegeven en wordt aangegeven hoe de scores voor deze criteria tot stand komen.

2.6.4 Vervolg van de beoordeling

Na het doorlopen van de eerste drie fasen van het beoordelingsproces, wordt de uitkomst vastgesteld door het beoordelingsteam. De selectiebeslissing wordt gelijktijdig aan alle Gegadigden bekendgemaakt. De geselecteerde Gegadigden ontvangen bericht van de voorlopige selectie. Opdrachtgever stuurt de afgewezen Gegadigde(n) een brief met de selectiebeslissing en een motivering voor de afwijzing.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk formuleert de Aanbestedende dienst de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria welke van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding. De uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zijn gebaseerd op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Vervolgens vindt u de selectiecriteria die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Het UEA is het wettelijke bewijsstuk waarmee de Gegadigde verklaart aan de in dit hoofdstuk opgenomen geschiktheidseisen te voldoen en dat de uitsluitingsgronden niet op Gegadigde van toepassing zijn. Voor onderhavige aanbesteding maakt de Aanbestedende dienst gebruik van het invulformulier op het TenderNed platform.

3.1 Uitsluitingsgronden (deel III van het UEA)

In deel III van het UEA staan de uitsluitingsgronden vermeld. Deze zijn verdeeld in 3 secties:

- A. 'Gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen'
De Gegadigde dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- B. 'Gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies'
De Gegadigde dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.
- C. 'Gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten'
De Gegadigde dient dit onderdeel volledig te beantwoorden en in te vullen.

De door de Aanbestedende dienst geselecteerde uitsluitingsgronden zoals vermeld in het UEA worden allemaal onverkort van toepassing verklaard.

3.1.1 Bewijsmiddel: Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

De GVA is een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie. De GVA geeft aan dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon geen bezwaren bestaan in verband met het aanmelden voor en het inschrijven op overheidsopdrachten, speciale-sectoropdrachten, concessieovereenkomsten voor openbare werken en/of diensten of prijsvragen.

De GVA mag niet ouder dan twee jaar op het moment van inschrijven.

Omdat de doorlooptijd van een aanvraag varieert van minimaal van 4 tot 8 weken, is het raadzaam om de GVA tijdig aan te vragen. Het is de verantwoordelijkheid van Gegadigde(n) dat hij tijdig over een geldige GVA beschikt. De GVA mag op het tijdstip van indiening van de inschrijving niet ouder zijn dan twee jaar. Het niet (tijdig) kunnen verstrekken van de GVA leidt tot onvoorwaardelijke uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

De Aanbestedende dienst verwijst voor nadere informatie over de GVA naar de site van het ministerie van Veiligheid en Justitie (www.justis.nl).

Buitenlandse bedrijven zonder een Nederlandse dochteronderneming kunnen geen GVA aanvragen. Als een Gegadigde is gevestigd in een land dat geen GVA of een gelijkwaardig formulier afgeeft, dan moet Gegadigde een verklaring overleggen waarin Gegadigde plechtig en onder ede heeft verklaard dat de uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op de onderneming. De verklaring moet worden afgelegd ten overstaan van een bevoegde gerechtelijke of administratieve autoriteit, een notaris of een bevoegde beroepsorganisatie van dat land en moet worden gericht aan de Aanbestedende dienst.

3.2 Geschiktheidseisen (deel IV van het UEA)

In deel IV van het UEA dient de Gegadigde te verklaren akkoord te gaan met de in deze paragraaf beschreven geschiktheidseisen. De geschiktheidseisen zijn verdeeld in volgende 4 secties:

- A. Geschiktheid
- B. Financiële en economische draagkracht
- C. Technische en beroepsbekwaamheid
- D. Kwaliteitsborgingsregelingen en normen inzake milieubeheer

In onderstaande sub-paragrafen worden de van toepassing zijn de geschiktheidseisen nader toegelicht. Het niet (tijdig) aanleveren van de gevraagde informatie ten behoeve van de geschiktheidseisen kan leiden tot uitsluiting.

A **Geschiktheid**

3.2.1 **Inschrijving in een handelsregister (KvK)**

Gegadigde is ingeschreven in een handelsregister dat wordt bijgehouden in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd.

Naast het gestelde in het UEA moet het uittreksel KvK voldoen aan de volgende vereisten:

- Actueel en niet ouder dan zes maanden, te rekenen vanaf de uiterste datum van indiening van de inschrijving.
- Op basis van het uittreksel moet de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van de indiener ondubbelzinnig blijken.
- Om de vertegenwoordigingsbevoegdheid te verifiëren dient de Gegadigde een geldig en gewaarmerkt uittreksel van inschrijving in een handelsregister in te dienen.

B **Financiële en economische draagkracht**

3.2.2 **Beroeps-en bedrijfsaansprakelijkheid**

Gegadigde die een aanmelding indient, dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Op verzoek kan gegadigde dit aantonen.

C **Technische en beroepsbekwaamheid**

3.2.3 **Referenties**

Gegadigde beschikt over onderstaande kerncompetenties. Dit dient te worden aangetoond door het overleggen van referenties. Er mag maximaal één (1) referentie per kerncompetentie worden ingediend. Het is wel mogelijk om met dezelfde referentie meerdere kerncompetenties aan te tonen.

Kerncompetentie 1:

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het ontwerpen (functioneel en technisch ontwerp), inrichten, implementeren en beheren van CRM-oplossing waarin het werkgeversbestand minimaal 350 werkgevers bedraagt en met minimaal 15 eindgebruikers.

Eisen aan de referentie

- De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Aanbestedende dienst heeft besloten om deze termijn met inachtneming van Artikel 2.93 lid 4 Aw 2012 aan te passen van drie naar zeven jaar. Dit artikel bepaalt dat, indien dat noodzakelijk is om een toereikend mededingingsniveau te waarborgen, de termijnen die de Aw 2012 in beginsel voorschrijft mogen worden verruimd. Gezien het karakter van de opdracht en de specifieke

ervaring die is vereist, is deze verlenging noodzakelijk om een toereikend mededingingsniveau te waarborgen.

- Er mag alleen een geheel afgeronde opdracht als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven inclusief een tevredenheidsverklaring van de betreffende Opdrachtgever. Er kan in dat geval niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de organisatie te zijn uitgevoerd. De Aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referent.
- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 4.

3.2.4 Informatiebeveiliging

De Inschrijver moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 27001 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

Een gelijkwaardig systeem kan worden aangetoond met een verklaring van een onafhankelijke en daartoe bevoegde derde.

3.2.5 Kwaliteitsborging

De Gegadigde moet een certificaat (of een vergelijkbaar bewijs) van afdoende kwaliteitsborging kunnen verstrekken (ISO 9001:2015 of een tenminste gelijkwaardig systeem), waarin procedures e.d. worden aangeduid of benoemd.

Een gelijkwaardig systeem kan worden aangetoond met een verklaring van een onafhankelijke en daartoe bevoegde derde.

4 Gebruikte selectiemethodiek

Na de toetsing op de beschreven uitsluitingsgronden en gestelde geschiktheidseisen, worden de niet uitgesloten en/of afgewezen Gegadigden gerangschikt op basis van de selectiecriteria. Aan deze selectiecriteria worden punten toegekend om de rangorde te bepalen. De Aanbestedende Dienst bepaalt op basis van de selectiecriteria in dit hoofdstuk welke vijf (5) Gegadigden de hoogste totaalscores hebben behaald. Deze Gegadigden worden uitgenodigd om deel te nemen aan de Gunningsfase. In hoofdstuk 5 wordt de gunningsfase nader toegelicht.

Selectie criterium	Maximale score
1. Ervaring met vergelijkbare organisaties.	10
2. CRM-oplossing voor het bemiddelen van personen naar werk.	10
3. Ervaring met scholing en adoptie van een organisatie.	10
4. Strategische en technische visie CRM-oplossing	30
Totaal	60

Voor selectie criterium 1, 2 en 3 dient de Gegadigde het selectiedocument in te vullen zoals opgenomen in bijlage 5. Voor selectie criterium 4 wordt van de Gegadigde verwacht dat hij een afzonderlijk visiedocument indient dat voldoet aan de vormvereisten zoals beschreven in de randvoorwaarden.

Het is toegestaan om met één referentie meerdere van de gevraagde competenties aan te tonen. In dat geval dient de gegadigde wel voor elke gevraagde competentie het bijbehorende referentieblad afzonderlijk en volledig in te vullen.

4.1 Selectie criterium 1: Ervaring met vergelijkbare organisaties

Senzer is geen typische sales organisatie en hecht waarde aan een leverancier die weet met welke uitdagingen de organisatie te maken heeft. Leverancier wordt in dit selectiecriteria gevraagd ervaringen aan te tonen met het ontwerpen (functioneel en technisch ontwerp), inrichten, implementeren en beheren van CRM-oplossing, waaruit blijkt bij wat voor type organisatie u een CRM-oplossing heeft geïmplementeerd en beheerd.

Leverancier kan voor een geldige referentie de volgende punten scoren:

Score tabel	Punten
Ervaring met ontwerpen (functioneel en technisch), inrichting, implementeren en beheren van een CRM-oplossing bij gemeenschappelijke regelingen (vergelijkbaar met Senzer). De referentieopdracht dient betrekking te hebben op een organisatie met een werkgeversbestand van minimaal 350 werkgevers en met minimaal 15 eindgebruikers.	10 punten
Ervaring met ontwerpen (functioneel en technisch), inrichting, implementeren en beheren van een CRM-oplossing bij publieke organisaties. De referentieopdracht dient betrekking te hebben op een organisatie met een werkgeversbestand van minimaal 350 werkgevers en met minimaal 15 eindgebruikers.	5 punten
Ervaring met ontwerpen (functioneel en technisch), inrichting, implementeren en beheren van een CRM-oplossing bij private organisatie. De referentieopdracht dient betrekking te hebben op een organisatie met een werkgeversbestand van minimaal 350 werkgevers en met minimaal 15 eindgebruikers.	2 punten
Geen relevante referentie aantoonbaar.	0 punten

4.2 Selectiecriteria 2: CRM-oplossing voor het bemiddelen van personen naar werk

Senzer is geen typische sales organisatie, maar bemiddelt mensen uit de doelgroep van Senzer naar werk bij werkgevers in de regio Helmond-de Peel en ondersteunt werkgevers op weg naar (meer) inclusiviteit. Leveranciers wordt in dit selectiecriteria gevraagd ervaring aan te tonen met het implementeren en beheren van een CRM-oplossing waarvan de basis is: Het bemiddelen van personen naar werk is.

Leverancier kan voor een geldige referentie de volgende punten scoren:

Score tabel	Punten
Ervaring met het implementeren en onderhouden van een CRM-oplossing in de publieke sector waar het bemiddelen van personen naar werk centraal staat. De referentieopdracht dient betrekking te hebben op een organisatie waarin minimaal 500 personen worden bemiddeld binnen de CRM-oplossing.	10 punten
Ervaring met het implementeren en onderhouden van een CRM-oplossing in de private sector waar het bemiddelen van personen naar werk centraal staat. De referentieopdracht dient betrekking te hebben op een organisatie waarin minimaal 500 personen worden bemiddeld binnen de CRM-oplossing.	5 punten
Geen relevante referentie aantoonbaar.	0 punten

4.3 Selectiecriteria 3: Ervaring met scholing en adoptie van een organisatie

Senzer hecht waarde aan een leverancier die niet alleen een CRM-oplossing kan implementeren, maar ook in staat is een organisatie vanaf nul kennis volledig te trainen/scholen en te begeleiden in de volledige adoptie van het systeem. Zowel kerngebruikers, eindgebruikers als beheerders moeten na training/scholing de CRM-oplossing zelfstandig kunnen begrijpen, gebruiken en daadwerkelijk toepassen in de dagelijkse praktijk. Ook dienen zij doordrongen te zijn van de noodzaak van het juist en volledig vullen van het systeem zoals vooraf is bedoeld.

Leverancier wordt gevraagd in dit selectiecriteria een referentie aan te tonen, waaruit blijkt dat bij een eerdere opdracht een scholings- en adoptietraject is verzorgd dat gericht was op zowel gebruikers als beheerders, vanaf een compleet nieuwe situatie.

Leverancier kan voor een geldige referentie de volgende punten scoren:

Score tabel	Punten
Ervaring waarbij een organisatie zonder voorafgaande CRM-kennis volledig is geschoold en begeleid in adoptie, zowel (kern)gebruikers als beheerders, tot zelfstandig gebruik van het systeem. De referentieopdracht dient betrekking te hebben op een organisatie waarin minimaal 15 personen volledig zijn geschoold.	10 punten
Geen relevante referentie aantoonbaar.	0 punten

4.4 Selectiecriteria 4: Strategische en technische visie CRM-oplossing

Senzer hecht grote waarde aan samenwerking met een leverancier waarvan de visie aansluit bij haar doelstellingen en uitgangspunten. Daarom wordt van gegadigden verwacht dat zij een visiedocument aanleveren waarin zij hun algemene kijk uiteenzetten op de inzet en doorontwikkeling van een CRM-oplossing binnen een publieke organisatie.

In het visiedocument beschrijft de gegadigde, vanuit algemeen perspectief, hoe hij de rol van een CRM-systeem binnen de publieke context ziet, hoe adoptie en het gebruik door medewerkers wordt bevorderd en geborgd en hoe langetermijnaanpak, innovatie en continue verbetering wordt ingericht. Daarnaast dient gegadigde zijn visie op de technische inrichting en doorontwikkeling van de CRM-oplossing te beschrijven, zodat inzicht ontstaat in de wijze waarop de oplossing functioneel én technisch toekomstbestendig wordt vormgegeven. Het visiedocument moet daarmee inzicht geven in de wijze waarop de leverancier toewerkt naar een toekomstbestendige CRM-oplossing, zonder daarbij in te gaan op de specifieke opdracht of een concreet voorstel voor Senzer. Alleen de algemene visie van de leverancier staat centraal.

Randvoorwaarden:

- Uw beantwoording betreft maximaal 3 enkelpagina A4, lettertype Arial, lettergrootte minimaal 10 en regelafstand minimaal 1.15;
- Uw visie dient in begrijpelijke en concrete bewoording geschreven te zijn; vakjargon dient toegelicht te worden;
- Uw beantwoording dient u toe te voegen in PDF bij uw aanmelding.

Beoordeling:

De beoordeling van het visie document vindt plaats aan de hand van de vijf onderstaande beoordelingscriteria:

#	Criteria	Punten
1	De mate waarin en de wijze waarop gegadigde laat zien dat hij de specifieke uitdagingen, processen en behoefte van een publieke organisatie begrijpt.	5
2	De mate waarin en de wijze waarop gegadigde een helder en strategisch toekomstbeeld schets voor de inzet van een CRM-oplossing.	5
3	De mate waarin en de wijze waarop gegadigde een vernieuwende visie toont op relevante ontwikkelingen en innovaties die bijdragen aan toekomstbestendige samenwerking.	5
4	De mate waarin en de wijze waarop de technische visie van gegadigde aansluit bij de doelstelling van Senzer en inzicht biedt in een schaalbare, toekomstbestendige en beheersbare CRM-oplossing.	10
5	De mate waarin en de wijze waarop het visiedocument vertrouwen geeft dat gegadigde de opdracht deskundig en effectief kan uitvoeren.	5
Totaal:		30

De score per beoordelingscriterium wordt vastgesteld aan de hand van de volgende tabel:

Score	Weging
Uitstekend	100%
Goed	80%
Voldoende	60%
Matig	40%
Onvoldoende	0%

De som van de behaalde punten per beoordelingscriterium vormt uiteindelijk de totaalscore voor dit selectiecriteria.

4.5 De beoordeling

De beoordeling van de selectiecriteria wordt uitgevoerd door de selectiecommissie van Senzer. Zij zullen de ingediende informatie beoordelen.

Als eerste zal worden bepaald of het verzoek tot deelname volledig is, voldoet aan de in dit document beschreven eisen aan de aanmelding en of er wordt voldaan aan het gestelde met betrekking tot de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Aanmeldingen die hieraan niet voldoen komen niet voor selectie in aanmerking.

Daarna worden door de selectiecommissie de selectiecriteria beoordeeld en aan deze beoordeling punten toegekend volgens de punten toekenning als aangegeven in paragraaf 4.1, 4.2, 4.3 en 4.4. De resultaten zullen in een plenair overleg tussen de teamleden worden besproken, waarna, op basis van consensus, een unaniem oordeel zal worden vastgesteld op basis waarvan de puntenscore zal worden bepaald. Deze punten zullen worden gesommeerd tot de totaalscore per Gegadigde.

Beoogd wordt om vijf (5) Gegadigden te selecteren en uit te nodigen om deel te nemen aan de gunningsfase met dien verstande dat:

1. Indien er meer dan vijf Gegadigden voor selectie in aanmerking komen, dan zullen de vijf Gegadigden met de hoogste score geselecteerd worden.
2. Indien er meer Gegadigden voor de laatste plaats(en) op een gelijke score uitkomen wordt het aantal Gegadigden dat in aanmerking komt voor het indienen van een inschrijving teruggebracht naar vijf op basis van de score op Selectie criterium 4 'visie document'; als ook dan sprake is van een gelijke score wordt selectie criterium 1 'Ervaring bij vergelijkbare organisaties' doorslaggevend; als ook dan sprake is van een gelijke score wordt het aantal Gegadigden teruggebracht naar vijf door middel van een loting.

Alle Gegadigden ontvangen schriftelijk bericht via het aanbestedingsplatform of zij zullen worden uitgenodigd om een inschrijving te doen. Aan de Gegadigden die hiervoor niet zijn geselecteerd, wordt in dit bericht de reden bekend gemaakt waarom zij niet tot de selectie behoren.

Oprachtgever behoudt zich het recht voor indien er voor 13 maart 2026 één (van de) geselecteerde partij(en) besluit om zich terug te trekken uit de gunningsfase, de eerstvolgende gegadigde uit de rangorde van de selectiefase alsnog toe te laten in de gunningsfase.

5 Gunningsfase

Om Gegadigden een beeld te geven van de eisen aan de inschrijving in de gunningsfase wordt daar hieronder kort op ingegaan.

De opgave c.q. informatie is van globale en indicatieve aard, hier kunnen door de Gegadigden (later Inschrijvers) geen rechten aan worden ontleend. In de definitieve aanbestedingsstukken kan door de Opdrachtgever worden afgeweken van onderstaande opgave. Daarnaast zal in de gunningsleidraad een nadere uitwerking en detaillering van de uitgangspunten, randvoorwaarden en Gunningscriteria worden opgenomen. De inschrijving wordt gebaseerd op de aanbestedingsstukken die in de gunningsfase beschikbaar worden gesteld.

5.1 Gunningscriteria

De Aanbestedende dienst gaat de inschrijvingen beoordelen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

- De prijscomponent wordt beoordeeld aan de hand van het door de inschrijver ingevulde inschrijfbiljet, op basis van een formule;
- De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de toelichtingen bij de subgunningscriteria, zoals nader uitgewerkt in de gunningsleidraad.

In onderstaande tabel zijn de verwachte kwaliteitsaspecten en hun onderlinge weging weergegeven (onder voorbehoud van wijzigingen):

Onderdeel	Subgunningscriterium	Weging
Kwaliteit	1: Partnerschap	70%
	2: Functionele en technische aansluiting	
	3: Demonstratie	
	4: Programma van Wensen	
Prijs	-	30%
Totaal		100%

Aan bovenstaande Gunningscriteria (zowel de prijs- als kwaliteitscomponent) kunnen geen rechten worden ontleend.

5.2 Programma van Eisen

Aanbestedende dienst stelt in de gunningsfase het programma van eisen beschikbaar.

Aanbestedende dienst wenst in gegadigde alvast een inzicht te geven in de volgende eisen (onder voorbehoud van wijzigingen):

#	Eis
Eis##	Dataopslag vindt plaats in de EU/EER
Eis##	De CRM-oplossing moet beschikken over een native integratie met Microsoft 365 op basis van de Microsoft Graph API. Work arounds zoals ICS-bestanden, handmatige import/exports, browser-extensies of eigen agenda modules worden niet geaccepteerd.