



Aanbestedingsleidraad Callcenterdiensten

9 april 2026

Inhoud

1	Inleiding en Aanleiding	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Over Opdrachtgever	3
2	Beschrijving van de opdracht	4
2.1	Omschrijving en scope van de opdracht	4
2.2	Vorm van de overeenkomst	4
2.3	Wachtkamerovereenkomst	5
2.4	Verwerkersovereenkomst	6
3	De procedure	7
3.1	Procedure	7
3.2	Geheel digitaal	7
3.3	Planning aanbestedingsprocedure	7
3.4	Nota van Inlichtingen	8
3.5	Klachtenloket	8
3.6	De inschrijving	8
4	Eisen aan de ondernemer	11
4.1	A: Algemene verklaringen t.b.v. uitsluitingsgronden	12
4.2	B: Geschiktheidseis(en) Financieel en economische draagkracht	15
4.3	C: Geschiktheidseis(en) Technische- en beroepsbekwaamheid	16
5	Gunningscriteria en beoordeling	19
5.1	Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)	19
5.2	Het beoordelingsteam	22
5.3	Kwalitatieve gunningscriteria	22
5.4	Kwantitatief gunningscriterium	27
6	Gunning en Verificatie	28
6.1	De gunningsbeslissing	28
6.2	Procedure van verificatie en contractsluiting	28
	Bijlagen	29

1 Inleiding en Aanleiding

1.1 Inleiding

Het Juridisch Loket, (hierna: “het Juridisch Loket” of “Opdrachtgever”) is voornemens een Europese aanbesteding te starten voor het afsluiten van een overeenkomst met één partij voor callcenterdiensten.

Deze aanbestedingsleidraad legt uit hoe u kunt inschrijven op de aanbesteding en wat er van uw organisatie en uw inschrijving wordt verwacht. Ook wordt toegelicht hoe uw inschrijving wordt beoordeeld en op welke manier de gunningsbeslissing tot stand komt. Deze aanbestedingsleidraad is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

Het gelijkheidsbeginsel eist dat de regels, vermeld in dit document, strikt worden nageleefd. Opdrachtgever zal consequent naar deze regels handelen, opdat u en andere inschrijvers op een gelijkwaardige manier worden behandeld. Zo kan iedere gegadigde kans maken op de opdracht en is de gunningswijze transparant.

1.1.1 Doelstellingen en ambities

Doelstelling Het Juridisch Loket

De hoofddoelstelling van het Juridisch Loket is het bieden van laagdrempelige toegang tot rechtshulp. Dat doet het Juridisch Loket onder andere telefonisch. De rechtzoekende burger krijgt - met een gratis nummer - toegang tot tijdige en klantgerichte telefonische ondersteuning, waarbij continuïteit, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening gewaarborgd zijn. Daarnaast is het uiteraard van belang dat er zorgvuldig en veilig wordt omgegaan met persoonsgegevens conform de AVG, in het kader van de correcte registratie en afhandeling van gesprekken.

Middelen

Middelen om dit doel te bereiken zijn:

- Het waarborgen van goede bereikbaarheid door het opvangen van (piek)belasting en het minimaliseren van wachttijden;
- Het zorgvuldig en uniform afhandelen van eerstelijnscontacten volgens door het Juridisch Loket vastgestelde kaders, waarbij informatie correct (door het Juridisch Loket verstrekte richtlijnen) wordt vastgelegd en rechtszoekenden op de juiste wijze worden gerouteerd binnen het Juridisch Loket;
- Het bieden van klantgerichte gespreksvoering, waarbij medewerkers de situatie van de beller zorgvuldig en empathisch verkennen;
- Het borgen van kwaliteit en continuïteit, door de inzet van getrainde medewerkers, structurele kennisopbouw en regelmatige kwaliteitsmonitoring;
- Het contracteren van een dienstverlener die proactief meedenkt over optimalisatie van processen ter verbetering van de kwaliteit, verhogen van bereikbaarheid en klanttevredenheid;
- Het contracteren van een dienstverlener die het Juridisch Loket zo volledig mogelijk ondersteunt, onder andere door: actieve sturing op continuïteit van prestaties, heldere en tijdige rapportages, flexibel en laagdrempelig contact met vaste aanspreekpunten en signalering van trends en signalen uit klantcontact (processen en opvallendheden aan de telefoon) met als doel het realiseren van de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de dienstverlening;

- ▶ Het contracteren van een dienstverlener die een constructieve samenwerking tussen hem en het Juridisch Loket bevordert, gebaseerd op open en transparante communicatie. Deze samenwerking is gericht op wederzijds inzicht in werkwijzen en processen, tijdige afstemming bij wijzigingen en het creëren van een omgeving waarin partijen elkaar goed leren kennen, van elkaar leren en elkaar op professionele wijze scherp houden, met als doel het vergroten van de kwaliteit van de dienstverlening.

Resultaat aanbesteding

Het resultaat van de aanbesteding is een contract met een partij die zorgt voor een professionele, betrouwbare en toegankelijke callcenterdienstverlening dat het Juridisch Loket ondersteunt in het toegankelijk maken van juridische hulp voor iedereen. Dit binnen de gestelde kaders.

1.2 Over Opdrachtgever

Het Juridisch Loket bestaat sinds 2004. Het is voortgekomen uit de Bureaus voor Rechtshulp. Het is een onafhankelijke en laagdrempelige stichting, waar burgers onder een bepaalde inkomensgrens zonder enige vorm van belangenverstremming gratis juridische hulp krijgen. Daarmee vervult het Juridisch Loket een belangrijke maatschappelijke taak: het versterken van de rechtspositie van mensen voor wie toegang tot het recht niet vanzelfsprekend is.

De juridische hulp wordt zowel telefonisch – via het gratis nummer 0800-8020 - als op locatie aangeboden. Binnenkomende telefonische oproepen worden afgehandeld door het belteam. Aan de hand van een aantal vaste vragen wordt bepaald welk vervolg passend is: direct doorverbinden naar een juridisch adviseur of het inplannen van een terugbelafpraak. In 2025 betrof het circa 341.000 gesprekken met rechtzoekenden. Vanuit 30 vestigingen en circa 20 servicepunten worden rechtzoekenden bediend via een balie, inloopspreekuur en spreekuur op afspraak. Daarnaast verstrekt het Juridisch Loket informatie via de website en voorbeeldbrieven die burgers kunnen gebruiken. De bedrijfsvoering is gevestigd op het hoofdkantoor in Utrecht.

Daarnaast adviseert en signaleert het Juridisch Loket onder andere aan het ministerie van Justitie en Veiligheid over trends in hulpvragen en de wijze waarop de burger beschermd kan worden in haar recht.

Met deze inzet voor toegankelijke en onafhankelijke juridische hulp draagt het Juridisch Loket bij aan het versterken van de rechtsbescherming en het bevorderen van maatschappelijke rechtvaardigheid.

Op de website van het Juridisch Loket is een uitgebreide beschrijving van de dienstverlening te vinden, hier zal ook in de aanbesteding naar worden verwezen, net als de bijlage "Trots op wat wij doen" (bijlage 1) die een nadere toelichting geeft op het werk van het Juridisch Loket en de maatschappelijke waarde die zij vertegenwoordigt.

2 Beschrijving van de opdracht

2.1 Omschrijving en scope van de opdracht

Binnen de scope van deze aanbesteding vallen:

- a. Het leveren van de callcenterdienstverlening: het voeren van gesprekken met de bellers naar het Juridisch Loket. Dit bestaat uit:
 - Het goed opvangen van de beller (empathisch, begrip, gehoord voelen);
 - Toetsen of de beller Wrb-gerechtigd is;
 - Intake houden;
 - Triageren/routeren: de juiste dienstverleningsroute in gang zetten.
- b. Het uitvoeren van de werkzaamheden door een deel van het belteam op locatie van het Juridisch Loket (locatie Den Haag);
- c. Het registreren van de verslaglegging dat voortkomt uit het klantcontact in correct Nederlands en in begrijpelijke taal. Naar aanleiding van deze verslaglegging zowel zelfstandig als in samenspraak met het Juridisch Loket komen tot verbetering van de dienstverlening;
- d. Bouwen, ontwikkelen en onderhouden van een scriptingbot;
- e. Het verstrekken van rapportages vanuit het klantcontact;
- f. Het zelfstandig mensen werven en instrueren op de werkwijze en protocollen van het Juridisch Loket en op basis van forecasting zelf in staat zijn de planning en inzet te bewerkstelligen.

Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- Callcentersoftware (met uitzondering van de inrichting van de scriptingbot).

Waarde van de opdracht

In 2025 was er sprake van de volgende omvang van de dienstverlening:

- Aanbod: 369.791 telefoontjes
- Beantwoord: 341.382 telefoontjes
- Beantwoordingspercentage: 92,3%
- Gemiddelde wachttijd (Average speed of answer: ASA): 1 minuut en 12 seconden
- Gemiddelde behandelingstijd (Average Handle Time: AHT): 9 minuten en 12 seconden.

Let op: deze getallen zijn puur ter informatie. U kunt aan deze getallen geen rechten ontlenen.

De geraamde waarde van deze opdracht bedraagt ca €38.000.000,- exclusief btw over 8 jaar.

2.2 Vorm van de overeenkomst

Het Juridisch Loket is voornemens met één (1) leverancier een overeenkomst aan te gaan. De overeenkomst gaat in per 1 september 2026. Op dat moment start de implementatieperiode. De uitvoer van de callcenterdiensten start op 1 januari 2027. De initiële looptijd van de overeenkomst is vanaf 1 januari 2027 in totaal vier (4) jaar. Na het einde van de initiële periode kan de overeenkomst tweemaal met twee (2) jaar worden verlengd tot uiterlijk 31 december 2034. De conceptovereenkomst is toegevoegd als bijlage 2.

Op de overeenkomst is de ARVODI-2025 van toepassing. Deze is toegevoegd als bijlage 3.

Herzieningsclausule

Juridisch Loket behoudt zich het recht voor om aanvullende werkzaamheden die in het verlengde liggen van onderhavige opdracht aan opdrachtnemer op te dragen, mits deze werkzaamheden naar aard en omvang voldoende verband houden met de oorspronkelijke opdracht en passen binnen de doelstellingen van het project. In ieder geval wordt hieronder verstaan: wijzigende ureninzet door belteammedewerkers en conversational designer, uitbreiding/aanpassing van de scripting bot, outbound bellen, herinneringsfuncties, chat-/omnichannelmogelijkheden, functionaliteiten ter verbetering van de gesprekskwaliteit en/of routing, advies of invulling met betrekking tot het verwerken van informatie en/of het leveren van verdere technische en/of administratieve ondersteuning. De hier bedoelde dienstverlening zal te allen tijde deel uitmaken of verband houden met de eerstelijnsdienstverlening aan de rechtzoekenden.

Indien de waarde van de aanvullende werkzaamheden **meer dan 50%** van de oorspronkelijke inschrijfsom bedraagt, zal het Juridisch Loket een nieuwe aanbestedingsprocedure starten, tenzij een uitzondering op grond van artikel 2.163 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is.

Deze clausule is bedoeld als herzieningsbepaling in de zin van artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012 en wordt geacht vooraf voldoende duidelijk, nauwkeuring en ondubbelzinnig te zijn geformuleerd. De toepassing van deze clausule laat de beginselen van transparantie, proportionaliteit en gelijke behandeling onverlet.

Social Return

In het kader van maatschappelijk verantwoord opdrachtgeven stelt het Juridisch Loket als eis dat bij de uitvoering van deze opdracht invulling wordt gegeven aan social return. De opdrachtnemer dient zich in te spannen om tenminste **5% van de opdrachtwaarde** aan social return te besteden. Dit houdt in dat een deel van de opdracht wordt ingezet om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te laten participeren in het arbeidsproces.

De invulling van social return kan plaatsvinden in verschillende vormen. Het Juridisch Loket hanteert hiervoor de bouwblokkenmethode. Een toelichting hierop is bijgevoegd als bijlage 4.

2.3 Wachtkamerovereenkomst

Op de te sluiten overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Een concept wachtkamerovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 5.

Op basis van de beoordeling van de inschrijvingen ontstaat een rangorde van inschrijvers. De eerste partij in rangorde krijgt de opdracht gegund. Met de tweede partij in rangorde wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten.

Opdrachtgever sluit een wachtkamerovereenkomst met de één-na-beste inschrijver voor de duur van één (1) jaar. Aangezien de partij met wie de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten hiervoor geen kosten hoeft te maken, wordt geen vergoeding uitgekeerd.

De wachtkamerovereenkomst kan worden ingezet in de volgende situaties:

- Het door de beste inschrijver niet tijdig afronden van de implementatie;
- Bij levering onvoldoende personele capaciteit die voldoet aan de eisen;
- Het door de beste inschrijver na één jaar niet behalen van de gestelde voorwaarden;
- Problemen met beveiliging en AVG-compliance;

- Faillissement van de beste inschrijver tijdens de implementatiefase.

2.4 Verwerkersovereenkomst

Opdrachtgever voorziet dat er bij de eventuele verwerking van persoonsgegevens binnen de te sluiten overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke-verwerker-relatie. Om die reden dient er, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst te worden afgesloten. Opdrachtgever heeft hiervoor reeds een aparte verwerkersovereenkomst opgesteld. Na gunning zal de verwerkersovereenkomst worden ingevuld met de relevante informatie en zal deze onderdeel uit gaan maken van de te sluiten overeenkomst. De concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 6.

3 De procedure

3.1 Procedure

Deze aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding volgens de Aanbestedingswet 2012. De geschatte waarde van deze overeenkomst overschrijdt het EU-drempelbedrag voor diensten.

3.2 Geheel digitaal

Deze aanbestedingsprocedure zal geheel digitaal verlopen. Dit houdt in dat:

- ▶ de aanbesteding is geplaatst op de website van TenderNed;
- ▶ de documenten die bij deze aanbesteding horen alleen digitaal beschikbaar te zijn;
- ▶ alle communicatie (waaronder vragen en antwoorden) tijdens deze aanbesteding verloopt via TenderNed;
- ▶ u en andere inschrijvers de inschrijving indienen via TenderNed;
- ▶ opdrachtgever de voorgenomen gunningsbeslissing communiceert via TenderNed.

Een uitgebreide instructie met betrekking tot het werken met TenderNed vindt u op de website van TenderNed.

3.3 Planning aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kent meerdere vaste momenten en stappen, welke vaak wettelijk bepaald zijn. Hieronder vindt u de procedure schematisch weergegeven. De data hieronder zijn "uiterlijk tot en met" data.

De planning van procedure ziet er als volgt uit:

Activiteit	Datum
Publicatie op TenderNed	Do 9 april 2026
Uiterste datum voor het indienen van vragen eerste vragenronde	Do 23 april 2026, 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen eerste vragenronde	Ma 4 mei 2026
Uiterste datum voor het indienen van vragen tweede vragenronde	Di 12 mei 2026, 10:00 uur
Publicatie nota van inlichtingen tweede vragenronde	Vr 22 mei 2026
Uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen	Ma 8 juni 2026, 10:00 uur
Presentaties	Di 30 juni 2026
Verzending voorgenomen gunningsbeslissing	Vr 3 juli 2026
Verificatiebespreking	Week 29
Einde bezwaartermijn	Do 23 juli 2026, 23:59 uur
Definitieve gunning	Vr 24 juli 2026
Ingangsdatum overeenkomst	Di 1 september 2026

Tabel 1 Planning aanbestedingsprocedure

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning te wijzigen. In het geval dat wijziging van de planning noodzakelijk is, wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd.

Bij verschil tussen de planning van de aanbestedingsleidraad en TenderNed gaat de planning op TenderNed voor. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning.

3.4 Nota van Inlichtingen

U kunt via de vraag- en antwoordmodule op TenderNed doorlopend vragen stellen en/of opmerkingen maken over de aanbestedingsstukken. Dit kan tot de daarvoor aangegeven data (zie hiervoor de planning) op TenderNed. De gestelde vragen kan opdrachtgever doorlopend beantwoorden, maar zullen uiterlijk op de daarvoor aangegeven datum voor de publicatie van de Nota van Inlichtingen worden beantwoord.

De reacties op vragen en opmerkingen worden geanonimiseerd aan alle geïnteresseerden beschikbaar gesteld op TenderNed in zogenaamde nota('s) van inlichtingen. De nota's vormen een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever kan niet garanderen dat de vragen die u stelt nadat de nota van inlichtingen is gegenereerd worden beantwoord.

Met het uitbrengen van de laatste nota van inlichtingen zijn de geschiktheidseisen, eisen aan de procedure en de opdracht en de gunningscriteria met bijbehorende documenten definitief vastgesteld.

Opdrachtgever kan naar aanleiding van vragen en antwoorden in de informatiefase een invulformulier wijzigen.

Let erop dat u, voordat u uw inschrijving indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt kan dat er namelijk toe leiden dat uw inschrijving wordt afgewezen.

3.5 Klachtenloket

Alle belanghebbenden kunnen een klacht met betrekking tot deze aanbesteding indienen bij het Juridisch Loket. In de klachtenprocedure van het Juridisch Loket kunt u nagaan of u als belanghebbende een klacht in kunt dienen op de daarin vermelde gronden. Het formulier 'Klachtenmeldpunt aanbesteden Juridisch Loket' bevat uitleg over de klachtenprocedure (bijlage 7).

De klacht wordt afgehandeld door personen die niet *direct* betrokken zijn (geweest) bij deze aanbesteding.

3.6 De inschrijving

Het inschrijven vindt plaats via TenderNed. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend- bijvoorbeeld via e-mail, fax of persoonlijk overhandigd – accepteert opdrachtgever niet: Tip: raadpleeg het document 'voorkom deze 10 veelgemaakte fouten' (bijlage 8).

- Op TenderNed staat de deadline voor het indienen van uw inschrijving. Zorg dat uw inschrijving vóór deze datum in de digitale kluis staat. Na de deadline kan je niets meer indienen of wijzigen.
- U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen. Begin dus op tijd!

- ▶ Controleer ruim voor de deadline of uw organisatie goed geregistreerd is op TenderNed en of iemand bevoegd is om namens uw organisatie in te dienen. Registratie kan enkele dagen duren.
- ▶ Bij een aantoonbare storing van TenderNed kunt u direct een gemotiveerde e-mail sturen naar kees.koopmans@tenderpeople.nl met als onderwerp 'Storing TenderNed aanbesteding Callcenterdiensten'. Het Juridisch Loket kan naar aanleiding hiervan besluiten de termijn te verlengen, maar is hiertoe niet verplicht.
- ▶ Als de termijn wordt verlengd, krijgen alle inschrijvers bericht en mogen zij hun inschrijving aanpassen of aanvullen binnen de nieuwe termijn.

3.6.1 Eén inschrijving

Een inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven. Het is niet toegestaan om meerdere inschrijvingen uit te brengen, zowel niet zelfstandig als in combinatie. Wanneer u toch meerdere malen inschrijft, hetzij zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, worden alle betreffende inschrijvingen ongeldig verklaard. Ook mogen verschillende ondernemingen binnen hetzelfde holding- of moederbedrijf niet afzonderlijk inschrijvingen, tenzij zij kunnen verklaren en aantonen volledig onafhankelijk van elkaar opereren.

3.6.2 Ongeldige inschrijving

Uw inschrijving wordt ongeldig verklaard en opdrachtgever heeft de mogelijkheid als gevolg daarvan uw inschrijving uit te sluiten van het verdere verloop van de procedure wanneer:

- ▶ Uw inschrijving niet voldoet aan de inschrijvingsvereisten, zoals het niet tijdig en/of niet via het gestelde indieningskanaal indienen van uw inschrijving;
- ▶ Uw inschrijving niet voldoet aan alle door opdrachtgever gestelde voorwaarden en eisen zoals opgenomen in dit document;
- ▶ Uw inschrijving onder voorwaarden of met voorbehoud is gedaan, dan wel dat de gevraagde informatie niet verstrekt is, niet volledig of onjuist is;

Indien sprake is van een kennelijke omissie, of een geringe fout, heeft opdrachtgever het recht om de mogelijkheid tot herstel te bieden, binnen een redelijke hersteltermijn. Onder een kennelijke omissie of geringe fout wordt bijvoorbeeld een eenvoudig precisering verstaan, die eenvoudig kan worden rechtgezet en waarop geen uitsluitings sanctie staat.

3.6.3 Geen tenderkostenvergoeding

Voor deze aanbesteding geldt géén vergoeding van inschrijfkosten of enig andere kosten. Inschrijvers dragen zelf de kosten die zij maken in het kader van hun inschrijving. In de precontractuele fase bij inschrijving draagt ieder haar eigen kosten. Opdrachtgever is een organisatie met een maatschappelijk belang, de beschikbare budgetten wenst zij zodanig in te zetten zodat deze zo veel mogelijk tegemoetkomt aan de rechtzoekenden. Er is om deze reden ook geen tenderkostenvergoeding van toepassing.

3.6.4 Akkoord met procedure en opdracht

In de beschikbaar gestelde stukken heeft opdrachtgever eisen aan de procedure en de opdracht gesteld en de te hanteren beoordelingsprocedure toegelicht. Ook zijn de op deze opdracht van toepassing zijnde overeenkomst, verwerkersovereenkomst, wachtkamerovereenkomst en ARVODI-2025 beschikbaar gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk met deze eisen (alsook de eisen zoals vermeld in het de dienstenomschrijving (bijlage 9)), deze beoordelingsprocedure, de

overeenkomst en de ARVODI-2025 akkoord te gaan, en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen.

Ook conformeert u zich door in te schrijven onvoorwaardelijk aan onderstaande eisen:

- Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, zonder opgaaft van redenen, het aanbestedingstraject tijdelijk geheel of gedeeltelijk, of definitief te stoppen, bijvoorbeeld in geval van:
 - het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
 - het ontbreken van positieve besluitvorming aangaande voornemen tot gunning of gunning;
 - gewijzigde regelgeving, op nationaal en/of Europees niveau, of zodanig overheidsbeleid dat de inhoud van de opdracht aangepast dient te worden;
 - het naar het oordeel van opdrachtgever ontbreken van een passende inschrijving.
- Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan opdrachtgever – zolang de opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen.
- In beginsel komt opdrachtgever u niet tegemoet in de kosten die aan uw inschrijving verbonden zijn. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten.
- U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om u in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen u heeft verklaard kan uw inschrijving worden uitgesloten.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

4 Eisen aan de ondernemer

Onderstaande tabel geeft aan welke bewijsstukken/documenten u bij uw inschrijving dient in te dienen. De voorlopig gegunde inschrijver dient de bewijsstukken "Op verzoek" aan te leveren. Dit dienen zij binnen 10 kalenderdagen na verzoek van aanbestedende dienst te doen. Het verzoek vindt plaats aan de winnende inschrijver door middel van de bekendmaking van de voorlopige gunning.

Het is toegestaan de bewijsstukken bij inschrijving reeds in te dienen.

Het risico dat bewijsstukken niet tijdig kunnen worden verkregen ligt bij de inschrijver. Het niet kunnen overleggen van onderstaande documenten betekent in de regel uitsluiting van verdere deelname in het aanbestedingsproces.

Categorie	Documentomschrijving	Bij inschrijving of op verzoek (binnen 10 kalenderdagen)
<i>Uitsluitingsgronden</i>		
A: Algemene verklaringen t.b.v. uitsluitingsgronden	A1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) <i>Indien van toepassing: UEA onderaannemer / combinant</i>	Inschrijving, bijlage 10
	A2: Bewijsmiddelen t.b.v. uitsluitingsgronden <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gedragsverklaring Aanbesteden (niet ouder dan 2 jaar) ➤ Verklaring belastingdienst fiscale verplichtingen (niet ouder dan 6 maanden) ➤ Uittreksel handelsregister / KvK (niet ouder dan 6 maanden) 	Op verzoek
	A3: Sanctiepakket Rusland <i>Indien van toepassing: Sanctiepakket Rusland onderaannemer / combinant</i>	Inschrijving, bijlage 11
	A4: Verklaring Combinatie, Onderaanneming en/of Beroep op Derde(n)	Inschrijving (indien van toepassing), bijlage 12
<i>Geschiktheidseisen</i>		
B: Financieel en economische draagkracht	B1: Aansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van €500.000,- per gebeurtenis en €1.000.000 per jaar.	Op verzoek

	B2: Accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf	Op verzoek
C: Technische en beroepsbekwaamheid	C1: Kerncompetenties	Inschrijving, bijlage 13
	C2: Informatiebeveiligingsbeleid (ISO 27001-2022 of gelijkwaardig)	Op verzoek

4.1 A: Algemene verklaringen t.b.v. uitsluitingsgronden

4.1.1 A1: Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Opdrachtgever vraagt u om bij uw inschrijving het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA) in te dienen. Het UEA is bijgevoegd als bijlage 10. In het UEA geeft u aan of u voldoet aan de in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen en of de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn. U dient het UEA te allen tijde rechtsgeldig te ondertekenen.

Als u niet aan deze geschiktheidseisen en (facultatieve) uitsluitingsgronden kunt voldoen wordt uw inschrijving uitgesloten. Ook als u het UEA niet heeft ingediend legt opdrachtgever uw inschrijving terzijde.

De volgende uitsluitingsgronden zijn opgenomen in het UEA:

- Deelneming aan criminele organisatie;
- Omkoping;
- Fraude;
- Witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten;
- Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- Betaling van belastingen;
- Betaling van sociale premies.
- Schendingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht
- Slechte financiële situatie bijvoorbeeld faillissement of liquidatie
- Ernstige fout in de beroepsuitoefening
- Overtreding van de mededinging
- Betrokken bij voorbereiding
- Belangenconflict in de zin van artikel 1.10b van de Aanbestedingswet 2012
- Aanzienlijke tekortkomingen bij eerdere opdrachten
- Onrechtmatige beïnvloeding van de besluitvorming
- Niet voldaan aan het betalen van belastingen en/of sociale verzekeringspremies (zonder onherroepelijke uitspraak)

4.1.2 A2: Bewijsmiddelen t.b.v. uitsluitingsgronden

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij de voorgenomen gunningsbeslissing aan u, en eventuele onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen. U dient deze binnen tien (10) werkdagen na het verzoek aan te leveren.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) en het uittreksel van de Kamer van Koophandel gelden als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan!

- **Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA):** Deze mag op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder zijn dan 24 maanden;
- **Uittreksel uit het Handelsregister (KvK):** Deze mag op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder zijn dan 6 maanden;
- **Verklaring nakoming fiscale verplichtingen Belastingdienst:** Deze mag op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder zijn dan 6 maanden;

4.1.3 A3: Sanctiepakket Rusland

Verordening (EU) 2022/576 verbiedt aanbestedende diensten overheidsopdrachten te gunnen aan partijen waarop het onderstaande van toepassing is:

- Personen met een (Wit-)Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in (Wit-)Rusland;
- Rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een (Wit-)Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- Personen of rechtspersonen (gevestigd in (Wit-)Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde (Wit-)Russische partij, met inbegrip van onderaannemers, leveranciers of entiteiten wier capaciteit wordt ingeroepen, wanneer zij meer dan 10 % van de waarde van de opdracht vertegenwoordigen.

U dient te verklaren dat bovenstaande niet op u van toepassing is door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van de verklaring in bijlage 11. Voeg deze ondertekende verklaring bij uw inschrijving bij.

4.1.4 A4: Combinatie, Onderaanneming en/of Beroep op derde(n)

U kunt op deze aanbesteding zelfstandig, maar ook als combinatie of met een onderaannemer inschrijven. Ook kunt u een beroep doen op kwalificaties en/of draagkracht van derden om te voldoen aan gestelde geschiktheidseisen.

Mocht u vragen hebben over het invullen van het UEA of andere documentatie, vragen wij u deze te stellen in de nota van inlichtingen.

Deelnemen in combinatie

U kunt als ondernemer zelfstandig, maar ook in combinatie inschrijven. In dat geval doet u het volgende:

- *Vermelden in het UEA:* U geeft in Deel II A van het UEA aan dat u inschrijft als combinatie. Hierbij vermeldt u alle combinanten (partijen die onderdeel zijn van de combinatie) en de rollen (zoals penvoerder, hoofdaannemer, subcontractant) binnen de combinatie.

- *Hoofdelijk aansprakelijkheid.* Door in te schrijven in combinatie onderkent u dat alle combinanten gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de volledige en juiste uitvoering van de opdracht.
- *Aanwijzen penvoerder.* U dient één partij een te wijzen als penvoerder van de combinatie. De penvoerder dient gedurende de uitvoering van de opdracht over volledige beslissingsbevoegdheid te beschikken en gemachtigd te zijn om namens de combinatie op te treden. De penvoerder dient de inschrijving in via het aanbestedingsplatform.
- *Overleggen bewijsstukken.* Alle combinanten dienen de gevraagde bewijsstukken te overleggen die nodig zijn ter toetsing van de gestelde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Dit betekent ook dat iedere combinant een separaat ingevuld en door de rechtsgeldige vertegenwoordiger van de betreffende onderneming ondertekend UEA indient.

Bij inschrijving in combinatie gelden additioneel de volgende voorwaarden:

- Wanneer er in combinatie wordt ingeschreven, is het afzonderlijk inschrijven door één van de combinanten, alleen of in combinatie met anderen, niet toegestaan;
- *Let op!* De aanbestedende dienst heeft het recht om uit te sluiten dat combinanten hun draagkracht bij elkaar optellen om aan geschiktheidseisen te voldoen. Verzekeringen mogen nooit opgeteld worden door combinanten.

Deelnemen met onderaanneming

U kunt een deel van de opdracht laten uitvoeren door één of meerdere onderaannemers. In het geval u voornemens bent een deel van de opdracht te laten uitvoeren door één of meerdere onderaannemers (en wanneer u geen beroep doet op kwalificaties en/of draagkracht van deze onderaannemer) doet u het volgende:

- *Vermelden in uw UEA.* U geeft in Deel II D in uw UEA aan of en welke onderaannemers u inzet en u vermeldt voor welk gedeelte van de opdracht u dit doet. U blijft als inschrijver te allen tijde verantwoordelijk voor het deel van de opdracht dat in onderaanneming wordt uitgevoerd.
- *Aantonen beschikbaarheid onderaannemer.* U dient een volledig ingevulde en door u en de onderaannemer ondertekende Uitvoeringsverklaring onderaanneming (bijlage 12) in te dienen.
- *Overleggen bewijsstukken.* Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij de voorgenomen gunningsbeslissing en/of vóór aanvang van de opdracht aan de door u ingezette onderaannemers de officiële bewijsstukken die behoren bij alle of een deel van de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden op te vragen. Opdrachtgever is hiertoe niet verplicht.

Voorgenoemde betreft de inzet van onderaannemers op wier kwalificaties en/of draagkracht u geen beroep doet. Indien u wel een beroep doet op een partij en deze betreffende partij ook inzet als onderaannemer, dan dient u deze partij in uw inschrijving te beschouwen als een derde en geldt hetgeen vermeldt onder "Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden".

Beroep op kwalificaties en/of draagkracht van derden

U kunt zich beroepen op de technische bekwaamheid en/of kwalificaties van andere natuurlijke of rechtspersonen, zoals de combinant/onderaannemer/moederorganisatie, om

te voldoen aan de geschiktheidseisen. Deze partij(en) duiden we in deze paragraaf ook aan als derde(n).

Indien u een beroep doet op de kwalificaties van een derde, dient u het volgende te doen:

- ▶ *Vermelden in het UEA:* U geeft in Deel II C van het UEA aan voor welke geschiktheidseis u een beroep doet op de kwalificaties van de derde.
- ▶ *Uitsluitingsgronden:* De derde moet vrij zijn van uitsluitingsgronden. Dit toont u aan door bij uw inschrijving een volledig door de derde ingevuld en ondertekend UEA toe te voegen. Tevens dient de derde op het eerste verzoek van Opdrachtgever hiervoor de bewijsstukken te verstrekken.
- ▶ *Financiële en economische draagkracht.* U moet daadwerkelijk en onherroepelijk kunnen beschikken over de middelen waar u een beroep op doet tijdens de uitvoering van de opdracht. Ook dient u de derde op wie een beroep doet daadwerkelijk en onherroepelijk in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, voor zover het de onderdelen betreft waarop de draagkracht en/of bekwaamheid betrekking heeft. Indien de opdracht aan u wordt gegund is de derde tot deze inzet verplicht.
- ▶ *Onderwijs- en Beroepskwalificaties:* Voor geschiktheidseisen met betrekking tot opleiding en relevante ervaring (de kerncompetenties) kunt u alleen een beroep doen op de draagkracht van de derde wanneer deze de opdracht of het bepaalde gedeelte van de opdracht daadwerkelijk uit gaat voeren.
- ▶ *Relatie met moederorganisatie.* Als u een beroep doet op de moederorganisatie om aan te tonen dat u voldoet aan de geschiktheidseisen, dan moet u op eerste verzoek een beschrijving overleggen van de juridische bindingen met deze organisatie en de aard van de relatie. Dit omvat ook een bewijs van inschrijving in het nationale beroeps- of handelsregister waaruit deze relatie blijkt, waaronder eventueel ook moeder-/dochter-/zusterrelaties. Vermeldt hierbij ook details over de concernrelatie (met percentage van het belang).

Zorg ervoor dat u alle benodigde documenten en bewijsstukken tijdig en correct aanlevert om aan de eisen van de aanbesteding te voldoen.

4.2 B: Geschiktheidseis(en) Financieel en economische draagkracht

4.2.1 B1: Verzekering

Met het indienen van uw inschrijving verklaart u gedurende de uitvoering van de opdracht afdoende verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid die voortvloeit uit de overeenkomst. Hiervoor dient u te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven met een dekking van tenminste €500.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste €1.000.000,- per jaar en een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van tenminste €500.000,- per gebeurtenis, met een maximum van €1.000.000,- per jaar.

Opdrachtgever vraagt aan de winnende inschrijver bij de bekendmaking van de voorlopige gunning om dit aan te tonen doormiddel van een verzekeringspolis of certificaat waaruit minimaal voorgenoemde dekking blijkt.

Het bewijsmiddel dient binnen 10 kalenderdagen na verzending van het verzoek te worden ingediend

4.2.2 B2: Accountantsverklaring

Met het indienen van een inschrijving verklaart u financieel voldoende gezond te zijn om de opdracht uit te voeren. Opdrachtgever kan aan de winnende inschrijver bij de bekendmaking van de voorlopige gunning vragen om dit aan te tonen, middels een accountantsverklaring met betrekking tot de financiële gegevens. De accountantsverklaring mag geen uiting van zorgen omtrent de continuïteit van uw organisatie bevatten.

Het bewijsmiddel dient binnen 10 kalenderdagen na verzending van het verzoek te worden ingediend

Indien u onderdeel bent van een concern of holding, kan het voorkomen dat voornoemd bewijsmiddel met betrekking tot financiële en economische draagkracht niet door uzelf, maar enkel door uw moedermaatschappij kan worden verstrekt. De aanbestedende dienst gaat in dergelijke geval akkoord met het overleggen van een gedeponeerde 403-verklaring én de geconsolideerde jaarrekening van de moedermaatschappij. Het is hierbij niet noodzakelijk een beroep te doen op deze moedermaatschappij als vermeld in paragraaf 4.1.4, mits met de door u ingediende bewijsmiddelen voldoende wordt aangetoond dat de continuïteit van uw onderneming wordt gewaarborgd. Indien hiermee onvoldoende inzicht wordt geboden, kan de aanbestedende dienst aanvullend een (samenstellings)verklaring of nadere financiële onderbouwing bij u opvragen.

4.3 C: Geschiktheidseis(en) Technische- en beroepsbekwaamheid

4.3.1 C1: Kerncompetenties

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat u voldoende ervaring en deskundigheid heeft om de opdracht goed uit te kunnen voeren gedurende de gehele contractperiode. Voor de goede uitvoering van deze opdracht moet u over een aantal 'kerncompetenties' beschikken. U dient met maximaal één referentie aan te tonen dat u over een kerncompetentie beschikt.

Spelregels referenties:

- ▶ U gebruikt voor het opgeven van referenties het 'Referentieformulier' (bijlage 13);
- ▶ Het is mogelijk dat u één referentie indient waarmee u voldoet aan één, meerdere of alle kerncompetenties.
- ▶ Uw referenties (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Niet ouder dan drie jaar wil zeggen dat uw referentieopdracht niet eerder was afgerond dan 8 juni 2023.
- ▶ U mag alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht opgeven en kunt u niet volstaan met een verwacht resultaat. Een lopende opdracht dient minimaal twaalf maanden operationeel te zijn geweest.
- ▶ Indien u een beroep doet op de referentie van een onderaannemer moet uw inschrijving ook een verklaring van de onderaannemer bevatten waaruit blijkt dat u daadwerkelijk een beroep mag doen op de onderaannemer. Daarvoor gebruikt u de 'Uitvoeringsverklaring onderaannemer' (Bijlage 12).
- ▶ Het staat het Juridisch Loket vrij contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

U moet de onderstaande kerncompetenties bezitten. Indien u niet voldoet aan de gestelde kerncompetenties wordt uw organisatie uitgesloten van verdere deelname.

Deze geschiktheidseis is een "zelf" eis in de zin van artikel 2.95 lid 2 Aanbestedingswet 2012. Omdat deze werkzaamheden essentieel zijn voor een adequate dienstverlening, dient Opdrachtnemer deze werkzaamheden zelf uit te voeren en derhalve dient u ook zelf te voldoen aan de genoemde kerncompetenties. U kunt voor deze kerncompetenties dan ook geen beroep doen op een derde als bedoeld in paragraaf 4.1.4. van dit document.

Kerncompetentie 1: Ervaring met callcenterdienstverlening

U beschikt over aantoonbare ervaring met het uitvoeren van professionele callcenterdienstverlening gedurende minimaal één (1) jaar aaneengesloten. Deze dienstverlening is uitgevoerd voor een overheidsinstantie of andere publieke instantie. De callcenterdienstverlening omvatte onder meer:

- Het telefonisch beantwoorden van klantvragen namens de opdrachtgever. Dit waren er gedurende een aaneengesloten periode van één (1) jaar tenminste 200.000;
- Het leveren van dienstverlening in tenminste de Nederlandse en Engelse taal;
- De verantwoordelijkheid voor de personeelsplanning en bemensing van het callcenter.

Kerncompetentie 2: Ervaring met data-driven callcenter optimalisatie

U beschikt over aantoonbare ervaring gedurende minimaal één (1) jaar met het structureel verzamelen en inzetten van informatie over gesprekskwaliteit en capaciteitsplanning binnen de callcenterdienstverlening, met als doel de dienstverlening actief aan te sturen en aantoonbaar te verbeteren. Deze ervaring omvatte onder meer:

- Gesprekskwaliteit: U heeft een systematiek toegepast voor het monitoren van kwaliteit van de klantgesprekken en uit de resultaten van de monitoring concrete verbeteracties gedestilleerd en doorgevoerd;
- Capaciteitsplanning: U heeft een systematiek toegepast voor het verzamelen van data over wachttijden, bezettingsgraad e.d. en deze informatie ingezet voor forecasting en personeelsplanning, gericht op het borgen van bereikbaarheid, het opvangen van piekbelasting en het bijsturen van de inzet van medewerkers op basis van actuele en verwachte capaciteitsbehoefte.

Kerncompetentie 3: Ervaring met het bouwen en onderhouden van een interactief scriptingbot

U beschikt over aantoonbare ervaring met het bouwen en onderhouden van een interactief scriptingbot die wordt ingezet ter ondersteuning van callcentermedewerkers bij het voeren van gesprekken.

4.3.2 C2: Informatiebeveiligingsbeleid

Inschrijver dient te beschikken over een hoogwaardig systeem voor informatie en databeveiliging. Hiertoe dient inschrijver te beschikken over een geldig ISO 27001-certificaat of gelijkwaardig certificaat waaruit blijkt dat haar organisatie en haar storage(locaties) voldoen aan de daarin gestelde hoogwaardige beveiligingseisen.

Inschrijver dient in voldoende mate maatregelen te hebben getroffen op het gebied van informatiebeveiliging en dient op de volgende wijze aan te tonen hieraan te voldoen:

- ▶ Een kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, ISO/IEC 27001 of gelijkwaardig, geldig op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding (u volstaat met het toevoegen van een kopie van het certificaat). óf
- ▶ Indien u nog niet, dan wel niet meer, beschikt over een geldig certificaat maar u zich wel in een certificeringstraject bevindt, kunt u volstaan met een bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt te overleggen (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het informatiebeveiligingshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering). óf
- ▶ Indien u niet beschikt over een certificaat en u zich ook niet in een certificeringstraject bevindt, kan het volstaan om een eigen beschrijving - hierna aan te duiden als informatiebeveiligingsdocument - te overleggen. Uit deze beschrijving blijkt dat u effectief informatiebeveiliging heeft geïmplementeerd en maatregelen neemt ter optimalisatie van informatiebeveiliging. Aandachtspunten hierbij zijn:
 - Ze is voorzien van een beleidsverklaring van het management waaruit blijkt dat het management deze maatregelen onderschrijft en controleert (u volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het informatiebeveiligingsdocument, een beschrijving en de beleidsverklaring). Tevens dient u een beschrijving bij te voegen, waarom de maatregelen die in uw informatiebeveiligingsdocument zijn opgenomen gelijkwaardig zijn aan de gestelde normen;
 - Er is een risico-inventarisatie op het gebied van informatiebeveiliging;
 - Procedures zijn uitgewerkt, werkend gemaakt en de naleving wordt getoetst;
 - In het beleidsdocument zijn concrete beleidsuitgangspunten gedefinieerd. Voor processen waarvoor een hoger beveiligingsniveau noodzakelijk is, zijn op basis van de risico-inventarisatie aanvullende maatregelen gedefinieerd;
 - Er is een rapportage over de interne beoordeling van de informatiebeveiliging. Hiervoor is intern een functie gedefinieerd, die de naleving van het beleid en de maatregelen beoordeelt;
 - Er zijn gedragscodes;
 - Overeenkomsten met derden (toeleveranciers, onderaannemers en ingehuurd personeel) zijn in lijn met bovenstaande;

In geval van inschrijving door een samenwerkingsverband wordt de opgave van de maatregelen inzake het waarborgen van de informatiebeveiliging beoordeeld voor het gehele samenwerkingsverband.

Inschrijver kan bij voorgenomen gunning een kopie van het ISO 27001:2022-certificaat of vergelijkbaar en anders een informatiebeveiligingshandboek met de hierboven beschreven aandachtspunten binnen tien (10) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe overleggen. Het verzoek vindt plaats aan de winnende inschrijver door middel van de bekendmaking van de voorlopige gunning.

5 Gunningscriteria en beoordeling

5.1 Economische Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)

Opdrachtgever gunt de opdracht voorlopig aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding. De EMVI wordt bepaald met het gunningscriterium prijs in combinatie met de kwalitatieve gunningscriteria en de daarbij horende punten waarbij kwaliteit 70% van de beoordeling bedraagt en prijs 30%. Er is gekozen voor deze prijs-kwaliteitverhouding, omdat kwaliteit in deze dienstverlening voor het Juridisch Loket zwaarder weegt dan prijs. Dit gezien de telefonische dienstverlening één van de eerste en meest gebruikte kanalen is waar een rechtzoekende mee in contact komt. Het belteam bepaalt de kwaliteit van de intake, de triage en de doorverwijzing. Wanneer hier fouten in worden gemaakt kost dat de organisatie veel geld en heeft een impact op de rechtzoekende.

5.1.1 Beoordeling kwalitatieve gunningscriteria

Een beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve gunningscriteria. Dat gaat als volgt:

1. Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve stukken van de inschrijving zelfstandig. Zij kennen per kwalitatief gunningscriterium een geheel rapportcijfer toe variërend van 0 (geen antwoord) tot en met 10 (uitstekend).
2. Vervolgens komt het beoordelingsteam bijeen en komt op basis van consensus en per kwalitatief gunningscriterium tot een unaniem oordeel (een consensuscijfer).
3. Dit leidt tot een aantal punten per gunningscriterium (zie tabel 2).

Het beoordelingsteam baseert hun waarderungen op het totaalbeeld van de inschrijving met betrekking tot een bepaald gunningscriterium. Hun oordeel is dan ook gebaseerd op de bij het gunningscriterium vermelde elementen. Deze elementen zijn niet te beschouwen als nadere gunningscriteria.

5.1.2 Beoordeling gunningscriterium prijs

Bij het gunningscriterium prijs wordt de score bepaald door per inschrijver het plafondbedrag minus de aangeboden prijs te delen door het plafondbedrag minus het bodembedrag. Dit wordt vermenigvuldigd met 100. Zie onderstaande formule.

$$\text{Beoordelingscijfer prijs} = \frac{(\text{Plafondbedrag} - \text{aangeboden prijs})}{(\text{Plafondbedrag} - \text{bodembedrag})} \times (30 - 18) + 18$$

Deze score is het percentage van de punten van het gunningscriterium prijs uit tabel 2.

Hierbij gelden de volgende bodem- en plafondbedragen:

- Bodembedrag € 13.000.000, - inclusief btw (voor 4 jaar). Hiervoor ontvangt u 100% van de maximale prijspunten;
- Plafondbedrag € 19.000.000, - inclusief btw (voor 4 jaar). Hiervoor ontvangt u 60% van de maximale prijspunten;
- Een inschrijfprijs die het plafondbedrag overschrijdt, maakt de inschrijving ongeldig en deze wordt uitgesloten van verdere deelname aan het aanbesteding- en beoordelingsproces;
- Bij een inschrijfprijs die onder het bodembedrag uitkomt behoudt opdrachtgever zich het recht voor de inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan het aanbesteding- en beoordelingsproces. Hierbij behoudt opdrachtgever zijn

onderzoekplicht in ogenschouw om het realisme en de representativiteit van de betreffende inschrijving te toetsen.

- Wanneer de inschrijfprijs tussen het bodem en plafondbedrag in zit, worden de punten naar rato toegerekend.
- Er kan niet meer dan 100% van het maximaal aantal prijspunten worden toegerekend.

5.1.3 Presentatie ter herijking

Na het beoordelen van de kwalitatieve gunningscriteria zoals die op papier zijn ingediend, worden alle inschrijvers uitgenodigd voor het verzorgen van een presentatie. De inschrijver licht hierbij haar keuzes met betrekking tot de invulling van de gunningscriteria toe. Ook is er gelegenheid voor het stellen van vragen door de beoordelingscommissie.

Het Juridisch Loket vraagt inschrijvers die na berekening van de score op de kwalitatieve gunningscriteria (zoals die op papier zijn ingediend) hoogstwaarschijnlijk geen kans meer maken op gunning van de opdracht, ongeacht het resultaat van de presentatie, of zij wel of niet willen deelnemen aan de presentatie. De keuze voor het al dan niet deelnemen aan de presentatie ligt geheel bij de inschrijver.

Het tijdstip van de presentatie en eventuele andere, voor alle inschrijvers gelijke, gegevens worden tijdig aan u bekend gemaakt. U wordt verzocht de in de planning genoemde datum vrij te houden voor de presentatie.

Voor het houden van de presentatie is een maximale tijdsduur van 60 minuten gereserveerd. Deze tijd is onderverdeeld in maximaal 30 minuten voor de presentatie en 30 minuten voor het stellen van vragen door het beoordelingsteam. In de presentatie krijgt de inschrijver de gelegenheid om verdere detaillering te geven van de inschrijving. De vorm van de presentatie is vrij in te vullen.

Tijdens de presentatie kunnen geen aanvullingen worden gedaan. De presentatie dient enkel als toelichting op hetgeen op papier is ingediend. Bij de presentatie zal het beoordelingsteam nogmaals toetsen op het beoordelingskader van het desbetreffende gunningscriterium. De presentatie vindt plaats zonder aanwezigheid van de andere inschrijvers.

Indien naar aanleiding van de presentatie blijkt dat de schriftelijke beantwoording van de gunningscriteria anders moet worden geïnterpreteerd dan het beoordelingsteam bij voorafgaande beoordeling heeft gedaan, dan kan dit aanleiding zijn om de behaalde score op een gunningscriterium bij te stellen. De bijstelling kan zowel naar boven als naar beneden plaatsvinden.

5.1.4 Eindoordeel

De gescoorde punten op de kwalitatieve criteria leiden samen met de gescoorde punten voor de prijs tot het totaal aantal punten. De inschrijver met hoogste totale score heeft de economisch meest voordelige inschrijving ingediend.

De gescoorde punten op de kwalitatieve criteria worden afgerond op twee decimalen. De prijsscore wordt tevens afgerond op twee decimalen. De totale score wordt afgerond op twee decimalen.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke totaalscore hebben, dan geldt het volgende. Het gunningscriterium waaraan de meeste punten konden worden toegekend zal de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat criterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat criterium gelijk

scoren, zal het criterium met de daaropvolgende meeste punten de doorslag geven, et cetera.

Gunningscriteria (GC)		Totaal aantal punten
Kwaliteit		70
GC 1	Implementatie en overgang	14
GC 2	Uitvoering en beheersing dienstverlening	21
GC 3	Menselijke maat & toegankelijkheid	17,5
GC 4	Innovatie en verbetering	10,5
GC 5	Duurzaamheid	7
Prijs		30

Tabel 2 Punten per gunningscriterium

Cijfer	Waardering	Norm	% aantal punten
10	Uitstekend	De beantwoording voldoet volledig aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft maximale invulling aan de beoordelingscriteria	100%
9	Zeer goed	De beantwoording voldoet volledig aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft zeer goede invulling aan de beoordelingscriteria	90%
8	Goed	De beantwoording voldoet ruimschoots aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft goede invulling aan de beoordelingscriteria.	80%
7	Ruim voldoende	De beantwoording voldoet ruimschoots aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft ruim voldoende invulling aan de beoordelingscriteria.	70%
6	Voldoende	De beantwoording voldoet aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft voldoende invulling aan de beoordelingscriteria.	60%
5	Matig	De beantwoording voldoet aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft redelijke invulling aan de beoordelingscriteria.	50%
4	Zeer matig	De beantwoording beantwoordt in beperkte mate de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft beperkte invulling aan de beoordelingscriteria.	40%
3	Onvoldoende	De beantwoording beantwoordt in onvoldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft een onvoldoende invulling aan de beoordelingscriteria.	30%
2	Slecht	De beantwoording beantwoordt in onvoldoende mate aan de elementen zoals vermeld bij de	20%

		vraagstelling en geeft een ruim onvoldoende invulling aan de beoordelingscriteria.	
1	Zeer slecht	De beantwoording geeft niet of nauwelijks invulling aan de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft niet of nauwelijks invulling aan de beoordelingscriteria.	10%
0	Geen antwoord	De beantwoording sluit niet aan bij de elementen zoals vermeld bij de vraagstelling en geeft geen invulling aan de beoordelingscriteria.	0%

Tabel 3 Beoordelingscijfer

5.2 Het beoordelingsteam

De inschrijvingen worden beoordeeld door een deskundig beoordelingsteam. Het beoordelingsteam bestaat uit de volgende functionarissen:

Functie:
Kwaliteitsmanager Telefonie
Regiohoofd Landelijke Dienstverlening
Hoofd Financiën
Teamleider Alkmaar
OR-lid en Juridisch Adviseur Landelijke Dienstverlening
Teamleider IV-Regie

Wanneer het beoordelen voor één van de initiële beoordelaars onmogelijk is geworden vanwege onvoorziene omstandigheden, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de beoordeling zonder deze beoordelaar te doen. In alle andere gevallen streeft opdrachtgever naar het aanstellen van een vervanger die de beoordeling in plaats van de initiële beoordelaar uit zal voeren. In alle gevallen zorgt opdrachtgever ervoor dat inschrijvers op een transparante en gelijke wijze worden beoordeeld.

5.3 Kwalitatieve gunningscriteria

Hieronder vindt u de verschillende kwalitatieve gunningscriteria.

Bij een gunningscriterium kan opdrachtgever een maximum stellen aan het door u te verstrekken antwoord/gegevens. Indien u dit maximum overschrijdt, zullen de beoordelaars het deel na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Indien opdrachtgever bijvoorbeeld aangeeft dat uw antwoord niet meer dan 2 A4 pagina's mag zijn, dan zullen de beoordelaars uw antwoord na 2 A4 pagina's niet meenemen in de beoordeling. Het is niet toegestaan te verwijzen naar andere antwoorden of bijlagen.

Als bij de inschrijving op het kwalitatieve gunningscriteria sprake is van 'kunnen', 'mogelijk zijn' of formuleringen van gelijke strekking, dan gaat de aanbestedende dienst ervan uit dat de betreffende aspecten deel uitmaken van de aangeboden kwaliteit en prijs

Het plan dat u indient voor ieder gunningscriterium is een op zichzelf staand plan. Het plan moet een los, herkenbaar document zijn dat Opdrachtgeveronafhankelijk van de andere gunningscriteria kan beoordelen. Kortom en als voorbeeld: als u informatie aanlevert ten behoeve van gunningscriterium 1 wordt daar geen rekening mee gehouden bij de

beoordeling van gunningcriterium 3. Denk hierbij onder andere aan de training zoals die terugkomt in verschillende gunningcriteria maar toeziet op verschillende doelstellingen.

5.3.1 Gunningscriterium 1: Implementatie & overgang

Doel en opdracht

Het Juridisch Loket is opzoek naar een partij die een snelle en zorgvuldig voorbereide overgang van de huidige leverancier naar u als nieuwe leverancier kan organiseren en adequaat risico's in de implementatie kan identificeren en deze effectief kan beheersen. Het Juridisch Loket wil inzicht krijgen in de wijze waarop u een soepele en tijdige implementatie en overgang van de callcenterdienstverlening organiseert.

U wordt gevraagd een implementatieplan (van gunning tot en met stabiele livegang) op te stellen. In uw implementatieplan wordt gevraagd om (a) de werving en selectie van medewerkers en de start van de dienstverlening, (b) uw implementatieplanning, (c) uw werkwijze voor de overgang van de huidige leverancier inclusief kennisoverdracht, (d) de risico's en beheersmaatregelen die u voorziet tijdens implementatie en (e) uw exitstrategie aan het einde van de dienstverlening.

Beoordeling

Uw implementatieplan wordt als volgt beoordeeld:

- *Werving & selectie en start dienstverlening:* U scoort hoger naarmate uw aanpak voor werving en selectie, inclusief de selectiecriteria die u hanteert, ertoe leidt dat de belmedewerkers vanaf de start passen bij de dienstverlening voor het Juridisch Loket. Daarnaast scoort u hoger naarmate de training van nieuwe belmedewerkers zodanig is ingericht dat zij bij de start van de dienstverlening startbekwaam zijn. Tot slot scoort u hoger wanneer uw aanpak voor 'werving & selectie en start dienstverlening' realistisch en uitvoerbaar is en specifiek is toegesneden op het juridisch loket;
- *Implementatieplanning:* U scoort hoger naarmate u een realistische implementatieplanning indient, inclusief mijlpalen, afhankelijkheden en de aannames die u doet die cruciaal zijn voor de planning. De planning dient expliciet aandacht te besteden aan de training van de belmedewerkers en het ontwikkelen en implementeren van de software van de scriptingbot;
- *Overgang huidige leverancier:* U scoort hoger naarmate u de samenwerking en kennisoverdracht met de huidige leverancier, om zo tot een soepele overgang te komen, uitvoerbaar en realistisch organiseert. Ook scoort u hoger wanneer de maatregelen die u beschrijft om eventuele beperkingen in de medewerking van de huidige leverancier te mitigeren, effectief zijn;
- *Risico's en beheersmaatregelen:* U scoort hoger wanneer de twee belangrijkste risico's die u benoemt met betrekking tot de implementatie, en de maatregelen om deze risico's te voorkomen dan wel te beheersen, relevant, uitvoerbaar en risicobeperkend zijn en daarmee aantoonbaar bijdragen aan het mitigeren van deze risico's;
- *Exitstrategie:* U scoort hoger naarmate uw aanpak om een goede overdracht bij contractbeëindiging te borgen, inclusief kennisoverdracht en continuïteit van de dienstverlening, realistisch, uitvoerbaar en effectief is;
- *Volledigheid:* U scoort hoger naarmate uw beantwoording volledig en samenhangend is. Dat wil zeggen dat alle gevraagde onderdelen concreet zijn

uitgewerkt, logisch op elkaar aansluiten en aansluiten op de context van het Juridisch Loket.

Vormvereisten

Uw beantwoording bestaat uit maximaal 4 pagina's A4 en maximaal 1 pagina A3 voor de planning.

Het aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Indien u meer dan het maximumaantal pagina's aanlevert, worden de pagina's die het aantal overschreden niet meegenomen in de beoordeling.

5.3.2 Gunningscriterium 2: Uitvoering en beheersing dienstverlening

Doel en opdracht

Het Juridisch Loket zoekt een partij die in staat is om een betrouwbare, efficiënte en kwalitatieve uitvoering te realiseren gedurende de gehele contractperiode, na implementatie.

Dit gunningscriterium vraagt naar de structurele uitvoering van de dienstverlening op het gebied van capaciteitsborging, de wijze van informatieverwerking en triage, rapportage en verslaglegging en de manier van kwaliteitsborging. Ook wordt u gevraagd te beschrijven hoe u de samenwerking met het Juridisch Loket tijdens de uitvoer van de opdracht voor u ziet.

Beoordeling

Uw plan van aanpak wordt als volgt beoordeeld:

- ▶ *Capaciteitsborging*: U scoort hoger naarmate uw aanpak waarin u borgt dat de juiste capaciteit (in uren, aantallen en kwaliteit) op het juiste moment aanwezig is, realistisch en uitvoerbaar is. Ook scoort u hoger wanneer uw aanpak flexibel en effectief is voor het minimaliseren van wachttijden en het opvangen van piekbelasting, waarbij er tegelijkertijd rekening wordt gehouden met een duurzame inzet van uw medewerkers;
- ▶ *Triage en verslaglegging*: U scoort hoger naarmate uw aanpak voor het zorgvuldig afhandelen van eerstelijnscontacten, het correct vastleggen van informatie en het op de juiste wijze routeren van rechtzoekenden binnen het Juridisch Loket, uniform, controleerbaar en uitvoerbaar is vormgegeven;
- ▶ *Kwaliteitsborging en tooling*: U scoort hoger naarmate de wijze waarop u de kwaliteit van de dienstverlening structureel borgt, inclusief meetinstrumenten en feedbackmechanismen, realistisch en uitvoerbaar is;
- ▶ *Rapportage*: U scoort hoger naarmate uw aanpak voor het rapporteren over prestaties, kwaliteit en bijzonderheden binnen de dienstverlening, inclusief de frequentie en inhoud van de rapportages, realistisch, effectief en transparant is.
- ▶ *Samenwerking met het Juridisch Loket*: U scoort hoger naarmate uw aanpak voor de samenwerking met het Juridisch Loket, inclusief overlegstructuur, rollen, escalatiemodel en wijze van transparante communicatie, realistisch, uitvoerbaar en toekomstgericht is. Ook scoort u hoger naarmate de samenwerking is gericht op ontzorging van het Juridisch Loket en op wederzijds begrip van de processen;
- ▶ *Volledigheid*: U scoort hoger naarmate uw beantwoording volledig en samenhangend is. Dat wil zeggen dat alle gevraagde onderdelen concreet zijn

uitgewerkt, logisch op elkaar aansluiten en aansluiten op de context van het Juridisch Loket.

Vormvereisten

Uw beantwoording bestaat uit maximaal 4 pagina's A4.

Het aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Indien u meer dan het maximumaantal pagina's aanlevert, worden de pagina's die het aantal overschreden niet meegenomen in de beoordeling.

Voor gunningscriterium 2 dient u minimaal een 6 (voldoende) te halen. Wanneer u een 5 (matig) of lager scoort, wordt u uitgesloten van gunning.

5.3.3 Gunningscriterium 3: Menselijke maat & toegankelijkheid

Doel en opdracht

Het belteam fungeert als eerste aanspreekpunt voor rechtzoekenden die zich soms in een kwetsbare of urgente positie bevinden. Dit kan zich vertalen in gesprekken met een hoger spanningsniveau. Het Juridisch Loket vindt het belangrijk dat cliënten die naar het belteam bellen klantvriendelijk en empathisch te woord worden gestaan en dat elke rechtzoekende zich gehoord voelt. Ook wil het Juridisch Loket borgen dat het belteam toegankelijk is voor alle mensen die de dienstverlening van het Juridisch Loket nodig hebben. Het Juridisch Loket wil inzicht krijgen in de wijze waarop u deze waarden kan vertalen naar concrete maatregelen op het gebied van gespreksvoering en toegankelijkheid.

Dit gunningscriterium vraagt naar de menselijke vaardigheden en de menselijke maat in uw dienstverlening.

Beoordeling

Uw plan wordt als volgt beoordeeld:

- ▶ *Empathische gespreksvoering:* U scoort hoger naarmate uw plan om empathische, klantvriendelijke en professionele communicatie van de belteammedewerkers te bevorderen, uitvoerbaar en effectief is. Ook scoort hoger naarmate de wijze waarop u borgt dat medewerkers de Nederlandse context en cultuur begrijpen en hierop adequaat kunnen inspelen in hun communicatie, en hoe dit structureel wordt verankerd in processen, realistisch en uitvoerbaar is;
- ▶ *Diversiteit en inclusie:* U scoort hoger naarmate de maatregelen die u neemt om te borgen dat het belteam, en daarmee de dienstverlening, toegankelijk is voor alle rechtzoekenden (taal, cultuur, laaggeletterdheid, kwetsbare groepen), effectief, uitvoerbaar en realistisch is;
- ▶ *Opleidingsprogramma en coaching:* U scoort hoger naarmate uw opleidingsprogramma en coaching op het gebied van klantgerichtheid, empathie en communicatieve vaardigheden en de-escalatie, en de wijze waarop u dit onderhoudt gedurende de looptijd van het contract, effectief, realistisch en duurzaam is;
- ▶ *Structurele inbedding:* U scoort hoger naarmate de beschreven maatregelen niet incidenteel, maar structureel zijn ingebed in uw werkwijze;
- ▶ *Volledigheid:* U scoort hoger naarmate uw beantwoording volledig en samenhangend is. Dat wil zeggen dat alle gevraagde onderdelen concreet zijn

uitgewerkt, logisch op elkaar aansluiten en aansluiten op de context van het Juridisch Loket.

Vormvereisten

Uw beantwoording bestaat uit maximaal 2 pagina's A4.

Het aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Indien u meer dan het maximumaantal pagina's aanlevert, worden de pagina's die het aantal overschreden niet meegenomen in de beoordeling.

5.3.4 Gunningscriterium 4: Innovatie en verbetering

Doel

Het Juridisch Loket zoekt een partij die gedurende de looptijd van de overeenkomst actief bijdraagt aan het continu verbeteren van de callcenterdienstverlening. Het Juridisch Loket wil inzicht krijgen in de wijze waarop u innovatie inzet om de kwaliteit, toegankelijkheid en efficiëntie van de dienstverlening te verbeteren, binnen de gestelde kaders en met behoud van de menselijke maat.

Beschrijf hoe u innovatie inzet om de kwaliteit van de dienstverlening voor het Juridisch Loket te verbeteren.

Beoordeling

Uw plan wordt als volgt beoordeeld:

- *Innovatieve verbeterinitiatieven:* U scoort hoger naarmate u concrete, relevante en haalbare innovaties en verbeterinitiatieven beschrijft die bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening (bijvoorbeeld op het gebied van procesoptimalisatie, inzet van ondersteunende technologie of kwaliteitsverbetering) voor het Juridisch Loket en/of die meerwaarde bieden voor de rechtzoekenden en die passen bij de context en doelstellingen van het Juridisch Loket;
- *Structurele inbedding en doorontwikkeling:* U scoort hoger naarmate innovatie en verbetering structureel zijn ingebed in uw werkwijze, inclusief de wijze waarop u samen met het Juridisch Loket proactief verbeterkansen signaleert, evalueert en doorontwikkelt gedurende de contractperiode.

Vormvereisten

Uw beantwoording bestaat uit maximaal 2 pagina's A4.

Het aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Indien u meer dan het maximumaantal pagina's aanlevert, worden de pagina's die het aantal overschreden niet meegenomen in de beoordeling.

5.3.5 Gunningscriterium 5: Duurzaamheid

Doel

Het Juridisch Loket streeft naar het beperken van de milieu-impact van haar dienstverlening. In dit gunningscriterium wordt beoordeeld in welke mate u bijdraagt aan het reduceren van de CO₂-uitstoot die samenhangt met de uitvoering van de callcenterdienstverlening.

Beschrijf hoe u duurzaamheid integreert in uw dienstverlening. Ga hierbij in op uw maatregelen rondom CO₂-reductie.

Beoordeling

Uw plan wordt als volgt beoordeeld:

- ▶ *CO2-reductiemaatregelen:* U scoort hoger naarmate u concrete en relevante maatregelen beschrijft die bijdragen aan het reduceren van CO2-uitstoot binnen de dienstverlening voor het Juridisch Loket (bijvoorbeeld ten aanzien van energiegebruik, reisbewegingen of de inzet van digitale middelen). Ook scoort u hoger als deze maatregelen tegelijkertijd ambitieus én realistisch uitvoerbaar zijn binnen de dienstverlening voor het Juridisch Loket;
- ▶ *Meetbaarheid en borging:* U scoort hoger naarmate u inzichtelijk maakt hoe de effecten van de voorgestelde maatregelen worden gemonitord en geborgd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Vormvereisten

Uw beantwoording bestaat uit maximaal 1 pagina A4.

Het aantal pagina's is inclusief eventuele afbeeldingen en bijlagen, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave. Indien u meer dan het maximumaantal pagina's aanlevert, worden de pagina's die het aantal overschreden niet meegenomen in de beoordeling.

5.4 Kwantitatief gunningscriterium

Voor het beoordelen van de inschrijfprijs dient u het prijzenblad, welke als bijlage 14 bij deze aanbesteding is bijgevoegd, volledig in te vullen en in te dienen bij uw inschrijving.

Ten behoeve van het berekenen van een prijs die beoordeeld kan worden, worden de volgende elementen in ogenschouw genomen:

- ▶ *Eenmalige kosten:* implementatiekosten. Dit betreffen de eenmalige kosten ten behoeve van het inrichten van de dienstverlening, zoals invulling van het bescript/scriptbot en overhead (kosten voor werving en selectie vallen hier nadrukkelijk buiten). Hier is een maximumbedrag op van toepassing van 2% van de opdrachtsom.
- ▶ *Vaste maandelijkse kosten:* Dit betreffen kosten voor de overhead en onderhoud van de digitale scriptbot, vaste maandelijkse kosten kunnen, vanaf het moment dat de dienstverlening daadwerkelijk is gestart, maandelijks achteraf in rekening worden gebracht;
- ▶ *Variabele maandelijkse kosten:* Dit betreffen kosten op basis van de inzet van uren van belmedewerkers en van de conversational designer. Dit zijn 'all-in'-tarieven. Dat betekent dat eventuele inzet van managers, faciliteiten, licenties, telefonie en dergelijke in het uurtarief van de ingezette belmedewerkers verrekend dienen te zijn opgenomen. Deze variabele maandelijkse kosten kunnen vanaf het moment dat de dienstverlening daadwerkelijk is gestart, maandelijks achteraf in rekening worden gebracht tegen de daadwerkelijk ingezette uren.

6 Gunning en Verificatie

6.1 De gunningsbeslissing

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de voorgenomen gunningsbeslissing via TenderNed. In dit bericht leest u hoe opdrachtgever tot het oordeel is gekomen en aan welke inschrijver de aanbesteding voorlopig wordt gegund.

De voorgenomen gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijvers en er komt op dat moment dus geen overeenkomst tot stand. Opdrachtgever is daarnaast ook niet verplicht om één of meerdere winnaars uit te roepen of de opdracht te gunnen. Opdrachtgever kan de aanbestedingsprocedure op elk moment stopzetten.

Voor u bestaat de mogelijkheid om in rechte op te komen tegen de voorgenomen gunningsbeslissing. Dat doet u door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in Utrecht. De termijn hiervoor is 20 kalenderdagen na de verzenddatum van de beslissing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de inschrijvers geen bezwaar meer kunnen indienen bij de rechter tegen het besluit. De bovenstaande bezwaartermijn van 20 kalenderdagen geldt ook in het geval dat opdrachtgever de aanbesteding stopzet. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat opdrachtgever u hierover heeft geïnformeerd u via een bericht in TenderNed. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

Indien u besluit over te gaan tot het aanhangig maken van een procedure verzoekt opdrachtgever u vriendelijk om zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te e-mailen naar kees.koopmans@tenderpeople.nl. Dit om ervoor te zorgen dat opdrachtgever tijdig op de hoogte is.

6.2 Procedure van verificatie en contractsluiting

Nadat de gunningsbeslissing aan de inschrijvers is verstuurd, bepaalt het beoordelingsteam op welke punten van de winnende inschrijving geverifieerd moet worden of welke aanvullende documenten of informatie er door de winnende inschrijvers dienen te worden aangeleverd. Indien tijdens de verificatiebespreking met de winnende inschrijver blijkt dat in de inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, zal de betreffende inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten overeenkomst.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

Bijlagen

Bijlage 1	Trots op wat wij doen
Bijlage 2	Conceptovereenkomst
Bijlage 3	ARVODI-2025
Bijlage 4	Bouwblokkenmethode SROI
Bijlage 5	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 6	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 7	Klachtenregeling
Bijlage 8	Voorkom deze 10 meest gemaakte fouten
Bijlage 9	Dienstenomschrijving
Bijlage 10	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 11	Sanctiepakket Rusland
Bijlage 12	Verklaring onderaannemer
Bijlage 13	Referentieformulier kerncompetenties
Bijlage 14	Prijzenblad
Bijlage 15	Spelregels zakendoen met het Juridisch Loket