

Inschrijvingsleidraad

Informatievoorziening

30 juni 2026

Versie 1.0

Definitief



Inhoud

1	De opdracht	4
1.1	Beschrijving van de opdracht	4
1.2	Herzieningsclausule	4
1.3	Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht	5
1.4	Social Return	5
2	De inschrijfprocedure	6
2.1	Wettelijk kader	6
2.2	Planning	6
1.	2.2.1	Vragen over de opdracht
	6	
2.	2.2.2	Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen
	6	
3.	2.2.3	Nota van inlichtingen
	6	
2.3	Uw inschrijving indienen	6
3	Beoordeling en gunning	8
3.1	Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden	8
3.2	Beoordeling kwaliteit	8
3.3	Afronden oordeel	9
3.4	Bekendmaken resultaat van de beoordeling	9
3.5	Twintig dagen wachttijd	9
3.6	Controle van gegevens	9
4.	3.6.1	Controle bewijsstukken
	9	
5.	3.6.2	Controle referentieopdrachten
	9	
3.7	Procedure van verificatie	10
3.8	Definitieve gunning en contractsluiting	10
4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	11
4.1	Uitsluitingsgronden	11
6.	4.1.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
	11	
7.	4.1.2	Geen Russische betrokkenheid
	11	
4.2	Geschiktheidseis vakbekwaamheid	11
5	Gunningscriteria	13

5.1	Gunningscriterium		13
	8. 5.1.1	Gunningscriterium Plan van Aanpak	
	13		
5.2	Beoordelingssystematiek		15
6	Overige informatie		16
6.1	Voorwaarden		16
6.2	Klachtenregeling		17
6.3	Overzicht aan te leveren documenten voor Inschrijvers		17

1 De opdracht

1.1 Beschrijving van de opdracht

De gemeente Utrecht¹ wil 1 (één) overeenkomst afsluiten voor het leveren van Informatievoorziening Sociaal Domein.

Scope van de opdracht:

De gemeente wil dat inwoners van Utrecht eenvoudig, betrouwbaar en tijdig toegang hebben tot informatie in fysieke vorm over ondersteuning, activiteiten en voorzieningen binnen het sociale domein, met extra aandacht voor de sociale basis.

De opdrachtnemer levert een integrale, toegankelijke en actuele informatievoorziening die inwoners ondersteunt bij o.a. omzien naar elkaar, zelfredzaamheid en participatie.

De opdracht bestaat uit verschillende taken beschreven in de overeenkomst. De focus voor uitvoering van de opdracht en de onderlinge verhouding tussen deze taken worden op jaarbasis afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Hiervoor is het proces voorzien zoals beschreven in de concept overeenkomst; met een kaderbrief in juni, opgesteld door opdrachtgever, en een daarbij passend jaarplan, opgesteld door opdrachtnemer.

Verwachte omvang van de overeenkomst:

De opdracht omvat een door de opdrachtgever bepaald budget per jaar van maximaal € 225.000. Het budget wordt op jaarbasis vastgesteld in een addendum bij de meerjarige overeenkomst. Opdrachtgever betaalt dit vastgestelde budget in 12 maandelijkse termijnen. De raamovereenkomst heeft een looptijd van 2 jaar maar met de optie van verlenging van 2 keer met één jaar.

De gemeente verwacht over de gehele looptijd van de raamovereenkomst diensten af te nemen met een verwachte totale waarde van maximaal € 900.000.

U kunt aan deze waarden geen rechten ontleen.

1.2 Herzieningsclausule

De hoogte van het jaarlijkse budget is bepaald aan de hand van de uitvoering van de opdracht gedurende de afgelopen jaren. Er bestaat de mogelijkheid dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de gemeentelijke taken in het sociaal domein worden uitgebreid, of het aantal wijken in de stad of nieuwe doelgroepen worden toegevoegd ten gevolge van wetswijziging of aanpassingen in het gemeentelijke beleid, bijvoorbeeld het bijdragen aan en het inzetten van andere communicatiekanalen of -middelen. Om deze ontwikkelingen op te nemen in de opdrachtwaarde wordt deze verhoogd met 30%. Dit brengt de totale opdrachtwaarde op € 1.170.000.

¹ Hierna: 'de gemeente'

1.3 Opdrachtgever - de Gemeente Utrecht

Gemeente Utrecht is opdrachtgever voor de opdrachten die op basis van deze raamovereenkomst worden verstrekt.

U kunt algemene informatie vinden over de Gemeente Utrecht via www.utrecht.nl. Onder andere vindt u hier het [inkoopbeleid](#) van de gemeente. De sociale- en duurzaamheidsambities van Utrecht zijn vertaald naar vijf thema's waar met inkoop aan kan worden bijgedragen: klimaat, circulaire economie, gezonde leefomgeving, sociale & gezonde stad en ketenverantwoordelijkheid. Wilt u meer weten over de ambities van de gemeente op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen dan vindt u onder andere informatie op: [Coalitieakkoord](#), [Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen](#), [Utrecht toegankelijk](#) en [Schoon en emissieloos bouwen](#).

De gemeente stuurt in haar rol als opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor u dat de gemeente - naast prijs en kwaliteit - ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

1.4 Social Return

De gemeente wil dat iedereen zijn talenten, vaardigheden en mogelijkheden optimaal kan benutten en perspectief heeft op werk en inkomen. De gemeente Utrecht streeft ernaar om samen met u zoveel mogelijk sociale impact voor de stad Utrecht te behalen.

U kunt op veel verschillende manieren social return realiseren:

- het bieden van arbeidsplaatsen, werkervarings- of stageplaatsen (t/m MBO niveau 4) voor inwoners uit de doelgroep social return. Ook uw investering in het begeleiden en opleiden van mensen uit de doelgroepen social return, die u niet in dienst neemt, telt mee als social return invulling.
- het inkopen van producten en diensten bij sociale ondernemingen of het uitbesteden van werk aan sociale werkvoorzieningen.
- het inzetten van kennis, expertise en middelen voor de doelgroep social return en/of maatschappelijke initiatieven.

Kijk voor meer informatie over de randvoorwaarden, de bouwblokkenmethode en onze menukaart op www.utrecht.nl/socialreturn. Ook vindt u hier verschillende organisaties, impact makelaars en initiatieven met wie u de samenwerking kunt aangaan om dit doel te bereiken. Het document 'Handleiding Social Return' is als bijlage toegevoegd.

2 De inschrijfprocedure

2.1 Wettelijk kader

Voor deze opdracht volgt de gemeente de Europese openbare aanbestedingsprocedure volgens de Aanbestedingswet 2012.

De gemeente wil de opdracht gunnen aan één inschrijver. De gemeente gunt de opdracht aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

2.2 Planning

Voor deze aanbesteding geldt de planning zoals deze is opgenomen in TenderNed. De gemeente kan deze planning nog aanpassen gedurende de aanbestedingsprocedure.

2.2.1 Vragen over de opdracht

U kunt via TenderNed doorlopend vragen stellen over de aanbesteding en over de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De gemeente kan de vragen ook direct beantwoorden en streeft ernaar om dat zo snel mogelijk te doen. Als u dus vragen heeft stel ze dan graag direct!

Vragen stellen kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum in TenderNed. U kunt alle openbaar gestelde vragen en de antwoorden op deze vragen direct inzien in TenderNed.

2.2.2 Voorbehouden, alternatieven, verbeteringen

Kunt u niet (volledig) voldoen aan de gestelde eisen? Stel hierover dan een vraag tijdens de informatiefase. Als u inschrijft dan verklaart u namelijk dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle eisen aan de procedure en aan de opdracht.

2.2.3 Nota van inlichtingen

Ten minste tien dagen vóór de uiterste datum van indienen van de inschrijvingen publiceert de gemeente de nota van inlichtingen. Hierin vindt u de antwoorden op alle gestelde vragen. Deze nota van inlichtingen is een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten.

Ontdekt u tegenstrijdigheden in de antwoorden? Meld dit ons zo spoedig mogelijk via TenderNed. Na deze informatiefase zijn de aanbestedingsdocumenten definitief.

2.3 Uw inschrijving indienen

De invulformulieren die u bij uw inschrijving moet uploaden, staan bij de aanbestedingsdocumenten op TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen.

Let op

Controleer vlak voordat u uw inschrijving indient of u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt, dan kan dat er toe leiden dat de gemeente uw inschrijving afwijst als een ongeldige inschrijving.

Dien uw inschrijving in door deze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum in de digitale kluis te plaatsen. Na dit tijdstip is het niet meer mogelijk om de documenten in de kluis te plaatsen en is het dus niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen.

De gemeente accepteert alleen inschrijvingen die via TenderNed worden ingediend.

3 Beoordeling en gunning

3.1 Toetsen op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen begint de beoordeling. Eerst toetst de gemeente uw inschrijving op de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Voldoet u niet aan de gestelde geschiktheidseisen? Of is één van de uitsluitingsgronden van toepassing op u, of op eventuele derden waarop u zich beroept om te voldoen aan de geschiktheidseisen? Dan wijst de gemeente uw inschrijving af.

Ernstige beroepsfouten

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument staat de vraag of u of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan als:

- uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente, en/of
- uw onderneming zich bij eerdere opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

3.2 Beoordeling kwaliteit

Deze opdracht wordt gegund aan de inschrijver die de inschrijving heeft ingediend met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat, na toetsing op geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden uw inschrijving op zowel de kwaliteit als op prijs beoordeeld wordt.

De gemeente beoordeelt uw inschrijving op basis van de gunningscriteria zoals beschreven in deze inschrijvingsleidraad. Uw inschrijving wordt beoordeeld op basis van de gewogen factormethode.

Het gunningscriterium is beschreven in hoofdstuk 5. In deze aanbesteding geldt dat deze beoordeeld wordt door een beoordelingsteam. Het beoordelingsteam beoordeelt aan de hand van de verstrekte informatie de mate waarin of de wijze waarop de inschrijvingen zo goed mogelijk invulling geven aan het gunningscriterium.

Beoordelingsteam

Het beoordelingsteam bestaat uit minimaal 3 beleidsmedewerkers met expertise op het gebied van zorg- en welzijnsbeleid en een contractmanager Maatschappelijke Ontwikkeling.

De beoordeling van deze gunningscriteria gaat als volgt:

1. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de ingediende gegevens van elke inschrijver. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan het te beoordelen gunningscriterium een voorlopig cijfer toe op basis van de puntenschaal die is opgenomen in de beschrijving van het gunningscriterium.
2. Op basis van de motiveringen en voorlopige cijfers bespreken de leden van het beoordelingsteam, in een gezamenlijke beoordelingssessie, de inschrijvingen. Het definitieve cijfer is een cijfer waarover in deze beoordelingssessie een consensus wordt bereikt en betreft een geheel getal.

3.3 Afronden oordeel

Als er meerdere inschrijvers zijn met dezelfde hoogste totaalscore, dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op het eerste aspect (plan van aanpak) onder gunningscriterium kwaliteit. Is deze ook gelijk? Dan gunt de gemeente aan de inschrijver met de hoogste score op het tweede aspect enzovoorts. Als op alle aspecten gelijk gescoord wordt dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde inschrijvingen. De gelijk geëindigde inschrijvers ontvangen een uitnodiging om bij deze loting aanwezig te zijn.

3.4 Bekendmaken resultaat van de beoordeling

De gemeente maakt het resultaat van de beoordeling met motivering bekend via een bericht in TenderNed.

Bij de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving kan de gemeente officiële bewijsstukken opvragen met betrekking tot de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Dit doet de gemeente alleen als de bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos te verkrijgen zijn door raadpleging van een nationale databank.

3.5 Twintig dagen wachttijd

De inschrijvers die (vooralnog) niet voor gunning van de opdracht in aanmerking komen, kunnen inlichtingen vragen en in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing door een procedure in kort geding aanhangig te maken bij de voorzieningenrechter in Utrecht. Dit kan tot 20 dagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Na deze termijn kunnen inschrijvers niet meer in rechte opkomen tegen de gunningsbeslissing. Als u een kort geding aanhangig maakt dan stelt u de gemeente hiervan op de hoogte door het toesturen van een kopie van de dagvaarding en het opvragen van verhinderdata via een bericht in TenderNed.

3.6 Controle van gegevens

3.6.1 Controle bewijsstukken

De gemeente controleert de bewijsstukken die behoren bij de geschiktheidseisen en uitsluitingsgronden. Blijkt tijdens deze controle dat u in uw inschrijving onjuiste informatie hebt verstrekt, dan sluit de gemeente u alsnog uit.

3.6.2 Controle referentieopdrachten

Onder andere kan de gemeente controleren of een referentieopdracht voldoet aan de minimumeisen. Hiervoor kan de gemeente u vragen om bewijsmiddelen aan te leveren. Als u een verzoek krijgt om bewijsmiddelen aan te leveren dan moet u deze binnen twee werkdagen aanleveren via TenderNed. Dit bewijs kan bestaan uit een opdrachtgeversverklaring en/of uit een accountantsverklaring. Uit deze verklaring(en) moet blijken dat de referentieopdracht aan de gestelde minimumeisen voldoet.

Ook kan de gemeente contact opnemen met de opgegeven referent om de juistheid van de referentieopdracht te controleren. Als de referent na twee werkdagen nog niet heeft gereageerd, dan krijgt u nog een werkdag de gelegenheid om aan te tonen dat de opgegeven referentieopdracht voldoet.

Als u er niet in slaagt om binnen de gestelde termijnen afdoende bewijs te leveren, of als de gemeente van mening is dat de referentieopdracht niet aan de minimumeisen voldoet, dan verklaart de gemeente uw inschrijving ongeldig.

3.7 Procedure van verificatie

De gemeente kan de inschrijver die de hoogst scorende inschrijving heeft gedaan, uitnodigen voor een verificatiegesprek. U kunt hierbij als inschrijver het verzoek krijgen om aanvullende informatie of documenten in te dienen. We kunnen u vragen stellen ter verduidelijking en we bespreken de eventueel te sluiten overeenkomst.

Als uit de verificatie blijkt dat de inschrijving ongeldig had moeten worden verklaard, dan wijst de gemeente de betreffende inschrijving alsnog af. De gemeente gaat dan in gesprek met de als tweede geëindigde inschrijver.

3.8 Definitieve gunning en contractsluiting

De opdracht kan definitief gegund worden wanneer:

- geen van de afgewezen partijen in rechte tegen het voorgenomen gunningsbesluit is opgekomen en;
- alle openstaande vragen afdoende zijn beantwoord en
- het verslag van het verificatiegesprek door de deelnemers akkoord is bevonden.

Met het sluiten van de overeenkomst wordt de opdracht definitief gegund.

4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Als u gebruik maakt van een derde² om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dan levert u ook het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring derde' in bij uw inschrijving en het door deze derde ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

4.1 Uitsluitingsgronden

4.1.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Bij uw inschrijving levert u het rechtsgeldig ondertekende 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' in. Hierin geeft u aan of de uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u voldoet aan de in die verklaring genoemde geschiktheidseisen en selectiecriteria.

De gemeente vraagt de Gedragsverklaring aanbesteden, een uittreksel uit het handelsregister en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen als bewijsstukken op bij de voorlopig gegunde partij. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet blijken of de persoon die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument heeft ondertekend tekenbevoegd is. Als de tekenbevoegdheid niet blijkt uit het uittreksel uit het handelsregister dan voegt u bewijsstukken toe waaruit de tekenbevoegdheid wel blijkt.

Let op: zorg dat u tijdig beschikt over de gevraagde verklaringen. Van uzelf maar ook van de eventuele derde(n) waar u een beroep op doet.

4.1.2 Geen Russische betrokkenheid

Als u inschrijft op deze opdracht, dan verklaart u dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de opdracht. Bij uw inschrijving levert u een door u ingevuld en ondertekend formulier 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' in.

4.2 Geschiktheidseis vakbekwaamheid

U toont met één referentieopdracht per kerncompetentie aan dat u voldoet aan onderstaande kerncompetenties. Een referentieopdracht is een opdracht die u in de laatste drie jaar heeft uitgevoerd en afgerond. Desgewenst kunt u één referentieopdracht gebruiken om te voldoen aan meerdere kerncompetenties.

Bij uw inschrijving voegt u een ingevuld document 'Opgave referentieopdrachten' toe bij de aanbestedingsdocumenten. Vul het document volledig in. Als uw opgave niet voldoet, dan is uw inschrijving ongeldig.

U mag als referentieopdracht een opdracht noemen die u als onderaannemer of in combinatie hebt uitgevoerd.

² Ook in het geval dat u deel uitmaakt van een groep/concern en u gebruik maakt van een andere entiteit (dochter-/zuster-/moederonderneming) uit deze zelfde groep/concern dan doet u beroep een derde.

Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht van de gemeente inzetten.

Kerncompetenties

U dient aan te tonen dat u beschikt over ervaring met de volgende twee kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: Verzamelen, ontwikkelen en verspreiden van informatie in het sociaal domein

U dient aantoonbare ervaring te hebben met het verzamelen, ontwikkelen en verspreiden van informatiemateriaal in fysieke vorm. Dit materiaal moet gericht zijn op inwoners die gebruik maken van voorzieningen binnen het sociaal domein. Deze opdracht dient in de afgelopen 3 jaar te zijn uitgevoerd in opdracht van een Nederlandse gemeente, met een minimale opdrachtwaarde van € 100.000,- (exclusief BTW).

Kerncompetentie 2: Netwerkonderhoud en Stakeholdercommunicatie ten behoeve van Informatievoorziening

U dient aantoonbare ervaring te hebben met het opbouwen en onderhouden van een actief netwerk van formele en informele zorg- en welzijnspartners (zoals buurtteams, welzijnsorganisaties, vrijwilligersinitiatieven en gemeentelijke instanties) met als specifiek doel het structureel verzamelen en actualiseren van informatie over het lokale ondersteuningsaanbod.

Deze ervaring dient te zijn opgedaan binnen een opdracht in de afgelopen 3 jaar, uitgevoerd in opdracht van een Nederlandse gemeente, met een minimale opdrachtwaarde van € 100.000,- (exclusief BTW). Deze opdracht mag dezelfde referentieopdracht zijn als ingezet voor Kerncompetentie 1.

5 Gunningscriteria

5.1 Gunningscriterium

Deze opdracht kent één kwalitatief gunningscriterium. De beschrijving hiervan treft u hieronder aan. De opdracht kent geen kwantitatief gunningscriterium (prijs). De opdracht kent een per jaar vast te stellen budget. Zie hiervoor paragraaf 1.1 Beschrijving van de opdracht. De onderdelen van dit gunningscriterium kent de volgende scores en omvang:

Plan van aanpak	Score	Omvang
1. Uitvoering van de dienstverlening	30 punten	2 A4 (Arial, lettergrootte 10)
2. Bereik van doelgroepen	30 punten	2 A4 (Arial, lettergrootte 10)
3. Samenwerking met Partners	30 punten	2 A4 (Arial, lettergrootte 10)
4. Kwaliteitsborging en continue verbetering	10 punten	2 A4 (Arial, lettergrootte 10)

Als u het maximum aantal pagina's overschrijdt, dan beoordeelt de gemeente het deel van het antwoord/de gegevens na het gestelde maximum aantal pagina's niet.

5.1.1 Gunningscriterium Plan van Aanpak

Doelstelling van het criterium

Het Plan van Aanpak geeft inzicht in de strategie, visie en uitvoeringscapaciteit. Dit criterium toetst in hoeverre de inschrijver in staat is om een integrale, toegankelijke en actuele informatievoorziening te realiseren die naadloos aansluit bij de behoeften van alle doelgroepen binnen het Utrechtse sociale domein. De focus ligt op praktische uitvoerbaarheid, proceseffectiviteit en maatschappelijke impact. Het Plan van Aanpak laat een diepgaand begrip van de opdracht zien, maar ook een proactieve houding ten aanzien van samenwerking, innovatie en continue verbetering van de dienstverlening.

Vereiste inhoud van het Plan van Aanpak

Het Plan van Aanpak dient een gedetailleerde uiteenzetting te zijn van hoe de inschrijver de opdracht zal uitvoeren, gestructureerd rondom de volgende vier kernelementen.

1. Uitvoering van de dienstverlening

Dit onderdeel beschrijft de kern van de dienstverlening: Het ontwikkelen, verzamelen en verspreiden van informatie in fysieke vorm, het digitaal beschikbaar stellen van dit informatiemateriaal en het beantwoorden van vragen voortkomend uit de aangeboden informatie.

Wat moet minimaal in het plan worden opgenomen:

1. Een gedetailleerde beschrijving van de methodiek voor het verzamelen, ontwikkelen en verspreiden van informatie.
2. Een heldere uiteenzetting van hoe de informatie, ook digitaal, beschikbaar wordt gesteld
3. Een aanpak voor persoonlijk contact bij vragen over het aangeboden informatiemateriaal.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre de inschrijver aantoont dat de informatievoorziening actueel, volledig en betrouwbaar is. Daarbij wordt gelet op:

1. de mate waarin de voorgestelde werkwijze aansluit bij het Utrechtse sociale domein;
2. de concreetheid en uitvoerbaarheid van de wijze waarop het informatiemateriaal digitaal beschikbaar wordt gesteld;
3. de kwaliteit van de aanpak voor persoonlijk contact.

Een hogere score wordt toegekend naarmate de aanpak concreter, beter onderbouwd en operationeel uitvoerbaarder is.

Bij dit onderdeel van het Plan van Aanpak voegt u tevens als bijlage van maximaal 1 A4 een realistische begroting toe die past binnen het maximaal beschikbare jaarlijkse budget van € 225.000. In de begroting is minimaal opgenomen:

1. De formatie in te zetten voor deze opdracht, met specificatie van cao, aantal uren en opleidingsniveau.
2. De out-of-pocketkosten benodigd om deze activiteiten uit te voeren.

Deze begroting wordt niet beoordeeld. De door u opgestelde begroting wordt besproken tijdens het verificatiegesprek met de gegunde inschrijver.

2. Bereik van Doelgroepen

Dit onderdeel richt zich op de effectiviteit van de informatieverbreiding en de manier waarop alle relevante doelgroepen — met name inwoners in een kwetsbare situatie — worden bereikt.

Wat moet minimaal in het plan worden opgenomen:

1. Een analyse van de diverse doelgroepen (inwoners, beroepskrachten, naasten, vrijwilligers) en een gedifferentieerde strategie per doelgroep.
2. De kanalen en methoden die worden ingezet om informatie op een toegankelijke en passende wijze bij alle doelgroepen te krijgen, met specifieke aandacht voor inwoners in een kwetsbare situatie
3. De wijze waarop het bereik wordt gemeten, gemonitord en waar nodig bijgestuurd.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre de inschrijver een duidelijke en concrete doelgroep strategie presenteert. Daarbij wordt gelet op de mate van specificiteit per doelgroep, de keuze en onderbouwing van in te zetten kanalen. Een hogere score wordt toegekend naarmate de strategie beter aansluit bij de diversiteit van de Utrechtse bevolking.

3. Samenwerking met Partners

Dit onderdeel belicht hoe de inschrijver zich integreert in het bestaande netwerk van zorg- en welzijnspartners en proactief inspeelt op stedelijke ontwikkelingen.

Wat moet minimaal in het plan worden opgenomen:

1. Een beschrijving van de aanpak voor het opbouwen en onderhouden van een actueel en relevant netwerk van zorg- en welzijnspartners in Utrecht.
2. De werkwijze voor samenwerking, informatie-uitwisseling en afstemming met formele en informele partners binnen de drie sporen: aanvullende zorg, basiszorg en de sociale basis.
3. Hoe de inschrijver aantoonbaar op de hoogte blijft van stedelijke ontwikkelingen en deze vertaalt naar de informatievoorziening.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre de inschrijver een actieve en concrete samenwerkingsaanpak beschrijft die verder gaat dan louter informatieverzameling. Daarbij wordt gelet op de diepgang van de voorgestelde samenwerking, de aansluiting bij het bestaande Utrechtse zorg- en welzijnslandschap. Een hogere score wordt toegekend naarmate de aanpak concreter en meer gericht is op duurzame partnerrelaties.

4. Kwaliteitsborging en Continue Verbetering

Dit onderdeel waarborgt de duurzaamheid, betrouwbaarheid en innovatieve kracht van de informatievoorziening gedurende de gehele contractperiode.

Wat moet minimaal in het plan worden opgenomen:

1. Een systeem voor kwaliteitsborging en monitoring van de dienstverlening, inclusief relevante indicatoren en rapportagemechanismen richting de gemeente.
2. De aanpak voor het structureel verzamelen en verwerken van feedback van gebruikers en partners, gericht op continue verbetering.
3. Concrete stappen voor het benutten van technologische ontwikkelingen (zoals AI) en het beschikbaar stellen van beheerde data als open data, waar mogelijk en toegestaan.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt in hoeverre de inschrijver een robuust en toekomstgericht kwaliteitssysteem presenteert. Daarbij wordt gelet op de concreetheid van de monitoringsindicatoren, de geloofwaardigheid van de feedbackmechanismen en de mate waarin de inschrijver aantoont proactief te kunnen inspelen op technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Een hogere score wordt toegekend naarmate de aanpak concreet en innovatief is, met een duidelijke meerwaarde voor de opdrachtgever.

5.2 Beoordelingssystematiek

Elk van de vier subonderdelen wordt door de beoordelingscommissie voorzien van een gemotiveerde score op basis van onderstaande schaal.

Score	Kwalificatie	Toelichting
Uitstekend	100%	De aanpak is concreet, volledig uitgewerkt en overtuigend onderbouwd. De inschrijver toont duidelijke meerwaarde en onderscheidend vermogen ten opzichte van wat redelijkerwijs verwacht mag worden.
Goed	70%	De aanpak is concreet en realistisch. De inschrijver toont een goed begrip van de opdracht en biedt een aanpak die verder gaat dan het minimaal vereiste.
Voldoende	40%	De aanpak voldoet aan de gestelde minimeisen, maar blijft op onderdelen algemeen of onvoldoende onderbouwd. Er is beperkt onderscheidend vermogen zichtbaar.
Onvoldoende	0%	De aanpak is onvolledig, onduidelijk of niet overtuigend. Essentiële elementen ontbreken of zijn onvoldoende uitgewerkt om de haalbaarheid aannemelijk te maken.

6 Overige informatie

6.1 Voorwaarden

- Als u zich inschrijft voor deze opdracht, dan verklaart u daarmee dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle gestelde eisen. U verklaart met uw inschrijving ook dat u de opdracht onvoorwaardelijk kunt uitvoeren volgens de gestelde eisen.
- Er zijn voor de gemeente geen kosten verbonden aan uw inschrijving. De gemeente vergoedt geen schade of kosten zolang er geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen.
- Alle communicatie over deze aanbesteding vindt plaats via TenderNed. Wanneer u vragen heeft, stelt u deze via TenderNed. Alleen in uitzonderingssituaties kunt u contact opnemen met de inkoper van de gemeente. Het is niet toegestaan om contact op te nemen met andere betrokkenen bij deze aanbesteding.
- De gemeente kan ervoor kiezen om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen.
- Alle communicatie tijdens de aanbesteding en tijdens de looptijd van de overeenkomst gebeurt in de Nederlandse taal.
- De personen die binnen uw onderneming voor de uitvoering van deze opdracht verantwoordelijk zullen zijn, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden en contractuele verplichtingen uit te voeren.
- Bij definitieve gunning ondertekenen de gemeente en de gegunde partij(en) de overeenkomst met een digitale handtekening. De gemeente gebruikt hiervoor ValidSign. U bent bereid om voor het ondertekenen van de overeenkomst, als extra autorisatie, het e-mailadres en mobiel telefoonnummer van de vertegenwoordigingsbevoegde persoon aan te leveren.
- Geheimhouding: Personen binnen uw onderneming delen geen informatie die in het kader van deze opdracht beschikbaar komt met derden. U mag wel informatie delen met partners, onderaannemers en/of hulppersonen die u inschakelt. In dat geval bent u ervoor verantwoordelijk dat zij geen informatie met derden delen.
- Een onderneming mag slechts één inschrijving doen. Als een onderneming meerdere malen inschrijft, zelfstandig of als deelnemer in een combinatie, dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van deze onderneming af als ongeldige inschrijvingen.
- Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen een inschrijving doen als er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die de mededinging beperken. De gemeente kan de betreffende ondernemingen vragen om aan te tonen dat de mededinging niet wordt beperkt. Wordt dit niet aangetoond? Dan wijst de gemeente alle inschrijvingen van alle ondernemingen uit dezelfde groep af als ongeldige inschrijvingen.
- Gestanddoeningstermijn: U garandeert uw inschrijving inclusief prijs voor een periode van minimaal 3 maanden na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten worden. Binnen deze

termijn mag u de inschrijving niet wijzigen of intrekken.

- Wanneer er een kort geding wordt aangespannen tegen de voorlopige gunningsbeslissing, verlengt u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving tot minimaal 2 weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving verwijst u niet (deels) naar andere juridische voorwaarden. Ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de (concept)overeenkomst.
- Als u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).
- Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
- Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

6.2 Klachtenregeling

De gemeente heeft een Klachtenregeling bij aanbesteden. Deze regeling is gepubliceerd op overheid.nl. ([Gemeentebblad 2023, 399892](#)).

6.3 Overzicht aan te leveren documenten voor Inschrijvers

De volgende documenten en bijlagen dienen door inschrijvers te worden ingediend:

Nr.	Document	Doel	Belangrijkste Vereisten
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Aantonen dat inschrijver voldoet aan geschiktheidseisen en geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	Rechtsgeldig ondertekend; ook door derde indien van toepassing
2	Verklaring geen Russische betrokkenheid	Bevestigen dat er geen Russische betrokkenheid is bij uitvoering	Ingevuld en ondertekend formulier
3	Opgave referentieopdrachten	Aantonen van vakbekwaamheid via referenties	Eén referentie per kerncompetentie, uitgevoerd en afgerond in laatste 3 jaar

Nr.	Document	Doel	Belangrijkste Vereisten
4	Uitvoeringsverklaring derde	Formele verklaring bij inzet van een derde partij	Alleen indien van toepassing; ondertekend
5	Plan van Aanpak	Inzicht in strategie, visie en uitvoeringscapaciteit	Vier onderdelen, elk max. 2 A4 (Arial, lettergrootte 10) per onderdeel
6	Realistische Begroting	Onderbouwing uitvoerbaarheid binnen budget	Max. 1 A4; binnen jaarlijks budget van € 225.000