



EUROPESE AANBESTEDING — OPENBARE PROCEDURE
Aanbestedingsleidraad

INHUUR PERSONEEL KLANTCONTACTCENTRUM (T/M SCHAAL 8)

Aanbestedende dienst	Gemeente Veenendaal
Kenmerk	TN 611315
Datum	September 2026
Status	Definitief

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
1. BEGRIPSBEPALINGEN	4
2. INLEIDING	5
2.1 Over gemeente Veenendaal	5
2.2 Aanleiding en doelstelling.....	5
3. BESCHRIJVING OPDRACHT	6
3.1 Achtergrond en context	6
3.2 Scope van de opdracht.....	6
3.3 Omvang van de opdracht en flexpool	6
3.4 Looptijd en verlengingen	7
3.5 Aantal gunningen	7
3.6 Contractuele kaders en indexering.....	7
3.7 Duurzaamheid en Social Return	8
3.8 Geen Russische betrokkenheid.....	8
4. AANBESTEDINGSPROCEDURE	9
4.1 Procedurevorm en publicatie	9
4.2 Planning	9
4.3 Informatievoorziening en vragen	9
4.4 Inschrijving via TenderNed	10
4.5 Beoordelingscommissie	10
4.6 Inlichtingen en rangorde der documenten	10
5. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	11
5.1 Uitsluitingsgronden	11
5.2 Geschiktheidseisen.....	12
5.3 Verklaringen en bewijsmiddelen.....	14
6. GUNNINGSCRITEIA	15
6.1 Gunningscriteria en weging	15
6.2 Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten	15
6.3 Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam.....	17
6.4 Kwaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus).....	18
6.5 Prijs	20
7. INSCHRIJVING	20
7.1 Combinatie	21
7.2 Onderaanneming	21
7.3 Concern, holding of groep.....	22
8. BEOORDELING	22
8.1 Toets op volledigheid, uitsluitingsgronden en geschiktheid	22
8.2 Toets op de gunningscriteria	23
8.3 Gunningsbeslissing en bezwaartermijn.....	23
8.4 Verificatie en gunning	23
9. ALGEMENE BEPALINGEN	24

BIJLAGEN

1. Concept Raamovereenkomst
2. Programma van Eisen
3. Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Veenendaal
4. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
5. Model referentieproject
6. Prijzenblad
7. SROI Beleid
8. Verklaring SROI

1. BEGRIPSBEPALINGEN

De begrippen hieronder hebben in deze leidraad en de bijbehorende bijlagen steeds dezelfde betekenis.

Aanbestedende dienst / Aanbesteder

De publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Veenendaal. Na definitieve gunning: Opdrachtgever.

Aanbestedingswet

De Aanbestedingswet 2012, zoals gewijzigd per 1 juli 2016.

Aanbestedingsleidraad

Dit document, met alle informatie, eisen en bijlagen voor deze aanbesteding.

BRP (Basisregistratie Personen)

De landelijke registratie van persoonsgegevens van alle ingezetenen van Nederland, beheerd door gemeenten.

Flexpool

Een vaste groep tijdelijke medewerkers die de opdrachtnemer beschikbaar houdt voor snelle inzet bij de gemeente.

Geheimhoudingsverklaring

De verklaring die medewerkers van de opdrachtnemer ondertekenen voorafgaand aan inzet binnen het Klantcontactcentrum, ter waarborging van de vertrouwelijkheid van BRP-gegevens.

Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Veenendaal, vastgesteld op 21 november 2023.

Inschrijver

De onderneming die een inschrijving indient.

Inschrijving

De volledige offerte, inclusief alle gevraagde documenten.

Nota van Inlichtingen

Document met vragen van inschrijvers en antwoorden van de aanbesteder.

Opdrachtnemer

De inschrijver aan wie de opdracht definitief wordt gegund.

Programma van Eisen

Bijlage 2: de functionele en technische eisen aan de opdracht.

Raamovereenkomst

De overeenkomst die na gunning wordt gesloten.

Schaal

De salarisschaal zoals gehanteerd in de CAO Gemeenten, gebruikt als aanduiding van het functie- en beloningsniveau van de in te huren medewerker.

Tijdelijk personeel

Externe medewerkers die via de opdrachtnemer tijdelijk worden ingezet bij gemeente Veenendaal.

UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument)

Standaardformulier waarmee de inschrijver verklaart te voldoen aan de gestelde eisen.

2. INLEIDING

2.1 Over gemeente Veenendaal

Veenendaal is een jonge, ondernemende gemeente in het hart van Nederland met bijna 71.000 (70.799) inwoners. De centrale ligging aan de A12 en de aanwezigheid van drie treinstations maken de gemeente goed bereikbaar, ook voor kandidaten van buiten de directe regio. Dit is een relevant gegeven voor de wervingsopgave binnen deze aanbesteding.

Als derde stad van de provincie Utrecht kent Veenendaal een lange ondernemerstraditie, van de negentiende-eeuwse wol- en sigarenindustrie tot het huidige ICT Valley. Deze economische dynamiek werkt door in de eigen organisatie: de vraag naar dienstverlening groeit mee met de ontwikkeling van de stad, wat een flexibele en schaalbare personeelsvoorziening noodzakelijk maakt. Dat is de kern van deze aanbesteding.

Twee beleidsdoelstellingen zijn daarbij direct van toepassing op deze opdracht. Gemeente Veenendaal streeft naar volledige aardgasvrijheid in 2050 en verwacht van opdrachtnemers een actieve bijdrage aan deze duurzaamheidsambitie (zie paragraaf 3.7). Daarnaast hanteert de gemeente Veenendaal een breed inclusiebeleid, gericht op participatie via werk, scholing of sociale activiteiten. Dit uitgangspunt is vertaald naar de Social Return-verplichting die eveneens in paragraaf 3.7 is opgenomen.

Meer informatie over gemeente Veenendaal is beschikbaar via www.veenendaal.nl.

2.2 Aanleiding en doelstelling

Gemeente Veenendaal maakt, zoals de meeste organisaties, gebruik van een flexibele schil om pieken in de dienstverlening, ziekte- of verlofvervangende, tijdelijke capaciteitsvraagstukken en projectmatige inzet op te vangen. Deze inzet van tijdelijk personeel is een structureel onderdeel van de bedrijfsvoering en waarborgt de continuïteit van de dienstverlening aan klanten.

De huidige overeenkomst voor de inhuur van personeel tot en met schaal 8 loopt af in februari 2027. Voor functies in schaal 9 en hoger geldt een afzonderlijke overeenkomst, 'Inhuur personeel via een broker', die buiten de reikwijdte van deze aanbesteding valt. Het aflopen van de bestaande overeenkomst vormt de aanleiding om, de inhuur van personeel tot en met schaal 8 voor team Klantcontactcentrum, opnieuw vorm te geven. Telefonie is daarbij de primaire inzetbehoefte, met burgerzaken als secundair, aanvullend inzetgebied. Deze aanbesteding legt bovendien een koppeling met de duurzaamheids- en inclusiedoelstellingen uit paragraaf 2.1.

Met deze aanbesteding zoekt gemeente Veenendaal één opdrachtnemer die kwalitatief hoogwaardig personeel levert, snel en flexibel kan schakelen, een stabiele flexpool opbouwt en onderhoudt, en die een actieve bijdrage levert aan de duurzaamheids- en inclusiedoelstellingen van gemeente Veenendaal.

3. BESCHRIJVING OPDRACHT

3.1 Achtergrond en context

Gemeente Veenendaal werkt met een platte organisatiestructuur, opgebouwd uit drie themateams en één organisatiebreed adviesteam. Het Klantcontactcentrum (KCC) maakt onderdeel uit van het thema Dienstverlening en Bedrijfsvoering, samen met de teams Communicatie en Secretariaat, Financiën, Informatie en Automatisering, Juridische Zaken, Inkoop en Control, en Mens en Organisatie.

Deze aanbesteding is toegespitst op het Klantcontactcentrum en vraagt om specialisatie in klantcontactfuncties. De overige teams binnen gemeente Veenendaal, waaronder de andere teams binnen het thema Dienstverlening en Bedrijfsvoering en de teams binnen de thema's Samenleving en Ruimte, vallen buiten de reikwijdte van deze aanbesteding.

3.2 Scope van de opdracht

Deze aanbesteding betreft de inhuur van tijdelijk personeel in tot en met schaal 8 (conform de salarisschalen van de CAO Gemeenten), inzetbaar binnen het Klantcontactcentrum. Telefonie is hierbij de primaire inzetbehoefte: telefonisch klantcontact, baliecontact voor het uitreiken van reisdocumenten en rijbewijzen, en digitale beantwoording van klantvragen. In de praktijk wordt naar verwachting circa 95% van de inzet ingevuld op schaal 7 en circa 5% op schaal 8; de bandbreedte schaal 1 tot en met 8 markeert de contractuele bovengrens en sluit aan op de afbakening met de bestaande overeenkomst voor schaal 9 en hoger (zie hieronder, Buiten de scope).

Burgerzaken vormt eventueel een secundair, aanvullend inzetgebied. Gemeente Veenendaal houdt de mogelijkheid open om personeel, waar geschikt, ook in te zetten op overige baliewerkzaamheden burgerzaken tot en met 8. De inzet betreft zowel uitvoerende als ondersteunende functies. Dit geldt voor zowel kortdurende als langdurende opdrachten, bijvoorbeeld bij ziekte, vacatures of piekdrukke.

Buiten de scope vallen:

- Alle inhuur in schaal 9 en hoger. Deze valt onder een bestaande, separate overeenkomst voor inhuur in schaal 9 en hoger.
- Inhuur voor andere teams en thema's binnen gemeente Veenendaal
- Resultaatgerichte opdrachten, waarbij de opdrachtnemer een resultaat levert in plaats van capaciteit
- ZZP-constructies zonder bemiddeling
- Payroll-constructies

3.3 Omvang van de opdracht en flexpool

Deze aanbesteding vraagt om een vaste flexpool voor het Klantcontactcentrum: een groep tijdelijke medewerkers die de opdrachtnemer paraat houdt voor snelle inzet.

De huidige flexpool telt zes medewerkers. Voor deze opdracht wordt een flexpool van zes tot tien personen gevraagd. Deze bandbreedte is onderbouwd: bij een pool van zes leidt de uitval van één medewerker tot 17% capaciteitsverlies, bij tien daalt dit naar 10%. Daarnaast vraagt het KCC om een gedegen inwerktijd; een iets grotere pool beperkt kwaliteitsverlies door voortdurende in- en uitstroom van nieuwe medewerkers.

De historische uitgaven bedragen € 895.000 over de afgelopen vier jaar; dit bedrag geldt tevens als indicatie voor de maximale contractwaarde inclusief verlengingen.

Let op: de genoemde aantallen en bedragen zijn indicatief. Gemeente Veenendaal heeft geen afnameverplichting; aan deze indicaties kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4 Looptijd en verlengingen

De raamovereenkomst gaat in op 1 maart 2027 en kent een initiële looptijd van twee (2) jaar, tot en met 28 februari 2029, met de mogelijkheid tot drie (3) eenzijdige verlengingen van telkens één jaar door gemeente Veenendaal. De maximale looptijd bedraagt daarmee vijf jaar, tot en met 29 februari 2032 (2032 is een schrikkeljaar). Verlenging vindt uitsluitend plaats bij gebleken goede uitvoering, op basis van periodieke evaluaties.

3.5 Aantal gunningen

Aan één opdrachtnemer wordt gegund: met de hoogst scorende inschrijver sluit Aanbestedende dienst de raamovereenkomst.

3.6 Contractuele kaders en indexering

Op de raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van gemeente Veenendaal van toepassing (versie 21 november 2023, bijlage 3). De concept-raamovereenkomst is opgenomen in bijlage 1.

Omdat tijdelijk personeel toegang heeft tot gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP), ondertekenen de door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers een geheimhoudingsverklaring. Deze wordt geregeld via de kwaliteitsmedewerker BRP van gemeente Veenendaal, voorafgaand aan de daadwerkelijke inzet. Een verwerkersovereenkomst is niet van toepassing: de Functionaris Gegevensbescherming heeft bevestigd dat gemeente Veenendaal hier zelf verwerkingsverantwoordelijke blijft, aangezien de werkzaamheden onder instructie en in de systemen van de gemeente plaatsvinden.

De raamovereenkomst bevat herzieningsclausules voor jaarlijkse indexering van tarieven, aanpassing bij wijzigingen in wet- en regelgeving (zoals CAO- of ABU/NBBU-richtlijnen), en actualisatie van functieprofielen en tarieven op basis van marktontwikkelingen.

Indexering vindt jaarlijks plaats per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2028, op basis van de CBS CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen voor de sector particuliere bedrijven (peildatum september van het voorafgaande jaar).

3.7 Duurzaamheid en Social Return

Van de Opdrachtnemer wordt een actieve bijdrage verwacht aan twee beleidsdoelstellingen van gemeente Veenendaal, zoals toegelicht in paragraaf 2.1: de duurzaamheidsambitie (aardgasvrij in 2050) en de Social Return-verplichting.

De concrete Social Return-eis (minimaal 5% van de opdrachtwaarde, via de bouwblokkenmethode) is als geschiktheidseis uitgewerkt in paragraaf 5.2.4. De toepassing hiervan, inclusief de te ondertekenen verklaring, is beschreven in Bijlage 7 (Uitleg Social Return) en Bijlage 8 (Verklaring Social Return). Deze paragraaf verwijst uitsluitend naar de volledige regeling in paragraaf 5.2.4, om de eis niet op meerdere plaatsen te herhalen.

Voor de duurzaamheidsambitie geldt dat Opdrachtnemer wordt uitgenodigd om, waar mogelijk binnen de aard van deze dienstverlening, bij te dragen aan de reductie van de eigen CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld door de wijze van reizen naar de standplaats.

3.8 Geen Russische betrokkenheid

Conform het vijfde EU-sanctiepakket van 8 april 2022 worden inschrijvers uitgesloten die op enigerlei wijze verbonden zijn aan Russische entiteiten. Dit is het geval wanneer:

- de onderneming wordt geëxploiteerd namens een Russische entiteit;
- meer dan 50% van de onderneming direct of indirect eigendom is van een Russische entiteit;
- de onderneming handelt in opdracht van een Russische entiteit;
- een onderaannemer of derde partij (meer dan 10% van de opdracht) onder een van bovenstaande situaties valt.

Door in te schrijven verklaart de inschrijver dat geen van deze situaties op de eigen onderneming van toepassing is.

4. AANBESTEDINGSPROCEDURE

4.1 Procedurevorm en publicatie

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd als Europese openbare procedure, conform de Aanbestedingswet 2012. De gehele procedure verloopt digitaal via TenderNed (www.tenderned.nl).

Zorg dat uw organisatie tijdig en correct geregistreerd staat op TenderNed. Registratie kan enkele dagen duren, dus wacht niet tot het laatste moment. Loopt u tegen technische problemen aan, neem dan contact op met de TenderNed-servicedesk.

4.2 Planning

Onderstaande planning geeft de belangrijkste momenten in het proces weer. Zij is indicatief; wijzigingen worden gecommuniceerd via TenderNed, waar de actuele planning te allen tijde leidend is.

Nr.	Activiteit	Datum	Tijd
1	Publicatie aanbesteding op TenderNed	15 september 2026	—
2	Uiterste datum indienen vragen — ronde 1	6 oktober 2026	12:00 uur
3	Publicatie Nota van Inlichtingen 1	20 oktober 2026	—
4	Uiterste datum indienen vragen — ronde 2	3 november 2026	12:00 uur
5	Publicatie Nota van Inlichtingen 2	17 november 2026	—
6	Uiterste datum indienen inschrijving	1 december 2026	12:00 uur
7	Beoordeling inschrijvingen, incl. live uitvoeringstoetsen K3	8 december 2026 t/m 4 januari 2027	—
8	Eventuele verificatiegesprekken	5 t/m 7 januari 2027	—
9	Voorlopige gunningsbeslissing	11 januari 2027	—
10	Standstill-periode (20 kalenderdagen)	12 jan t/m 31 januari 2027	—
11	Definitieve gunning	1 februari 2027	—
12	Ondertekening raamovereenkomst	Uiterlijk 15 februari 2027	—
13	Ingangsdatum raamovereenkomst	1 maart 2027	—

*Deze planning is indicatief; bij wijziging communiceert gemeente Veenendaal dit via TenderNed. In deze planning kunnen geen rechten worden ontleend. De actuele planning op TenderNed is te allen tijde leidend.

4.3 Informatievoorziening en vragen

U kunt tot de in de planning genoemde data vragen stellen via de vragenmodule op TenderNed. Verwijs daarbij altijd duidelijk naar de documentnaam en het hoofdstuk-, paragraaf- of bijlagennummer waarop uw vraag betrekking heeft.

Alle vragen en antwoorden worden gebundeld in Nota's van Inlichtingen, die op de geplande data via TenderNed worden gepubliceerd en integraal onderdeel uitmaken van de aanbestedingsdocumenten. Bij tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde: de meest recente Nota van Inlichtingen gaat voor op eerdere Nota's, en die gaan op hun beurt voor op de aanbestedingsleidraad en de bijlagen.

Bevat uw vraag bedrijfsgevoelige informatie? Vink dan 'Individueel behandelen' aan; de aanbesteder beoordeelt vervolgens of de vraag geanonimiseerd openbaar kan worden gemaakt.

U bent verplicht gebreken, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten zo spoedig mogelijk te melden, en in ieder geval vóór de laatste vragende deadline. Bezwaren die niet tijdig zijn ingediend, kunnen later niet meer worden ingeroepen.

Geen ander contact: contact met gemeente Veenendaal over deze aanbesteding is uitsluitend toegestaan via TenderNed. Contact via andere kanalen leidt tot uitsluiting van de procedure.

4.4 Inschrijving via TenderNed

Inschrijvingen worden uitsluitend digitaal via TenderNed geaccepteerd, tot uiterlijk 1 december 2026, 12:00 uur. Na deze deadline is indienen niet meer mogelijk.

Dien alle gevraagde documenten in, vul het UEA volledig en rechtsgeldig ondertekend in, en gebruik de verstrekte templates zonder deze aan te passen.

U mag zich slechts eenmaal inschrijven: niet tegelijk zelfstandig én als deel van een combinatie, en niet tegelijk als hoofdinstituut én als onderaannemer bij een andere inschrijver. Inschrijvingen met voorbehouden worden uitgesloten; varianten zijn niet toegestaan.

4.5 Beoordelingscommissie

De beoordelingscommissie bestaat uit vijf personen. Bij verhindering van een commissielid, bijvoorbeeld door ziekte, wordt deze zo mogelijk vervangen; de commissie telt in geen geval minder dan drie leden. De inkoopadviseur beoordeelt de inschrijvingen niet inhoudelijk, maar bewaakt dat de procedure conform de Aanbestedingswet 2012 verloopt.

4.6 Inlichtingen en rangorde der documenten

Inlichtingen die gemeente Veenendaal verstrekt via een Nota van Inlichtingen zijn bindend en maken vanaf publicatie integraal onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Aan informatie die niet via een Nota van Inlichtingen is bevestigd, bijvoorbeeld mondeling verstrekte informatie tijdens een informatiebijeenkomst, kunnen inschrijvers geen rechten ontleen; zie ook paragraaf 4.3.

Deze aanbesteding bestaat uit meerdere documenten, die gezamenlijk de rechten en verplichtingen van aanbesteder en inschrijver vastleggen. Wanneer bepalingen in deze documenten onderling strijdig zijn, geldt onderstaande rangorde: bij tegenstrijdigheid gaat een hoger gerangschikt document voor op een lager gerangschikt document.

- Nota's van Inlichtingen, waarbij de meest recente Nota voorgaat op eerdere Nota's;
- deze aanbestedingsleidraad;
- het Programma van Eisen (bijlage 2);

- de concept-raamovereenkomst (bijlage 1);
- de Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Veenendaal (bijlage 3);
- het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 4) en de overige bijlagen.

Deze rangorde geldt onverminderd de procedure voor het stellen van vragen en het publiceren van Nota's van Inlichtingen, zoals beschreven in paragraaf 4.3.

5. UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN

De eisen aan de Inschrijver worden hieronder uitgesplitst naar uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. In deze openbare procedure zijn alle geschiktheidseisen minimumeisen: het niet voldoen aan één of meer van deze eisen leidt tot uitsluiting van de verdere procedure.

5.1 Uitsluitingsgronden

Op deze opdracht zijn de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing, evenals de hieronder aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden.

5.1.1 Dwingende uitsluitingsgronden (art. 2.86 Aanbestedingswet)

Van deelname aan deze aanbesteding zijn uitgesloten ondernemers op wie één of meer van de in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet genoemde situaties van toepassing is. Dit betreft gronden die verband houden met strafrechtelijke veroordeling, en met de betaling van belastingen of sociale premies.

Door **deel III A en B van het UEA** in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, verklaart de Inschrijver dat hij in de vijf jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum niet is veroordeeld voor één van de strafbare feiten genoemd in artikel 2.86.

Na een verzoek daartoe overlegt de Inschrijver als bewijsstuk voor de strafrechtelijke gronden een door de Minister van Justitie afgegeven **gedragsverklaring aanbesteden** (art. 2.89 Aanbestedingswet), niet ouder dan 24 maanden gerekend vanaf de datum van inschrijving. Buitenlandse Inschrijvers overleggen bewijsstukken overeenkomstig het nationale recht van de lidstaat van vestiging.

Voor de betaling van belastingen en sociale premies overlegt de Inschrijver na een verzoek daartoe een verklaring van de Belastingdienst inzake **nakoming van fiscale verplichtingen**, niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de datum van inschrijving.

5.1.2 Facultatieve uitsluitingsgronden (art. 2.87 Aanbestedingswet)

Van deelname zijn voorts uitgesloten Inschrijvers op wie één of meer van de in artikel 2.87 van de Aanbestedingswet genoemde situaties van toepassing is, voor zover deze door de aanbesteder zijn aangekruist in het UEA. Dit betreft gronden met betrekking tot insolventie, belangenconflicten of beroepsfouten.

Uit het uittreksel van het handelsregister en het rechtsgeldig ondertekende deel III C van het UEA blijkt dat de Inschrijver zich in de drie jaar voorafgaand aan de sluitingsdatum niet in één van de situaties van artikel 2.87 heeft bevonden.

5.2 Geschiktheidseisen

Om in aanmerking te komen voor gunning, dient de Inschrijver aan de volgende geschiktheidseisen te voldoen. Voldoet de Inschrijver niet, dan volgt uitsluiting.

Eis	Omschrijving	Bewijsmiddel
E1	Inschrijving handelsregister en tekenbevoegdheid	Rechtsgeldig ondertekend UEA + bewijs van inschrijving KvK, max. 6 maanden oud op de sluitingsdatum
E2	Technische bekwaamheid: minimaal 1 referentie met levering van een medewerker aan het KCC van een overheidsinstelling, omvang $\geq$ € 100.000,-/jaar, uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar	Bijlage 5 – Model referentieproject
E3	Financiële en economische draagkracht: bedrijfsaansprakelijkheids- of WA-verzekering, dekking $\geq$ € 1.000.000,- per gebeurtenis	Kopie polis, concernpolis-verklaring, of toezegging vóór start opdracht
E4	Social Return: minimaal 5% van de opdrachtwaarde (excl. btw) via de bouwblokkenmethode, binnen arbeidsmarktregio Foodvalley	Bijlage 8 – Verklaring Social Return

5.2.1 Inschrijving in het handelsregister (art. 2:98)

Het UEA is rechtsgeldig ondertekend door een daartoe bevoegde functionaris. Deze bevoegdheid blijkt uit een recent bewijs van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum van deze aanbesteding.

Blijkt de tekenbevoegdheid niet uit het overgelegde bewijs, dan overlegt de Inschrijver een notarisverklaring of een machtiging van een daartoe bevoegd persoon; de bevoegdheid van die persoon blijkt op dezelfde wijze.

5.2.2 Technische bekwaamheid (referentie-eis)

De Inschrijver toont aan te beschikken over voldoende deskundigheid en ervaring met betrekking tot de opdracht. Hiertoe overlegt de Inschrijver een referentie waaruit de volgende kerncompetentie blijkt:

Ervaring met het gelijktijdig leveren van meerdere medewerkers (flexpool) aan het Klantcontactcentrum (KCC) van een overheidsinstelling, met een gezamenlijke omvang van minimaal € 100.000,- per jaar.

Onder 'medewerker KCC' verstaat gemeente Veenendaal medewerkers op de front- en backoffice binnen het Klantcontactcentrum die zich bezighouden met één of meer van de volgende werkzaamheden: telefonisch en digitaal klantcontact, baliewerkzaamheden met betrekking tot reisdocumenten en rijbewijzen, het opmaken en verstrekken van akten van de burgerlijke stand, en het verrichten van mutaties in de Basisregistratie Personen (BRP).

De referentie voldoet daarnaast aan de volgende voorwaarden:

- de referentie is uitgevoerd in de periode van ten hoogste drie jaar voorafgaand aan de datum van inschrijving, of is binnen die periode gestart of beëindigd;

- afgeronde referentieprojecten zijn beëindigd op grond van het verstrijken van de reguliere contractlooptijd, niet voortijdig op bezwarende gronden;
- het gebruikmaken van de ervaring van een onderaannemer is alleen toegestaan indien die onderaannemer ook daadwerkelijk bij de uitvoering van deze opdracht wordt ingezet.

Gemeente Veenendaal behoudt zich het recht voor de opgegeven referentie te controleren bij de referent. De Inschrijver gaat ermee akkoord dat de contactpersoon van gemeente Veenendaal, zonder tussenkomst van de Inschrijver, rechtstreeks contact mag opnemen met de opgegeven referentie.

De Inschrijver levert de referentie aan met behulp van **Bijlage 5 - Model referentieproject**.

5.2.3 Financiële en economische draagkracht

De Inschrijver overlegt een bewijs dat hij beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) voor schade als gevolg van de bedrijfsvoering, met een dekking van ten minste € 1.000.000,- per gebeurtenis. Betreft het een concernpolis, dan blijkt daaruit dat de Inschrijver in de dekking is meegenomen.

Beschikt de Inschrijver nog niet over deze verzekering, dan volstaat een verklaring dat deze na gunning en vóór de start van de opdracht zal zijn afgesloten. Wenst de verzekeringsmaatschappij geen kopie van de polis af te geven, dan volstaat een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij.

5.2.4 Social Return (SROI)

Gemeente Veenendaal hecht grote waarde aan participatie: iedereen werkt, leert of is maatschappelijk actief. Van de Opdrachtnemer wordt daarom verwacht dat ten minste 5% van de opdrachtwaarde, exclusief btw, wordt ingezet ten behoeve van Social Return, via de bouwblokkenmethode zoals toegelicht in Bijlage 7 - Uitleg Social Return.

De inzet mag betrekking hebben op deze opdracht of op een andere opdracht van de Inschrijver, mits de plaatsing wordt gerealiseerd binnen de looptijd van het contract en binnen de arbeidsmarktregio Foodvalley.

Na gunning treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer, op initiatief van de Opdrachtnemer, met elkaar in overleg over concrete vacatures, beschikbare kandidaten en overige invullingsmogelijkheden conform de bouwblokkenmethode.

Is het een jaar na aanvang van het contract niet gelukt om beschikbare kandidaten op vacatures te plaatsen? Dan stort de Opdrachtnemer het niet-gerealiseerde deel van de SROI-verplichting aan het eind van dat jaar in het participatiebudget van gemeente Veenendaal. Dit budget wordt ingezet om de arbeidsparticipatie in de regio te vergroten. Bij een meerjarig of verlengd contract geldt voor de daaropvolgende jaren dezelfde procedure.

Om voor gunning in aanmerking te komen, levert de Inschrijver Bijlage 8 - Verklaring Social Return ingevuld aan; deze wordt op verzoek van gemeente Veenendaal als bewijsmiddel overgelegd.

5.3 Verklaringen en bewijsmiddelen

Door ondertekening van het UEA hoeft de Inschrijver in deze fase nog niet alle officiële bewijsstukken te overleggen. Gemeente Veenendaal kan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving verzoeken deze binnen zeven kalenderdagen alsnog te overleggen. Onderstaande tabel vat samen welk bewijsmiddel in welke situatie wordt gevraagd.

Situatie	Aan te leveren bewijsmiddel
Inschrijving door een combinatie	Combinatieverklaring en overzicht van verantwoordelijkheden en besluitvorming (zie hoofdstuk 7)
Beroep op financiële draagkracht van een derde	Verklaring waaruit blijkt dat deze partij zich garant stelt
Beroep op technische geschiktheid van een derde	Verklaring dat de Inschrijver over de geschiktheid van deze partij kan en zal beschikken, met instemming van die partij
Inschrijving door een concern of holding	Organigram en concern- of holdingverklaring (zie hoofdstuk 7)
Dwingende uitsluitingsgronden (§5.1.1)	Gedragsverklaring aanbesteden en verklaring van de Belastingdienst
Financiële draagkracht – eigen verzekering (§5.2.3)	Kopie van de polis of rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij
Social Return (§5.2.4)	Bijlage 8 – Verklaring Social Return
Gunningscriterium Prijs (§6.5)	Specificatie van de omrekenfactoren waaruit de opbouw en tarieven van de onderliggende posten blijkt

Overlegt de Inschrijver de gevraagde bewijsstukken niet binnen de gestelde termijn, of blijken deze niet overeen te komen met wat in de verklaring is opgenomen, dan wordt de Inschrijver alsnog uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van kosten.

6. GUNNINGSCRITERIA

6.1 Gunningscriteria en weging

Deze aanbesteding wordt gegund op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, bepaald aan de hand van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). Onderstaande tabel geeft de gunningscriteria en hun weging weer.

	Gunningscriteria	Max. punten
	KWALITEIT (60%)	60
1	Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten	20
2	Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam	15
3	Kwaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus)	25
	PRIJS (40%)	40
	Prijs per medewerker (omrekenfactor) – uitsluitend all-in tarief exclusief reiskosten	40
	TOTAAL	100

Bij een gelijke eindscore van meerdere Inschrijvers geeft de hoogste score op Kwaliteitscriterium 3 (Uitvoeringstoets flexibele inzet) de doorslag. Leidt dit niet tot een beslissing, dan is de hoogste score op Kwaliteitscriterium 1 (Kwaliteit uitzendkrachten) bepalend. Leidt ook dit niet tot een beslissing, dan is de hoogste score op Kwaliteitscriterium 2 (Implementatie en accountteam) bepalend. Leidt ook dit niet tot een beslissing, dan bepaalt loting.

De beoordelingscommissie beoordeelt alle kwaliteitscriteria (6.2 tot en met 6.4) zonder kennis van de door de Inschrijver aangeboden prijs; de prijzen worden pas na afronding van de kwaliteitsbeoordeling aan de commissie bekendgemaakt.

6.2 Kwaliteitscriterium 1: Kwaliteit uitzendkrachten

Voor gemeente Veenendaal is het van essentieel belang dat de Opdrachtnemer zorgt dat de uitzendkracht kwaliteit levert, goed wordt ondersteund en dat een consistente dienstverlening en kennisborging worden gewaarborgd binnen het Klantcontactcentrum.

Opdrachtgever beoordeelt:

- De aanpak om in een krappe arbeidsmarkt de juiste kandidaten voor klantcontactfuncties te werven, te binden, te boeien en te behouden
- De wijze waarop de kwaliteit van kandidaten wordt beoordeeld en welke aspecten daarbij worden meegewogen.
- De aanpak om kwaliteit te blijven waarborgen gedurende de inzet, inclusief het tijdig afscheid nemen van onvoldoende presterende uitzendkrachten.

- De aanpak voor preventie van en begeleiding bij ziekteverzuim.
- De borging van integer handelen door de uitzendkrachten, gelet op de toegang tot BRP-gegevens binnen het Klantcontactcentrum.
- De wijze waarop kennisborging is vormgegeven.

Bewijsstuk: plan van aanpak van maximaal 5 A4 (enkelzijdig), minimale teksthogte 10 punten, exclusief voorblad en inhoudsopgave.

Beoordelingskader

Score	%	Kwalificatie	Omschrijving
1	0%	Niet	Geen zicht op de arbeidsmarktkrapte of een concrete wervingsaanpak voor klantcontactfuncties. Geen aanpak voor het binden, boeien en behouden van kandidaten. Kwaliteit van kandidaten wordt niet beoordeeld of bewaakt. Geen aanpak voor verzuimpreventie. Geen aanpak voor afscheid bij onderpresteren. Integriteit bij toegang tot BRP-gegevens niet geadresseerd. Geen aanpak voor kennisborging.
2	25%	Onvoldoende	Generieke aanpak, nauwelijks toegespitst op de arbeidsmarktkrapte in klantcontactfuncties. Binden, boeien en behouden summier uitgewerkt. Kwaliteitsbeoordeling van kandidaten oppervlakkig beschreven. Verzuimbegeleiding summier uitgewerkt. Afscheid bij onderpresteren niet benoemd. Integriteitsborging benoemd maar niet uitgewerkt. Kennisborging benoemd maar niet uitgewerkt.
3	50%	Matig	Aanpak voor werving in een krappe arbeidsmarkt aanwezig, maar beperkt onderbouwd. Binden, boeien en behouden globaal beschreven. Kwaliteitsbeoordeling van kandidaten aanwezig maar beperkt onderbouwd. Verzuimpreventie globaal beschreven. Afscheid nemen van onderpresterende uitzendkrachten benoemd zonder concrete procedure. Integriteitsborging bij BRP-toegang beschreven. Kennisborging onvolledig beschreven.
4	75%	Goed	Concrete, toegespitste aanpak voor werving in een krappe arbeidsmarkt voor klantcontactfuncties. Binden, boeien en behouden concreet uitgewerkt. Kwaliteitsbeoordeling van kandidaten helder belegd. Verzuimpreventie en -begeleiding concreet uitgewerkt. Het tijdig afscheid nemen van onderpresterende uitzendkrachten is helder belegd. Integriteitsborging bij BRP-toegang aantoonbaar geregeld. Kennisborging aantoonbaar geregeld.
5	100%	Uitstekend	Onderscheidende, aantoonbaar effectieve wervingsaanpak specifiek gericht op klantcontactfuncties in een krappe arbeidsmarkt. Binden, boeien en behouden goed uitgewerkt, met concrete instrumenten onderbouwd. Kwaliteitsbeoordeling en doorlopende kwaliteitsbewaking van kandidaten volledig en overtuigend geborgd. Verzuimaanpak uitmuntend en met concrete instrumenten onderbouwd. Afscheid bij onderpresteren volledig en overtuigend geborgd. Integriteitsborging bij BRP-toegang optimaal ingericht. Kennisborging optimaal ingericht.

6.3 Kwaliteitscriterium 2: Implementatie en accountteam

Naast de kwaliteit van de ingezette uitzendkrachten (kwaliteitscriterium 1) en het praktisch handelingsvermogen tijdens de uitvoering (kwaliteitscriterium 3), hecht gemeente Veenendaal waarde aan een zorgvuldige start van de samenwerking en een heldere organisatorische inrichting daarvan.

Opdrachtgever beoordeelt:

- De aanpak voor het overnemen van bestaande uitzendkrachten bij aanvang van de opdracht, inclusief communicatie naar uitzendkracht en gemeente.
- De risico's die worden voorzien tijdens de implementatie- en transitiefase, met bijbehorende beheersmaatregelen.
- De samenstelling en rolverdeling van het accountteam, inclusief vervanging bij afwezigheid van de vaste contactpersoon.
- De mate waarin de Inschrijver zich verdiept in de specifieke wensen, werkwijze en cultuur van gemeente Veenendaal en het Klantcontactcentrum.
- De bijdrage die de Inschrijver gedurende de looptijd levert aan verbeteringen en de invulling van de rol van sparringpartner.

Bewijsstuk: plan van aanpak van maximaal 2 A4 (enkelzijdig), minimale teksthogte 10 punten, exclusief voorblad en inhoudsopgave.

Beoordelingskader

Score	%	Kwalificatie	Omschrijving
1	0%	Niet	Geen aanpak voor overname van bestaande uitzendkrachten, inclusief communicatie naar uitzendkracht en gemeente. Geen aanpak voor risico's bij implementatie en transitie. Accountteam en vervanging bij afwezigheid niet beschreven. Geen verdieping in de wensen, werkwijze en cultuur van gemeente Veenendaal en het KCC. Geen invulling van de sparringpartnerrol.
2	25%	Onvoldoende	Overname van bestaand personeel en communicatie hierover summier beschreven. Risico's bij implementatie en transitie nauwelijks benoemd, beheersmaatregelen ontbreken. Accountteam en vervanging bij afwezigheid oppervlakkig beschreven. Verdieping in wensen, werkwijze en cultuur van gemeente Veenendaal beperkt. Sparringpartnerrol benoemd maar niet uitgewerkt.
3	50%	Matig	Aanpak voor overname van bestaand personeel aanwezig maar beperkt uitgewerkt, communicatie hierover globaal beschreven. Risico's bij implementatie en transitie benoemd, beheersmaatregelen globaal. Accountteam en vervanging bij afwezigheid beschreven zonder concrete rolverdeling. Verdieping in wensen, werkwijze en cultuur beperkt onderbouwd. Sparringpartnerrol beschreven zonder concrete invulling.

4	75%	Goed	Concrete en zorgvuldige aanpak voor overname van bestaand personeel, inclusief heldere communicatie. Risico's bij implementatie en transitie herkend met passende beheersmaatregelen. Accountteam met duidelijke rolverdeling en vervanging bij afwezigheid geborgd. Aantoonbare verdieping in de wensen, werkwijze en cultuur van gemeente Veenendaal en het KCC. Concrete invulling van de sparringpartnerrol.
5	100%	Uitstekend	Onderscheidende, doordachte aanpak voor overname van bestaand personeel met optimale communicatie naar uitzendkracht en gemeente Veenendaal. Risico's bij implementatie en transitie volledig in kaart met overtuigende beheersmaatregelen. Accountteam met heldere rolverdeling en robuuste vervangingsregeling. Diepgaande verdieping in de wensen, werkwijze en cultuur van gemeente Veenendaal en het KCC. Proactieve en aantoonbaar waardevolle invulling van de sparringpartnerrol gedurende de gehele looptijd.

6.4 Kwaliteitscriterium 3: Uitvoeringstoets flexibele inzet en risicobeheersing (live casus)

Dit criterium wordt niet schriftelijk uitgewerkt, maar getoetst door middel van een live gesprek. Onderstaande paragrafen beschrijven karakter, procedure, casus en beoordelingsmethodiek.

Karakter en doel

Dit gunningscriterium toetst het vermogen van de Inschrijver om, bij verlies van ingeplande capaciteit tijdens de uitvoering van de opdracht, de dienstverlening binnen het Klantcontactcentrum van gemeente Veenendaal te borgen. De toets vindt plaats aan de hand van een tijdens het gesprek uit te reiken casus en meet het praktisch handelingsvermogen van de Inschrijver.

Telefonie is hierbij de primaire inzetbehoefte en burgerzaken vormt eventueel een secundair, aanvullend inzetgebied. Gemeente Veenendaal houdt de mogelijkheid open om personeel, waar geschikt, ook in te zetten op overige baliewerkzaamheden burgerzaken binnen schaal 1 tot en met 8. De inzet betreft zowel uitvoerende als ondersteunende functies. Dit geldt voor zowel kortdurende als langdurende opdrachten, bijvoorbeeld bij ziekte, vacatures of piekdruk.

Vorm en procedure

1. De toets vindt plaats in een persoonlijk gesprek van maximaal 45 minuten per Inschrijver, te voeren met de persoon die de Inschrijver voordraagt als beoogd accountmanager/coördinator voor de uitvoering van deze opdracht.
2. De volgorde van de gesprekken wordt bepaald door loting. Inschrijvers onthouden zich van onderlinge communicatie over de inhoud van de casus totdat alle gesprekken zijn afgerond.
3. De casus wordt pas bij aanvang van het gesprek uitgereikt. Er is 15 minuten leestijd voorafgaand aan de vragen.
4. Het gesprek wordt gevoerd met een beoordelingscommissie van ten minste twee vertegenwoordigers van de opdrachtgever.

5. Van elk gesprek wordt een verslag met scoreformulier per Inschrijver opgesteld en bewaard ten behoeve van de motivering van de gunningsbeslissing.

Aard van de casus

De casus behandelt een praktijksituatie binnen het Klantcontactcentrum waarin de Inschrijver te maken krijgt met een samenloop van een teruglopende beschikbaarheid, een verlofverzoek en onverwachte uitval, oplopend in complexiteit. Getoetst wordt het vermogen om dit tijdig te signaleren, hierop een concreet stappenplan te hanteren, hierover te communiceren met de opdrachtgever, en goed te acteren wanneer meerdere problemen samenvallen. De volledige casus en de te stellen vragen zijn opgenomen in een separaat document en worden pas bij aanvang van het gesprek uitgereikt.

Beoordelingsmethodiek

Het gesprek wordt per Inschrijver beoordeeld met één integrale score op een schaal van 0 tot en met 4. Deze schaal wijkt bewust af van het 1-5-model bij Kwaliteitscriterium 1 en 2: bij een live gesprek gaat het om de vraag of de aanpak ook onder samenloop van problemen overeind blijft.

Score	Kwalificatie	Omschrijving
4	Uitstekend	Inschrijver signaleert het probleem vroegtijdig. Heeft een concreet en uitvoerbaar stappenplan met tijdlijn. Communiqueert proactief en transparant naar de gemeente Veenendaal. Dit niveau blijft overeind, ook wanneer de problemen op dezelfde dag samenvallen. De dienstverlening komt op geen enkel moment in gevaar.
3	Goed	Inschrijver signaleert het probleem tijdig. Heeft een concreet stappenplan met tijdlijn. Communiqueert proactief naar de gemeente Veenendaal. Bij samenloop van problemen komt dit proces onder druk te staan: trager of minder robuust dan bij een enkelvoudig probleem. De dienstverlening komt hierbij niet in gevaar.
2	Voldoende	Inschrijver signaleert het probleem, maar niet vroegtijdig. Mist een concreet stappenplan of tijdlijn. Communiqueert pas laat of alleen na doorvragen. Bij samenloop van problemen is er geen antwoord op hoe dit wordt opgelost. De dienstverlening blijft bij afzonderlijke problemen overeind, maar loopt risico zodra problemen samenvallen.
1	Matig	Inschrijver benoemt het probleem, maar signaleert dit niet proactief. Biedt geen concrete oplossing of stappenplan. Communiqueert niet of nauwelijks uit eigen beweging naar de gemeente Veenendaal. Bij samenloop van problemen is er geen enkele aanpak voorhanden. De dienstverlening komt aantoonbaar in gevaar.
0	Onvoldoende	Inschrijver bagatelliseert of ontkent het probleem, of heeft geen antwoord. Biedt geen enkele oplossing. Onderneemt geen communicatie naar de gemeente Veenendaal. Bij samenloop van problemen is er geen enkel besef van de impact. De dienstverlening komt volledig in gevaar.

Het gesprek levert zo één integrale score op, op de schaal van 0 tot en met 4 hierboven. Deze score wordt vermenigvuldigd met de weging van 25 punten uit de tabel onder 6.1, en bepaalt daarmee het aantal punten dat de Inschrijver voor dit gunningscriterium behaalt.

Procedurele waarborgen

De bij het gesprek aanwezige vertegenwoordiger van de Inschrijver dient bij aanvang van de opdracht daadwerkelijk de rol van accountmanager/coördinator te vervullen. Vervanging, zowel vóór aanvang als gedurende de looptijd van de opdracht, vereist voorafgaande schriftelijke instemming van de opdrachtgever, waarbij een vervanger met vergelijkbare kwalificaties en ervaring wordt voorgedragen.

Alle Inschrijvers ontvangen dezelfde casus, dezelfde spreektijd en dezelfde vragen, gesteld in dezelfde volgorde.

De beoordelingscommissie hanteert bij twijfel of onderlinge afwijking in score een gezamenlijke bespreking vóór vaststelling van de definitieve score, en legt afwijkingen gemotiveerd vast.

6.5 Prijs

Inschrijver dient het prijzenblad (bijlage 6) volledig in te vullen en in te dienen bij de inschrijving.

Inschrijver houdt daarbij rekening met het volgende:

- Alle geel gearceerde cellen worden ingevuld.
- Het niet volledig invullen van het prijzenblad, of het aanbrengen van wijzigingen of aanvullingen, leidt tot uitsluiting van de inschrijving.
- De gewogen gemiddelde omrekenfactor bedraagt niet hoger dan 2,600 en niet lager dan 1,900, afgerond op drie cijfers achter de komma.
- De omrekenfactor is all-in, met uitzondering van de reiskosten voor woon-werkverkeer en in opdracht gemaakte dienstreizen, tot een maximum van 30 km per enkele reis. Deze reiskosten worden vergoed op basis van de maximale belastingvrije normen (2026: € 0,25 per kilometer, of werkelijke kosten openbaar vervoer). De reisafstand wordt gemeten via de ANWB routeplanner, kortste route. De reiskosten maken geen deel uit van het per uur berekende tarief, worden separaat gefactureerd, en de Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten of opslag in rekening; de vergoeding wordt volledig uitbetaald aan de kandidaat. Voor het overige kan de Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening brengen, waaronder verblijfskosten en sociale lasten.
- Gemeente Veenendaal accepteert geen manipulatieve inschrijvingen.
- Alle in het prijzenblad ingevulde bedragen zijn exclusief btw.

Prijsscore = (laagste gewogen gemiddelde omrekenfactor/ gewogen gemiddelde omrekenfactor Inschrijver) × 40

Van de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving wordt een specificatie van de omrekenfactoren opgevraagd, waaruit de opbouw en tarieven van de onderliggende posten blijkt.

7. INSCHRIJVING

Bij deze aanbestedingsleidraad hoort een invulformulier voor het UEA (bijlage 4). Inschrijving geschiedt door het indienen van het ingevulde en ondertekende UEA, met de daarbij behorende gegevens. In het UEA geeft de Inschrijver onder andere aan in welke samenhang wordt

ingeschreven. Dit hoofdstuk beschrijft welke samenwerkingsvormen zijn toegestaan en welke stukken daarbij nodig zijn.

7.1 Combinatie

Combinaties mogen zich inschrijven; een combinatie geldt daarbij als één Inschrijver. Bij gunning zorgt de combinatie ervoor dat de samenstelling van de combinanten geborgd is middels een door de combinatie zelf te kiezen rechtsvorm.

Bij inschrijving door een combinatie is vooraf duidelijk:

- wie van de combinanten als penvoerder namens de combinatie optreedt (combinatieverklaring);
- dat de leden van de combinatie hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit deze aanbestedingsprocedure, een eventuele gunning en de uitvoering van de opdracht (combinatieverklaring);
- dat ieder lid van de combinatie het UEA en het uittreksel van de Kamer van Koophandel indient (zie paragraaf 5.2.1);
- welk overzicht de verantwoordelijkheden van de combinanten en de onderlinge besluitvorming beschrijft.

Na inschrijving is een wijziging in de samenstelling van de combinatie niet toegestaan indien de combinatie daardoor niet langer voldoet aan de eisen in dit hoofdstuk. Wordt de combinatie tijdens de looptijd van de overeenkomst gewijzigd, dan wordt de overeenkomst ontbonden, tenzij gemeente Veenendaal uitdrukkelijk en schriftelijk met de gewijzigde situatie heeft ingestemd.

Bij inschrijving dient u het UEA en het uittreksel van de Kamer van Koophandel van alle combinanten in via TenderNed. De combinatieverklaring en het overzicht van verantwoordelijkheden levert u aan na een verzoek daartoe.

7.2 Onderaanneming

Bij onderaanneming geldt de hoofdaannemer als Inschrijver. Zowel de hoofdaannemer als de onderaannemer voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen; de hoofdaannemer is ervoor verantwoordelijk dat de onderaannemer hieraan voldoet.

De hoofdaannemer kan een beroep doen op de financiële draagkracht of de technische bekwaamheid van een onderaannemer. In alle gevallen van samenwerking is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van gemeente Veenendaal, en te allen tijde hoofdverantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk.

Maakt de Inschrijver gebruik van een onderaannemer op wiens draagkracht hij een beroep doet, dan geeft hij aan welke onderaannemer voor welke activiteiten wordt ingezet. Doet de Inschrijver een beroep op de financiële en economische draagkracht van een andere partij, dan voegt hij een verklaring toe waaruit blijkt dat deze partij zich garant stelt. Doet hij een beroep op de technische geschiktheid van een andere partij, dan voegt hij een verklaring toe waaruit blijkt dat de Inschrijver over de geschiktheid van deze partij kan en zal beschikken, en dat deze partij daarmee instemt.

De hoofdaannemer die met onderaannemers werkt, biedt na gunning inzage in de prijzen die aan de onderaannemer worden betaald, en houdt zich aan de wettelijke betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur van de onderaannemer. Deze bepaling geldt voor onderaannemers die bij inschrijving zijn opgegeven en die noodzakelijk zijn om aan de inschrijvingsvereisten te voldoen.

Na inschrijving is vervanging van de hoofdaannemer niet toegestaan. Onderaannemers mogen worden vervangen, mits de hoofdaannemer en diens onderaannemers blijven voldoen aan de eisen in dit hoofdstuk, en na toestemming van gemeente Veenendaal.

Bij inschrijving volstaat u met het UEA, waarin u aangeeft of u een beroep doet op de economische draagkracht en/of technische geschiktheid van een derde. De bijbehorende verklaringen levert u aan na een verzoek daartoe.

7.3 Concern, holding of groep

Is de Inschrijver onderdeel van een concern, dan geeft de Inschrijver duidelijk aan of het concern zich inschrijft, of één van de onderliggende maatschappijen. Van een concern of holding is sprake zodra meerdere ondernemingen als economische eenheid onder een gemeenschappelijke leiding optreden; de band tussen hen komt doorgaans tot uitdrukking in kapitaaldeelname.

Is de Inschrijver onderdeel van een concern, dan geeft hij een opgave van de juridische bindingen en verbanden met andere ondernemingen, waaronder eventuele dochter- en moederondernemingen, inzichtelijk gemaakt door middel van een organigram. Doet de Inschrijver een beroep op de financiële draagkracht van de moedermaatschappij, dan levert hij een concern- of holdingverklaring aan.

Bij inschrijving volstaat u met het UEA, waarin u aangeeft of sprake is van een holding. Het organigram en de concern- of holdingverklaring levert u, indien van toepassing, aan na een verzoek daartoe.

8. BEOORDELING

8.1 Toets op volledigheid, uitsluitingsgronden en geschiktheid

Na het verstrijken van de inschrijvingstermijn start de beoordeling door de beoordelingscommissie (paragraaf 4.5), in de volgende volgorde:

1. Toets op volledigheid: gemeente Veenendaal controleert of het door de Inschrijver ingevulde UEA, de bijbehorende bijlagen en de overige gevraagde gegevens compleet en rechtsgeldig ondertekend zijn ontvangen.
2. Toets op uitsluitingsgronden: gemeente Veenendaal toetst het ingevulde UEA aan de uitsluitingsgronden van paragraaf 5.1.
3. Toets op geschiktheid: geeft de toets op uitsluitingsgronden geen aanleiding tot uitsluiting, dan toetst gemeente Veenendaal de door de Inschrijver verstrekte gegevens aan de geschiktheidseisen van paragraaf 5.2. Deze eisen zijn minimeisen; voldoet de Inschrijver niet, dan volgt uitsluiting.

Inschrijvingen die deze toetsen doorstaan, worden beoordeeld op de gunningscriteria van hoofdstuk 6, op de wijze beschreven in paragraaf 8.2.

8.2 Toets op de gunningscriteria

Kwaliteitscriterium 1 (Kwaliteit uitzendkrachten) en Kwaliteitscriterium 2 (Implementatie en accountteam) worden beoordeeld aan de hand van de criterium specifieke beoordelingskaders in paragraaf 6.2 en 6.3. De beoordelingscommissie weegt in hoeverre de aangeboden aanpak specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden is uitgewerkt. Kwaliteitscriterium 3 (Uitvoeringstoets flexibele inzet) wordt beoordeeld aan de hand van de eigen niveauschaal (0–4) in paragraaf 6.4.

Het toegekende percentage bij Kwaliteitscriterium 1 en 2 (score 1 t/m 5, zie de beoordelingskaders in paragraaf 6.2 en 6.3) wordt vermenigvuldigd met de weging van het betreffende criterium uit paragraaf 6.1. Scoort een Inschrijver bijvoorbeeld ‘Goed’ (75%) op Kwaliteitscriterium 1 (weging 20 punten), dan levert dit $0,75 \times 20 = 15$ punten op.

De prijsscore wordt bepaald volgens de formule in paragraaf 6.5. De totaalscore van een Inschrijver is de som van de behaalde punten op Kwaliteitscriterium 1, 2 en 3 en de prijsscore, met een maximum van 100 punten.

8.3 Gunningsbeslissing en bezwaartermijn

Via de mededeling van gunningsbeslissing worden alle Inschrijvers op de hoogte gebracht van de voorgenomen gunning. Afgewezen Inschrijvers worden schriftelijk geïnformeerd over de redenen waarom niet voor hen is gekozen.

Heeft een Inschrijver bezwaar tegen de gunningsbeslissing, dan maakt hij dit binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de mededeling kenbaar door middel van betekening aan gemeente Veenendaal van een dagvaarding in kort geding voor de bevoegde voorzieningenrechter. Maakt een Inschrijver na afloop van deze termijn alsnog een rechtsvordering aanhangig in verband met de gunningsbeslissing, dan is hij daarin niet-ontvankelijk; de termijn van twintig kalenderdagen geldt als fatale vervaltermijn.

Gemeente Veenendaal behoudt zich het recht voor om in een kort geding inschrijvingen, of delen daarvan, onvoorwaardelijk en onbeperkt aan de rechter over te leggen. Wordt bezwaar aangetekend, dan wordt de standstill-termijn automatisch verlengd tot vijftien kalenderdagen na de datum van de uitspraak van de voorzieningenrechter.

Van een definitieve gunningsbeslissing is sprake zodra geen van de Inschrijvers bezwaar heeft gemaakt tegen het voornemen tot gunning, en de overeenkomst is ondertekend.

8.4 Verificatie en gunning

Gedurende de periode van twintig kalenderdagen na de mededeling van gunningsbeslissing kan gemeente Veenendaal de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving verzoeken de officiële bewijsstukken te overleggen van hetgeen hij heeft verklaard (zie paragraaf 5.3). De Inschrijver overlegt deze stukken binnen zeven kalenderdagen na het verzoek daartoe.

Met de Inschrijver met de hoogste score kan, op verzoek van gemeente Veenendaal, een verificatiegesprek worden gevoerd. Tijdens dit gesprek wordt vastgesteld of de Inschrijver en gemeente Veenendaal de gestelde vraag, het Programma van Eisen en de inschrijving op eenzelfde manier hebben begrepen en geïnterpreteerd.

Besluit gemeente Veenendaal tot gunning over te gaan, dan wordt gegund aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, bepaald aan de hand van de beste prijs-kwaliteitverhouding (paragraaf 6.1). Is een inschrijving na de beoordeling op de gunningscriteria alsnog ongeldig verklaard, dan wordt de rangorde van Inschrijvers opnieuw berekend.

9. ALGEMENE BEPALINGEN

- Alle contractdocumenten en de overige juridische aspecten van de rechtsverhouding tussen gemeente Veenendaal en de Inschrijver, respectievelijk de Opdrachtnemer, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Geschillen over deze aanbestedingsprocedure worden beslecht door de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht;
- voor deze aanbesteding geldt de Aanbestedingswet 2012;
- gemeente Veenendaal behoudt zich, zonder tot enige schadeplichtigheid gehouden te zijn, in ieder geval het recht voor de procedure tussentijds op te schorten of af te breken, en de opdracht niet of gedeeltelijk te gunnen;
- inschrijvingen waarin voorbehouden zijn opgenomen, worden uitgesloten van gunning;
- blijkt tijdens de aanbestedingsprocedure dat een Inschrijver zijn relevante bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt gemeente Veenendaal zich het recht voor de procedure voor die Inschrijver te beëindigen;
- de voertaal is gedurende de gehele procedure en de uitvoering van de opdracht Nederlands. Inschrijvingen zijn in het Nederlands gesteld; medewerkers en vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer gebruiken in de contacten met gemeente Veenendaal de Nederlandse taal in woord en geschrift. Schrijft een niet-Nederlandse onderneming in, dan geeft zij aan hoe zij dit waarborgt;
- de inschrijving wordt gestand gedaan tot ten minste 60 kalenderdagen na de datum van inschrijving;
- de Inschrijver gebruikt de gegevens die gemeente Veenendaal in het kader van deze leidraad ter beschikking stelt, uitsluitend voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt;
- de inschrijving is voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon die desgevraagd een toelichting op de inschrijving kan geven;
- correspondentie over deze aanbesteding loopt uitsluitend via TenderNed; contact via andere kanalen leidt tot uitsluiting van de procedure (zie ook paragraaf 4.3);
- Inschrijvers leveren uitsluitend de door gemeente Veenendaal gevraagde stukken aan. Aanvullende of alternatieve stukken worden niet betrokken bij de beoordeling;
- correspondentie over deze aanbestedingsprocedure en de door Inschrijvers overgelegde stukken zijn strikt vertrouwelijk en worden tijdens de procedure niet openbaar gemaakt;

- het indienen van varianten is niet toegestaan;
- verwijzen deze leidraad of de bijlagen naar merken, octrooien, typen of een bepaalde herkomst van producten, dan geldt steeds de toevoeging 'of daaraan gelijkwaardig';
- kosten voor het doen van een inschrijving worden niet vergoed;
- met de inschrijving verklaart de Inschrijver akkoord te gaan met de tot dat moment verstrekte aanbestedingsstukken en de gevolgde procedure;
- gedurende deze aanbesteding en de looptijd van de overeenkomst vinden geen prijsonderhandelingen plaats; de bij inschrijving opgegeven prijs is bindend;
- gemeente Veenendaal is niet verplicht interne documenten met commercieel vertrouwelijke inhoud, zoals evaluatieresultaten en adviezen over kwalificatie en gunning, aan Inschrijvers bekend te maken.