

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document

**Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor de levering van leermiddelen en leerhulpmiddelen
ten behoeve van
Kentalis**

Kenmerk: TN 597288

Status : Versie 1.0
Uitgevoerd door: Kentalis, Inge Ansems, Sint-Michelsgestel
Datum : 21 september 2026
Kenmerk : TN 597288

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Beschrijving van Kentalis	4
1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding.....	7
1.3.1 Huidige situatie.....	8
1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst.....	9
1.3.3 Wijze van aanbesteding.....	10
1.3.4 Indeling in percelen	10
1.4 Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling	10
1.4.1 Contractpartij.....	10
1.4.2 Contactpersonen.....	11
1.4.3 Klachtenafhandeling	11
1.5 Planning	11
2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE.....	12
2.1 Inlichtingen.....	12
2.2 Wijze van aanbieden inschrijving	12
2.3 Voorwaarden	13
3. EISEN AAN DE ONDERNEMING	14
3.1 Uitsluiting en geschiktheid	14
3.2 Geschiktheidseisen	15
3.2.1 Financiële en economische draagkracht:.....	15
3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	15
4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	17
4.1 Eisen	17
4.2 Overige gegevens en bijlagen	17
5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	18
5.1 Beoordelingsprocedure	18
5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen.....	18
5.1.2 Beoordeling op basis van de subgunningscriteria.	18
5.1.3 Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit	20
5.1.4 Beoordelingsmatrix kwalitatieve subgunningscriteria.....	25
5.1.5 Presentatie	26
5.1.6 Toelichting op het subgunningscriterium prijs	27
5.2 Gunningprocedure.....	27
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	29
Bijlage 1.B Referentieopdracht.....	29
Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving.....	29
Bijlage 3 Prijzenblad.....	29
Bijlage 4 Lijst van Eisen.....	29
Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst Kentalis x – Leermiddelen 2027-2035	29
Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT	29
Bijlage 6 Vraag en antwoordformulier t.b.v. Nota van Inlichtingen	29
Bijlage 7 Overzicht huidig assortiment SO.....	29
Bijlage 8 Kentalis IAM aansluitvoorwaarden	29
Bijlage 9 Voorbeeld pro-forma factuur	29
Bijlage 10 Architectuurprincipes	29

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de levering leermiddelen voor Stichting Koninklijke Kentalis, Stichting Kentalis Onderwijs en Stichting Kentalis Zorg (hierna Kentalis) met aanbestedingskenmerk TN 597288.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van Kentalis en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Kentalis' maakt als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Digitale inschrijving via TenderNed

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. De aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. Inschrijvers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. Inschrijvers via TenderNed hun inschrijving moeten indienen;
4. Alle correspondentie ten aanzien van de aanbesteding via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed dient inschrijver een bedrijfsprofiel aan te maken. Voor het aanmaken van een bedrijfsprofiel wordt eHerkenning gevraagd. Op de site van TenderNed vindt u meer informatie over eHerkenning en TenderNed. (zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>)

Indien inschrijver hier vragen over heeft verwijzen wij inschrijver naar de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

1.2 Beschrijving van Kentalis

Kentalis is een landelijke expertiseorganisatie voor mensen met een beperking in horen of communiceren. Wij vinden het belangrijk dat zij kunnen communiceren met anderen en meedoen aan de samenleving. Daarom bieden wij onderzoek, diagnostiek, zorg, speciaal onderwijs, ambulante begeleiding op school en werkbegeleiding. De organisatie is trots op haar multidisciplinaire aanpak en haar bijdrage aan kennisontwikkeling en maatschappelijke zorginnovatie.

Duurzaamheid is een belangrijk uitgangspunt binnen Kentalis. Wij willen bijdragen aan een toekomstbestendige maatschappij en streven naar een gezonde, inclusieve, energieneutrale en circulaire organisatie. Deze ambitie is verankerd in onze zorg, ons onderwijs en onze bedrijfsvoering. Daarbij richten wij ons op vier duurzaamheidsthema's: gezondheid, inclusie, energieneutraliteit en circulariteit. Dit betekent dat wij werken aan het bevorderen van fysieke en mentale gezondheid, het vergroten van maatschappelijke participatie, het verminderen van energieverbruik en CO₂-uitstoot en het stimuleren van circulair en verantwoord inkopen. Deze uitgangspunten sluiten aan bij de ESG-principes (Environment, Social & Governance) en vormen een belangrijk kader voor de samenwerking met onze leveranciers en partners.

Voor wie zijn we er?

Kentalis is er voor mensen met (een vermoeden van):

Een taalontwikkelingsstoornis (TOS)

Dit is een neurocognitieve ontwikkelingsstoornis en betekent dat taal in de hersenen minder goed wordt verwerkt. Een kind met TOS heeft bijvoorbeeld veel moeite met praten of het begrijpen van taal. De taal- en spraakontwikkeling verloopt hierdoor anders dan bij leeftijdsgenoten.

Doof- en slechthorendheid

Slechthorend of doof zijn: het betekent voor iedereen iets anders. Het feitelijke gehoorverlies verschilt, net als de oorzaken en gevolgen. Ook maakt iedereen persoonlijke keuzes, bijvoorbeeld op het gebied van identiteit, taal, hulpmiddelen en communicatie.

Kentalis biedt ook diagnostiek en behandeling voor cliënten met een hulpvraag over tinnitus.

Een beperking in horen én zien Als iemand slecht hoort én ziet, noemen we dat een beperking in horen én zien (doofblindheid). Er zijn verschillende vormen. Soms is het aangeboren, soms ontstaat het op latere leeftijd. De meeste mensen met een beperking in horen én zien kunnen nog wel iets horen of zien.	Een communicatief meervoudige beperking Een communicatief meervoudige beperking (CMB) betekent: een combinatie van meerdere beperkingen die invloed hebben op de communicatie. Bijvoorbeeld een taalontwikkelingsstoornis en ontwikkelingsstoornis. Of gehoorverlies, een verstandelijke beperking en een lichamelijke beperking.
---	--

Deze doelgroepen bedient Kentalis vanuit de kernactiviteiten die de organisatie bestaansrecht geven:

Onderwijs: Kentalis Onderwijs bestaat uit 48 onderwijseenheden: 38 scholen voor speciaal onderwijs en voor voortgezet speciaal onderwijs, en 10 ambulante diensten die leerlingen begeleiden in het regulier onderwijs (po, vo en mbo). Onze locaties zijn door heel Nederland te vinden. In totaal hebben we circa 6.800 leerlingen, waarvan we circa 3.700 leerlingen begeleiden in het regulier onderwijs. Dat doen we met ongeveer 2.000 medewerkers. We streven ernaar leerlingen zo veel mogelijk in een inclusieve setting onderwijs te laten ontvangen, daarvoor werken we intensief samen met het regulier onderwijs.

Audiologische Centra: De audiologische centra verrichten specialistisch onderzoek naar de taal- en spraakontwikkeling of bij gehoorproblemen. Daarnaast kunnen volwassenen met oorsuizen (tinnitus) of hyperacusis en mensen een communicatief meervoudige beperking of beperking in horen én zien bij het audiologisch centrum terecht voor onderzoek, advies en behandeling.

Jaarlijks wordt er vanuit 13 locaties in heel Nederland bij bijna 17.000 mensen onderzoek verricht.

Extramuraal: Extramuraal biedt behandelen aan mensen die slecht- horend, doof of doofblind zijn of een taalontwikkelingsstoornis (TOS) of communicatief meervoudige beperking hebben. Extramuraal Zorg behandelt vanuit 70 locaties op jaarbasis zo'n 6.500 kinderen, jongeren en volwassenen. Deze behandeling kan individueel zijn of in groepsverband.

Wonen & dagbesteding: Wonen & Dagbesteding biedt voor mensen die naast hun auditieve beperking ook een andere (verstandelijke) beperking hebben wonen en dagbesteding op verschillende locaties in Nederland: Brabant, Vries (Drenthe) en Amsterdam. Op deze locaties bieden we een voor de client passend orthocommunicatief klimaat. Dit betekent voor iedereen iets anders, afhankelijk van de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. In totaal wonen ruim 350 cliënten bij Kentalis.

Academie: Kentalis Academy is ons expertisecentrum op het gebied van gehoor- en communicatieproblemen. We ontwikkelen, gebruiken en delen onze kennis actief en werken

samen met anderen om hun expertise te vergroten. De academie biedt vakinhoudelijke opleidingen en voert wetenschappelijk onderzoek uit in samenwerking met zorg, onderwijs en universiteiten. We hebben leerstoelen aan de Radboud Universiteit Nijmegen voor taalontwikkelingsstoornissen en doof/slechthorendheid, en aan de Rijksuniversiteit Groningen voor communicatief meervoudig beperkte/doofblinde personen. Jaarlijks worden er circa 12.000 cursussen gegeven (intern en extern) aan professionals en ouders. De Kentalis International Foundation zorgt voor internationale kennisuitwisseling.

Het primaire proces wordt ondersteund door de ondersteunde diensten waaronder o.a. Inkoop, Finance, ICT en Facilitaire dienst.



Elke doelgroep van Kentalis is anders. Met elk haar eigen vragen en behoeften en verschillend in omvang en ontwikkelingen. Op basis van de drie strategische uitgangspunten **Focus, Expertise en Eenduidigheid** maakt Kentalis strategische keuzes voor de doelgroepen.

Hieronder is een kaart weergegeven waarop met rode stippen de huidige locaties van Kentalis zijn weergegeven. Door de ontwikkeling naar inclusief onderwijs wordt steeds meer bewogen naar reguliere onderwijssettings. Deze zijn niet opgenomen in de kaart. Dit betekent dat de dienstverlening door de partner de medewerker dient te volgen.

Kaart met adressen waar Kentalis gevestigd is (bron: Google)



1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Het primaire doel van deze aanbesteding is het contracteren van een professionele leverancier die verantwoordelijk is voor het leveren van leermiddelen en leerhulpmiddelen die optimaal aansluiten bij de behoeften en wensen van de doelgroepen van Kentalis en daarnaast van goede kwaliteit zijn en tegen marktconforme prijzen en condities kunnen worden geleverd. Kentalis streeft er daarbij naar om het assortiment zo veel mogelijk bij de gecontracteerde leverancier af te nemen, zodat het aantal bestellingen buiten de overeenkomst wordt geminimaliseerd en een efficiënte, uniforme en doelmatige inkoop gerealiseerd kan worden.

Kentalis wil daarnaast de volgende subdoelen behalen voor de doelgroepen:

- Flexibele inzet van leer- en hulpmiddelen

De leverancier biedt een breed en modulair assortiment dat aansluit bij de uiteenlopende behoeften van onderwijs- en zorgprofessionals. Dit omvat het kunnen bestellen in kleine hoeveelheden, het vermijden van verplichte bundels en het ondersteunen van maatwerk per doelgroep, variërend van ambulante dienstverlening tot zorg- en behandeltrajecten.

- Centrale en veilige digitale toegang

De leverancier faciliteert één centrale, veilige en onafhankelijke toegang tot digitale leermiddelen voor alle doelgroepen van Kentalis. Integratie met bestaande systemen (zoals Basispoort en Entree) is randvoorwaardelijk, evenals transparantie in het beschikbare digitale

aanbod en ondersteuning bij veilige gegevensverwerking conform Informatiebeveiliging en privacy (hierna IBP) - en AVG-richtlijnen.

- Passend en praktijkgericht assortiment

Het aanbod sluit aan op de specifieke context van speciaal onderwijs, zorg en behandelpraktijken. De leverancier biedt visuele, praktische en doelgroepgerichte materialen, inclusief mogelijkheden voor thematisch werken, losse materialen en duurzame, robuuste producten die geschikt zijn voor intensief gebruik.

- Efficiënt en werkbaar bestel- en leverproces

De leverancier zorgt voor een eenvoudig, betrouwbaar en inzichtelijk bestelproces met duidelijke levertijden, minimale verspilling en snelle, volledige levering. Transparantie in voorraad en levertijd.

- Duurzaamheid en vermindering van verspilling

De leverancier ondersteunt Kentalis in het realiseren van duurzaamheids doelen door het aanbieden van materialen met een langere levensduur, minder verpakkingen, efficiënte logistiek en de mogelijkheid om in kleine hoeveelheden te bestellen om reststromen te beperken.

- Proactieve samenwerking en ontzorging

De leverancier fungeert als een betrokken partner die meedenkt met de organisatie, relevante marktontwikkelingen deelt en ondersteuning biedt bij de inzet van leer- en hulpmiddelen. Dit omvat heldere communicatie, vaste aanspreekpunten en ondersteuning bij digitale toegang, IBP-processen en implementatievraagstukken.

1.3.1 *Huidige situatie*

Kentalis beschikt momenteel over een raamovereenkomst voor de levering van een breed assortiment aan leermiddelen. Deze overeenkomst omvat onder andere:

- Educatieve (werk)boeken en lesmethodes (folio gebruiks- en verbruiksmaterialen) voor het Speciaal Onderwijs (SO);
- Educatieve software, digitale lesmethodes en licenties voor het SO en Ambulante Dienst;
- Hulpleermiddelen voor het SO en Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO), waaronder:
 - Schoolmaterialen voor leerlingen
 - Spel- en ontwikkelingsmaterialen
 - Creatieve materialen.

Bestellingen worden door de scholen zelfstandig geplaatst via een online bestelportaal dat is gekoppeld middels een OCI-koppeling. Hierdoor kunnen scholen zelf de materialen selecteren die aansluiten bij de behoeften van hun specifieke doelgroep, klas of individuele leerling.

De leverancier verzorgt de levering rechtstreeks op de verschillende locaties van Kentalis. Het bestelportaal biedt de gebruikers onder meer inzicht in het beschikbare assortiment, de actieve licenties, de geplaatste en lopende bestellingen, de bestellijsten voor de jaarbestellingen en relevante adviezen vanuit de leverancier.

Een overzicht van de huidige leermiddelen van Kentalis is te vinden in bijlage 7 “Overzicht huidig assortiment SO”

1.3.2 Gewenste situatie en onderwerp en beschrijving van de raamovereenkomst

Kentalis wenst met één inschrijver een raamovereenkomst af te sluiten voor de levering van leer(hulp)middelen. De raamovereenkomst heeft een looptijd van vier (4) jaar met twee (2) keer een verlengoptie van twee (2) jaar. De verwachte ingangsdatum is 1 april 2027.

Van de leverancier wordt verwacht dat deze Kentalis actief ondersteunt bij het realiseren van de eerder in dit hoofdstuk geformuleerde doelstellingen.

Gezien de aard en omvang van de opdracht acht Kentalis een looptijd van meer dan vier jaar gerechtvaardigd. Een langere contractduur is noodzakelijk om continuïteit in de levering van leermiddelen te waarborgen, investeringen in implementatie, assortimentafstemming, digitale koppelingen en samenwerking rendabel te maken en een stabiele ondersteuning van het primaire onderwijsproces mogelijk te maken. Hierdoor wordt een doelmatige uitvoering van de overeenkomst bevorderd en wordt een optimale prijs-kwaliteitverhouding gerealiseerd.

De scope van de raamovereenkomst is als volgt:

Product/ dienst	Korte omschrijving
Lesmethodes, leermiddelen en licenties voor SO	Digitale en fysieke lesmethodes, leermiddelen, hulpmiddelen en bijbehorende licenties voor alle doelgroepen binnen onderwijs en zorg, waaronder modulair inzetbare en doelgroepgerichte materialen. Daarnaast dient een “digitale boekenkast” beschikbaar te zijn met inzicht in en toegang tot alle afgenomen en beschikbare licenties, ter ondersteuning van ambulante begeleiders.
Verbruiksmaterialen t.b.v. leerlingen	Dagelijkse onderwijsbenodigdheden zoals schriften, pennen, potloden, papier, markers, lijm en overige verbruiksartikelen.
Creatieve materialen	Specialistische materialen voor beeldende vorming, handvaardigheid, expressie en creatieve ontwikkeling, zoals verf, boetseermaterialen, textiel- en decoratiematerialen.
Spel- en ontwikkelingsmaterialen	Praktische, visuele en doelgroepgerichte materialen ter ondersteuning van spelend leren, ontwikkeling, behandeling en communicatie. Hieronder vallen onder meer educatieve spellen, constructie- en ontwikkelingsmaterialen, sensorische hulpmiddelen, taal- en rekenmaterialen, rollenspelmaterialen en doelgroepgerichte ontwikkelmaterialen voor het (speciaal) onderwijs.
Ondersteuning, advies, implementatie en service	Ondersteuning, voorlichting en advies over de selectie, implementatie en het gebruik van leermiddelen en licenties, inclusief hulp bij digitale toegang, IBP-processen en het combineren van materialen van verschillende uitgevers en methodes.
Distributie en logistiek	Levering van materialen aan de locaties van Kentalis, inclusief retourstromen en afhandeling van verpakkingen.

Bestelomgeving	Digitale bestelomgeving of webshop die voldoet aan open standaarden (zoals ECK/OCI) en aansluit op de processen van Kentalis, zodat locaties eenvoudig bestellingen kunnen plaatsen, aanpassen en volgen.
----------------	---

De geraamde opdrachtwaarde bedraagt € 3.207.000 exclusief btw voor de volledige looptijd van de raamovereenkomst van 8 jaar. Deze opdrachtwaarde is gebaseerd op historische uitgaven en bijbehorende indexatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Vanwege onzekerheden in de behoefte aan lesmethodes, leermiddelen, leer(hulp)middelen en licenties gedurende de looptijd van de overeenkomst, kunnen de werkelijke uitgaven afwijken van de geraamde opdrachtwaarde. De contractwaarde mag daarom zowel naar boven als naar beneden worden bijgesteld met een marge van 30%.

Deze flexibiliteit is noodzakelijk vanwege mogelijke wijzigingen in bijvoorbeeld leerlingaantallen, onderwijs- en begeleidingsbehoeften, lesmethodes, wet- en regelgeving en de eventuele afname van VSO-materialen.

1.3.3 *Wijze van aanbesteding*

1.3.3.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- Omvang van de opdracht;
- Transactiekosten voor Kentalis en de inschrijvers;
- Aantal potentiële inschrijvers;
- Type van de opdracht (samenhang van de opdracht);
- Het karakter van de markt.

1.3.4 *Indeling in percelen*

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De gemotiveerde redenen hiervoor zijn:

- Kentalis wenst voor deze opdracht één aanspreekpunt te contracteren;
- Kentalis wenst door middel van deze overeenkomst schaalvoordelen te behalen.

1.4 **Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling**

1.4.1 *Contractpartij*

Kentalis is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een inkoopteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van Kentalis.

1.4.2 Contactpersonen

	Kentalis		
Procesbegeleider	Inge Ansems	Functie	Inkoper
Telefoonnummer	06 23 44 72 74	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
Plaatsvervanger	Janneke Manders	Functie	Strategisch Inkoper
Telefoonnummer	06 22 33 82 82	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van Kentalis tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding, anders dan verwoord in het beschrijvend document

1.4.3 Klachtenafhandeling

Kentalis heeft ervoor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: [Handreiking klachtafhandeling bij aanbesteden \(pianoo.nl\)](#)

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in Hoofdstuk 3 ‘Algemene uitgangspunten klachtafhandeling en kenmerken’ van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: inkoop@kentalis.nl. De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in 4.3 Klachtenprocedure van het bovengenoemde document: “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

De concept aanbestedingsplanning die wordt gehanteerd is opgenomen in TenderNed onder het tabblad ‘termijnen’. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent deze aanbesteding kunnen uitsluitend via bijlage 6 “Vraag en antwoord formulier ten behoeve van de Nota van Inlichtingen” worden gesteld.

Geïnteresseerden kunnen hun inhoudelijke vragen invullen in het genoemde document, zij dienen het ingevulde document vóór de uiterlijke termijn voor het stellen van vragen aan Kentalis te doen toekomen door middel van een bijlage in een bericht via TenderNed aan Kentalis. Kentalis benadrukt dat het niet toegestaan is gebruik te maken van de Vraag & Antwoord module in TenderNed.

2.2 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan Kentalis besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad ‘termijnen’ bij “*Sluiting inschrijvingstermijn* “. Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform TenderNed worden door Kentalis in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een ‘natte handtekening’ en te worden ingescand of te zijn voorzien van een gekwalificeerde handtekening die voldoet aan beveiligingsniveau IV (PKI-overheid-certificaat).

Desgevraagd dient inschrijver binnen zeven (7) kalenderdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een ‘natte’ handtekening en deze aan Kentalis te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan ertoe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

- ✓ Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
- ✓ Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend)
- ✓ Bijlage 2. Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)
- ✓ Bijlage 3. Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
- ✓ Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria
- ✓ Pro forma factuur met tenaamstelling conform inschrijving in Kamer van Koophandel

2.3 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Kentalis Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. De inschrijver dient de volgende documenten te overleggen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf het tijdstip van het indienen van de inschrijving;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- een kopie van het bewijs van een passende verzekering tegen beroepsrisico's.

Zo nodig kan Kentalis vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd voordat voorlopige gunning plaatsvindt.

Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Houd hier rekening mee en vraag de documenten tijdig aan zodat wanneer Kentalis deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven werkdagen kunnen worden aangeleverd.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 *Financiële en economische draagkracht:*

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de (raam)overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform de gestelde eisen uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de (raam)overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

3.2.2 *Technische- en beroepsbekwaamheid*

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie die wordt aangetoond door het overleggen van een referentie per kerncompetentie. Er mag dus maximaal 1 referentie worden ingediend.

Kerncompetentie:

Inschrijver heeft in de afgelopen drie (3) jaar aantoonbaar ten minste één opdracht uitgevoerd voor de levering van fysieke en digitale leermiddelen aan meerdere locaties van een organisatie met een omvang die vergelijkbaar is met die van Kentalis. De referentieopdracht had een vergelijkbare scope als de onderhavige opdracht en vertegenwoordigde een opdrachtwaarde van minimaal € 200.000 exclusief btw per jaar.

De referentie mag niet ouder zijn dan drie (3) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. Kentalis kan dit nagaan bij de referenten. Bij ontevredenheid kan Kentalis overgaan tot uitsluiting.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht. Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient inschrijver dit in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven, daarmee wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4. Lijst van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2. Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2. Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Termijnen' bij "Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document" tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Termijnen' bij "Sluiting inschrijvingstermijn" zal Kentalis door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de conceptovereenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform:

- Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Kentalis;
- Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
- Bijlage 1.B Referentieopdracht;
- Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;
- Bijlage 3 Prijzenblad;
- Bijlage 4 Lijst van eisen;
- Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst;
- Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022,incl. module ICT;
- Bijlage 6 Vraag en antwoordformulier t.b.v. Nota van Inlichtingen
- Bijlage 7 Overzicht huidig assortiment
- Bijlage 8 Kentalis IAM aansluitvoorwaarden
- Bijlage 9 Voorbeeld pro-forma factuur
- Bijlage 10 Architectuurprincipes

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De geschikt bevonden inschrijvingen worden vervolgens inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1 *Voldoen aan de gestelde eisen*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen aan de leveringen en diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 *Beoordeling op basis van de subgunningscriteria.*

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit twee directeurs, een ambulant begeleider, een pedagogisch behandelaar, een ICT-portfolioadviseur en administratief medewerker. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Kentalis zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub) criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een oordeel op basis van consensus.

Beoordelingsmethodiek 'Gewogen factor methode'

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe 'Gewogen factor methode'.

De verschillende (sub)gunningscriteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde mee uitgedrukt in punten. Het aantal behaalde punten per (sub)gunningscriteria wordt bepaald aan de hand van de te score punten op de (sub)gunningscriteria. De waarde van de (sub)gunningscriteria bij elkaar opgeteld is het totaal aantal punten dat de inschrijver scoort op kwaliteit.

Bij de Gewogen factor methode is de bandbreedte van de inschrijfprijs (min en max) vooraf bepaald. Hoe zwaar de 'prijs' weegt ten opzichte van de 'kwaliteit' wordt bepaald in de totaal te behalen punten bij 'prijs' en 'kwaliteit'.

De score wordt berekend met onderstaande formule:

$$\text{Score} = \text{Punten kwaliteit eigen inschrijving} + \text{Punten inschrijfprijs eigen inschrijving}$$

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste score heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke score hebben, dan geldt het volgende:

De hoogste score op K1 geeft de doorslag. De inschrijving met de hoogste score op K1 zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op K1 gelijk scoren, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

- **Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

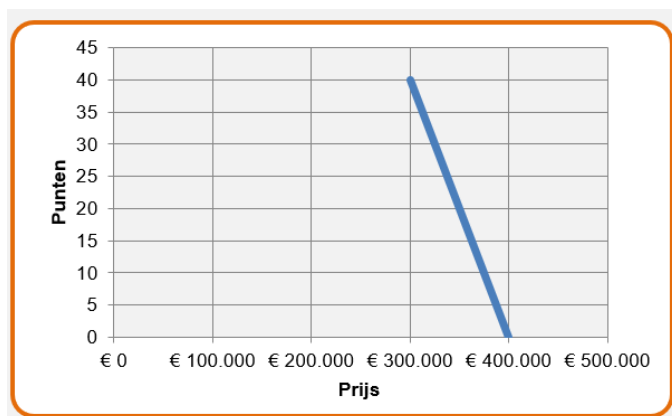
Criteria met betrekking tot kwaliteit		Punten
K1.	Assortiment leermiddelen	25 punten
K2.	Dienstverlening	25 punten
K3.	Digitaal bestelproces	10 punten
<i>Totale maximale waarde van de subgunningscriteria kwaliteit</i>		60 punten

- **Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

De maximale inschrijfprijs bedraagt € 400.000 en resulteert in **0 punten** op het onderdeel prijs. Inschrijfprijzen van € 300.000 of lager ontvangen de maximale score van **40 punten** op het onderdeel prijs. De tussenliggende waarden scoren naar evenredigheid.

Er worden geen negatieve punten toegekend op prijs.

Een inschrijving met een inschrijfprijs hoger dan € 400.000 ontvangt voor dit onderdeel 0 punten. Inschrijfprijzen van € 300.000 of lager dienen reëel, marktconform en uitvoerbaar te zijn. Indien Kentalis van oordeel is dat sprake is van een manipulatieve, niet-realistische of abnormaal lage inschrijving, kan zij de inschrijver verzoeken de inschrijfprijs nader toe te lichten. Indien deze toelichting onvoldoende wordt geacht, behoudt de Kentalis zich het recht voor de inschrijving buiten beschouwing te laten of ongeldig te verklaren overeenkomstig de aanbestedingsstukken. Zie hiervoor ook de toelichting in hoofdstuk 5.1.5 “Toelichting op het subgunningscriterium prijs”



5.1.3 Toelichting op het subgunningscriterium kwaliteit

In deze paragraaf wordt toegelicht op welke wijze de kwalitatieve subgunningscriteria worden beoordeeld en hoe de scores worden toegekend.

Alle kosten die samenhangen met de in de onderstaande kwalitatieve subgunningscriteria aangeboden oplossingen, inclusief eventuele aanvullende of optionele onderdelen, dienen te zijn opgenomen in de inschrijfprijs. Hiervoor kunnen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij in de aanbestedingsstukken expliciet anders is bepaald.

Kwalitatief subgunningscriterium 1: Assortiment leermiddelen

Voor Kentalis is het van groot belang dat het assortiment leermiddelen aansluit op de specifieke onderwijs- en zorgbehoeften van haar doelgroepen, waaronder leerlingen met TOS, DSH, Doofblindheid en CMB. Van de inschrijver wordt verwacht dat deze beschikt over een breed, actueel en flexibel inzetbaar assortiment dat aansluit op verschillende leeftijdsgroepen, ontwikkelingsniveaus en ondersteuningsbehoeften.

Met dit subgunningscriterium beoordeelt Kentalis in welke mate de inschrijver een passend, toegankelijk en toekomstbestendig assortiment aanbiedt dat keuzevrijheid biedt en aansluit bij de behoeften van haar doelgroepen.

Wat vraagt Kentalis aan de inschrijver?

De inschrijver geeft een schriftelijke toelichting op ten minste de volgende aspecten:

1. Aansluiting op doelgroepen (TOS, DSH, Doofblind en CMB):

Beschrijf in welke mate uw assortiment aansluit op de specifieke behoeften van de

doelgroepen van Kentalis. Ga daarbij in op leermiddelen die geschikt zijn voor auditieve, visuele en communicatieve ondersteuning, evenals op middelen die inzetbaar zijn bij meervoudige beperkingen. Licht toe hoe u gebruikers ondersteunt bij het vinden en selecteren van passende materialen.

2. Breedte en diepgang van het assortiment:

Geef inzicht in de omvang en diversiteit van uw assortiment. Beschrijf in welke mate u leermiddelen kunt leveren voor verschillende leeftijdsgroepen (peuters tot en met pubers), onderwijsvormen en ontwikkelingsniveaus. Licht toe hoe u toegang biedt tot producten van verschillende uitgevers en leveranciers en hoe u omgaat met specifieke of minder gangbare aanvragen.

3. Vrije keuze en flexibiliteit:

Beschrijf hoe u waarborgt dat Kentalis vrije keuze heeft binnen uw assortiment. Geef aan in hoeverre producten van verschillende uitgevers en leveranciers beschikbaar zijn en hoe u verzoeken voor producten buiten het standaardassortiment faciliteert. Licht toe hoe u maatwerk en specifieke onderwijsbehoeften ondersteunt.

4. Digitale ondersteuning en informatievoorziening:

Beschrijf hoe gebruikers toegang krijgen tot productinformatie, digitale handleidingen, instructiematerialen en overige relevante documentatie. Ga daarbij in op de beschikbaarheid van informatie en de wijze waarop gebruikers worden ondersteund bij het gebruik van leermiddelen en licenties.

Wat zijn de voorwaarden aan de toelichting?

Inschrijver werkt de schriftelijke toelichting uit in **maximaal 5 A4-pagina's**. Dit mag niet in een kleinere lettergrootte dan 10. Bij het overschrijven van het maximale aantal pagina's wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Het is in de uitwerking niet toegestaan te verwijzen naar andere aanvullende documenten, of websites.

Indien de inschrijver de bestaande leverancier is, dient de toelichting te worden opgesteld vanuit de rol en uitgangspositie van een nieuwe leverancier.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

Dit onderdeel wordt beoordeeld door de twee directeurs, ambulant begeleider en pedagogisch behandelaar.

De beoordeling richt zich op:

- a) De mate waarin het assortiment aansluit op de behoeften van de doelgroepen van Kentalis (TOS, DSH, Doofblind en CMB).
- b) De breedte, diepgang en toepasbaarheid van het assortiment voor verschillende leeftijdsgroepen, ontwikkelingsniveaus in onderwijs- en zorgsituaties.
- c) De mate van keuzevrijheid, flexibiliteit en mogelijkheden voor maatwerk binnen het assortiment.
- d) De kwaliteit en toegankelijkheid van digitale handleidingen, productinformatie en overige ondersteuning bij het gebruik van leermiddelen en licenties.
- e) Het onderscheidend vermogen van de inschrijver in het aanbieden van een compleet, gebruiksvriendelijk en doelgroepgericht assortiment.

Op basis van bovenstaande criteria wordt een score toegekend conform de beoordelingsmatrix zoals opgenomen in paragraaf 5.1.4.

Kwalitatief subgunningscriterium 2: Dienstverlening

Voor Kentalis is een betrouwbare en klantgerichte dienstverlening rondom leermiddelen essentieel. Kentalis zoekt een leverancier die optreedt als professionele partner en broker richting de markt, die processen efficiënt organiseert, continuïteit waarborgt en gebruikers optimaal ondersteunt.

Met dit subgunningscriterium beoordeelt Kentalis in welke mate de inschrijver invulling geeft aan een hoogwaardige dienstverlening, gericht op leverbetrouwbaarheid, ondersteuning, flexibiliteit, duurzaamheid en ontzorging van de organisatie. Daarnaast waardeert Kentalis leveranciers die bijdragen aan de verdere ontwikkeling van processen rondom onderwijsbeleid (kwaliteit), IBP en AVG (veiligheid).

Wat vraagt Kentalis aan de inschrijver?

De inschrijver geeft een schriftelijke toelichting op ten minste de volgende aspecten:

1. Leverancier als broker

Beschrijf hoe u als broker richting uitgevers en leveranciers opereert. Ga in op de wijze waarop u aanvragen uitzet in de markt, specialistische producten beschikbaar maakt en Kentalis ondersteunt bij afwijkende, complexe of urgente aanvragen. Licht tevens toe hoe u de bestelbaarheid van het assortiment via uw dienstverlening maximaliseert en bestellingen buiten uw dienstverlening om beperkt.

2. Doorlooptijden en leverbetrouwbaarheid

Beschrijf hoe u doorlooptijden van bestelling tot levering voor fysieke en digitale leermiddelen beheerst en voorspelbaar maakt. Ga in op uw werkwijze voor leverbetrouwbaarheid, voorraadbeheer, monitoring en inzicht in de bestelstatus. Licht toe hoe u continuïteit waarborgt tijdens piekperiodes, risico's in de keten beheerst en fouten minimaliseert om een juiste levering in één keer te realiseren.

3. Ondersteuning bij selectie en ontsluiting digitale leermiddelen

Beschrijf hoe u Kentalis ondersteunt bij de selectie, beoordeling, autorisatie, beschikbaarstelling en het beheer van digitale leermiddelen en licenties. Licht toe welke maatregelen u neemt om te waarborgen dat uitsluitend door Kentalis goedgekeurde leermiddelen en licenties beschikbaar zijn voor eindgebruikers en hoe ongeautoriseerde bestellingen, toewijzingen en uitgifte worden voorkomen. Ga daarbij in op autorisatiebeheer, workflow-ondersteuning, licentiebeheer, rapportagemogelijkheden en eventuele koppelingen met onderwijsplatforms zoals Basispoort. Beschrijf tevens hoe uw oplossing inzicht biedt in het volledige beschikbare aanbod, terwijl alleen door Kentalis geautoriseerde producten kunnen worden besteld of aan gebruikers toegewezen.

4. Klantbediening en serviceverlening

Beschrijf hoe u de klantbediening voor Kentalis heeft ingericht. Ga in op aanspreekpunten, bereikbaarheid, responstijden en het behalen van afgesproken serviceniveaus conform bijlage 4 "Lijst van eisen". Licht toe hoe u vragen, klachten en retouren afhandelt, gebruikers informeert over de status van bestellingen en leveringen en hoe u klanttevredenheid monitort en gebruikt voor continue verbetering.

5. Implementatie

Beschrijf uw aanpak voor een zorgvuldige implementatie bij de start van de overeenkomst. Ga in op de inrichting van processen en systemen, de begeleiding van gebruikers en de ondersteuning die u biedt, zoals instructies en trainingen. Licht toe hoe u een soepele overgang realiseert en de continuïteit van de dienstverlening tijdens de implementatiefase borgt.

6. Duurzaamheid en circulariteit

Beschrijf hoe uw dienstverlening bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Kentalis. Ga in op circulaire oplossingen, hergebruik van leermiddelen, retourstromen, duurzame verpakkingen en logistiek. Licht toe hoe u de impact van uw dienstverlening inzichtelijk maakt en welke maatschappelijke meerwaarde, waaronder SROI, u gedurende de looptijd van de overeenkomst realiseert.

Wat zijn de voorwaarden aan de toelichting?

De toelichting wordt uitgewerkt in maximaal **6 A4-pagina's**, met een minimale lettergrootte van 10. Bij het overschrijven van het maximale aantal pagina's wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Het is niet toegestaan te verwijzen naar externe documenten of websites.

Indien de inschrijver de huidige leverancier is, dient de toelichting te worden opgesteld vanuit de uitgangspositie van een nieuwe leverancier.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

Dit onderdeel wordt beoordeeld door de twee directeurs en de ICT-portfolioadviseur.

De beoordeling richt zich op:

- a) De mate waarin de inschrijver invulling geeft aan de rol als broker en flexibiliteit toont in het aanbieden van een breed assortiment leermiddelen, inclusief maatwerk en het vermogen om snel te schakelen bij afwijkende of urgente aanvragen;
- b) De mate waarin de inschrijver doorlooptijden beheerst en voorspelbaar maakt en een hoge leverbetrouwbaarheid realiseert, inclusief continuïteit in piekperiodes en bij verstoringen, en het realiseren van first-time-right levering;
- c) De kwaliteit en betrouwbaarheid van het digitale goedkeuringsproces en de ontsluiting van digitale leermiddelen, waaronder de wijze waarop wordt geborgd dat digitale licenties pas beschikbaar komen na goedkeuring door Kentalis, de beheersing van autorisaties en het voorkomen van ongeautoriseerde activatie;
- d) De kwaliteit van de klantenservice en communicatie, waaronder bereikbaarheid, responstijden, proactiviteit en de afhandeling van vragen, klachten en retouren, en de bijdrage aan klanttevredenheid;
- e) De kwaliteit van de implementatieaanpak en de mate waarin een soepele overgang en continuïteit van dienstverlening worden geborgd;
- f) De invulling van duurzaamheid, circulariteit en Social Return on Investment (SROI), inclusief concrete maatregelen voor hergebruik en retourstromen, duurzame logistiek en verpakkingen, de maatschappelijke meerwaarde van de dienstverlening, de praktische toepasbaarheid van de voorgestelde oplossingen en de aantoonbare impact daarvan.

Op basis van bovenstaande wordt een score toegekend conform de beoordelingsmatrix zoals opgenomen in paragraaf 5.1.4.

Kwalitatief subgunningscriterium 3: Digitale bestelproces

Voor Kentalis is een gebruiksvriendelijk, beheersbaar en betrouwbaar digitaal bestelproces van groot belang. Het bestelproces moet aansluiten op de verschillende gebruikersgroepen binnen Kentalis en ondersteuning bieden bij het aanvragen, beheren en volgen van fysieke en digitale leermiddelen.

Met dit subgunningscriterium beoordeelt Kentalis in welke mate de inschrijver een digitale bestelomgeving biedt die gebruiksvriendelijk, efficiënt en beheersbaar is en aansluit op de processen en systemen van Kentalis.

Wat vraagt Kentalis aan de inschrijver?

De inschrijver geeft een schriftelijke toelichting op ten minste de volgende aspecten:

1. Procesinrichting en gebruiksgemak

Beschrijf hoe het digitale bestelproces voor fysieke en digitale leermiddelen is ingericht en op welke wijze dit aansluit op de processen van Kentalis. Ga in op de gebruiksvriendelijkheid van de bestelomgeving, de ondersteuning van verschillende gebruikersrollen en de wijze waarop gebruikers leermiddelen kunnen zoeken, bestellen, volgen en beheren. Licht toe hoe uw oplossing bijdraagt aan een efficiënt en beheersbaar bestelproces.

2. Autorisaties en workflow

Beschrijf hoe autorisaties, rollen en goedkeurings-workflow binnen uw oplossing zijn ingericht. Licht toe hoe u ondersteunt dat uitsluitend door Kentalis geautoriseerde leermiddelen en licenties beschikbaar worden gesteld aan gebruikers. Ga daarbij in op licentiebeheer, aanvraag- en goedkeuringsprocessen en eventuele koppelingen met Basispoort, Entree en andere relevante systemen.

3. Demo en toegang bestelomgeving (OCI)

De inschrijver dient een demo-omgeving van de OCI-bestelomgeving beschikbaar te stellen, zodat Kentalis zelfstandig de werking van het digitale bestelproces kan beoordelen. Deze demo-omgeving dient representatief te zijn voor de aangeboden dienstverlening.

In de demo-omgeving moeten ten minste de volgende onderdelen zichtbaar en toetsbaar zijn:

- gebruikersinterface en navigatiestructuur;
- zoeken, filteren en selecteren van leermiddelen;
- productinformatie en beschikbaarheid;
- bestel- en goedkeuringsproces;
- beheer van licenties en autorisaties;
- besteloverzicht (winkelmandje);
- statusinformatie en orderhistorie.

De inschrijver licht schriftelijk toe in hoeverre de demo-omgeving overeenkomt met de uiteindelijke productieomgeving en welke eventuele verschillen er zijn.

Wat zijn de voorwaarden aan de toelichting?

De toelichting wordt uitgewerkt in maximaal **6 A4-pagina's**, met een minimale lettergrootte van 10. Bij het overschrijven van het maximale aantal pagina's wordt enkel het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Het is niet toegestaan te verwijzen naar externe documenten of websites.

Indien de inschrijver de huidige leverancier is, dient de toelichting te worden opgesteld vanuit de uitgangspositie van een nieuwe leverancier.

Hoe gaat het beoordelingsteam beoordelen?

Dit onderdeel wordt beoordeeld door de twee directeurs, ambulant begeleider, pedagogisch behandelaar en administratief medewerker.

De beoordeling richt zich op:

- a) De mate waarin het digitale bestelproces gebruiksvriendelijk, logisch en efficiënt is ingericht voor verschillende typen gebruikers binnen Kentalis.
- b) De kwaliteit van de inrichting van autorisaties, goedkeuringsworkflows, licentiebeheer en de aansluiting op relevante onderwijsplatforms en systemen.
- c) De kwaliteit, volledigheid en representativiteit van de demo-omgeving en de mate waarin deze een realistisch beeld geeft van de aangeboden oplossing.
- d) Het onderscheidend vermogen van de inschrijver in het bieden van een gebruiksvriendelijke, beheersbare en toekomstbestendige digitale bestelomgeving.

Op basis van bovenstaande criteria wordt een score toegekend conform de beoordelingsmatrix zoals opgenomen in paragraaf 5.1.4.

5.1.4 Beoordelingsmatrix kwalitatieve subgunningscriteria

Onderstaande beoordelingsmatrix beschrijft hoe de kwalitatieve subgunningscriteria worden beoordeeld. Per criterium wordt gekeken naar de kwaliteit, onderbouwing, relevantie en meerwaarde van de aangeboden oplossing voor Kentalis.

Beoordeling	Wanneer toepassen?	Kernbegrip	Te behalen punten
Heel goed	Alle onderdelen zijn volledig én zeer goed uitgewerkt. Sterke onderbouwing, duidelijke meerwaarde en extra relevante aanvullingen. Inschrijver onderscheidt zich duidelijk.	Compleet, overtuigend en onderscheidend ten opzichte van het gevraagde	100%
Goed	Alle onderdelen zijn volledig uitgewerkt en goed onderbouwd. Sluit goed aan op gevraagde inzichten/functionaliteiten.	Volledig en degelijk	70%

Voldoende	Groot deel van de onderdelen zijn uitgewerkt. Onderbouwing is aanwezig maar beperkt of minder concreet.	Acceptabel met verbeterpunten	55%
Matig	Slechts enkele onderdelen zijn uitgewerkt. Onderbouwing is beperkt of oppervlakkig. Sluit onvoldoende aan.	Onvoldoende uitgewerkt	30%
Onvoldoende	Meeste onderdelen ontbreken of zijn onvoldoende uitgewerkt. Onderbouwing ontbreekt of overtuigt niet.	Voldoet niet	0%

5.1.5 Presentatie

Na beoordeling van de ingediende inschrijvingen worden alle geldige inschrijvers uitgenodigd op maandag 14 december 2026 op een nader te bepalen tijdstip voor een presentatie aan de beoordelingscommissie van Kentalis.

Aan deze presentatie wordt geen afzonderlijke score toegekend. De presentatie dient uitsluitend ter verificatie en verduidelijking van de reeds ingediende inschrijving en biedt de beoordelingscommissie de mogelijkheid om vragen te stellen over de aspecten die zijn opgenomen in de uitwerking van de (sub)gunningscriteria. Op basis van deze verificatie kan de beoordelingscommissie de eerder toegekende scores nader toetsen en, indien daartoe aanleiding bestaat, bijstellen.

Voor de presentatie is in totaal 45 minuten gereserveerd. De inschrijver krijgt maximaal 30 minuten de gelegenheid om de aanbidding toe te lichten. Aansluitend heeft de beoordelingscommissie maximaal 15 minuten de gelegenheid om vragen te stellen.

Tijdens de presentatie wil Kentalis een indruk krijgen van de mate waarin:

- Inschrijver de opdracht en de behoeften van Kentalis begrijpt;
- Inschrijver in staat is de levering van leermiddelen succesvol uit te voeren;
- De inhoudelijke kwaliteit van de aangeboden oplossing aansluit bij de doelstellingen van Kentalis;
- De voorgestelde samenwerking en dienstverlening bijdragen aan een duurzaam en effectief partnership.

De presentatie kent de volgende opbouw:

- Korte introductie en voorstelronde;
- Presentatie van de aanbidding:
 - Assortiment leermiddelen
 - Dienstverlening
 - Digitaal bestelproces
- Vragenronde door Kentalis.

Tijdens de presentatie is het niet toegestaan nieuwe informatie aan te dragen. De presentatie dient in overeenstemming te zijn met de ingediende inschrijving.

De presentatie dient uiterlijk op de dag van de presentatie digitaal te worden aangeleverd via het aanbestedingsplatform TenderNed. Voorafgaand aan de presentatie dient de inschrijver aan te geven van welke hulpmiddelen gebruik wordt gemaakt tijdens de toelichting van de aanbidding. Op de presentatielocatie is in ieder geval een scherm of beamer beschikbaar.

De presentaties staan gepland op maandag 14 december 2026. Nadere communicatie over de planning, tijdsindeling en locatie vindt plaats via het aanbestedingsplatform TenderNed na sluiting van de inschrijvingstermijn.

5.1.6 Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde kortingspercentages dienen exclusief btw te worden opgegeven. De aangeboden kortingspercentages zijn van toepassing op de geldende catalogus-, advies- of bruto verkoopprijzen van de betreffende producten of productgroepen, tenzij in het prijzenblad anders is aangegeven.

Alle in bijlage 3 opgenomen uitgavenbedragen zijn indicatief en gebaseerd op historische gegevens. Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend. De werkelijke afname gedurende de looptijd van de overeenkomst kan hiervan afwijken.

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting. Inschrijvers dienen realistische kortingspercentages aan te bieden die passen bij de aard en omvang van de opdracht. Indien Kentalis van oordeel is dat een opgegeven kortingspercentage onrealistisch of manipulatief is, kan zij de inschrijver verzoeken om een nadere toelichting. Indien deze toelichting onvoldoende wordt geacht, kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.

Inschrijver vult in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde kortingspercentages in, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij de inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende prijzenblad als .xlsx- én .pdf-bestand.

Voor de beoordeling worden de opgegeven kortingspercentages toegepast op de indicatieve jaarlijkse uitgaven per productcategorie zoals opgenomen in bijlage 3. Op basis hiervan wordt per categorie een fictieve netto jaaruitgave berekend. De som van deze bedragen vormt de beoordelingsprijs die wordt gebruikt voor de prijsbeoordeling.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de



kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 3 Prijzenblad

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 4 Lijst van Eisen

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst Kentalis x – Leermiddelen 2027-2035

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022 incl. Module ICT

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6 Vraag en antwoordformulier t.b.v. Nota van Inlichtingen

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 7 Overzicht huidig assortiment SO

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 8 Kentalis IAM aansluitvoorwaarden

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 9 Voorbeeld pro-forma factuur

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 10 Architectuurprincipes

Als separate bijlage opgenomen.