



Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Leveren van communicatie- en vormgevingsdiensten

voor

Veluwse Onderwijsgroep

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
1.1	Algemeen	1
1.2	Stichting Veluwe Onderwijsgroep	1
1.3	Achtergrond van de aanbesteding	1
2.	De opdracht	2
2.1	Omschrijving opdracht	2
2.2	Wensen en doelstelling van de Veluwe Onderwijsgroep	3
2.3	Omvang van de opdracht	3
2.4	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	3
3.	Aanbestedingsprocedure	5
3.1	Gekozen procedure	5
3.2	Digitaal aanbesteden via TenderNed	5
3.3	Projectteam	5
3.4	Aanbestedingsvoorwaarden	5
3.5	Informatie uitwisseling	8
3.6	Indienen van de offerte	9
3.7	Opening van de offertes	9
3.8	Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure	9
4.	Beoordeling en gunning	10
4.1	Algemeen	10
4.2	Beoordelingssystematiek	10
4.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	11
4.4	Uitsluitingsgronden	12
4.5	Geschiktheidseisen	13
4.6	Gunningcriteria	14
4.7	Gunning	18
	Bijlagen	20
A.	Kerngegevens aanbesteding	
B.	Checklist opbouw offerte	
C.	Uniform Europees aanbestedingsdocument	
D.	Formulier Conformiteiten	
E.	Formulier Kerncompetenties	
F.	Formulier Prijsaspecten	
G.	Overeenkomst	
H.	Algemene Inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep	
I.	Klachtenprocedure Rietplaspas	
J.	Huisstijl/brandstory Veluwe Onderwijsgroep	

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de openbare Europese aanbesteding voor diensten op het gebied van vormgeving en daaraan gerelateerde communicatiediensten voor Stichting Veluwe Onderwijsgroep, hierna “de Veluwe Onderwijsgroep”. Na een korte inleiding over de Veluwe Onderwijsgroep wordt ingegaan op de te vergeven opdracht. Vervolgens wordt de aanbestedingsprocedure toegelicht. Tot slot wordt de wijze waarop de offertes worden beoordeeld weergegeven.

1.2 Veluwe Onderwijsgroep

De Veluwe Onderwijsgroep wil kinderen en jongvolwassenen in Apeldoorn en omgeving met eigentijds en vooruitstrevend onderwijs begeleiden op hun weg naar volwassenheid. Vanuit democratische normen en waarden leveren ze een belangrijke bijdrage aan de persoonlijke groei van de leerlingen op weg naar een waardevolle en gelukkige toekomst. Met 27 scholen, waarvan 16 basisonderwijs en 11 voor voorgezet onderwijs biedt de Veluwe Onderwijsgroep dagelijks kwalitatief hoogstaand onderwijs in Apeldoorn en omgeving. Er werken meer dan 1600 medewerkers en de 27 scholen verzorgen onderwijs aan meer dan 12.000 leerlingen. Om ervoor te zorgen dat de collega's op de scholen zich vooral kunnen richten op het primaire proces, het verzorgen van goed onderwijs, worden zij ondersteund door een professioneel servicebureau. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de Veluwe Onderwijsgroep.

1.3 Achtergrond van de aanbesteding

In de afgelopen jaren heeft de Veluwe Onderwijsgroep met meerdere ontwerp bureaus gewerkt voor het leveren van diensten op het gebied van vormgeving. Een van de grotere leveranciers waarmee De Veluwe Onderwijsgroep op dit moment samenwerkt, heeft aangegeven te willen stoppen met haar activiteiten op dit gebied. De afdeling Communicatie van de Veluwe Onderwijsgroep wil graag op een rechtmatige wijze één nieuwe dienstverlener contracteren die als partner voor alle organisatieonderdelen van de Veluwe Onderwijsgroep proactief en creatief uitvoering gaat geven aan alle crossmediale c.q. multichannel communicatie uitingen van de Veluwe Onderwijsgroep, adviseert op welke wijze de verschillende doelgroepen en belanghebbenden van de Veluwe Onderwijsgroep op een passende en onderscheidende manier het beste kunnen worden bereikt alsmede voorzien in alle uitvoerende vormgevingswerkzaamheden in opdracht van de afdeling Communicatie.

De Veluwe Onderwijsgroep communiceert met diverse doelgroepen en belanghebbenden. Belangrijk hierbij is met een herkenbaar en tevens per school eigen gezicht naar buiten toe treden en op deze manier bijdragen aan vertrouwen. Een juiste visuele presentatie van de communicatiemiddelen, die aansluit bij de gewenste doelstellingen zorgt voor het gewenste beeld over de individuele scholen en over de Veluwe Onderwijsgroep. De Veluwe Onderwijsgroep zoekt om die reden niet alleen een bureau die de actuele kennis heeft van ontwikkelingen op het gebied van vormgeving, maar die ook zich een visie kan vormen die vertaalbaar is naar strategieën, concepten en producten, Met andere woorden: de Veluwe Onderwijsgroep is op zoek naar een bureau die alle gevraagde crossmediale c.q. multichannel diensten kan verlenen (full-service).

2. De Opdracht

2.1 Omschrijving van de opdracht

De Veluwe Onderwijsgroep is op zoek naar een samenwerkingspartner (een creatief bureau) dat opdrachten uitvoert op het gebied crossmediale c.q. multichannel vormgevings- en daaraan gerelateerde communicatiediensten (full service). Onder full service wordt hier verstaan: de vormgeving van crossmediale c.q. multichannel communicatiemiddelen van concept tot uitvoering en beheer. De te selecteren samenwerkingspartner zal tevens een doorontwikkeling van de bestaande identiteit van de individuele scholen en van de Veluwe Onderwijsgroep (individuele en corporate branding) samen met de Veluwe Onderwijsgroep realiseren, waarbij de basis gelijk blijft en er geen stijlbreuk ontstaat. De te selecteren inschrijver dient in staat te zijn om de gevraagde dienstverlening uit te voeren op een kwalitatief hoog niveau, waarbij gelijktijdig mee wordt gedacht in de doelen van de Veluwe Onderwijsgroep zonder het budget uit het oog te verliezen.

De vormgeving van de individuele scholen kennen vanuit historie hun eigen bestaansrecht. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zal op een gecontroleerde en gefaseerde wijze afscheid worden genomen van de verschillende ontwerp bureaus waarmee op dit moment een samenwerking is. De wens van de afdeling Communicatie van de Veluwe Onderwijsgroep is dat om alle vormgevingsopdrachten binnen de Veluwe Onderwijsgroep onder te brengen bij één leverancier die voor alle individuele scholen en voor de Veluwe Onderwijsgroep de vormgevingsopdrachten gaat uitvoeren en beheren. Er zal sprake zijn van een ingroeimodel, waarbij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst steeds meer opdrachten bij de leverancier worden ondergebracht.

De te verstrekken opdracht omvat de volgende communicatie- en vormgevingswerkzaamheden:

- Vormgevingsopdrachten:
 - ontwerpen, ontwikkelen en uitvoeren van kleinschalige online en offline communicatiecampagnes (zowel corporate als thematisch) voor interne en externe doelgroepen binnen de kaders van de visuele identiteit/huisstijl passend bij de positionering van de individuele scholen en van de Veluwe Onderwijsgroep;
 - vormgeven van bestaande en nieuwe, op zichzelf staande (digitale) communicatiemiddelen binnen de kaders van de visuele identiteit/huisstijl;
 - samen met de afdeling Communicatie wordt er gekeken hoe online communicatie offline kan ondersteunen.
- Samenwerking met andere bureaus die (digitale) producten (bijvoorbeeld website) voor de Veluwe Onderwijsgroep ontwikkelen.
- Op verzoek van de afdeling Communicatie op tactisch niveau meedenken en adviseren over:
 - de (creatieve) doorontwikkeling en doorvertaling van strategie en positionering van het merk “de Veluwe Onderwijsgroep” met behoud van het bestaande logo;
 - het ontwikkelen van een visie op de toepassing van (nieuwe) communicatiemiddelen;
 - adviseren over nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied (grafisch) ontwerp en vormgeving en de mogelijke inzet ervan bij de Veluwe Onderwijsgroep.
- Uitvoeren van diensten op het gebied van pre-press (o.a. DTP) en beperkte vormgevingsactiviteiten met een eenmalig karakter en/of niet huisstijl gerelateerd. Denk hierbij o.a. aan uitnodigingen, flyers en eenvoudige brochures.
- Digitale producten: ontwerpen van de websiteformats (vormgeving home page en achterliggende pagina's) binnen de nieuw te selecteren technische infrastructuur;
- Beheren van de communicatiemiddelen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Communicatiemiddelen worden na beëindiging van de Raamovereenkomst overgedragen aan de Veluwe Onderwijsgroep.

Voor een meer gedetailleerde omschrijving van verschillende type opdrachten, zie bijlage X. De opsomming is niet uitputtend en staat niet vast. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen hier, nieuwe communicatiemiddelen aan worden toegevoegd.

2.1.1 Buiten de scope

De volgende onderwerpen maken geen onderdeel uit van de Opdracht.

- bouwen en programmeren van online communicatiemiddelen zoals, bijvoorbeeld, websites en apps
- hosten en beheren van websites
- media- en drukwerkinkoop.

2.2 Wensen en doelstelling van de Veluwe Onderwijsgroep

De Veluwe Onderwijsgroep verwacht veel van de toegevoegde waarde van het geselecteerde bureau. De Veluwe Onderwijsgroep zoekt in concreto een partner die:

- de huidige huisstijlen kan voortzetten en door kan ontwikkelen;
- hen verrast met goede voorstellen;
- de regie heeft over de vormgeving van communicatiemiddelen;
- met hen meedenkt en kan adviseren over communicatievraagstukken in de vorm van een communicatiestrategie, communicatieplan of advies over de inzet van (offline en online) communicatiemiddelen en -activiteiten;
- de uitvoering van communicatiestrategieën, communicatieplannen, communicatiemiddelen en activiteiten coördineert;
- De Veluwe Onderwijsgroep is op zoek naar een partij met inlevingsvermogen in haar scholen en organisatie en doelgroepen en die daarnaast kan bijdragen aan het versterken van de positie van de individuele scholen (onderscheidend vermogen).

2.3 Omvang van de opdracht

De geraamde waarde van de opdracht bedraagt circa € 150.000 inclusief BTW per jaar. Deze raming is gebaseerd op de uitgaven over 2019 en 2020. De omvang is afhankelijk van het aantal nadere opdrachten dat wordt uitgezet en de omvang ervan. Aan deze raming kunnen geen rechten worden ontleend.

2.4 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

De Veluwe Onderwijsgroep is voornemens om met één partij een raamovereenkomst aan te gaan voor de duur van 2 jaar met een verlengingsoptie van vijfmaal maximaal 12 maanden. De totale verwachte looptijd van de overeenkomst is daarmee 7 jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 11 oktober 2021.

De raamovereenkomst verplicht opdrachtnemer om nadere opdrachten die onder de reikwijdte van de raamovereenkomst vallen ook onder raamovereenkomst af te nemen. In het voorkomende geval dat opdrachtnemer geen aanbieding kan doen die voldoet aan de gestelde eisen (bijv. onvoldoende capaciteit om de gevraagde diensten uit te voeren), is de Veluwe Onderwijsgroep gerechtigd om andere marktpartijen te benaderen voor het uitbrengen van een offerte. De Veluwe Onderwijsgroep heeft geen verplichting om opdrachten af te nemen en er wordt tevens geen omzetgarantie gegeven. De Veluwe Onderwijsgroep plaatst een nadere opdracht door middel van een schriftelijke offerteaanvraag of mondelinge briefing. In de nadere offerteaanvraag omschrijft en specificeert de Veluwe Onderwijsgroep zijn behoefte. Een nadere opdracht wordt verstrekt door middel van schriftelijke goedkeuring door de afdeling Communicatie van de Veluwe Onderwijsgroep. Van een nadere overeenkomst maken gezamenlijk de nadere offerteaanvraag van de Veluwe Onderwijsgroep en de offerte van opdrachtnemer deel uit.

Alvorens te verlengen zal er een evaluatie plaatsvinden. Indien de Veluwe Onderwijsgroep geen gebruik van de mogelijkheid voor verlengen wenst te maken, zal zij dit uiterlijk zes (6) maanden voor het einde van de looptijd van de overeenkomst laten weten aan opdrachtnemer. Na afloop van de initiële looptijd en vijf (5) verlengingen eindigt de overeenkomst van rechtswege. De mogelijkheid de optiejaren te lichten berust bij beide partijen. Eventuele verlenging zal altijd plaats vinden onder gelijkblijvende voorwaarden, behalve de indexatiemogelijkheid voor de prijzen, zoals omschreven in Eis D4 (Bijlage D: Formulier Conformiteiten). Op deze opdracht zijn de Algemene inkoopvoorwaarden van de Veluwe Onderwijsgroep van toepassing.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. De Veluwe Onderwijsgroep heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er een gemiddeld aantal aanbieders zijn en de Veluwe Onderwijsgroep de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. De Veluwe Onderwijsgroep heeft ervoor gekozen om de opdracht niet te splitsen in percelen. De voornaamste reden hiervoor is dat de opdracht een logisch, onlosmakelijk en samenhangend geheel vormt en splitsing van de opdracht in meerdere percelen zal leiden tot meer administratieve lasten, mede als gevolg van extra communicatieschakels tussen partijen onderling en de Veluwe Onderwijsgroep. Daarnaast is uit de marktverkenning gebleken dat de markt zich kenmerkt als een markt met organisaties die allemaal de complete dienstverlening kunnen aanbieden. Met de keuze de opdracht als één perceel in de markt te zetten, wordt de mededinging dan ook niet onnodig beperkt. De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Naast prijs spelen kwalitatieve aspecten een belangrijke rol binnen deze opdracht.

3.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt volledig digitaal via het elektronisch platform TenderNed. Dit betekent dat alle communicatie en informatie-uitwisseling via dit platform plaatsvindt. De Veluwe Onderwijsgroep kondigt er de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven kunt u via www.tenderned.nl te downloaden en via het telefoonnummer van de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed. In dit hoofdstuk wordt de gehanteerde aanbestedingsprocedure verder beschreven.

3.3 Projectteam

Zowel het opstellen van het bestek als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam vanuit de Veluwe Onderwijsgroep. Het projectteam wordt in haar werkzaamheden ondersteund door het inkoopadviesbureau Rietplas Consultancy B.V. uit Emmen.

3.4 Aanbestedingsvoorwaarden

3.4.1 Gestanddoeningstermijn

De aanbieding van de offerte dient ten minste tot drie maanden na de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig te zijn. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn in overleg met inschrijvers te verlengen, bijvoorbeeld indien tijdig een gerechtelijke procedure tegen het voorgenomen besluit tot gunning is gestart.

3.4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij de Veluwe Onderwijsgroep na de bestuurlijke fusie. U kunt geen enkel recht ontlenen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.
- De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behoudt de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behoudt de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- De Veluwe Onderwijsgroep is te allen tijde gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst (deel)werkzaamheden die onder de beschrijving van deze opdracht vallen, (gedeeltelijk) in eigen beheer uit te gaan voeren c.q. anders weg te zetten.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen de Veluwe Onderwijsgroep en de (winnende) Inschrijver is, naast de (Raam)overeenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van Inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van Inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien de Veluwe Onderwijsgroep deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert. Uit het feit dat de Veluwe Onderwijsgroep daarover geen opmerkingen heeft gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4.3 Contacten met medewerkers van de Veluwe Onderwijsgroep over de aanbesteding

Het is niet toegestaan op andere wijze dan onder 'informatie uitwisseling' (zie paragraaf 3.5) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht de Veluwe Onderwijsgroep danwel Rietplas Consultancy vernemen dat een inschrijver op een andere wijze de Veluwe Onderwijsgroep heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

3.4.4 Geheimhouding

Alle informatie uit deze offerteaanvraag en andere documenten behorend bij deze aanbesteding of verkregen in de hierop volgende contacten mag uitsluitend gebruikt worden om antwoorden te formuleren op de gestelde vragen. Het is niet toegestaan de informatie te gebruiken voor andere doeleinden.

Publiciteit door de inschrijver, met betrekking tot deze aanbesteding is alleen toegestaan na schriftelijke, voorafgaande toestemming van de Veluwe Onderwijsgroep.

Alle door u aangeboden informatie en documentatie wordt eigendom van de Veluwe Onderwijsgroep. De Veluwe Onderwijsgroep zal alle verkregen informatie uit deze procedure vertrouwelijk behandelen en niet gebruiken voor andere doeleinden dan beschreven, tenzij u anders vermeldt.

Door het indienen van een inschrijving verklaart u vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verkregen. Het is niet toegestaan informatie aan derden beschikbaar te stellen, behalve aan door u in te schakelen partners, onderaannemers en hulppersonen. U blijft echter wel verantwoordelijk voor het nakomen van de geheimhoudingsplicht.

3.4.5 Taal

Alle correspondentie en documentatie die door de Veluwe Onderwijsgroep wordt opgesteld zal alleen in het Nederlands worden uitgegeven. Correspondentie en documentatie van inschrijvers wordt alleen geaccepteerd als die in het Nederlands is opgesteld. Uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn opgesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse opdrachtgevers, technische omschrijving van materiaal, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de Veluwe Onderwijsgroep om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van inschrijver.

3.4.6 Vergoeding kosten

Kosten die verband houden met het opstellen en indienen van de inschrijving worden niet door de Veluwe Onderwijsgroep vergoed, ook niet in het geval van het stopzetten van de aanbestedingsprocedure.

3.4.7 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient de inschrijver de Veluwe Onderwijsgroep hiervan schriftelijk aangetekend zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van deze offerte aanvraag of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de inschrijving schriftelijk en gemotiveerd naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een inschrijver die niet-overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

3.4.8 Merknaam

De Veluwe Onderwijsgroep heeft geen voorkeur voor een bepaalde ondernemer noch voor bepaalde merken, types, herkomst etc. Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen sprake is van een merknaam, octrooi of type of een bepaalde oorsprong of productie, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of gelijkwaardig'.

3.4.9 Concept-Overeenkomst en Algemene Voorwaarden

Daar waar de Overeenkomst niet voorziet, zullen de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Veluwe Onderwijsgroep van toepassing zijn (bijlage H). Voor tekstonderdelen van de Concept Overeenkomst en de AIV waarmee niet (direct) kan worden ingestemd, kunnen tot uiterlijk de datum voor het stellen van vragen (zie paragraaf 3.5) tekstvoorstellen worden ingediend, dan wel kunnen bezwaren worden toegelicht. Uiterlijk bij de Nota van Inlichtingen zal de Veluwe Onderwijsgroep aan alle Inschrijvers laten weten welke tekstdelen buiten toepassing worden verklaard en/of worden aangevuld. Eventueel aangepaste versies vormen vervolgens een vast uitgangspunt voor de inschrijving (Eis). Met andere woorden: door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk akkoord met de Overeenkomst en de AIV. De toepassing van algemene voorwaarden van inschrijver, hoe ook genaamd, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Toepassing of verwijzing naar dergelijke algemene voorwaarden wordt beschouwd als een inschrijving onder voorwaarden en leidt tot ongeldigheid van de inschrijving.

Het is de inschrijvers niet toegestaan informatie van de aanbestedende dienst naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Veluwe

Onderwijsgroep. Vice versa erkent de Veluwe Onderwijsgroep eveneens dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend worden gemaakt van vertrouwelijke aard is. De Veluwe Onderwijsgroep verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die hem in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen van de Veluwe Onderwijsgroep vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure de aanbestedende dienst verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

3.4.10 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na voorlopige gunning en voorafgaand aan de definitieve gunningsbeslissing kan de Veluwe Onderwijsgroep de best scorende inschrijver vragen in een verificatiegesprek de inschrijvingen toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver, die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijver als hoogst scorende inschrijver is aangemerkt.

Na beoordeling van de inschrijvingen zal de Veluwe Onderwijsgroep alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijver de Veluwe Onderwijsgroep voornemens is de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen de Veluwe Onderwijsgroep en de beoogde winnaar. Zo spoedig mogelijk – doch zeker niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zal de Veluwe Onderwijsgroep met de beoogde winnaar in contact treden om tot gunning over te gaan.

3.5 Informatie uitwisseling

Verzoeken om nadere informatie en vragen met betrekking tot de inhoud en aspecten rond de aanbestedingsprocedure kunnen uitsluitend via het e-mailadres: info@rietplas.nl tot uiterlijk 8 juni 2021 vóór 12:00 uur worden ingediend. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De gestelde vragen worden per e-mail, geanonimiseerd beantwoord en in de Nota van inlichtingen 1 verzonden aan alle partijen die het Aanbestedingsdocument hebben opgevraagd. De Veluwe Onderwijsgroep stelt het op prijs dat u de vragen ruim van te voren indient. De antwoorden op alle tot dan toe gestelde vragen worden uiterlijk 15 juni 2021 door middel van een Nota van Inlichtingen gepubliceerd. Wanneer er vragen zijn over de Nota van inlichtingen 1, kunnen deze nog gesteld worden. Let u op de data in de planning in bijlage A. Beantwoording van deze vragen geschiedt met de Nota van inlichtingen 2. Beide Nota's van inlichtingen maken integraal deel uit van dit aanbestedingsdocument.

De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt dan komt dit voor risico van inschrijver. De Veluwe Onderwijsgroep en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan de Veluwe Onderwijsgroep besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

3.6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een offerte voor 1 september 2021, 12.00 uur via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. De Veluwe Onderwijsgroep adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw offerte.

3.7 Opening van de offertes

Het openen van de kluis geschiedt aansluitend aan het moment van indiening op 1 september 2021 om 12.30 uur. De opening van de offertes geschiedt niet openbaar.

3.8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een inschrijver stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie paragraaf 3.5). Blijft naar de mening van de inschrijver een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen.

Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijk inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Voor de klachtenprocedure van Rietplas zie Bijlage I.

Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De Veluwe Onderwijsgroep is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of de Veluwe Onderwijsgroep) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door de Veluwe Onderwijsgroep wordt beslist. Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl.

4. Beoordeling en gunning

4.1 Algemeen

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in dit hoofdstuk. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

4.2 Beoordelingssystematiek

De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Veluwe Onderwijsgroep herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Veluwe Onderwijsgroep aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Veluwe Onderwijsgroep niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij het gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: volledigheid inschrijving

Allereerst stelt de Veluwe Onderwijsgroep vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften van hoofdstuk 3 met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert de Veluwe Onderwijsgroep of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Veluwe Onderwijsgroep onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook paragraaf 4.3. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling door naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Veluwe Onderwijsgroep of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in paragraaf 4.5 gestelde geschiktheidseisen op grond van de UEA. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5. Indien er maar één inschrijver is die na beoordeling van de geschiktheidseisen over blijft dan zal stap 5 worden overgeslagen en wordt er direct overgegaan tot of een verificatiegesprek conform paragraaf 4.7.1.

Stap 5: beoordeling / gunning economisch meest voordeligste aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs-

kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de gunning niet alleen plaats vindt op basis van de prijsstelling, maar ook op basis van andere criteria. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie paragraaf 4.6 voor de gunningscriteria. De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen.

4.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruik gemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage C). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA er mee akkoord dat de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in dit hoofdstuk en behorende bij de UEA uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij de Veluwe Onderwijsgroep te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking.

Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van het totale verzoek tot deelname. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

4.3.1. Bedrijfsgegevens

De gegadigde dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de gegadigde in te vullen. De Veluwe Onderwijsgroep zal het contact met gegadigden tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de gegadigde aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door gegadigden schriftelijk aan de contactpersoon namens de Veluwe Onderwijsgroep gemeld te worden.

4.3.2. Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met de Veluwe Onderwijsgroep dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Hetgeen wat in dit hoofdstuk geldt voor 'gegadigde' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

4.3.3 Inschrijving handels- of beroepsregister

De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om aan de inschrijver met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring

aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient de Veluwe Onderwijsgroep in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor de Veluwe Onderwijsgroep duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving.

In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van de Veluwe Onderwijsgroep tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel van derden waarop de inschrijver zich beroept, onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding te worden bijgevoegd.

4.3.4 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

4.4 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van de Veluwe Onderwijsgroep binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- betaling van belastingen of sociale premies.

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

4.5 Geschiktheidseisen

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door de Veluwe Onderwijsgroep gestelde minimeisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en overige minimeisen. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

4.5.1 Financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken en de continuïteit van de onderneming dient over een langere periode gewaarborgd te zijn. De meest recente accountantsverklaring mag geen negatieve continuïteitsverwachting bevatten of – bij geen verplichting tot accountantscontrole – dient inschrijver zelf schriftelijk te verklaren dat hij zelf geen continuïteitsproblemen voorziet. Indien de opdracht voorlopig aan inschrijver wordt gegund, dient inschrijver op eerste verzoek van de Veluwe Onderwijsgroep bij verificatie een kopie van de meest recente accountantsverklaring en de meest recente jaarrekening als bewijsstuk te overleggen. Indien Inschrijver een dochtermaatschappij is en de financiële gegevens van de moedermaatschappij worden gebruikt, dan dient Inschrijver een verklaring van de moedermaatschappij te kunnen overleggen, waarin deze zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de juiste uitvoering van de bij gunning te sluiten overeenkomst gedurende de volledige uitvoeringsperiode van de opdracht (contractperiode).

Inschrijver verklaart, door invullen van het UEA dat hij beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid voor minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis en tenminste 2,5 miljoen euro per verzekeringsjaar. Indien de opdracht voorlopig aan inschrijver wordt gegund, dient inschrijver bij verificatie een kopie van de verzekeringspolissen als bewijsstuk te overleggen.

4.5.2 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Veluwe Onderwijsgroep beoordeelt de technische bekwaamheid aan de hand van referenties van eerdere opdrachten. Inschrijver dient bij zijn inschrijving de referenties toe te voegen die voldoen aan de hieronder genoemde kenmerken:

- de referentie betreft opdrachten die in de afgelopen drie jaren tot en met de datum van Inschrijving zijn uitgevoerd;
- het betreft opdrachten op het gebied van communicatie- en vormgevingsdiensten;
- de volgende kerncompetenties moeten terugkomen in de referenties:
 - Kerncompetentie 1: inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het ontwerpen en maken van tenminste drie verschillende communicatiemiddelen op basis van een beschikbaar en voorgeschreven huisstijl.
 - Kerncompetentie 2: inschrijver moet beschikken over minimaal 1 tevreden referentie, waar in de afgelopen 3 jaar, minimaal 500 uur werk voor is gedaan, waarvan de doelgroep, ouders, kinderen en jongvolwassenen tussen 4 en 18 jaar, aansluit bij dat van de Veluwe Onderwijsgroep.
- per kerncompetentie dient één referentie aangeleverd te worden. Het is ook mogelijk dat één referentie meerdere kerncompetenties in zich heeft. Het is dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren;
- per kerncompetentie dient één referentie aangeleverd te worden. Het is ook mogelijk dat één referentie meerdere kerncompetenties in zich heeft. Het is dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren;
- het is toegestaan een lopende opdracht als referentie op te nemen mits de dienstverlening reeds minimaal een jaar onafgebroken is uitgevoerd;

- voor het indienen van de referentie maakt u gebruik van het referentieformulier (Bijlage E). Hierbij geldt dat per referentieformulier één referent gebruikt mag worden.
- het is toegestaan de referentie te verduidelijken. Deze toelichting mag maximaal 500 woorden bevatten.
- als de Veluwe Onderwijsgroep daarom verzoekt dient u een tevredenheidsverklaring van de opdrachtgever van het referentieproject te kunnen overleggen;
- de referentie mag niet afkomstig zijn van een moeder- of zustermaatschappij van uw organisatie. In geval een referentieopdracht in combinatie en/of in hoofd-/onderaanneming met een derde is uitgevoerd, kan de inschrijver deze slechts opvoeren als zijn eigen referentie voor zover het werkzaamheden betreft die hij in de referentieopdracht zelf heeft uitgevoerd (behoudens de mogelijkheid om een beroep te doen op de technische bekwaamheid van een derde als bedoeld in art. 2.94 Aanbestedingswet). De inschrijver dient in dat geval gegevens over te leggen die betrekking hebben op zijn eigen aandeel in de uitvoering van de referentieopdrachten.
- de Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier.

4.5.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver verklaart door invullen van het UEA dat hij ingeschreven is in het beroeps- of handelsreister of een buitenlandse variant daarvan volgens de geldende wetgeving in zijn land van vestiging. Indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie een bewijsstuk te overleggen.

Inschrijver verklaart door invullen van het UEA tevens dat hij is ingeschreven in het handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd. Indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie een bewijsstuk te overleggen.

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij uw Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, kan dit achteraf worden gevraagd.

4.5.4 Programma van Eisen

De minimale eisen voor de uitvoering van de opdracht zijn opgenomen in hoofdstuk 2 en in bijlage D (Formulier Conformiteiten). Elke eis heeft een uitsluitend karakter en er wordt van de inschrijver verwacht dat hij door ondertekening akkoord gaat met elke gestelde eis. Indien de inschrijver niet akkoord gaat met de eis dan leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding. Voor het eventueel doen van voorstellen voor alternatieve teksten is de informatieronde (zie paragraaf 3.5) bestemd.

Bijlage D (Formulier Conformiteiten) hoeft niet te worden toegevoegd. Door het invullen en ondertekenen van dit onderdeel op het UEA (bijlage C) bevestigt inschrijver dat hij akkoord gaat met het gestelde in het Programma van Eisen.

4.6 Gunningcriteria

Aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is als volgt bepaald:

- Prijaspecten: 30%
- Kwalitatieve aspecten: 70%.

De beoordeling start met het beoordelen van de kwalitatieve (sub-)gunningscriteria. Pas nadat de definitieve score voor het kwalitatieve gunningscriterium is bepaald, wordt het financiële gunningscriterium door de procesbegeleider

van Rietplas Inkoopadvies toegevoegd en beoordeeld. Het kwalitatief en financieel gunningscriterium worden dus los van elkaar beoordeeld.

4.6.1 Kwalitatieve aspecten: open vragen

De kwalitatieve aspecten worden beoordeeld op basis van antwoorden op de open vragen.

LET OP: Het uiterlijk van uw inschrijving is een onderdeel van de beoordeling. De Veluwe Onderwijsgroep hecht er veel waarde aan om met een inschrijver zaken te doen die haar vak verstaat en zichzelf goed kan presenteren. De beoordeling van het subcriterium uiterlijk van de inschrijving zal zich beperken tot de beoordeling van de ingediende antwoorden op de open vragen.

Open vraag 1. Plan van aanpak kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening

De Veluwe Onderwijsgroep wil graag weten hoe u uw organisatie erop inricht om met de verschillende opdrachtenstromen om te gaan. Beschrijf hoe u de kwaliteit en continuïteit van uw dienstverlening waarborgt. Besteed in uw antwoord in ieder geval aandacht aan:

- Hoe is uw interne organisatie ingericht. De beantwoording dient duidelijkheid te geven over uw personeelsinzet naar taken, rollen en verantwoordelijkheden m.b.t. kwaliteit van dienstverlening, continuïteit van dienstverlening en samenwerking en relatiemanagement met Opdrachtgevers.
- Hoe u de inzet van deskundige medewerkers op opdrachten t.b.v. opdrachtgevers borgt en hun kennis en vaardigheden up-to-date houdt.
- Welke activiteiten u onderneemt om bij aanvang van de raamovereenkomst volledig operationeel te zijn voor de uitvoering van nadere opdrachten onder de raamovereenkomst.
- Hoe u in staat bent op om op te schalen wanneer zich onverwacht veel (kleine en/of grote Nadere opdrachten) aandienen en wat dit betekent voor uw interne organisatie.

Voeg uw beschrijving toe aan uw offerte op TenderNed. Inschrijver dient een uitgewerkt voorstel op maximaal 2 pagina's op A4 formaat bij te voegen. Het meerdere wordt buiten beschouwing gelaten.

Open vraag 2. Voorbeeld creatief vormgevingsproces

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het ontwerpen van een creatief grafisch design (bijv. een huisstijl of een nieuwe stijl voor een project of thema) op basis van door de opdrachtgever meegegeven kaders. Daarnaast toont inschrijver aan in staat te zijn om het door hem ontwikkelde design door te vertalen in creatieve en doeltreffende online en off line communicatiemiddelen.

- Een beschrijving van de briefing van de opdrachtgever: (communicatie)doelstelling, doelgroep, boodschap en specificaties van een off- of online campagne (de campagne mag maximaal 2 jaar oud zijn).
- Een beschrijving van de brief waarin gemaakte strategische en conceptuele keuzes van het grafisch design worden toegelicht, inclusief onderbouwing en eventueel advies.
- Een beschrijving van de wijze waarop inschrijver rekening heeft gehouden met de briefing van de opdrachtgever, maar ook waar de (creatieve) vrijheid is gezocht, inclusief onderbouwing en eventueel advies.
- De visuele uitwerking van het grafisch design. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de basiselementen van het grafisch design, schetsen van eventueel vorm te geven communicatiemiddelen.

Inschrijver heeft voor de uitwerking van de opdrachtoomschrijving maximaal 2 pagina's A4 en voor de visuele uitwerking van het grafisch design maximaal 3 pagina's A4. Voeg dit toe aan uw offerte op TenderNed.

Punten toekennen

De twee kwalitatieve gunningscriteria hierboven worden door het beoordelingsteam als volgt beoordeeld:

- De leden beoordelen de inschrijvingen eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een eigen score toe voor de kwalitatieve (sub)gunningscriteria op basis van onderling vergelijk van de offertes;
- In de beoordeling worden de onderstaande cijfers gebruikt om het verschil in beantwoording van de subvragen, naar het oordeel van het beoordelingsteam, tot uiting te laten komen.

- Verschillen tussen de individuele scores worden besproken en kunnen aanleiding zijn om een individuele score aan te passen en/of kunnen aanleiding zijn om een nadere toelichting van de inschrijver te vragen op de desbetreffende deelvraag om zeker te stellen dat de toegekende waardering op basis van de juiste informatie is genomen;
- Het gemiddelde cijfer van alle beoordelingen wordt omgezet in een percentage dat wordt vermenigvuldigd met het maximaal aan te behalen punten.

Uitmuntend (10): Inschrijver krijgt 10 punten indien inschrijver op uitstekende wijze de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is aansprekend door de zeer concrete, eenduidige en volledige beantwoording. Alle aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn specifiek, onderscheidend en in onderlinge samenhang uitgewerkt op een wijze die uitstekend aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

Goed (7) Inschrijver krijgt 7 punten indien inschrijver op meer dan voldoende wijze de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is concreet en eenduidig, de aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn uitgewerkt, in onderlinge samenhang, op een wijze die goed aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

Voldoende (4): Inschrijver krijgt 4 punten indien inschrijver in voldoende mate de onderwerpen van de vraag inzichtelijk heeft gemaakt. De beantwoording is minder concreet en helder, minder passend en overstijgt de verwachtingen niet, maar voldoet hieraan. Het gegeven antwoord onderscheidt zich niet in positieve, maar ook niet in negatieve zin van de overige inschrijvers.

Onvoldoende (1): De Inschrijver krijgt 1 punt indien inschrijver het antwoord matig concreet heeft geformuleerd. De beantwoording is onvolledig, aspecten/onderdelen van de vraagstelling zijn in het antwoord niet benoemd, zijn niet concreet of eenduidig of zijn uitgewerkt op een wijze die niet aansluit op de behoefte en/of uitgangspunten zoals omschreven in dit document.

4.6.2 Prijsaspecten

De beoordeling van het gunningscriterium Prijs vindt plaats op basis van de door inschrijver geoffeerde uurtarieven per functieprofiel en een zo gunstig mogelijk kortingspercentage voor de media inkoop.

De uurtarieven zijn tarieven per functieniveau en dienen inclusief alle wettelijke en overige bijkomende kosten (zoals, maar niet uitsluitend, reiskosten, overheadkosten, kosten voor licenties en aanschaf van voor de werkzaamheden benodigde softwarepakketten) en exclusief BTW te worden geoffereerd. Kosten die inschrijver niet heeft verdisconteerd in de uurtarieven en (op een later moment) toch noodzakelijk blijven te zijn voor een goed functioneren van de gevraagde diensten, zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Inschrijver dient de prijsopgave per functionarissort in te vullen in bijlage F. De verschillende uurtarieven per functionarissort worden vermenigvuldigd met een bepaalde wegingsfactor en vervolgens worden alle bedragen bij elkaar opgeteld, waardoor er een gewogen uurtarief ontstaat.

De totaalprijs wordt conform de beoordelingsmethodiek omgerekend naar een puntentotaal. De offerte met het laagste inschrijfbedrag of gewogen uurtarief zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder met behulp van onderstaande formule:

$$(\text{laagste bedrag} : \text{te beoordelen bedrag}) \times \text{maximaal aantal punten} = \text{gewogen score}.$$

Het gunningscriterium prijs wordt alleen beoordeeld door Rietplas Inkoopadvies. De prijsinformatie wordt niet vooraf gedeeld met de beoordelaars van de kwalitatieve aspecten.

4.6.3 Kwalitatieve aspecten: *Presentatie/Klik-gesprek*

De drie inschrijvers (die voldoen aan alle gestelde eisen) en die de hoogste totaalscore hebben behaald voor alle subcriteria gezamenlijk worden uitgenodigd voor de presentatie/klik-gesprek. Indien voor een inschrijver de maximale punten die te verkrijgen zijn voor de presentatie/klik-gesprek niet meer kunnen zorgen voor de hoogste totaalscore na de presentatie dan zal deze inschrijver niet worden uitgenodigd om een presentatie te geven.

De presentatie/klik-gesprek dient gegeven te worden door de beoogd accountmanager en creatieve vormgever (bijv. creative director of ontwerper). Inschrijver mag met maximaal twee personen aanwezig zijn bij de presentatie.

De presentatie bestaat uit drie delen:

- een korte voordracht over de organisatie;
- om de kwaliteit en toegevoegde waarde van de inschrijver(s) te kunnen inschatten dient inschrijver onderstaande twee items uit te werken en te presenteren conform hetgeen hieronder is aangegeven. Dit deel van de presentatie wordt beoordeeld op creativiteit, originaliteit en aansprekendheid voor de doelgroep.
- beantwoording van specifieke vragen van het beoordelingsteam n.a.v. de inschrijving;

De presentatie wordt getoetst op:

- mate waarin de accountmanager en creatieve ontwerper blijf geven aan expertise, ervaring, conceptueel vermogen m.b.t. de dienstverlening behorend tot de opdracht;
- de beantwoording van de vragen gesteld door het beoordelingsteam.

De presentatie vinden plaats op woensdag 15 september 2021 en duurt maximaal 1 uur. Van deze datum kan niet worden afgeweken. Inschrijver dient deze datum derhalve reeds te reserveren. Inschrijvers die in aanmerking komen voor het geven van een presentatie, ontvangen daarvoor uiterlijk op 9 september 2021 een uitnodiging met het definitieve tijdstip en de locatie.

Item 1:

De Veluwe Onderwijsgroep organiseert elk voorjaar Open Dagen op haar voortgezet onderwijs scholen. Deze dagen zijn van groot belang voor de instroom van nieuwe leerlingen. Op deze Open dagen kunnen leerlingen uit groep 8 van de basisscholen zich laten informeren over de opleidingsmogelijkheden en de scholen. Gedurende de afgelopen jaren zijn de volgende Open Dag uitingen gebruikt: posters, spandoeken en flyers.

De Veluwe Onderwijsgroep wil kinderen en jongvolwassenen in Apeldoorn en omgeving met eigentijds en vooruitstrevend onderwijs begeleiden op hun weg naar volwassenheid, waarbij het de visuele aansluiting zoekt met de beleveniswereld van haar primaire doelgroep, kinderen en jongvolwassenen. De Veluwe Onderwijsgroep ziet graag van de inschrijver een doorontwikkeling van de Open Dag uitingen. De uitwerking van 3 middelen zal antwoord moeten geven op:

- Welk creatief concept past u toe?
- Welke (aanvullende)slogan/teksten gaat u inzetten in de uitingen?
- Op welke wijze geeft u invulling aan het kernbegrip 'samen leren'?
- Een totale begroting in uren op basis van de afgegeven prijzen op het prijzenblad.

De middelen bestaan uit:

- poster
- flyer
- vrij te kiezen communicatiemiddel passend bij de doelgroep en vraagstelling uit dit item.

Bij de beoordeling zal op de volgende punten worden gelet:

- Begrip van de case.
- Kwaliteit van het creatieve concept.
- Concept in relatie tot inlevingsvermogen in de Veluwe Onderwijsgroep

- Concept in relatie tot inlevingsvermogen in de doelgroep in de regio Apeldoorn (kinderen en jongvolwassenen en ouders).
- Kwaliteit van de invulling kernbegrip 'samen leren'.
- Kwaliteit van de (aanvullende) gebruikte slogan/teksten.

Item 2:

Parallel aan de aanbesteding voor het leveren van communicatie- en vormgevingsdiensten vindt een aanbesteding plaats welke moet leiden tot een raamovereenkomst met één leverancier die de opdracht krijgt voor het ontwerpen, bouwen, beheren en doorontwikkelen van alle websites met een door de leverancier gekozen Content Management Systeem (CMS) dat voldoet aan het door de Veluwe Onderwijsgroep opgestelde programma van eisen. Met deze aanbesteding wordt één partij gezocht die de vernieuwing van de huidige omgeving inclusief CMS kan uitvoeren voor de Veluwe Onderwijsgroep en de nieuwe omgeving kan ontwerpen, (door)ontwikkelen en beheren. Van inschrijver wordt verwacht dat deze gaat samenwerken met de partij die de opdracht krijgt voor het bouwen, (door)ontwikkelen en beheren van alle websites van de Veluwe Onderwijsgroep. Naast offline informatievoorziening wordt online informatievoorziening van steeds groter belang. Offline en online moeten elkaar versterken.

De uitwerking van item 2 geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe ziet het design van deze website eruit: u laat de uitwerking (maximaal 3 pagina's) visueel zien.
- Welke interactie heeft u in gedachte met de bezoekers?
- Op welke wijze enthousiasmeert u de zoekende ouders, kinderen en jongvolwassenen?
- Op welke wijze kan het bezoek aan deze website (substantieel) verhoogd worden?

Beoordeling:

- De kwaliteit van het ontwerp van de website, passend bij de identiteit van de Veluwe Onderwijsgroep
- De kwaliteit van de interactie met bezoekers, passend bij de primaire doelgroep.
- De kwaliteit van de wijze waarop inschrijver het bezoek van deze website substantieel denkt te kunnen verhogen. De kwaliteit van de visuele verbinding met een App.

De inschrijver die na het geven van de presentatie de hoogste score heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk en de presentatie, is de inschrijver met de aanbieding met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De leden van het beoordelingsteam beoordelen de presentaties eerst afzonderlijk van elkaar en kennen een 'eigen' score toe. Na afloop van alle presentatie/klik-gesprekken bespreekt het beoordelingsteam in een plenaire sessie de per beoordelaar toegekende score en bijbehorende onderbouwing. Doelstelling van deze plenaire sessie is om gezamenlijk een eindscore te bepalen op basis van consensus.

4.7 Gunning

Op de volgende pagina is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaal score per onderdeel. De totaalscore van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald na de presentatie voor alle subcriteria is de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Aan deze inschrijver wordt de Overeenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling	Weegfactor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (30%)							
Vergelijkingsprijs	30	10	300		250		300
Subtotaal			300	250		300	
Kwalitatieve Aspecten (70%)							
Plan van aanpak kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening	20	10	200	8	160	7	140
Voorbeeld creatief vormgevingsproces	20	10	200	8	160	7	140
Subtotaal			400	320		280	
Subtotaal voor presentatie			700	570		580	
Presentatie drie best scorende organisaties			300	8	240	7	210
Totaal			1000	810		790	

4.7.1 Verificatiebespreking en contractafsluiting

Het beoordelingsteam stelt vast op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat in de inschrijving onjuiste dan wel onvoldoende / onvolledige informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan die conform deze offerteaanvraag dan wel blijken wet- en regelgeving tot uitsluiting of terzijde legging van de inschrijving zouden leiden, dan kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst kan of moet besluiten dat de betreffende inschrijver (alsnog) afvalt. In dat geval zal de Veluwe Onderwijsgroep vervolgens van de andere inschrijvingen opnieuw de totaalscore vaststellen conform deze offerteaanvraag en wordt de inschrijver die dan de hoogste totaalscore heeft behaald alsnog uitgenodigd voor een verificatiebespreking. Dezelfde procedure als hiervoor beschreven zal dan worden gevolgd.

Bijlagen

- A. Kerngegevens aanbesteding
 - 1. Tijdschema
 - 2. Adressen
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Uniform Europees aanbestedingsdocument
- D. Formulier Conformiteit
- E. Formulier Kerncompetenties
- F. Formulier Prijsaspecten
- G. Overeenkomst
- H. Algemene Inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep
- I. Klachtenprocedure Rietplas
- J. Huisstijl / brandstory Veluwe Onderwijsgroep

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offertezoek	Datum
Publicatie van de aankondiging	1 juni 2021
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offertezoek	8 juni 2021 vóór 12.00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offertezoek (= Nota van Inlichtingen)	15 juni 2021
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	29 juni 2021 vóór 12.00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	6 juli 2021
Deadline aanbieden offertes door leveranciers / sluiting kluis op TenderNed	1 september 2021 om 12.00 uur
Openen kluis met offertes	1 september 2021 om 12.30 uur
Uitnodigen drie best scorende leveranciers voor presentatie	9 september 2021
Presentaties drie best scorende	15 september 2021
Bekendmaking gunning onder voorbehoud	16 september 2021
Verificatiebespreking	7 oktober 2021
Definitieve gunning	7 oktober 2021
Ondertekening contract + start implementatie	7 oktober 2021
Ingang overeenkomst	11 oktober 2021

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw verzoek tot deelname

Uw verzoek tot deelname dient volledig in pdf te worden ingediend via TenderNed. De volgende checklist dient u te gebruiken en ook toe te voegen aan uw verzoek tot deelname op TenderNed onder “overige documenten”.

Check	Opnemen bij verzoek tot deelname via TenderNed
	- Bijlage B
	- Bijlage C
	- Bijlage E
	- Bijlage F
	- Antwoord open vraag 1
	- Antwoord open vraag 2

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat document "Uniform Europees Aanbestedingsdocument".

Bijlage D. Programma van Eisen

In het onderhavige Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waar de inschrijver in het kader van de te sluiten Overeenkomst aan dient te voldoen.

A. Algemeen	
Nr.	Omschrijving eis
1	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan alle in onderhavig aanbestedingsdocument gestelde eisen, voorwaarden en procedures.
2	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. De Algemene Inkoopvoorwaarden zijn opgenomen als bijlage H. Dit betekent dat uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn op onderhavige opdracht. De algemene voorwaarden van inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
3	Inschrijver conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de laatste versie van de concept Raamovereenkomst. Deze is opgenomen als bijlage G.
4	Inschrijver gaat ermee akkoord dat aan uw inschrijving voor Opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een Raamovereenkomst.
5	Inschrijver gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om inschrijver in elk stadium (alsnog) te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt inschrijver uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De bewijsstukken zijn niet ouder dan drie maanden vanaf dagtekening van het schriftelijk verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.
6	Inschrijver heeft haar inschrijving gebaseerd op de verwachte dienstverlening. De verwachte dienstverlening is echter geen garantie en opdrachtgever committeert zich derhalve niet aan een minimum afname en/of omzet.
7	Door het indienen van een inschrijving maken de door inschrijver opgegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

B. Eisen t.a.v. dienstverlening	
Nr.	Omschrijving eis
1	Inschrijver is bereid en in staat de dienstverlening als omschreven in Hoofdstuk 1 en 2 leveren en alle dienstverlening voldoet minimaal aan het gestelde in dit aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlage(n).
2	Opdrachtgever wil met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst samenwerken met een vaste groep contactpersonen en de dienstverlening dient door een vaste basisbezetting/team te worden uitgevoerd. Onderaanbesteding in overleg met opdrachtgever.
3	De opdrachtgever stelt haar bestanden, templates, logo's en huisstijlregels ter beschikking. Inschrijver garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Mochten deze onverhoopt wel ontstaan, dan zijn deze voor rekening en risico van inschrijver.
4	Het intellectuele eigendom en volledige eigendomsrecht van alle opdrachten blijft altijd van Opdrachtgever en wordt aan Opdrachtgever overgedragen op het moment van levering. Daarnaast is Opdrachtgever altijd volledig vrij en gevrijwaard, om de bestanden (of delen dan wel varianten daarvan) in te zetten voor andere ontwerpen en media. Het betreft hier zowel de bestaande bestanden als nieuw te creëren bestanden.
5	Inschrijver zal altijd eerst een voorstel voorleggen aan de opdrachtgever, alvorens deze uit te voeren. Opdrachtnemer zal zonder een schriftelijk akkoord van afdeling Communicatie op het voorstel, nooit een opdracht (drukwerk of andere soorten opdrachten) uitvoeren.
6	Inschrijver dient zelf over het letterfont van de opdrachtgever te beschikken (zie bijlage J), zodat het inlezen van bestanden hierop niet kan stagneren. De inschrijver geeft in de inschrijving aan of zij bereid is om te blijven investeren in de nieuwste versies om versieproblemen te voorkomen.
7	Inschrijver verzorgt de media inkoop voor offline en online communicatie. Inschrijver geeft op het prijzenblad aan welk percentage bureaukorting geboden wordt.

8	Er moet onder aansturing van Opdrachtgever worden samengewerkt in co-creatie met andere opdrachtnemers (bijv. websites) wanneer een opdracht beide opdrachtgevers raakt. Er moet kunnen worden geschakeld op andere dan de eigen disciplines.
9	Opdrachtgever is gerechtigd de opdracht die onder de overeenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren voordat inschrijver met de opdracht is begonnen. Indien inschrijver al gestart is met de uitvoering van de opdracht is Opdrachtgever ook gerechtigd om een opdracht te annuleren, maar heeft inschrijver het recht om de in redelijkheid gemaakte kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Deze kosten dienen wel onderbouwd en goedgekeurd te worden door de Afdeling Communicatie van Opdrachtgever.
10	Bij een opdracht heeft Opdrachtgever altijd de mogelijkheid om naast de accountmanager rechtstreeks te communiceren met de vormgever/creatieve uitvoerder zonder tussenkomst van de accountmanager.
11	Bij een opdracht geeft inschrijver uiterlijk binnen 4 kantooruren een eerste reactie via de e-mail. In deze reactie dient in ieder geval aangegeven te worden of de gewenste planning haalbaar is.
12	Opdrachtnemer waarborgt dat het huisstijlhandboek van Opdrachtgever consequent wordt nageleefd door de medewerkers van de opdrachtnemer.
13	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor een correcte oplevering, opemaakt/gereedgemaakt voor een productie-omgeving zoals gevraagd (bijvoorbeeld voor printproductie, offset-productie of online gebruik). Opdrachtgever verstaat onder een correcte oplevering onder andere: - juiste opmaak; - juist kleurgebruik; - juiste resolutie van beelden en eindproduct; - juiste fonts ingesloten; - PDF is juist gecertificeerd; - snijtekens toegevoegd; - juiste opmaak met transparantie indien nodig; - juist gebruik van logo's; - bevat alle gevraagde pagina's, nummering, teksten, afbeeldingen, bestanden en codes e.d.. - juist bestandsformaat
14	Inschrijver toetst of de opdracht voldoet aan de briefingseisen van Opdrachtgever voordat er een eerste versie/concept aan Opdrachtgever zal worden aangeleverd.
15	Opdrachtnemer levert na elke opdracht voor creatieve vormgeving, op verzoek Opdrachtgever niet alleen het ontwerp, maar ook het bijbehorende template (indesign-bestand) ten behoeve van DTP-werkzaamheden. In de template moeten minimaal benoemd worden: - bladspiegel; - tekstkaders (incl. kolominstellingen); - beeldkaders (inclusief de te gebruiken stijlen); - paragraaf en karakterstijlen; - font; - te gebruiken kleurenbibliotheek.
16	Het staat Opdrachtgever vrij om op ieder gewenst moment deze offertes op te vragen en te controleren. Inschrijver verstrekt de gevraagde gegevens op eerste verzoek.
17	Inschrijver garandeert de exclusiviteit van de vormgeving voor Opdrachtgever. Foto's en ander materiaal (anders dan stockfoto's) mogen nooit zonder toestemming van Opdrachtgever voor andere doeleinden worden gebruikt.
18	Opdrachten die verband houden met Opdrachtgever zullen te allen tijde door inschrijver gearchiveerd worden gedurende de overeenkomst.
19	Binnen 2 weken na beëindiging van de overeenkomst zal inschrijver aan Opdrachtgever alle bestanden en concepten overdragen. Na beëindiging van de overeenkomst dient opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze overeenkomst van al hun schijven te verwijderen.

20	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement, en te voeren besprekingen t.b.v. offertes dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgever en worden geacht bij de uurtarieven te zijn inbegrepen.
21	Inschrijver zal gedurende de looptijd van de overeenkomst voor de te verrichten werkzaamheden marktconforme en concurrerende uren aantallen inzetten. Opdrachtgever kan op elk gewenst moment, indien zij daar aanleiding toe ziet, toetsen of de uren inderdaad marktconform zijn aangeboden.
22	Indien inschrijver kiest om na goedkeuring van Opdrachtgever samen te werken met onderaannemers voor de uitvoering van een opdracht, dient de factuur die aan Opdrachtgever wordt gestuurd altijd van inschrijver te komen en niet van de onderaannemer. Uurtarieven van onderaannemers die worden doorberekend mogen, inclusief opslagpercentage, niet hoger zijn dan de uurtarieven van inschrijver. Indien inschrijver gebruikt maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (inschrijver) altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van de aangeboden producten en/of diensten.

C. Eisen t.a.v. communicatie	
Nr.	Omschrijving eis
1	Inschrijver is op alle werkdagen bereikbaar.
2	Overlegstructuur: Strategisch overleg: Frequentie: 1x per jaar Deelnemers: Directeur Bedrijfsvoering, Corporate Communicatieadviseur, Adviseur Inkoop, Accountmanager van Opdrachtnemer Onderwerpen: contractevaluatie achterliggende periode, KPI's, verbeterplannen en ontwikkeling dienstverlening op lange termijn Tactisch overleg: Frequentie: 1x kwartaal Deelnemers: Communicatieadviseur(s), Accountmanager van Opdrachtnemer Onderwerpen: Borging kwaliteit, KPI's, samenwerking, lopende en komende opdrachten. Van de overleggen wordt een verslag en actielijst met afronddatum en actiehouder bijgehouden. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslag en actielijst.
2	De jaarlijkse evaluatie dient ondersteund te worden door managementinformatie waarin de door de inschrijver bestede uren en kosten inzichtelijk zijn. Tevens dient eventueel meerwerk zowel v.w.b. tijdbesteding en inhoudelijke achtergrond onderbouwd te zijn. Mogelijkheden die inschrijver ziet om de werkzaamheden aan de kant van zowel inschrijver als Opdrachtgever efficiënter en effectiever in te richten, worden benoemd.
3	Inschrijver beschikt over een beveiligde digitale omgeving voor het aanleveren van de voor de controle benodigde documentatie (klantenportal) en stelt deze zonder meerkosten beschikbaar aan Opdrachtgever. Inschrijver is verantwoordelijk voor de (technische) beveiliging van elektronische middelen welke voor de uitvoering van de accountantsdiensten worden ingezet.
4	Partijen evalueren de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de volgende KPI's: - tijdige communicatie (reactiesnelheid / deadlines) - handelen conform briefing - tevredenheid op de geleverde producten en diensten. - facturatie correct (conform Prijzenblad).

D. Eisen met betrekking tot tarieven en facturatie	
Nr.	Omschrijving eis
1	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn in Euro's en exclusief BTW.
2	Inschrijver dient Bijlage E Prijzenblad in te vullen waarop de offerte betrekking heeft. De prijsstelling dient 'all in' te zijn. In de ('all in') prijzen dienen te zijn inbegrepen de kosten voor: salaris, overhead, gebruik apparatuur, reis-, parkeer- en verblijfskosten, opleidingskosten, werving- en selectie, vervanging, verzekeringspremies, risico en winst, alle eventuele overige bijkomende kosten en lasten, overleggen etc.
3	Voor iedere nadere opdracht binnen de overeenkomst of additionele diensten zal Opdrachtgever een prijsopgave vragen. Deze prijsopgave dient te worden gebaseerd op de geoffreerde c.q. overeengekomen (uur)tarieven. Opdrachtgever zal deze prijsopgave desgewenst toetsen op marktconformiteit en behoudt zich het recht voor de opdracht elders te verstrekken.
4	De opgegeven prijzen zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kan inschrijver jaarlijks (voor het eerst voor 1 oktober 2022) een prijsverhoging/verlaging voorstellen met als maximum het 'CBS-prijsindexcijfer CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het gemiddelde jaarcijfer van het voorafgaand kalenderjaar gehanteerd. Inschrijver dient een onderbouwd voorstel voor de indexatie in. De indexatie wordt pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever. Negatieve indexering dient inschrijver te allen tijde te melden en tarieven in een dergelijk geval verplicht te worden herzien. Inschrijver dient uiterlijk in de maand februari van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Na akkoord van Opdrachtgever kunnen prijswijzigingen worden doorgevoerd. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
5	Inschrijver hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, administratiekosten, factuurkosten, etc.
6	Elke vorm van meerwerk dient vooraf te worden afgestemd met de afdeling Communicatie onderbouwd naar de aard van de activiteiten, reden hiertoe en een inschatting van de kosten o.b.v. het aantal uren x uurtarief (zoals opgegeven op het prijzenblad). Zonder deze afstemming wordt in rekening gebrachte meerwerk activiteiten niet geaccepteerd. Indien extra werkzaamheden voortvloeien uit de bij en krachtens de wet, regelgeving of de overeenkomst voor Opdrachtnemer geldende zorgplicht behoeft Opdrachtnemer hiervoor niet voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
7	Facturering vindt per maand achteraf plaats, dit door middel van 1 verzamelfactuur met een overzicht van alle verbruikte uren en inkopen, per kostenplaats. De facturatie dient volledig transparant te zijn. De facturen dienen het kostenplaatsnummer en/of kostendrager en een kenmerk/omschrijving per opdracht te bevatten en te zijn voorzien van een duidelijke specificatie.
8	Inschrijver dient de facturen, in PDF, te versturen aan: Veluwe_Onderwijsgroepcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl onder vermelding van het contractnummer van Opdrachtgever.
9	De factuur specificeert in ieder geval (indien van toepassing) de uitgevoerde werkzaamheden, specifieke opdrachten, factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag en BTW-bedrag.
10	Inschrijver stelt na afronding van de hele controle een uren nacalculatie op.

Bijlage E. Formulier Kerncompetenties

U dient voor beide referenties onderstaand model in te vullen.

Kerncompetentie 1	Toelichting
Kerncompetentie:	
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de gegadigde en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

De inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat de Veluwe Onderwijsgroep, of daartoe door de Veluwe Onderwijsgroep aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Kerncompetentie 2	Toelichting
Kerncompetentie:	
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de gegadigde en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

De inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat de Veluwe Onderwijsgroep, of daartoe door de Veluwe Onderwijsgroep aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage F. Formulier Prijsaspecten

Zie Excelbestand

Prijsaspect A. uurtarieven				
A	Functieomschrijving	Uurtarief excl. BTW	Factor	Gewogen kosten
1.1	Creative / strategy director	€ -	50	€ -
1.2	Accountmanager	€ -	250	€ -
1.3	Grafisch vormgever	€ -	300	€ -
1.4	Copy writer	€ -	300	€ -
1.5	Traffic manager	€ -	200	€ -
1.6	Dtp-er	€ -	200	€ -
				Vergelijkingsprijs € -

U dient alleen de gele cellen in te vullen.

Alle bedragen zijn op basis van prijspeil 2021 en excl. btw, maar inclusief alle bijkomende kosten (waaronder kantoorkosten en reiskosten).

Alle bedragen dienen realistisch en verklaarbaar te zijn. Desgevraagd dient inschrijver binnen 5 werkdagen een sluitende onderbouwing en/of begroting aan te leveren waaruit blijkt dat de tarieven realistisch en verklaarbaar zijn.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage G. Concept Overeenkomst

ONDERGETEKENDEN

- I. Stichting Veluwe Onderwijsgroep, gevestigd en kantoorhoudende te (7323 AM) Apeldoorn aan het Kanaal Noord 350, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08184425, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. W.D. Hoetmer, in zijn hoedanigheid van Voorzitter College van Bestuur, nader te noemen "Opdrachtgever",

en
- II. Naam wederpartij, gevestigd aan Adres, te Plaats, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Naam en functie, hierna te noemen "Opdrachtnemer";

hierna, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, afzonderlijk te noemen "Partij" en gezamenlijk te noemen: "Partijen",

verklaren dat deze Overeenkomst wordt aangegaan onder de volgende bepalingen en bedingen:

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever regelmatig behoefte heeft aan communicatie- en vormgevingsdiensten;
- Opdrachtgever een Openbare Europese aanbesteding heeft uitgeschreven voor 'het leveren van communicatie- en vormgevingsdiensten';
- Opdrachtnemer daartoe op 2021 een Inschrijving heeft ingediend;
- de offerte van Opdrachtnemer voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen;
- Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de communicatie- en vormgevingsdiensten wil bereiken en verklaard heeft daaraan te kunnen voldoen;
- Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijver met de beste prijs kwaliteit verhouding in voornoemde aanbestedingsprocedure is beoordeeld;
- Opdrachtgever besloten heeft met Opdrachtnemer een overeenkomst te sluiten voor het leveren van communicatie- en vormgevingsdiensten, zoals omschreven in het de offerteaanvraag en overige aanbestedingsdocumenten;
- Partijen de wederzijdse rechten en verplichtingen waaronder Opdrachtnemer de Prestatie zal uitvoeren wensen vast te leggen in deze overeenkomst;

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Opdrachtgever geeft opdracht aan Opdrachtnemer, die deze opdracht aanvaardt, tot het leveren van de in deze overeenkomst beschreven diensten, onder de navolgende voorwaarden:

1. Specificaties

De door Leverancier te leveren diensten zijn beschreven in Bijlage I t/m III.

2. Commerciële Afspraken

Afspraken over prijzen en betaling zijn opgenomen in Bijlage VI.

3. Looptijd

1. Deze overeenkomst treedt in werking met ingang van 11 oktober 2021 voor de duur van 24 maanden tot en met 10 oktober 2023, met een mogelijkheid tot verlenging van (vijf) 5 maal één (1) jaar.
2. De besluitvorming ten aanzien van het beëindigen van de overeenkomst geschiedt door Opdrachtgever mede op basis van de uitkomsten van de kritische prestatie indicatoren (KPI's) beschreven in bijlage II.

3. Het bepaalde in artikel ontnemt Opdrachtgever niet van zijn bevoegdheden tot tussentijdse opzegging, zoals omschreven in de Algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever.

4. **Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)**

Deze overeenkomst wordt gestuurd op basis van het nakomen van gemaakte afspraken op basis van de in Bijlage II genoemde KPI's.

5. **Overlegstructuren**

Overlegstructuren zijn beschreven in Bijlage IV.

6. **Toepasselijke voorwaarden**

Op deze Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing (Bijlage V). De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. In geval van strijdigheid tussen documenten prevaleren de bepalingen van het document dat het hoogst in de navolgende rangorde is geplaatst:

1. Bijlage I: nota van inlichtingen d.d. <datum> 2021
2. Bijlage II: KPI's
3. Bijlage III: Offerteaanvraag d.d. <datum> 2021
4. Bijlage IV: Communicatiematrix
5. Bijlage V: Algemene Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever
6. Bijlage VI: offerte van Opdrachtnemer d.d. <datum> 2021.

Aldus overeengekomen en in tweevoud geparafeerd en ondertekend.

Stichting de Veluwe Onderwijsgroep	

Bijlage H. Algemene Inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep

Bijlage I. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De inschrijver dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de inschrijver en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de Veluwe Onderwijsgroep er van uitgaat dat de inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de inschrijver en de Veluwe Onderwijsgroep aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer de Veluwe Onderwijsgroep na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de Veluwe Onderwijsgroep corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de Veluwe Onderwijsgroep dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de inschrijver. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij de Veluwe Onderwijsgroep aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer de Veluwe Onderwijsgroep na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de inschrijver.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de inschrijver of de Veluwe Onderwijsgroep voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de Veluwe Onderwijsgroep wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als de Veluwe Onderwijsgroep aan de inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de Veluwe Onderwijsgroep nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage J. Huisstijl / brandstory Veluwe Onderwijsgroep