

Aanbestedingsdocument

Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling

Uitnodiging tot inschrijving

Openbare Europese Aanbesteding Schoonmaak en sanitaire artikelen

Referentie: SHN2208

Datum: 21-04-2022

Versie: Definitief

Definitieve versie d.d. 21 april 2022

Ons kenmerk SHN2208

Inhoud

Definities	3
1 Organisatie	4
1.1 Algemeen	4
1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling	4
1.3 Beschrijving huidige situatie	5
2 Opdrachtschrijving	6
2.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht	6
2.2 Omschrijving van de opdracht	7
2.3 Overeenkomst/Algemene Inkoopvoorwaarden SHN	7
2.4 Kritische Prestatie Indicatoren	8
2.5 Eisen aan de opdracht	9
2.6 Omvang van de opdracht	9
2.7 Percelen	9
2.8 Varianten	9
3 Beschrijving inschrijvingsprocedure	10
3.1 De procedure	10
3.2 De publicatie	10
3.3 Auteursrechten	10
3.4 Melding onjuistheden	10
3.5 De planning van de aanbesteding	10
3.6 De communicatie	11
3.7 Nota van Inlichtingen	11
3.8 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen	11
3.9 Conceptovereenkomst	12
3.10 Communicatie gunning & afwijzing	12
3.11 Eenmaal inschrijven	13
3.12 VOG-verklaring	13
4 De beoordeling van Inschrijvingen	14
4.1 Beoordelingscommissie	14
4.2 Beoordelingsprocedure	14
4.3 Procedure van verificatie en contractsluiting	16
5 Gunningscriteria	18
5.1 Kwaliteitscriteria	18
5.2 Prijs	20

Bijlagen

Bijlage A Checklist voor Inschrijving
Bijlage B1 Verklaring samenwerkingsverband/Combinatie
Bijlage B2 Verklaring beroep op (een) derde(n)
Bijlage C Holdingverklaring
Bijlage D Vorm & procedurevereisten
Bijlage E Geschiktheidseisen
Bijlage F Referentiebladen
Bijlage G Eisen ten aanzien van de opdracht
Bijlage H Prijzenblad
Bijlage I Conceptovereenkomst
Bijlage J Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Slachtofferhulp Nederland
Bijlage K MVI
Bijlage L1 Bewijsmiddelen uitsluitingsgronden
Bijlage L2 UEA
Bijlage M Overnamegegevens schoonmaakpersoneel
Bijlage N Rekenvoorbeeld LOG formule

Definities

Definitie	Toelichting
Aanbestedings-document	Onderhavig document inclusief Bijlagen, waarin informatie over Opdrachtgever, de te volgen Aanbestedingsprocedure, de selectie- en gunningseisen en wensen worden beschreven en toegelicht.
Aanbestedings-procedure	De in paragraaf 3 van dit Aanbestedingsdocument beschreven procedure.
Algemene Inkoopvoorwaarden SHN	De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Slachtofferhulp Nederland, die voor het laatst beschikbaar gesteld zijn in de Aanbestedingsprocedure en van toepassing zijn op de opdracht.
Bijlage	Aanhangsel bij het Aanbestedingsdocument dat integraal onderdeel uitmaakt van het Aanbestedingsdocument.
Combinant	De persoon, onderneming of organisatie die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van Inschrijvers gevormd met het doel om de in deze aanbesteding gevraagde leveringen te doen en/of diensten te verstrekken.
Inschrijver	De persoon, onderneming of organisatie of de Combinatie die een Inschrijving op deze aanbesteding uitbrengt.
Inschrijving	Het document waarmee de Inschrijver meedingt naar de opdracht die wordt aanbesteed.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Nota van Inlichtingen	Het document / de documenten (inclusief Bijlagen) waarin de Opdrachtgever de vragen van geïnteresseerden naar aanleiding van het Aanbestedingsdocument geanonimiseerd beantwoordt. De Nota van Inlichtingen maakt / maken integraal onderdeel uit van deze aanbesteding.
Opdrachtgever	Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk optredend als Opdrachtgever. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen.
Aanbestedende Dienst	Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling gezamenlijk optredend als Aanbestedende Dienst. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Aanbestedende Dienst begrepen.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund en met wie de overeenkomst wordt gesloten.
Overeenkomst	De definitieve overeenkomst van opdracht, inclusief Bijlagen, die de Opdrachtgever met Opdrachtnemer aangaat conform de laatste conceptovereenkomst die de Opdrachtgever voor het laatst beschikbaar heeft gesteld in de Aanbestedingsprocedure.

1 Organisatie

1.1 Algemeen

Voor u ligt het Aanbestedingsdocument behorende bij de Europees openbare aanbesteding voor Schoonmaak en Sanitaire artikelen voor Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling, hierna gezamenlijk te noemen Opdrachtgever, met referentie SHN2208. Dit document omvat alle gegevens met betrekking tot de omschrijving van de opdracht, de specificaties van de gewenste oplossing en dienstverlening en de eisen die gesteld worden aan de Inschrijver.

Dit Aanbestedingsdocument is, inclusief alle Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen, overige aanvullingen en de aanbieding van de Inschrijver die de opdracht krijgt gegund, onderdeel van de Overeenkomst.

1.2 Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling

Stichting Slachtofferhulp Nederland helpt slachtoffers, nabestaanden, betrokkenen en getuigen na een misdrijf, verkeersongeluk of calamiteit. Jaarlijks worden circa 220.000 slachtoffers offline ondersteund en worden circa 520.000 online informatieve diensten en adviezen op maat geleverd. Stichting Slachtofferhulp Nederland streeft ernaar de materiële en immateriële schade waarmee slachtoffers worden geconfronteerd zo veel mogelijk te verhelpen, beperken en voorkomen.

Stichting Slachtofferhulp Nederland is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Bij Stichting Slachtofferhulp Nederland zijn ca. 500 betaalde medewerkers, 1.000 vrijwilligers, 100 externen en 130 stagiaires actief op 25 locaties. Het landelijk kantoor is gesitueerd in Utrecht. De reguliere begrotingsomvang bedraagt ± € 45.000.000.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat voor wederzijds respect tussen mensen. De kerntaak van Perspectief Herstelbemiddeling is het bemiddelen tussen betrokkenen van ingrijpende gebeurtenissen. Een delict, verkeersongeval of medisch incident kunnen een grote (emotionele) impact hebben op de direct betrokkenen. Perspectief organiseert en begeleidt bemiddeling na dergelijke incidenten. Slachtoffers en daders kunnen zelf bijdragen aan herstel. Stichting Perspectief Herstelbemiddeling is een onafhankelijke stichting en wordt voornamelijk gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Stichting Perspectief Herstelbemiddeling heeft het landelijke kantoor ook in Utrecht. Bij Perspectief Herstelbemiddeling werken ca. 18 betaalde medewerkers en worden tevens zo'n 10 bemiddelaars op opdrachtbasis ingezet voor de bemiddelingen.

Sinds 2002 is er eenheid van bestuur bij Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling; dit wil zeggen dat de Raad van Bestuur van Stichting Slachtofferhulp Nederland tevens de Raad van Bestuur vormt van Stichting Perspectief Herstelbemiddeling.

Daar waar in dit Aanbestedingsdocument 'Opdrachtgever' staat, dient dus conform de definitie van Opdrachtgever te worden begrepen Stichting Slachtofferhulp Nederland en Stichting Perspectief Herstelbemiddeling. Overal waar in dit Aanbestedingsdocument specifiek ofwel Stichting Slachtofferhulp Nederland ofwel Stichting Perspectief Herstelbemiddeling staat, wordt slechts die specifieke Opdrachtgever begrepen. Stichting Slachtofferhulp Nederland fungeert als de penvoerder van de aanbesteding, waardoor alle communicatie over de Aanbestedingsprocedure, met uitzondering van een eventueel geschil (zie paragraaf 4.2.6) uitsluitend aan haar dient te worden gericht.

1.3 Beschrijving huidige situatie

Opdrachtgever is gehuisvest op 25 locaties door heel Nederland. De hoofdvestiging is sinds 2019 op een nieuwe locatie in Utrecht. Op deze locatie wordt op dit moment een Sociaal Werkbedrijf ingezet voor de schoonmaakwerkzaamheden. Voor twee locaties wordt de schoonmaak door de verhuurder van de desbetreffende gebouwen verzorgd (Alkmaar en Middelburg). Voor zowel de hoofdvestiging als de overige locaties wordt gebruik gemaakt van een werkprogramma. Op de hoofdlocatie wordt vijf dagen per week schoongemaakt, voor de overige locaties is dat drie dagen per week. Onder schoonmaak valt tevens de binnen- en separatieglasbewassing en vloeronderhoud.

De huidige contracten zijn overwegend per locatie afgesloten en kennen verschillende afloopdatums. Er wordt een getrapte ingangsdatum voor de nieuwe overeenkomst gehanteerd. De specifieke informatie hieromtrent leest u in paragraaf 2.1.2 'Omschrijving van de opdracht'.

Sanitaire middelen worden op de hoofdlocatie geleverd door een andere partij dan het Sociaal Werkbedrijf. Voor alle andere locaties geldt dat dispensers etc. zijn voorzien door Opdrachtgever en de vullingen hiervoor worden geleverd door de schoonmaakpartijen. Een overzicht van de aanwezige dispensers per locaties is opgenomen in Bijlage H.

2 Opdrachtomschrijving

2.1 Doelstelling en looptijd van de opdracht

2.1.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is een Overeenkomst aan te gaan met de Inschrijver die een Inschrijving met de beste Prijs Kwaliteitsverhouding (BPKV) voor de dienstverlening van schoonmaak en de levering van sanitaire artikelen heeft ingediend. De Opdrachtnemer zal op professionele wijze gestalte geven aan de ontwikkeling en uitvoering van het verstrekken van diensten in kader van deze aanbesteding.

De doelstelling van de opdracht is het realiseren van een schone werkomgeving, een schoonmaakdienstverlening van hoge kwaliteit en leveren en aanvullen van sanitaire artikelen. Hierbij is sprake van een goede relatie en regelmatig contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met een hoge mate van continuïteit waar het gaat om de gesprekspartners. Opdrachtnemer heeft medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst, welke zij bij Opdrachtgever dan wel in andere organisaties in zet. Het werkprogramma is een leidraad maar niet leidend voor de kwaliteit van de schoonmaak.

Slachtofferhulp Nederland heeft de inzet van personeelsleden met een afstand tot de arbeidsmarkt hoog in het vaandel staan in onderhavige aanbestedingsprocedure. Een zo groot mogelijke bijdrage van deze doelgroep aan de tussen partijen te sluiten overeenkomst is een belangrijke doelstelling van het traject. Derhalve is de plaatsing van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt onderdeel van het gunningscriterium. U leest hierover meer in hoofdstuk 5.

2.1.2 Duur van de opdracht

De Overeenkomst kent een getrapte ingangsdatum per locatie met als eerste datum 5 oktober 2022. Onderstaand staat per locatie beschreven wanneer de nieuwe overeenkomst in dient te gaan. De aanbesteding zal leiden tot een Overeenkomst voor acht jaar. De redenen daarvoor zijn het creëren van continuïteit in de schoonmaak en een duurzame relatie. De Overeenkomst is door de Aanbestedende Dienst tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden, na de afloop van de eerste twee jaar van de Overeenkomst. Van rechtswege eindigt de Overeenkomst voor alle locaties op 4 oktober 2030. Dat geldt dus ook voor de locaties waarvan de Overeenkomst later dan 5 oktober 2022 ingaat.

Locatie:	Startdatum Overeenkomst schoonmaak:	Startdatum Overeenkomst sanitaire artikelen:
Almelo	01-10-2022	01-10-2022
Almere	1-10-2022	01-10-2022
Alphen aan den Rijn	1-10-2022	01-10-2022
Amersfoort	1-10-2022	01-10-2022
Amsterdam	1-10-2022	01-10-2022
Arnhem	1-10-2022	01-10-2022
Beek	1-10-2022	01-10-2022
Beilen	1-10-2022	01-10-2022
Breda	1-10-2022	01-10-2022
Den Haag	16-12-2022	01-10-2022
Dordrecht	1-10-2022	01-10-2022
Eindhoven	6-6-2023	01-10-2022
Groningen	1-10-2022	01-10-2022
Haarlem	2-7-2023	01-10-2022
Leeuwarden	1-10-2022	01-10-2022
Nijmegen	30-11-2022	01-10-2022
Roermond	1-10-2022	01-10-2022
Rotterdam	1-10-2022	01-10-2022
's-Hertogenbosch	1-10-2022	01-10-2022
Tilburg	1-10-2022	01-10-2022

Utrecht	1-10-2022	01-07-2023
Zutphen	1-10-2022	01-10-2022
Zwolle	1-10-2022	01-10-2022

*De locatie wordt gefactureerd vanaf het moment dat de Overeenkomst voor deze locatie in gaat.

2.2 Omschrijving van de opdracht

De onderstaande beknopte beschrijving van de Europese openbare aanbesteding Schoonmaak en sanitaire artikelen van Opdrachtgever is zorgvuldig tot stand gekomen. Aan deze beschrijving kan geen enkel recht worden ontleend met betrekking tot aard en omvang van de schoonmaakdienstverlening en het leveren van sanitaire artikelen, huidige en voorgenomen toepassingen en oplossingen en termijnen, of anderszins in dit hoofdstuk is beschreven. Deze beschrijving dient uitsluitend om Inschrijvers een beeld te geven van de dienstverlening van Opdrachtgever.

2.2.1 Over Opdrachtnemer

Opdrachtgever wenst na deze aanbesteding een Overeenkomst aan te gaan met een externe partner.

Opdrachtnemer is in staat om schoonmaakdienstverlening en sanitaire middelen te leveren aan Opdrachtgever.

2.2.2 Scope van de opdracht

De scope van de opdracht is de dagelijkse en periodieke schoonmaak, de separatie- en binnen glasbewassing, het jaarlijks vloeronderhoud en het leveren en aanvullen van de sanitaire gebruiksproducten in de aanwezige sanitaire voorzieningen.

Voorheen was de schoonmaak decentraal geregeld met lokale partijen. De 23 schoon te maken locaties van Opdrachtgever omvatten verschillende soorten gebouwen op verschillende locaties. De locaties tellen momenteel samen ongeveer 12.129 vierkante meter verhuurbare vloeroppervlakte en 5.580 m2 glasoppervlakte (binnen- en separatie glas). Voor alle specifieke gegevens omtrent ruimtestaten, werkprogramma, uitvoering werkprogramma, raambekleding, glasoppervlakten en specificaties sanitaire artikelen verwijzen we u naar de diverse tabbladen in Bijlage H, prijzenblad.

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd:

- Het dagelijks en periodiek schoonmaken van de locaties, met als basis het opgestelde werkprogramma, waarbij flexibiliteit geboden wordt in de dienstverlening.
- Het twee keer per jaar uitvoeren van de separatie- en binnen glasbewassing van de locatie. In beginsel wordt tweemaal per jaar het separatieglass gewassen. De kozijnen worden hier in meegenomen.
- Een nader te bepalen aantal keer per jaar schoonmaken van raambekleding.
- Het plannen en uitvoeren van jaarlijks vloeronderhoud, zoals opgenomen in het werkprogramma.
- Het basisprogramma gaat uit van 156 dagen (verdeeld over 52 werkweken). Voor de hoofdlocatie wordt uitgegaan van 255 dagen (verdeeld over 52 werkweken) per jaar.
- Het inzamelen van afval naar de centrale (pers)container.
- Het leveren van sanitaire artikelen, waaronder zeep, closetrollen en handdoeken.
- Het leveren en legen van de damesverbandcontainers/dameshygiëneboxen waar nodig.
- Het aanvullen van de sanitaire gebruiksproducten in de aanwezige sanitaire voorzieningen.
- Optioneel, sporadisch en/of in kleine hoeveelheden kunnen dispensers in deze aanbesteding, uit het assortiment van de leverancier door Opdrachtgever afgenomen worden. Wanneer leverancier een product niet in het assortiment heeft, een niet marktconforme prijs vraagt of niet tijdig kan leveren, kan Opdrachtgever te allen tijde elders inkopen.
- NEN-2075/VSR-metingen worden elk kwartaal gedaan door een onafhankelijke door Opdrachtgever te selecteren of door Opdrachtgever goed te keuren bureau en op kosten van Opdrachtnemer.

Niet inbegrepen is:

- Buitenglasbewassing. Dit wordt verzorgd door de verhuurders van de locaties.
- De ruimten waar de schoonmaak door de verhuurder geregeld wordt, zoals gezamenlijk sanitair, de schoonmaak van de noodtrappenhuizen en de hal voor liften.
- Locatie Alkmaar en Middelburg worden niet meegenomen in de opdracht in verband met dienstverlening door de verhuurder.

2.3 Overeenkomst/Algemene Inkoopvoorwaarden SHN

Op deze Aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende, gunning en opdracht zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de Algemene Inkoopvoorwaarden

Stichting Slachtofferhulp Nederland die Opdrachtgever in Bijlage J van dit Aanbestedingsdocument heeft opgenomen.

2.4 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening één keer per kwartaal met afdeling Facilitair/Huisvesting (hierna Facilitair). Het doel van deze evaluatie is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met Opdrachtnemer.

KPI's

1. Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS metingen)

Tot het einde van het schoonmaakcontract, worden één keer per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden, per locatie, door de opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij, uitgevoerd. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De leverancier kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Voor uitvoering van de VSR-KMS-meting is de aanwezigheid van een actueel werkprogramma alsmede een actuele planning van de laagfrequente (periodieke) werkzaamheden onmisbaar. Indien bij de start van een controle wordt geconstateerd dat de planning ontbreekt, zal de meting niet kunnen worden uitgevoerd. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen 36 uur schriftelijk gerapporteerd aan zowel de opdrachtgever als de leverancier. De leverancier dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om een eventuele of meerdere afkeur(ingen) te herstellen. Opdrachtgever kan een extra controle vragen op kosten van Opdrachtnemer.

Prestatie-indicator-doelstelling: Per controleronde mogen slechts twee metingen een afkeur scoren. Tevens mag per jaar, per locatie maar één keer een afkeur worden behaald. Her-controles zijn op kosten van de Opdrachtnemer dienen altijd een "Goedkeur" als resultaat te hebben

2. Tevredenheid van locatieverantwoordelijken en Facilitair over het schoonmaakresultaat

Kritische succesfactor: De locatieverantwoordelijken en Facilitair dienen tevreden te zijn over de kwaliteit van de schoonmaak.

Prestatie-indicator – doelstelling: De tevredenheid van iedere locatieverantwoordelijke en Facilitair bedraagt tenminste 7 op een schaal van 1 tot 10, waarbij 10 beter is dan 1. Dit dient één keer per kwartaal gemeten te worden. Hierbij wordt een gemiddelde gemaakt van de stemmen. Individuele lage scores per locatie worden geëvalueerd, en hierop wordt actief door Opdrachtnemer op geacteerd.

3. Leverbetrouwbaarheid van sanitaire artikelen

Leverbetrouwbaarheid: 99% van de bestelde producten zijn juist, foutloos en tijdig geleverd, conform alle relevante wet- en regelgeving. Individuele lage scores per locatie worden geëvalueerd, en hierop wordt door Opdrachtnemer gedurende het gehele contract snel op geacteerd, misgrijpen is niet wenselijk.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de Overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan. Opdrachtgever communiceert de resultaten op bestuursniveau. Vanuit daar wordt dit, indien nodig, door Opdrachtgever verder verspreid.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn een of meerdere KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen vijf weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het plan binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag Opdrachtgever maximaal 5% inhouden op de eerstvolgende factuur.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

2.5 Eisen aan de opdracht

Opdrachtgever heeft eisen aan de procedure en opdracht geformuleerd; deze zijn als Bijlage D en E toegevoegd aan de publicatie op TenderNed. Door het indienen van de Inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen die aan de procedure en de opdracht zijn gesteld en verklaart u onvoorwaardelijk de opdracht te kunnen uitvoeren conform de gestelde eisen ten aanzien van de opdracht (Bijlage G).

2.6 Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht is te definiëren door het aantal vierkante meters schoon te maken vloeroppervlak. Naast de reguliere dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden dient jaarlijks vloeronderhoud, twee keer per jaar separatie- en binnenglasbewassing, schoonmaken van raambekleding, op afroep voorkomende schoonmaakdiensten en de levering van sanitaire artikelen uitgevoerd te worden. Glasbewassing wordt gedefinieerd door het aantal vierkante meters te wassen glas.

De verwachte omvang van de opdracht bedraagt €2.390.400,00 inclusief btw voor de schoonmaakdienstverlening. Voor sanitaire artikelen is het niet mogelijk om een verwachte omvang te geven, daar hier op dit moment niet voor alle locaties overeenkomsten lopen.

Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend.

2.7 Percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen. De omvang van de opdracht en de minimumeisen zorgen ervoor dat de opdracht uitvoerbaar is door het MKB.

2.8 Varianten

Er zijn geen varianten benoemd en toegestaan.

3 Beschrijving inschrijvingsprocedure

3.1 De procedure

Opdrachtgever handelt conform de Aanbestedingswet 2012, in werking getreden op 1 april 2013. De Aanbestedingswet 2012 is in 2016 aangepast. Voor de Europese aanbesteding SHN2208 wordt de openbare procedure gevolgd.

3.2 De publicatie

De opdracht betreft een Europese aanbesteding volgens een openbare procedure en is op www.TenderNed.nl gepubliceerd. Het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen zijn te downloaden via www.TenderNed.nl. Hetzelfde geldt voor de Nota van Inlichtingen.

3.3 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niets uit dit Aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van dit Aanbestedingsdocument bedoeld), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Daarnaast is het niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in teksten of rekenmodellen die als format zijn aangeleverd door Opdrachtgever. Indien een Inschrijver het Aanbestedingsdocument toch heeft gewijzigd, dan wordt de Inschrijving te allen tijde uitgesloten van verdere deelname.

3.4 Melding onjuistheden

Het Aanbestedingsdocument met alle bijbehorende Bijlagen is met zorg samengesteld. Mochten er desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in voorkomen, dan dient Inschrijver onmiddellijk Opdrachtgever hier schriftelijk van op de hoogte te stellen via de Nota van Inlichtingen. Na de sluitingsdatum voor het indienen van verzoeken om nadere informatie (Nota van Inlichtingen) opgemerkte tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden die niet eerder door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn voor risico en rekening van Inschrijver.

3.5 De planning van de aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. De datum en tijden zijn indicatief, Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze datums te wijzigen.

Fase /actie	(Eind-) datum
Publicatie opdracht en bestek	21-04-2022
Schouw	29-04-2022
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	10-05-2022 23:59 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	20-05-2022
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	31-05-2022 23:59 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	14-06-2022
Sluiting inschrijfstermijn	24-06-2022 23:59 uur
Verzenden gunningsbeslissing	19-07-2022
Afloop standstill periode	09-08-2022
Implementatieperiode	t/m 04-10-2022
Ingangsdatum overeenkomst	05-10-2022

3.5.1 Schouw

Inschrijvers krijgen de mogelijkheid voor een schouw op locatie. Inschrijvers melden zich hiervoor uiterlijk aan op 28 april 2022 via post@inkoopmeesters.nl. Nadere informatie vindt u in de uitnodiging van de schouw. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de gegeven antwoorden tijdens de schouw. Wilt u gegeven informatie gebruiken in uw inschrijving? Stel dan een vraag in de Nota van Inlichtingen om de informatie te laten bevestigen.

De schouw van de locaties vindt plaats op:

1. Utrecht, Moeder Teresalaan 100, 3527 WB
2. Amersfoort, Piet Mondriaanlaan 4, 3812 GV
3. Amsterdam, Baarsjesweg 224, 1058 AA

Er is gekozen voor enkel een schouw op bovenstaande locaties omdat deze locaties een goed beeld geven van het totale aantal locaties van Slachtofferhulp Nederland. De schouw begint op 29 april om 9.00 uur op de hoofdlocatie in Utrecht en wordt daarna vervolgd naar de locaties in Amersfoort en Amsterdam.

3.6 De communicatie

Communicatie tussen Inschrijver en Opdrachtgever geschiedt uitsluitend via TenderNed (www.tenderned.nl). Opdrachtgever gebruikt de webportal TenderNed voor de publicatie van officiële Aanbestedingsdocumenten.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde en uitsluitend via TenderNed te geschieden.

Geïnteresseerden en Inschrijvers die op andere wijze bij de Aanbestedende Dienst informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische verzoeken om nadere informatie niet in behandeling worden genomen noch worden beantwoord.

3.7 Nota van Inlichtingen

Als Inschrijver wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de aanbestedingsstukken en/of de beoordelingsprocedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan Opdrachtgever. Dit is mogelijk tot de datum die genoemd is in de planning. Gestelde vragen worden beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar gesteld.

Let op dat u duidelijk vermeld bij het onderwerp van de vraag om welke Bijlage, paragraaf en/of artikel het gaat.

Op de in de planning opgenomen datum zal er een Nota van Inlichtingen worden gegenereerd met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van Inlichtingen zal via TenderNed beschikbaar worden gesteld en moet worden beschouwd als een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken.

Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle aan de procedure en opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde ondernemers alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht u derhalve bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van het Aanbestedingsdocument, 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 via de hierboven beschreven procedure. 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.

3.8 De sluitingsdatum indienen Inschrijvingen

De Inschrijvingen dienen geheel digitaal, volledig en tijdig ingediend te zijn via TenderNed. Dat wil zeggen dat alle vragenlijsten, het prijsinschrijfformulier en Bijlagen voor 100% in TenderNed zijn ingevuld en voor de gestelde deadline, zoals opgenomen in de planning, worden ingediend. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver. Inschrijvingen per e-mail, fax of post worden niet geaccepteerd.

Er wordt vanuit TenderNed automatisch een notificatie verstuurd op het moment dat de Inschrijving is ingediend. Indien een Inschrijving niet aan deze voorwaarde voldoet zal deze door Opdrachtgever terzijde worden gelegd. Een notificatie dat de Inschrijving is ingediend, kan niet gezien worden als waardeoordeel over de Inschrijving. De

notificatie wil slechts zeggen dat de Inschrijving na de aanbesteding te zien is door Opdrachtgever en beoordeeld kan worden.

Inschrijver heeft bij het accepteren van de 'voorwaarde aan deelname' aan deze tender verklaard een instructie over het indienen van een digitale Inschrijving in TenderNed gelezen en begrepen te hebben. Nadere informatie over het werken met TenderNed is te vinden via: <https://www.TenderNed.nl/cms/TenderNed-voor-ondernemingen>. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden kan er contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed.

3.8.1 Opening van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld.

Let op: Opdrachtgever raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

3.9 Conceptovereenkomst

De conceptovereenkomst is in Bijlage I aan dit Aanbestedingsdocument toegevoegd.

Opdrachtgever zal vragen/voorstellen over deze (concept)overeenkomst beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de (concept)overeenkomst zullen worden doorgevoerd. Tegelijkertijd met de Nota van Inlichtingen zal een nieuwe Overeenkomst beschikbaar worden gesteld. Nadat deze Overeenkomst beschikbaar is gesteld, is wijziging daarvan niet meer mogelijk. De inhoud van de te zijner tijd af te sluiten Overeenkomst staat daarmee vast.

3.10 Communicatie gunning & afwijzing

Op de datum, genoemd in de planning van de Aanbestedingsprocedure, ontvangen alle Inschrijvers gelijktijdig via TenderNed bericht over de gunningsbeslissing. Het betreft hier een voorlopige gunning. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver met de beste Prijs-Kwaliteitverhouding (BPKV) voor de schoonmaakdienstverlening en het leveren van sanitaire artikelen heeft gedaan. Door dit bericht komt derhalve geen Overeenkomst tot stand als bedoeld in artikel 6:217 BW.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving niet de hoogste score heeft behaald, ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de voorlopige afwijzing.

Gedurende een termijn van twintig (20) dagen na dagtekening van het bericht, van de beslissing tot voorgenomen gunning, hebben Inschrijvers die het niet eens zijn met de gunningsbeslissing, de mogelijkheid een kort geding jegens Opdrachtgever aanhangig te maken bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. Dit recht is enkel voorbehouden aan Inschrijvers. Potentiële Inschrijvers die uiteindelijk geen Inschrijving hebben ingediend, hebben niet het recht om op te komen tegen een gunningbeslissing.

De Aanbestedende Dienst verzoekt Inschrijvers, wanneer zij voornemens zijn bezwaar te maken, dit zo spoedig mogelijk, doch binnen 20 dagen dit bezwaar eerst schriftelijk onderbouwd kenbaar te maken bij Opdrachtgever via het emailadres aanbesteding@slachtofferhulp.nl en post@inkoopmeesters.nl.

Indien een Inschrijver niet binnen de hiervoor genoemde termijn van twintig (20) dagen na de datum van de bekendmaking van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, is deze niet-ontvankelijk en vervalt de mogelijkheid om de gunningbeslissing in rechte te bestrijden. Na het verstrijken van de termijn wordt, indien er geen kort geding aanhangig is gemaakt, tot definitieve gunning overgegaan.

3.11 Eenmaal inschrijven

Het is een Inschrijver niet toegestaan meer dan één keer in te schrijven op deze uitnodiging tot inschrijving. Het is wel toegestaan dat een Inschrijver zich meer dan één keer inschrijft als onderaannemer met betrekking tot meer dan één samenwerkingsvorm/combinatie. Ook is het toegestaan dat een Inschrijver zelfstandig inschrijft en daarnaast als onderaannemer in (een)(andere) samenwerkingsvorm(en)/combinatie(s).

3.12 VOG-verklaring

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst met Opdrachtgever kan personeel van Opdrachtnemer mogelijk vertrouwelijke (persoons)gegevens te zien krijgen en/of dient personeel van Opdrachtnemer daar mee te werken. Het personeel van de Opdrachtnemer die betrokken is bij de uitvoering van de opdracht dient voor dienstverlening aan Opdrachtgever te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met ten minste de volgende punten in het algemeen screeningsprofiel: 11, 12 en 85. De kosten voor de aanvraag zijn voor Opdrachtnemer.

4 De beoordeling van Inschrijvingen

4.1 Beoordelingscommissie

Alle Inschrijvingen worden beoordeeld door een ter zake deskundige beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie bestaat uit verschillende deskundigen afkomstig van verschillende afdelingen van Opdrachtgever.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de onderstaande fasen:

4.2.1 Fase 1: vorm- en procedurevereisten

In deze fase wordt van alle inschrijvers gecontroleerd of de Inschrijvingen voldoen aan de eisen zoals gesteld in Bijlage D.

4.2.2 Fase 2: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In deze fase worden de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen van de Inschrijving gecontroleerd.

Opdrachtgever sluit Inschrijvers uit die verkeren in één van de omstandigheden die genoemd worden in artikel 2.86 van de Aanbestedingswet 2012. Ten behoeve van de beoordeling van de omschrijving op de eigen verklaring en uitsluitingsgronden dient Inschrijver het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Geschiktheidseisen zijn bedoeld om vast te stellen of de Inschrijver geschikt wordt geacht om uitvoering te kunnen geven aan de in het Aanbestedingsdocument omschreven opdracht. De geschiktheid van de Inschrijver wordt gecontroleerd op grond van de geschiktheidseisen met betrekking tot economische en financiële draagkracht, technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid. De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan gestelde geschiktheidseisen in Bijlage E. Een Inschrijving die niet voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, wordt van verdere beoordeling uitgesloten.

Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de bewijsstukken zoals beschreven in bijlage E en L1.

4.2.3 Fase 3: controleren of onvoorwaardelijk aan alle gunningseisen is voldaan

In deze fase wordt aan de hand van de door de Inschrijvers ingediende documenten beoordeeld of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle eisen ten aanzien van de opdracht voldoen, zoals gesteld in Bijlage G. Alleen Inschrijvers die onvoorwaardelijk akkoord gaan met de gunningseisen voldoen. Daar waar in de gunningseis om een verwijzing gevraagd wordt, moet deze verwijzing worden gegeven.

Inschrijvers die niet onvoorwaardelijk aan alle gunningseisen voldoen, worden uitgesloten van verdere deelname.

4.2.4 Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding

In fase 4 worden de Inschrijvingen beoordeeld op basis van beste prijs/kwaliteitsverhouding. Dit is de totaalscore van de open vragen en de prijs bij elkaar opgeteld.

Kwaliteitsbeoordeling

De kwaliteit is verwoord in open vragen. Aan iedere open vraag is door de beoordelingscommissie een kwaliteitswaarde toegekend. Hierbij is een open vraag waaraan een lage kwaliteitswaarde is toegekend van minder belang dan een open vraag waaraan een hoge kwaliteitswaarde is toegekend. Voor de beschrijving van de gunningscriteria en de daarbij behorende maximale kwaliteitswaardes wordt u verwezen naar Hoofdstuk 5 van dit Aanbestedingsdocument.

Consensuscore

Dit beoordelingskader gebruikt de Aanbestedende Dienst om de kwaliteit van de inschrijving te beoordelen aan de hand van de antwoorden op de open vragen.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: - de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de Aanbestedende Dienst en/of - bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de Aanbestedende Dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: - bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of - de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de Aanbestedende Dienst en/of - bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de Aanbestedende Dienst.
50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: - bevat geen toegevoegde waarde voor de Aanbestedende Dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en - bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de Aanbestedende Dienst.
25%	Het ingediende antwoord: - bevat deels antwoord op de vraag en/of - geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of - bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of - geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: - geen antwoord op de vraag en/of - geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Inschrijvingen moeten minimaal de helft van het totale aantal punten voor kwaliteit toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs niet beoordeeld.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst de binnengekomen Inschrijvingen individueel. In de daaropvolgende consensusbijeenkomst worden de individuele scores besproken en wordt er, na hoor en wederhoor van de motivatie en argumenten die beoordelaars aandragen, per open vraag een consensusscore bepaald door de beoordelaars.

Prijsbeoordeling

Indien de inschrijving voldoet aan de eisen en het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald heeft, worden het subgunningscriterium prijs beoordeeld.

Er wordt gebruik gemaakt van de volgende formule:

$$\text{Score} = \text{max aantal punten} - (\text{maximaal aantal punten} * \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs}; 2))^{1, 2}$$

Een rekenvoorbeeld van deze formule is toegevoegd als bijlage (Bijlage N).

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

Blijkt na controle dat de winnende inschrijver niet kan voldoen aan de geschiktheidseisen of blijkt dat uitsluitingsgrond(en) op hem van toepassing zijn? Dan wordt een nieuwe winnende inschrijving geselecteerd.

4.2.5 Fase 5: afronding oordeel

De prijs/kwaliteitsverhouding is als volgt:

Prijs	Kwaliteit
30%	70%

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. De scores voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

4.2.6 Fase 6: bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen zal Opdrachtgever aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke Inschrijver zij voornemens is de opdracht te gunnen. Deze mededeling, betreffende het voornemen tot gunning, geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een Overeenkomst tussen Opdrachtgever en de beoogde winnaar. Inschrijvers dienen eventuele bezwaren tegen het gunningsvoornemen binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing middels een daartoe strekkend kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Utrecht. Deze bezwaartermijn is tevens een vervaltermijn.

Teneinde te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de dagvaarding te mailen naar aanbesteding@slachtofferhulp.nl en post@inkoopmeesters.nl.

4.3 Procedure van verificatie en contractsluiting

De beoordelingscommissie stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten, door de inschrijver met de hoogste totaalscore geleverde informatie, geverifieerd moet worden c.q. welke documenten of nadere informatie de inschrijver moet uitleggen. Dit wordt in de periode van de standstill uitgevoerd. Tevens wordt vastgesteld welke vragen nog opheldering behoeven en welke punten nog afgestemd moeten worden, kortom op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden.

Blijkt tijdens de verificatiebesprekingen met de Inschrijver dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan zal de betreffende Inschrijver alsnog afvallen. Ook kan blijken dat geen overeenstemming kan worden bereikt over de te sluiten Overeenkomst.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

¹ Bovenstaand is de formule zoals weergegeven in Bijlage N. De wiskundige luidt als volgt:

$$\text{max aantal punten} - (\text{maximaal aantal punten} * ^2 \text{LOG}(\text{prijs inschrijver} / \text{laagste prijs})).$$

² De LOG formule werkt als volgt: De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid. Een inschrijver die de dubbele prijs van de laagste inschrijver aanbiedt, krijgt geen punten. Wanneer een inschrijver een nog hogere prijs heeft dan het dubbele, krijgt hij een negatief puntenaantal.

Het voordeel van deze logaritmische formule is dat als onverhoopt de winnende aanbidding ongeldig blijkt, er geen rangordewijziging optreedt bij de overige aanbiedingen. Als je drie verschillende prijzen (inschrijvingen) hebt, de laagste prijs het maximaal aantal punten voor de prijs toekent, dan ontstaat er een bepaalde verdeling. Als je bij gebruik van de logaritmische formule de laagste prijs wegstreept en vervolgens de (oorspronkelijke) op een na laagste prijs het maximaal aantal punten geeft, zal het verschil tussen de nieuwe laagste prijs en de nieuwe op een na laagste prijs hetzelfde blijven als het geval was toen de oorspronkelijke laagste prijs nog in het spel was. Omdat het aantal punten voor kwaliteit (die in absolute zin beoordeeld wordt) gelijk blijft, kan in dit geval geen rank reversal plaatsvinden.

Ingeval blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1, 2 of 3 van paragraaf 4.2, maar dit niet gebeurd is, zal in dat geval besloten worden de procedure uit paragraaf 4.2 vanaf fase 4 opnieuw te doen (met de Inschrijvers die niet reeds eerder af zijn gevallen in fase 1, 2 of 3), waarbij de alsnog ongeldige verklaarde Inschrijving in deze fase zal afvallen. Fase 4 zal dus in dit geval slechts uitgevoerd worden met Inschrijvingen die na herbeoordeling van fase 1, 2 en 3 nog geldig blijken.

Ook ingeval tijdens verificatie met de voorlopige winnaar blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die Opdrachtgever verlangt ter controle van de Geschiktheidseisen uit de publicatie, zal deze Inschrijver uitgesloten worden en zal besloten worden de procedure uit paragraaf 4.2 vanaf fase 3 opnieuw te doen zonder deze Inschrijver.

In geval van het afvallen van een Inschrijver wegens andere redenen dan ongeldigheid zal een bespreking met de als tweede geëindigde Inschrijver belegd worden.
Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor Opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te stoppen.

5 Gunningscriteria

Voor het bepalen van de rangschikking worden de volgende kwaliteitswaardes gebruikt:

Gunningscriteria aanbesteding Schoonmaak en sanitaire artikelen	
Kwaliteitscriteria	Max score
Open vraag 1 Implementatie van en communicatie tijdens de dienstverlening	5
Open vraag 2 Beoordeling niveau van de schoonmaak	20
Open vraag 3 Inzet, begeleiding en kwaliteit van schoonmaak(medewerkers)	30
Open vraag 4 Milieu en duurzaamheid	5
Open vraag 5 Sanitaire Artikelen	10
Prijs	30
Totaal aantal punten	100

5.1 Kwaliteitscriteria

Hieronder zijn de kwaliteitscriteria bij deze aanbesteding beschreven. Iedere open vraag bestaat uit (1) een omschrijving, (2) een aantal elementen waarop Inschrijver in zijn antwoord dient in te gaan en (3) de doelstelling achter de vraag. De wijze van beoordeling van de gunningscriteria wordt beschreven in fase 4 van paragraaf 4.2 van het Aanbestedingsdocument.

5.1.1 Open vraag 1: Implementatie van en communicatie tijdens de dienstverlening

Hoe geeft inschrijver vorm aan de implementatie van de gehele dienstverlening en op welke wijze verloopt de communicatie gedurende de gehele contractperiode?

Inschrijver dient ten minste in te gaan op:

- hoe Inschrijver Opdrachtgever betreft bij de aanloop naar de start van de Overeenkomst;
- hoe de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd;
- hoe Inschrijver Opdrachtgever de eerste weken na ingang van de Overeenkomst betrokken houdt;
- de overgang van de huidige schoonmaakorganisatie naar de nieuwe situatie;
- hoe Inschrijver de communicatie met Opdrachtgever vormgeeft;
- hoe Inschrijver de relatie met Opdrachtgever onderhoudt.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een probleemloze overgang van de huidige naar de nieuwe situatie met een minimum aan overlast voor Opdrachtgever en hoe Opdrachtnemer hier over communiceert. Gedurende het contract wenst Opdrachtgever een open en prettige wijze van communiceren.

Het antwoord is maximaal 2 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 5 punten behaald worden.

5.1.2 Open vraag 2: Beoordeling niveau van de schoonmaak

Op welke manier gaat Opdrachtnemer het niveau van de geleverde dienstverlening meten en monitoren? Daarin maken we een tweedeling in:

- Objectieve kwalitatieve meting van het niveau van uitvoering.
- De beleving door medewerkers van Opdrachtgever op locatie (zie paragraaf 2.4 KPI's).

Inschrijver dient ten minste in te gaan op:

- De gehanteerde methodiek die ingezet wordt om objectief de kwaliteit van het werk te meten.
- Hoe de gemeten kwaliteit inzichtelijk wordt aangeleverd aan Opdrachtgever.
- Hoe Opdrachtnemer de gestelde KPI's zal meten en monitoren.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer te contracteren waarvan de beleving van schoonmaak door medewerkers van Slachtofferhulp een ruim voldoende scoort.

Het antwoord is maximaal 3 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 20 punten behaald worden.

5.1.3 Open vraag 3: Inzet, begeleiding en kwaliteit van schoonmaak(medewerkers)

Op welke manier gaat Opdrachtnemer de begeleiding en coördinatie van ingezette medewerkers binnen het schoonmaakprogramma organiseren?

Inschrijver dient ten minste in te gaan op:

- de wijze waarop en of medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return) kunnen worden ingezet bij Opdrachtgever;
- welk percentage aan medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt worden ingezet bij Slachtofferhulp dan wel bij andere klanten van Opdrachtnemer;
- de aansturing en begeleiding van de schoonmaakmedewerkers;
- de scholing van de schoonmaakmedewerkers;
- de manier waarop Inschrijver zorgdraagt voor een adequate vervanging van ziek personeel en wat hij daar in verwacht van Opdrachtgever;
- de manier waarop Inschrijver omgaat met vervuiling die niet ondervangen wordt door het werkprogramma.

Doelstelling: Opdrachtgever is op zoek naar een samenwerkingspartner die hart voor de zaak heeft en waarbij de medewerkers dat ook uitstralen. Slachtofferhulp wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die medewerkers inzet vanuit SROI waarbij zij een zo hoog mogelijk percentage inzet binnen haar organisatie, mensen begeleidt en coördineert en waarbij Slachtofferhulp zo weinig mogelijk werk heeft aan de aansturing van schoonmaakmedewerkers.

Het antwoord is maximaal 3 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 30 punten behaald worden.

5.1.4 Open vraag 4: Milieu en duurzaamheid

Hoe gaat Inschrijver zorg dragen voor een milieuvriendelijk gebruik van schoonmaakmiddelen en hoe wordt duurzaamheid toegepast in het proces?

Inschrijver dient ten minste in te gaan op:

- de methode van schoonmaak,
- de te gebruiken middelen en materialen én
- binnen welke andere elementen binnen deze opdracht duurzaamheid kan worden toegepast.

Doelstelling: Opdrachtgever wenst zaken te doen met een Opdrachtnemer die het gebruik van duurzame middelen adequaat borgt en zijn medewerkers in staat stelt op een milieuvriendelijke manier de werkzaamheden naar behoren uit te voeren met de juiste middelen.

Het antwoord is maximaal 1 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 5 punten behaald worden.

5.1.5 Open vraag 5: Sanitaire artikelen

Hoe gaat Inschrijver voorzien in sanitaire artikelen en de aanvulling daarvan op de locaties?

Inschrijver dient ten minste in te gaan op:

- welke sanitaire artikelen Inschrijver aanbiedt;
- de wijze waarop Inschrijver borgt dat Opdrachtgever de artikelen op tijd op locatie heeft en hoe zij borgt dat de schoonmaakmedewerker de sanitaire artikelen aanvult waar nodig.
- welke mogelijkheden biedt Inschrijver om de onderhavige opdracht duurzamer en meer maatschappelijk verantwoord te maken voor in ieder geval de dispensers, de luchtverfrissers en de verbruiksartikelen;
- hoe er wordt gehandeld indien Inschrijver ruimte ziet voor verbetering in uitvoering van de opdracht;
- op welke wijze klachten kunnen worden ingediend;

Doelstelling: Opdrachtgever wenst een zo soepel mogelijk lopende levering en aanvulling van sanitaire artikelen, waarbij Opdrachtgever in het gehele (bestel)proces wordt ontzorgd.

Het antwoord is maximaal 3 enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten. Voor deze vraag kunnen maximaal 10 punten behaald worden.

5.2 Prijs

Inschrijver dient prijzen in op het bijgevoegde prijzenblad (Bijlage H).

De prijs uitvraag is gesplitst in twee onderdelen:

1. De schoonmaak per locatie (het jaarlijkse bedrag voor het werkprogramma, de glasbewassing, reguliere schoonmaak, de kosten voor het jaarlijks vloeronderhoud en de raambekleding). Het maximale uurtarief voor de reguliere schoonmaak bedraagt €29,86.
2. De sanitaire artikelen uitgevraagd in bedrag per bureau. De prijs per bureau wordt vermenigvuldigd met het aantal bureaus op de locaties. In totaal zijn op de locaties van Slachtofferhulp Nederland (inclusief hoofdlocatie Utrecht) 700 bureaus aanwezig. Door Corona en de stimulatie van hybride werken is nooit 100% van deze bureaus gevuld. Het streven van het aantal gevulde bureaus is 70%. Er is daarom bij het berekenen van de prijs voor sanitaire artikelen per jaar besloten dat er gerekend wordt met 70% van het aantal aanwezige bureaus (490 bureaus). Wanneer er sprake is van uitbreiding of inkrimping, wordt dit tijdig met Opdrachtnemer gecommuniceerd en mag op basis van het nieuwe aantal de prijs per jaar worden aangepast. De eerste jaren geldt een totaal van 350 bureaus. De hoofdlocatie in Utrecht heeft tot juli 2024 een contract lopen met een andere leverancier. Nadat deze Overeenkomst is afgelopen, zal Opdrachtnemer ook op die locatie sanitaire artikelen leveren.

Het totaalbedrag van beide punten geldt als inschrijfprijs.

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn inclusief btw. Alle aangeboden aspecten die in de inschrijving worden benoemd, zijn onderdeel van de inschrijfprijs. Hiervoor mogen dus geen bijkomende kosten worden gerekend, tenzij deze kosten expliciet worden genoemd en inzichtelijk worden gemaakt. Het is niet toegestaan om in een gele cel een bedrag van € 0,- in te vullen. Manipulatief inschrijven of aanpassen van het prijzenblad leidt tot uitsluiting.

Een eventuele prijsindexering vindt plaats op basis van de Dienstenprijsindex DPI jaarmutatie. Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2024 de prijzen worden geïndexeerd. De maximale, op enig moment te hanteren prijsstijging, is gelijk aan de jaarmutatie van de prijsindex DPI over het laatst volledig afgeronde kalenderjaar en is tevens gemaximeerd op 2,75%. Opdrachtnemer deelt zijn voorstel voor de nieuwe prijzen steeds uiterlijk op 15 augustus, van het jaar voordat de prijsindexering in dient te gaan, mee. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kunnen de prijsverhogingen worden doorgevoerd met ingang van 1 januari van het jaar daaropvolgend. Indexeringsverzoeken kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend. In het geval Opdrachtnemer zijn prijzen na goedkeuring door Opdrachtgever heeft geïndexeerd, kan een volgende indexatie niet eerder dan na twaalf opeenvolgende maanden na indexering plaatsvinden.

Slotwoord

Wij willen u bij voorbaat hartelijk danken voor de genomen moeite om dit Aanbestedingsdocument door te nemen. Indien u na het lezen van dit Aanbestedingsdocument wenst deel te nemen aan deze Aanbestedingsprocedure, dan wensen wij u veel succes met het samenstellen van uw Inschrijving en zien wij uw Inschrijving graag tegemoet.