

Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document Deel A
Europese aanbesteding volgens de Europese Openbare procedure
voor de schoonmaakdienstverlening
ten behoeve van
Stichting Koninklijke Kentalis

Status : Versie 1.0

Uitgevoerd door : Stichting Koninklijke Kentalis, Josine van den Nieuwendijk, Sint-Michielsgestel

Datum : 2 maart 2023

Kenmerk : Kentalis-JN-SC-2023

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1.	Algemeen.....	4
1.2.	Beschrijving van Koninklijke Kentalis	4
1.3.	Beschrijving visie en doel van de aanbesteding.....	5
1.3.1.	Huidige situatie	6
1.3.2.	Onderwerp en beschrijving van de overeenkomst.....	6
1.3.3.	Wijze van aanbesteding	10
1.4.	Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling	11
1.4.1.	Contractpartij.....	11
1.4.2.	Contactpersonen.....	11
1.4.3.	Klachtenafhandeling.....	12
1.5.	Planning.....	12
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE	13
2.1.	Inlichtingen	13
2.2.	Informatiebijeenkomst & Schouw	13
2.3.	Wijze van aanbieden inschrijving	14
2.5.	Voorwaarden.....	15
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	16
3.1.	Uitsluiting en geschiktheid.....	16
3.2.	Geschiktheidseisen	17
3.2.1.	Financiële en economische draagkracht:	17
3.2.2.	Technische- en beroepsbekwaamheid.....	18
4.	EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	20
4.1.	Eisen	20
4.2.	Overige gegevens en bijlagen.....	20
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	22
	Beoordelingsprocedure	22
5.1.1.	Voldoen aan de gestelde eisen	22
5.1.2.	Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.	22
5.1.3.	Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit	25
5.1.4.	Toelichting op het subgunningcriterium prijs.....	33
5.1.5.	Gunningsprocedure	36
	BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS	37
	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	37
	Bijlage 1.B Referentieopdracht.....	37
	BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	37
	BIJLAGE 3 PRIJZENBLADEN PER PERCEEL.....	37

BIJLAGE 4 WERKPROGRAMMA'S	37
BIJLAGE 5 PROGRAMMA VAN EISEN	37
BIJLAGE 6 CONTRACTUELE BEPALINGEN	37
Bijlage 6.A Concept overeenkomst	37
Bijlage 6.B Algemene Inkoopvoorwaarden Kentalis.....	37
Bijlage 6.C Concept wachtkamerovereenkomst.....	37
BIJLAGE 7 BOETE CLAUSULE	37

1. INLEIDING

1.1. Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de Europese openbare procedure voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, glasbewassing en vervanging eigen dienst voor Stichting Koninklijke Kentalis (hierna: Kentalis) met aanbestedingskenmerk Kentalis-JN-SC-2023.

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

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis' maakt als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn separaat te vinden op TenderNed. De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed (zie: www.tenderned.com).

1.2. Beschrijving van Koninklijke Kentalis

Kentalis is er voor kinderen, jongeren en volwassenen die moeite hebben met horen en communiceren doordat ze:

- doof of slechthorend zijn;
- doofblind zijn;
- ernstige communicatieproblemen hebben (TOS of autisme met spraaktaalstoornissen);
- soms in combinatie met een verstandelijke beperking, motorische problemen of psychiatrische problemen.

Ook ondersteunt Kentalis de omgeving van cliënten en leerlingen, waaronder ouders en verzorgers, scholen, huisartsen, logopedisten, consultatiebureaus, kinderdagverblijven en andere zorg- en onderwijsorganisaties.

Kentalis is een landelijk werkende en gevestigde organisatie en biedt begeleiding, behandeling, onderwijs en onderzoek op locaties verspreid over heel Nederland. Kentalis hanteert de volgende missie en kernwaarden, die in alle organisatieonderdelen de leidraad vormen:

“Communicatie maakt het leven. Als voor mensen horen of communiceren niet vanzelfsprekend is, maakt Koninklijke Kentalis de beste communicatiemogelijkheden toegankelijk. Altijd samen met de leerling/cliënt en passend bij hun talenten. Doel is dat zij op eigen wijze hun leven kunnen inrichten en deelnemen aan de maatschappij.”

Aantal medewerkers

De organisatie telt totaal: circa 5000 medewerkers. Daarvan zijn 2000 medewerkers werkzaam binnen de sector Onderwijs. De sector Zorg en overige organisatieonderdelen tellen samen ongeveer 3000 medewerkers.

Aantal locaties (onderwijs, zorg en overige afdelingen)

De locaties van Kentalis zijn gelegen in heel Nederland. De locaties zijn gelegen in, onder meer, de volgende woonplaatsen / gemeenten: meer informatie over Kentalis wordt gegeven op www.kentalis.nl.

1.3. Beschrijving visie en doel van de aanbesteding

Visie

De schoonmaakdienstverlener levert een belangrijke bijdrage aan het primaire proces door het bieden van een schone, hygiënische en inspirerende leer- en zorgomgeving. Hierbij wordt uitgegaan van professionaliteit, flexibiliteit en klantgerichte dienstverlening door de schoonmaakdienstverlener. Dit moet o.a. tot uitdrukking komen in proactieve houding, transparantie, goede communicatie en een prettige samenwerking. De afstemming tussen Kentalis, schoonmaakdienstverlener en contractmanagement moet goed ingeregeld zijn. Binnen de gestelde kaders moet de eindgebruiker, onze leerlingen, cliënten, medewerkers en bezoekers, ervaren dat de omgeving schoon is. Realistische taken en verwachtingen in relatie tot competente, betrokken en tevreden medewerkers vanuit de schoonmaakdienstverlener, moeten leiden tot een kwalitatieve, duurzame en maatschappelijk verantwoorde dienstverlening. Goed opdrachtgeverschap in combinatie met marktconforme tarieven en kwaliteit, moeten de basis vormen om aan medewerkers, cliënten en bezoekers van Kentalis een veilige en schone omgeving te bieden. ///

Koninklijke Kentalis



Doelstelling

Per 2 oktober 2023 dient Kentalis een doelmatige schoonmaakdienstverlening te hebben. Deze dienstverlening sluit aan bij de behoeften van de sectoren Concern, Zorg en Onderwijs. Doelmatig wil zeggen dat de schoonmaakoplossing zo kostenefficiënt mogelijk wordt ingevuld en dat deze oplossing zorgt voor een schone en veilige:

- werkplek voor onze medewerkers;
- leerplek voor onze leerlingen;
- zorgomgeving voor onze cliënten.

Beheersbaarheid van de nieuwe schoonmaakovereenkomst is een belangrijke voorwaarde om deze doelstelling te behalen. Kentalis moet voldoende tools in handen krijgen om de regie te voeren op de schoonmaakovereenkomst, terwijl de direct betrokken belanghebbenden de mogelijkheid geboden moet worden om direct invloed uit te kunnen oefenen op de dienstverlening.

Kentalis ziet graag de hoogwaardige kwaliteit die zij zelf nastreeft in haar primaire proces, terug in de dienstverlening van haar leveranciers. Dit betekent dat kwaliteitsverbetering (ook bij voldoende resultaten) altijd de aandacht blijft krijgen. Binnen de gestelde kaders, zoals openingstijden en piekmomenten, moet de eindgebruiker een schone omgeving ervaren.

1.3.1. Huidige situatie

Op dit moment heeft Kentalis, naar aanleiding van de aanbesteding die in 2013 is gehouden, twee overeenkomsten voor de schoonmaakdienstverlening. Eén leverancier voor de locaties in het gebied Noord en een tweede leverancier voor de locaties in de gebieden Zuid Oost, Zuid West en Zuid. Daarnaast heeft Kentalis eigen schoonmaak medewerkers in loondienst voor enkele locaties in Brabant. De werkzaamheden die de medewerkers in eigen dienst verrichten vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Daarentegen is de inhuur van schoonmaakmedewerkers ter ondersteuning van eigen dienst medewerkers wel een onderdeel van de aanbesteding.

Kentalis heeft meer dan 250 verschillende locaties over heel Nederland. Dit zijn onderwijslocaties, zorglocaties en kantoorlocaties maar er zijn ook locaties waar de verschillende expertises bij elkaar komen.

1.3.2. Onderwerp en beschrijving van de overeenkomst

Looptijd van de opdracht

De overeenkomst zal aanvangen op 1 juli 2023 en eindigen op 30 juni 2029. Hierna heeft Kentalis de mogelijkheid om de opdracht eenmalig onder gelijkblijvende voorwaarden met een periode van twee (2) jaar te verlengen t/m 30 juni 2031.

Scope van de opdracht

Onder de scope van de opdracht valt in ieder geval, maar niet uitsluitend, het volgende:

Basisschoonmaak

1. Dagelijkse (minimaal wekelijkse) schoonmaakwerkzaamheden op basis van handelingsgerichte schoonmaak. Dit zijn de werkzaamheden met een minimale frequentie van 1x per week;
2. Periodiek (vloer-)onderhoud. Dit zijn de werkzaamheden die minder dan 1x per week dienen te worden uitgevoerd;

Additionele schoonmaak

3. Additionele werkzaamheden. Dit zijn schoonmaakwerkzaamheden die buiten de dagelijkse schoonmaak (zoals bij 1. omschreven) vallen en die per locatie verschillen;
4. Glasbewassing van gevel- en separatieglas, dakkoepels en beplating;
5. Regiewerkzaamheden, dit zijn werkzaamheden die geen vaste frequentie hebben maar op afroep worden uitgevoerd;
6. Het bestellen, voeren van voorraadbeheer en bijvullen van de sanitaire middelen.
7. Inhuur schoonmaakmedewerkers ter ondersteuning van schoonmaakmedewerkers in eigen dienst van Kentalis (ca. 6,8 FTE).

Beschrijving van de basisschoonmaak

Dagelijkse schoonmaak wordt ingericht op basis van handelingsgerichte schoonmaak. Binnen Kentalis is er momenteel sprake van deels een resultaatgerichte overeenkomst en deels een handelingsgerichte overeenkomst. In deze opdracht wordt met betrekking tot de dagelijkse werkzaamheden een handelingsgerichte overeenkomst afgesloten met als norm de kwaliteit zoals geformuleerd in de werkprogramma's en AQL waarden (Acceptable Quality Level waarden).

Kentalis streeft naar zoveel mogelijk uniformiteit in haar werkprogramma's voor al haar locaties. Echter kan de behoefte per individuele locatie verschillen. Dit betekent dat gedurende de overeenkomst een individuele locatie kan op- dan wel afschalen in frequentie van de schoonmaak of nadruk leggen op een specifieke taak (bv. vloerenonderhoud). Dit wordt in samenspraak gedaan met de schoonmaakdienstverlener. Na de definitieve gunning heeft de schoonmaakdienstverlener tijdens

de implementatieperiode de gelegenheid om al deze locatie specifieke afspraken (LSA) af te stemmen met de locaties.

Aanvullend op de handelingsgerichte schoonmaak voor de dagelijkse werkzaamheden dienen periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd. De vaste dagelijkse (wekelijkse) werkzaamheden en periodieke werkzaamheden kan worden gezien als de basisschoonmaak. Periodieke werkzaamheden zijn werkzaamheden die uitgevoerd worden in een frequentie die lager is dan één keer per week, doch minimaal 1 keer per jaar. De gevraagde periodieke werkzaamheden omvat onder andere geheel reinigen van deuren, periodiek vloeronderhoud, hoog stofwerk, etc.

Beschrijving van de additionele schoonmaak.

Naast de basisschoonmaak zijn er locaties waar additionele werkzaamheden in een vaste frequentie dienen te worden uitgevoerd. Deze werkzaamheden kunnen per locatie divers zijn. De werkzaamheden zijn voor iedere locatie (indien aan de orde) afzonderlijk omschreven in bijlage 4 werkprogramma's.

Werkzaamheden op basis van regie

Het is mogelijk dat Kentalis, naast de in de werkprogramma's opgenomen schoonmaakwerkzaamheden, andere schoonmaak en/of facilitair gerelateerde werkzaamheden wil laten uitvoeren. Kentalis wil een schoonmaakdienstverlener contracteren die in staat is om ook op basis van regie de gevraagde werkzaamheden uit te voeren.

Glasbewassing

Het gevel- en separatieglas dient op basis van de aangegeven frequentie conform het beschreven resultaat te worden gewassen.

Handeling sanitaire middelen

De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en het bijvullen van de sanitaire middelen. De medewerkers op de locaties van Kentalis dienen altijd de beschikking te hebben over voldoende sanitaire middelen. Dit dient door de schoonmaakdienstverlener te worden bewerkstelligd zonder onnodig grote voorraden op locaties aan te leggen.

Inhuur medewerkers ter ondersteuning van de eigen dienst

Kentalis laat de schoonmaak op haar locaties in Sint-Michielsgestel, Vught, Schijndel, Eindhoven en Nijmegen door medewerkers in eigen dienst uitvoeren. Dit betreft een sterfhuisconstructie, het aantal medewerkers in eigen dienst zal gedurende de looptijd van de overeenkomst o.b.v. natuurlijk

verloop afnemen. Er worden geen nieuwe schoonmaak medewerkers door Kentalis aangenomen. Werkzaamheden die vrij komen, door bijvoorbeeld ontslag of ziekte, moeten worden opgevangen door medewerkers die worden ingehuurd via de schoonmaakdienstverlener. Aansturing van de medewerkers in eigen dienst en de inhuur medewerkers via de schoonmaakdienstverlener wordt gedaan door de Coördinator Facilitair van Kentalis. Op dit moment zijn er 18,2 FTE in dienst bij Kentalis en wordt 6,8 FTE ingehuurd via de huidige gecontracteerde schoonmaakdienstverlener. Onderdeel van de opdracht is dat de nieuwe schoonmaakdienstverlener de 6.8 FTE bij aanvang van de overeenkomst levert, daarnaast kan het gedurende de looptijd van de opdracht zo zijn dat de schoonmaakdienstverlener de overige 18.2 FTE gedeeltelijk of geheel moet invullen.

Wachtkamerovereenkomst

Aan de best scorende Inschrijver wordt de uitvoering van de opdracht gegund. De nummer twee in rangorde van de beoordeling neemt plaats in de “wachtkamer” zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit Kentalis tegenover staat.

In het geval dat de uitvoerende schoonmaakdienstverlener, welke als eerste in de rangorde is geëindigd, de overeenkomst niet nakomt krijgt deze een ingebrekestelling. Waarin de uitvoerende schoonmaakdienstverlener maximaal zes (6) maanden de tijd wordt geboden om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering na de gestelde periode nog steeds niet voldoet kan de Kentalis de overeenkomst ontbinden. De opdracht wordt voor de resterende contractperiode “doorschuiven” naar de opvolgend best scorende Inschrijver in rangorde (nummer 2). Het doorschuiven van de opdracht kan tevens worden toegepast wanneer de overeenkomst, met de schoonmaakdienstverlener aan wie de opdracht aanvankelijk definitief is gegund, om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart u dat u instemt met de wachtkamerconstructie en in het geval dat zij als tweede eindigen een “wachtkamerovereenkomst” afsluiten. Ook verklaren zij dat zij in een dergelijk geval binnen maximaal 6 maanden na de aankondiging dat de opdracht zal worden doorgeschoven, met een redelijke termijn voor het regelen van de overgang, de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden over kunnen nemen.

De inschrijving van de nummer 2 wordt “bevroren”, alleen de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek (zie Bijlage 6 A Concept Overeenkomst) aangepast. De looptijd van de wachtkamerovereenkomst is 3 jaar. In bijlage 6 C heeft Kentalis de concept wachtkamerovereenkomst opgenomen.

1.3.3. Wijze van aanbesteding

Keuze procedure

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

De totale geraamde opdrachtwaarde overschrijdt de drempelwaarde waarna het conform Aanbestedingswet 2026 verplicht is de opdracht via een Europese aanbestedingsprocedure aan de markt aan te bieden.

Kentalis heeft met betrekking tot onderhavige opdracht besloten een openbare aanbestedingsprocedure te volgen omdat:

- Kentalis door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure, verwacht dat zij door maximale marktwerking de beste prijs-kwaliteitsverhouding realiseert;
- De inschrijvingskosten voor inschrijver(s) in relatie staan tot de opdracht, wat een Europese openbare aanbestedingsprocedure rechtvaardigt;
- Kentalis een beperkt aantal inschrijvers verwacht, daarbij is het onderscheidend vermogen tussen de ondernemingen welke bereid zouden zijn tot inschrijven te gering om hierop een voorselectie te houden.

Indeling in percelen

Deze opdracht wordt verdeeld in drie (3) percelen;

- Perceel 1 Noord, Twente en IJsselland. Totaal ca. 26.116 m²
- Perceel 2 Arnhem, Nijmegen, Brabant en Limburg. Totaal ca. 34.195 m²
- Perceel 3 West. Totaal ca. 26.116 m²

Percelen verdeling

In deze opdracht wordt de omvang verdeelt over drie percelen, Kentalis verwacht daarmee een betere concurrentiestelling in de markt te bewerkstelligen en geeft daarnaast aan het Midden en Klein Bedrijf de kans een perceel gegund te krijgen. Deze drie percelen zijn vergelijkbaar van grootte qua m² en zijn gebaseerd op een geografisch logische samenhang.

U mag op meerdere percelen inschrijven. U dient in uw Inschrijving, in de Verklaring omtrent Inschrijving in bijlage 2, uw voorkeur aan te geven voor één van de percelen. Indien uw Inschrijving als eerste in de rangorde eindigt voor meerdere percelen, krijgt u het perceel waarvoor u uw voorkeur heeft uitgesproken gegund. Het andere perceel, waarop uw Inschrijving als eerste in de rangorde geëindigd was, wordt gegund aan de Inschrijver welke als tweede in rangorde is geëindigd. Per Inschrijver kan er maximaal één perceel gegund worden. Indien er in een perceel maar één inschrijving is, kunt u wel meerdere percelen gegund krijgen.

De reden voor de maximering van het aantal percelen welke aan Inschrijver gegund kunnen worden, is het spreiden van risico's en het veiligstellen van een betrouwbare levering (c.q. uitvoering van de dienstverlening).

1.4. Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling

1.4.1. Contractpartij

Kentalis is Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een inkoopteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers uit de verschillende sectoren van Kentalis, contractmanager en een externe schoonmaak adviseur.

1.4.2. Contactpersonen

	Koninklijke Kentalis		
<i>Procesbegeleider</i>	Josine van den Nieuwendijk	<i>Functie</i>	Inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06 57 91 46 08	<i>Mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Viviane Lambermont	<i>Functie</i>	Strategisch Inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06 82 51 17 22	<i>Mailadres</i>	Via de berichtenmodule op TenderNed

TenderNed	Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform*		
<i>Contactpersoon</i>	Servicedesk TenderNed		
<i>Telefoonnummer</i>	0800 836 3376	<i>Mailadres</i>	

* Bijvoorbeeld als het u niet lukt in te loggen of documenten in te dienen.

1.4.3. Klachtenafhandeling

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

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

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

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in 4.3 Klachtenprocedure van het bovengenoemde document: “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”.

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

1.5. Planning

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

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

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

2.1. Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via een bericht op TenderNed worden gesteld. Na het verstrijken van de uiterste termijn voor het stellen van vragen is Kentalis niet meer gehouden aan het beantwoorden van de te laat ontvangen vragen.

2.2. Informatiebijeenkomst & Schouw

Voorafgaand aan de eerste Nota van Inlichtingen, tijdens de schouwdagen, wordt er een informatiebijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze informatiebijeenkomst worden de documenten die tijdens de aanbesteding beschikbaar zijn gesteld doorgenomen. Tijdens deze bijeenkomst wordt er geen nieuwe informatie gegeven door Kentalis. Er wordt mondeling toegelicht wie Kentalis is, voor welke doelgroep zij werkt en indien van toepassing hoe, in relatie tot de opdracht, met deze doelgroep omgegaan moet worden. Daarnaast wordt uitgelegd op welke wijze de u een geldige inschrijving kan doen en waar op gelet moet worden.

Hierbij zullen ten minste Josine van den Nieuwendijk (inkoper) en Greg Klaver (extern schoonmaakadviseur) namens Kentalis aanwezig zijn. Als de informatiebijeenkomst & schouw geen doorgang vindt, bijvoorbeeld vanwege een gebrek aan aanmeldingen dan wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Indien u van de uitnodiging gebruik wilt maken, dan dient u **uiterlijk 8 maart 2023** via TenderNed door te geven welke functionarissen van uw organisatie aanwezig zullen zijn bij de schouw. (max. twee personen). Kentalis biedt Inschrijvers de mogelijkheid om enkele panden te schouwen. Het is helaas niet mogelijk om alle panden te laten schouwen.

Kentalis heeft gekozen om de schouw te doen op **20 maart 2023** en **21 maart 2023**. Hierbij wordt de volgende planning gehanteerd:

20 maart 2023

13.30u Talent – Theerestraat 42, Sint-Michielsgestel

14.15u Traveleer – Theerestraat 42, Sint-Michielsgestel

15.00u Kompas – Helvoirtseweg 189, Vught

21 maart 2023

10.00u Weerklank – Hoogheemraadweg 2, Amsterdam

Aansluitend AC – Derkinderenstraat 1, Amsterdam

14.00u Terrein Haren – Rijkstraatweg 63, Haren

2.3. Wijze van aanbieden inschrijving

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

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Planning' bij "*Sluiting inschrijvingstermijn*". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning van de opdracht in aanmerking

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

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

Desgevraagd dient u binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek vanuit Kentalis, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan Kentalis te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1.A – Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 1.B – Referentieopdracht
Bijlage 2 – Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)

Bijlage 3 – Prijzenblad (van de percelen waarop de Inschrijving betrekking heeft)
Beantwoording op de kwalitatieve criteria

2.5. Voorwaarden

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

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

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

3.1. Uitsluiting en geschiktheid

Uw onderneming wordt geschikt geacht indien géén van de, in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument van bijlage 1.A., genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én uw onderneming voldoet aan alle gestelde geschiktheidseisen.

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

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

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf het tijdstip van het indienen van de inschrijving;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden.
- een NEN-1340 certificaat of gelijkwaardig,
- een ISO-14001 certificaat of gelijkwaardig, zoals geëist in het Programma van Eisen van bijlage 5. U kunt de gelijkwaardigheid aantonen door een beschrijving te overleggen van het in uw organisatie toegepaste milieuzorgsysteem (al dan niet gestaafd door een ander keurmerk). Of het milieuzorgsysteem gelijkwaardig is, is ter beoordeling aan Kentalis. Een gelijkwaardige beschrijving dient in ieder geval te voldoen aan de volgende kenmerken:

- o Milieuzorg is organisatie breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie. De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het milieubeleid;
- o Volledig inzicht in de op de bedrijfsactiviteiten van toepassing zijnde milieuwet- en regelgeving en (op basis van controle/handhaving geconstateerde) naleving hiervan;
- o Inzicht in op welke punten het milieu met de bedrijfsactiviteiten worden belast en hoe deze belasting kan worden teruggebracht;
- o Aanwezigheid van plannen en uitvoering van acties om de milieubelasting steeds verder terug te brengen;
- o Aanwezigheid van een periodieke controle op naleving van de afspraken over milieuzorg;
- o Aanwezigheid van rapportage over de naleving van de afspraken over milieuzorg.

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

Het aanvragen van een gedragsverklaring en een verklaring van de Belastingdienst neemt voor u enige tijd in beslag. Houd hier rekening mee en vraag de documenten tijdig aan zodat wanneer Kentalis deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven (7) werkdagen kunnen worden aangeleverd.

Onderaanneming

Als u een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient u dit te beschrijven en bij uw inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer(-s) te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer(-s). Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer(-s).

3.2. Geschiktheidseisen

3.2.1. Financiële en economische draagkracht:

- Uw onderneming heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;

- Uw onderneming heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de overeenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform de gestelde eisen uit te voeren;
- Aan uw onderneming zijn geen claims bekend en voor zover u bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van uw onderneming of de continuïteit van uw bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan uw onderneming afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Uw onderneming is passend verzekerd (conform gestelde aansprakelijkheid) tegen beroepsrisico's.
- Indien uw onderneming zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel u als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

3.2.2. Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Ten behoeve van een succesvolle uitvoering van de opdracht stelt Kentalis dat uw onderneming beschikt over ten minste onderstaande kerncompetenties. U toont de vaardigheid van uw onderneming m.b.t. de minimaal gestelde kerncompetenties aan door middel van het overleggen van een referentie per kerncompetentie. Er mogen dus minimaal 1 en maximaal 4 referenties worden ingediend.

1. Ervaring met het leveren van een, in omvang, vergelijkbare opdracht.

Uw onderneming dient ervaring te hebben met het uitvoeren van dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud op basis van handelsgerichte afspraken waarbij de omvang van de opdracht vergelijkbaar is met de omvang van het perceel is waarop u inschrijft. Wat wil zeggen dat de uw onderneming verantwoordelijk moet zijn geweest voor het reguliere en specialistische schoonmaakonderhoud van minimaal 10.000 m² bvo.

2. Ervaring met het leveren van schoonmaakonderhoud op locaties verspreid over geografische reikwijdte van het perceel waarop inschrijver inschrijft.

Uw onderneming dient ervaring te hebben met het uitvoeren van schoonmaakonderhoud op meerdere locaties verspreid over meerdere provincies ten behoeve van één Opdrachtgever, dat wil

zeggen dat de uw onderneming verantwoordelijk moet zijn geweest voor het schoonmaakonderhoud van minimaal 15 fysiek afzonderlijke locaties ten behoeve van één Opdrachtgever.

3. Ervaring met het leveren van schoonmaakonderhoud voor een onderwijsinstelling.

Uw onderneming dient ervaring te hebben met het uitvoeren van schoonmaakonderhoud op een onderwijsinstelling, dat wil zeggen dat de uw onderneming verantwoordelijk moet zijn dan wel zijn geweest voor het reguliere en specialistische schoonmaakonderhoud op een onderwijsinstelling voor lager onderwijs of speciaal onderwijs.

4. Ervaring met het leveren van schoonmaakonderhoud voor een zorginstelling

Uw onderneming dient ervaring te hebben met het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening op een zorginstelling, dat wil zeggen dat uw onderneming verantwoordelijk moet zijn geweest voor het reguliere en specialistische schoonmaakonderhoud op een zorginstelling waar 24/7 zorg wordt geboden (waar cliënten wonen).

De referentie mag niet ouder zijn dan vijf (5) jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Er mogen alleen opdrachten die minimaal twee jaar in uitvoering zijn als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de Opdrachtgever te zijn uitgevoerd. Kentalis kan dit nagaan bij de referenten. De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1. Eisen

U dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 5 Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij uw inschrijving indienen van bijlage 1.A: “Verklaring omtrent inschrijving”. U gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Verder dient u aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar u in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze uw onderneming aan een kwalitatief subgunningcriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door u ingediende prijs op bijlage 3 (A,B of C) Prijzenblad.

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

4.2. Overige gegevens en bijlagen

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

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis;
Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;
Bijlage 1.B Referentieopdracht;
Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;
Bijlage 3A Prijzenblad perceel 1;
Bijlage 3B Prijzenblad perceel 2;
Bijlage 3C Prijzenblad perceel 3;
Bijlage 4 Werkprogramma's;

Bijlage 5 Programma van eisen;

Bijlage 6.A Concept Overeenkomst;

Bijlage 6.B Algemene Inkoopvoorwaarden Stichting Koninklijke Kentalis 2021;

Bijlage 6.C Concept wachtkamerovereenkomst;

Bijlage 7 Boeteclausule

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

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

Beoordelingsprocedure

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

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

Gunning vindt plaats aan de Inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1. Voldoen aan de gestelde eisen

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan één van de minimaal gestelde eisen betekent dat de Inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2. Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit 7 personen, begeleidt door een tactisch inkoper. De functies van deze personen zijn als volgt:

- Tactisch contractmanager,
- 2 coördinatoren Huisvesting en Facilitair,
- Teamleider extramurale zorg,
- Teamleider onderwijs,
- Teamleider Intramurale zorg,
- Externe schoonmaakadviseur

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Kentalis zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent, zonder overleg met andere teamleden, zelfstandig op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen. In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een oordeel op basis van consensus.

De beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Alle gegeven scores worden afgerond op 2 decimalen. Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

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

Het subcriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale waarde van het te behalen aantal punten, geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

‘Gewogen factor methode’

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

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

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

De score wordt berekend middels onderstaande formule:

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

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

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

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Punten
K1.	Personeel	30 punten
K2.	Flexibiliteit en pro-activiteit	15 punten
K3.	Organisatie en Communicatie	20 punten
K4.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	15 punten
	<i>Totale maximale waarde van de subgunningscriteria kwaliteit</i>	80 punten

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

5.1.3. Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriteria van de inschrijvingen zal plaatsvinden.

5.1.3.1. Kritieke succesfactoren

De technische kwaliteit en de belevingskwaliteit vormen de hoofd kritieke succesfactoren. Kentalis wil een goede technische kwaliteit en tevreden eindgebruikers op het gebied van schoonmaak. Dat wil zeggen dat de kwaliteit bij elke VSR-controle aan het gestelde minimumniveau moet voldoen (het kwaliteitsniveau beschreven in de werkprogramma's /opleveringsstaat en het periodieke werkprogramma). Kentalis laat de dienstverlening van de Opdrachtnemer diverse malen per jaar toetsen. Door middel van VSR-controles (technische kwaliteit) en een kwaliteitsbelevingsonderzoek, wordt de kwaliteit vastgesteld. De VSR-controles en het kwaliteitsbelevingsonderzoek vormen daarmee de 2 hoofd KPI's die door de Kentalis zijn vastgesteld. In bijlage 7 boeteclausule, is aangegeven hoe er wordt omgegaan met de resultaten van de VSR-controles en het kwaliteitbelevingsonderzoek.

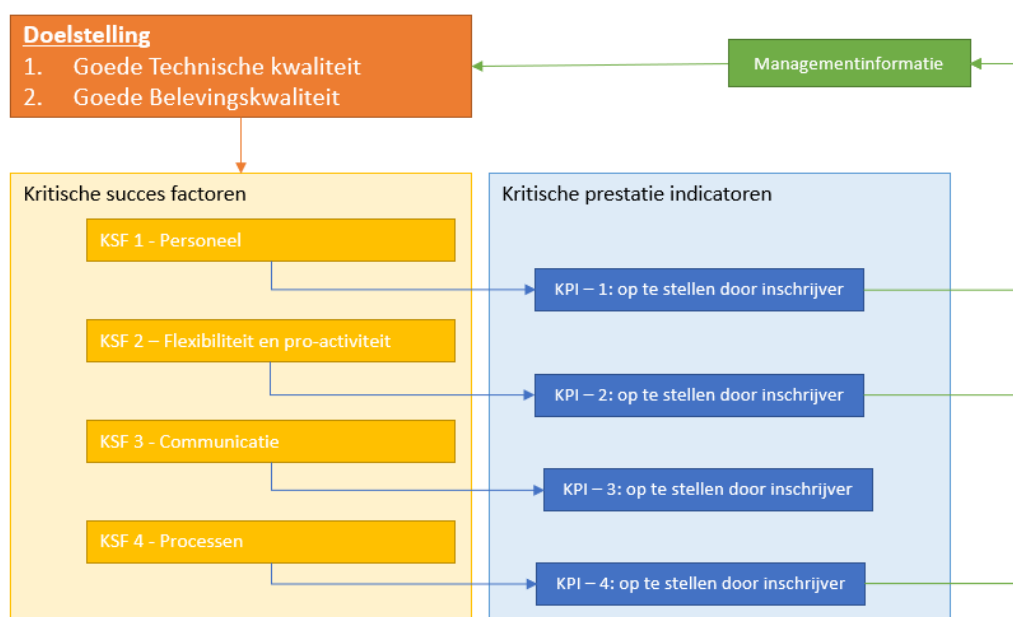
Onderstaand worden de overige kritieke succesfactoren (KSF) beschreven. Wanneer aan alle kritieke succesfactoren een goede invulling is gegeven door zowel Kentalis, als de Opdrachtnemer kan er gesproken worden over een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening die aansluit op de visie van Kentalis voor wat betreft schoonmaakdienstverlening.

1. De mensen op de werkvloer bepalen voor het grootste gedeelte de kwaliteit van de dienstverlening. **Personeel** is een van de belangrijkste kritieke succesfactoren binnen het schoonmaakcontract. Door de huidige krapte op de arbeidsmarkt is het creëren van goede vaste medewerkers / teams een steeds grotere uitdaging;
2. Kentalis is een organisatie welke continu in ontwikkeling is. Het is nodig dat de dienstverlening van de Opdrachtnemer meebeweegt met Kentalis en afgestemd kan worden op de veranderende behoefte. **Flexibiliteit en pro-activiteit** zijn hierbij essentieel;
3. **Communicatie** op alle niveaus, intern en extern gericht, is onontbeerlijk binnen deze schoonmaakovereenkomst. De complexiteit en decentralisatie van de locaties vragen om een gestructureerde en planmatig aanpak;
4. Kentalis wil maximaal ontzorgt worden met betrekking tot schoonmaak, passend bij en ondersteunend aan de **processen** van Kentalis. De organisatie van de Opdrachtnemer dient zo te zijn ingericht dat er te allen tijde snel en efficiënt kan worden gehandeld in alle lagen van de organisatie;

5.1.3.2. Kritieke prestatie-indicatoren (KPI 's)

Het kwalitatieve gedeelte van de aanbesteding wordt gevormd door per kritieke succesfactor (KSF) een case/vraag te beantwoorden. Bovendien moet de Inschrijver van elke KSF minimaal één KPI afleiden en zelf aangeven wie de KPI ('s) gaat meten, in welke frequentie, wat de norm is en vooral welke acties ontwikkeld worden, indien de zelf gestelde norm niet gehaald wordt. De resultaten van de KPI 's vormen mede de stuurinformatie voor de contractmanager. De resultaten van de metingen moeten (gedurende de contractperiode) elke 3 maanden aan de contractmanager van Kentalis beschikbaar gesteld worden.

- De Inschrijver dient van elke (kritieke) succesfactor zelf minimaal één KPI af te leiden;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven door wie deze KPI gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven op welke wijze (met welk instrument) deze gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven in welke frequentie de KPI gemeten wordt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven welke norm hij zelf aan de KPI stelt;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven of en hoe de norm gedurende de contractperiode wordt bijgesteld ten behoeve van een continue verbeterproces;
- De Inschrijver dient per KPI zelf aan te geven welke consequenties hij er aan verbindt als de norm niet gehaald wordt;



5.1.3. Beschrijving van de kwalitatieve sub-gunningscriteria

1. Personeel

Kentalis hecht veel waarde aan goed werkgeverschap binnen haar organisatie, daarom verwacht Kentalis verwacht van haar leveranciers tevens goed werkgeverschap. Het personeel vormt de belangrijkste kritieke succesfactor voor het realiseren van de doelstelling. Het zijn de mensen op de werkvloer die de kwaliteit leveren. De Inschrijver dient de juiste voorwaarden te creëren zodat de medewerkers op de werkvloer hun werk goed en veilig kunnen uitvoeren. Dit begint uiteraard met een verantwoorde en uitvoerbare inschrijving op deze opdracht.

Voor de continuïteit van de dienstverlening is het van belang dat de schoonmaakdienstverlener in staat is een vast team te werven en te behouden. Vanwege de huidige krapte op de arbeidsmarkt is dit voor de schoonmaakdienstverlener moeilijker geworden. Kentalis wenst een schoonmaakdienstverlener te contracteren die ondanks de uitdagingen van de huidige arbeidsmarkt haar bezetting weet te realiseren.

De volgende onderdelen dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:

- De Inschrijver dient aan te geven welke maatregelen er worden genomen/ voorwaarden er worden gesteld, waardoor de medewerkers daadwerkelijk in staat worden gesteld om de gevraagde kwaliteit te kunnen leveren. Geef aan hoe dit meetbaar wordt gemaakt voor Kentalis;
- Geeft aan op welke wijze de werving, selectie en plaatsing van de nieuwe medewerkers in de regio wordt aangepakt (de juiste medewerkers op de juiste plek) en hoe de organisatie ervoor zorgt dat de medewerkers worden behouden (goed werkgeverschap). Deze beschrijft per perceel specifiek te zijn;
- De Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd zodat het afgesproken kwaliteitsniveau gehaald kan worden;
- Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI('s) de kritieke succesfactor 'Personeel' die binnen het contractmanagement wordt opgenomen als toetsingskader en werk deze verder uit conform de punten onder paragraaf 5.1.3.2 'kritieke prestatie-indicatoren'.

De inschrijving dient een plan van aanpak te bevatten van max. 2 pagina's ten aanzien van personeel. Inschrijver gebruikt lettertype Arial, kleur zwart, lettergrootte 10 en een reguliere regelafstand. In de voetnoot wordt vermeldt welke pagina van het totaal aantal pagina's het betreft (voorbeeld pagina 1 van 2 etc.). Daarnaast zorgt de inschrijver ervoor dat het Plan van Aanpak geanonimiseerd is, dit betekent dat Inschrijver zijn bedrijfsnaam, -logo, -huisstijl niet weergeeft in zijn Plan van Aanpak.

2. Flexibiliteit en pro-activiteit

Iedere dag is anders bij Kentalis. Ruimten kunnen gedurende de dag continu bezet zijn, de schoonmaakbehoeften kunnen veranderen en het aantal locaties kunnen worden opgeschaald – of afgeschaald. Dit zijn slechts enkele voorbeelden. Iedere cliënt, medewerker en leerling van Kentalis verdient een schone, verzorgde en veilige omgeving. De organisatie van de schoonmaakdienstverlener dient ingericht te zijn om in te kunnen spelen op deze (veranderende) omstandigheden. Flexibiliteit in de dienstverlening is een kritieke succesfactor om de doelstelling van Kentalis te kunnen realiseren. De decentrale ligging (veel panden met relatief weinig m2) versterkt dit risico.

Kentalis verwacht pro-activiteit op alle niveaus van de schoonmaakdienstverlener. Proactief handelen begint bij de medewerkers op de werkvloer. Zij hebben het contact met de cliënten, medewerkers, leerlingen en locatieverantwoordelijke van Kentalis en dienen oog te hebben voor en oor te hebben naar de wensen van Kentalis. Ook op tactisch niveau richting de coördinatoren Huisvesting & Facilitair is er behoefte aan vooruit denken en meedenken in oplossingen voor situaties en uitdagingen.

De volgende onderdelen dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:

- De Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze flexibiliteit op elk niveau wordt ingebed in de organisatie en op welke wijze dit tot uitdrukking komt op de werkvloer. Geef dit aan met concrete acties/maatregelen gericht op de situatie bij Kentalis;
- De Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze proactief handelen op elk niveau wordt ingebed in de organisatie en op welke wijze dit tot uitdrukking komt op de werkvloer. Geef dit aan met concrete acties/ maatregelen gericht op de situatie bij Kentalis;
- Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI('s) de kritieke succesfactoren 'Flexibiliteit en pro-activiteit' die binnen het contractmanagement wordt opgenomen als toetsingskader en werk deze verder uit conform de punten onder paragraaf 5.1.3.2 'kritieke prestatie-indicatoren'.

De inschrijving dient een plan van aanpak te bevatten van max. 2 pagina's ten aanzien van de flexibiliteit en pro-activiteit. Inschrijver gebruikt lettertype Arial, kleur zwart, lettergrootte 10 en een reguliere regelafstand. In de voetnoot wordt vermeldt welke pagina van het totaal aantal pagina's het betreft (voorbeeld pagina 1 van 2 etc.). Daarnaast zorgt de inschrijver ervoor dat het Plan van Aanpak geanonimiseerd is, dit betekent dat Inschrijver zijn bedrijfsnaam, -logo, -huisstijl niet weergeeft in zijn Plan van Aanpak

3. Organisatie en Communicatie

Beheersbaarheid van de nieuwe schoonmaakovereenkomst is een belangrijke voorwaarde voor succes van de overeenkomst. Kentalis moet voldoende tools in handen krijgen om de regie te voeren op het schoonmaakcontract, terwijl de direct betrokken stakeholders de mogelijkheid geboden moet worden om direct invloed uit te kunnen oefenen op de dienstverlening.

Centraal voert de contractmanager regie over de schoonmaakovereenkomst. Hij rapporteert rechtstreeks aan de manager Huisvesting & Facilitair. Decentraal is de coördinator Huisvesting en Facilitair het aanspreekpunt voor de schoonmaak. Zowel intern als voor de schoonmaakdienstverlener. De locatieverantwoordelijken en de segment teamleiders zijn onze gezamenlijke klant en budget verantwoordelijk.

Om maximaal te kunnen ontzorgen dient de organisatie van de schoonmaakdienstverlener slagvaardig te zijn en de processen in alle lagen van de organisatie goed op elkaar af te hebben gestemd. De onderlinge verhoudingen dienen duidelijk in de organisatie vastgesteld te zijn en er moet goed gecommuniceerd worden in alle lagen van de organisatie (intern en extern). Een goed werkend online communicatieplatform is hierbij noodzakelijk.

Leiding, leiderschap en aansturing zijn in hoge mate van invloed op de kwaliteit. Kentalis wil graag dat de aansturende medewerkers van de uitvoerende medewerkers ook direct in contact staat met medewerkers van Kentalis, zodat de lijnen kort zijn en er gelijk kan worden ingespeeld op wensen en verzoeken.

De volgende onderdelen dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:

- De Inschrijver dient te beschrijven hoe de schoonmaakorganisatie binnen Kentalis op alle niveaus (functies) wordt ingericht met taken en verantwoordelijkheden en waarom voor deze structuur wordt gekozen. Er dient aansluiting te worden gezocht binnen de structuur van de organisatie van Kentalis en de communicatiematrix zoals beschreven in het PVE;
- De rol en hoedanigheid van digitale online communicatie (-platform) binnen het contract;
- Een beschrijving van de mogelijkheden en werking van het online communicatieplatform wat de Inschrijver bij Kentalis zal inzetten als hij de opdracht krijgt gegund;
- Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI('s) de kritieke succesfactoren 'Organisatie en Communicatie' die binnen het contractmanagement wordt opgenomen als toetsingskader

en werk deze verder uit conform de punten onder paragraaf 5.1.3.2 'kritieke prestatie-indicatoren'.

De inschrijving dient een beschrijving te bevatten van max. 2 pagina's ten aanzien van zijn organisatie en communicatie. Inschrijver gebruikt lettertype Arial, kleur zwart, lettergrootte 10 en een reguliere regelafstand. In de voetnoot wordt vermeldt welke pagina van het totaal aantal pagina's het betreft (voorbeeld pagina 1 van 2 etc.). Daarnaast zorgt de inschrijver ervoor dat het Plan van Aanpak geanonimiseerd is, dit betekent dat Inschrijver zijn bedrijfsnaam, -logo, -huisstijl niet weergeeft in zijn Plan van Aanpak

4. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Kentalis wil graag een duurzame organisatie zijn. Dit verwacht Kentalis ook van haar leveranciers. Een duurzame dienstverlening met positieve impact op milieu en maatschappij dient een profilerend kenmerk te zijn van de Inschrijver wat intern stevig verankerd is en extern wordt uitgedragen.

Kentalis is aangesloten bij Green Deal Duurzame Zorg met als doel het verlagen van de footprint van de zorg in Nederland. Het is belangrijk dat de schoonmaakdienstverlener een bijdrage levert aan de onderstaande doelstellingen:

- CO₂-uitstoot terugdringen en circulair werken bevorderen;
- Circulair en maatschappelijk verantwoorde inkopen;
- Gezonde werk- en leefomgeving voor zorgpersoneel en patiënten.

Kentalis wenst mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, met name de doelgroep van Kentalis, meer mogelijkheden te bieden om bij leveranciers van Kentalis te werken. Schoonmaak biedt kansen om deze doelgroep in te zetten. Hiervoor dient door de Inschrijver de samenwerking te worden aangegaan met Werkpad. Werkpad helpt mensen met een zintuiglijke of communicatieve beperking een baan te vinden of te houden (bezoek op de website voor meer informatie: www.werkpad.nl).

De volgende onderdelen dienen minimaal in het antwoord te worden opgenomen:

- De Inschrijver dient aan te geven op welke wijze er een bijdrage wordt geleverd aan de Green Deal Duurzame Zorg doelstellingen van Kentalis. Er dient specifiek beschreven te worden wat de mogelijkheden van de aangeboden dienstverlening is binnen de opdracht van Kentalis;
- Geef aan op welke wijze Inschrijver een bijdrage levert aan de invulling van SROI. De bijdrage dient in relatie te staan tot de opdracht die uitgevoerd gaat worden bij Kentalis echter mag er ruim gedacht worden over de invulling. Invulling hoeft niet alleen beperkt te blijven tot / gericht te zijn op het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Kentalis is een

zorg- ook een onderwijsinstelling waarbij wij onze cliënten en leerlingen willen laten ontwikkelen. Wellicht kan de Inschrijver bijdragen aan deze ontwikkeling;

- Geef op basis van uw antwoord aan met welke KPI('s) de kritieke succesfactor 'Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen' die binnen het contractmanagement wordt opgenomen als toetsingskader en werk deze verder uit conform de punten onder paragraaf 5.1.3.2 'kritieke prestatie-indicatoren'.

De inschrijving dient een beschrijving te bevatten van max. 2 pagina's ten aanzien van het maatschappelijk verantwoord ondernemen. Inschrijver gebruikt lettertype Arial, kleur zwart, lettergrootte 10 en een reguliere regelafstand. In de voetnoot wordt vermeldt welke pagina van het totaal aantal pagina's het betreft (voorbeeld pagina 1 van 2 etc.). Daarnaast zorgt de inschrijver ervoor dat het Plan van Aanpak geanonimiseerd is, dit betekent dat Inschrijver zijn bedrijfsnaam, -logo, -huisstijl niet weergeeft in zijn Plan van Aanpak

Beoordeling	Te behalen punten
Uitstekend Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en deze zijn uitstekend (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en –voor zover mogelijk- worden aanvullende, aan het betreffende subgunningscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door Kentalis van belang worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en/of inschrijver gaat uitgebreid in op gewenste inzichten/functionaliteiten. Hiermee toont inschrijver onderscheidend vermogen. De beantwoording van het subgunningscriterium inclusief toelichting is duidelijk positief onderscheidend t.o.v. het gevraagde.	100% van de te behalen punten of euro's
Goed Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en zijn voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver gaat goed in op gewenste inzichten/functionaliteiten.	70% van de te behalen punten
Voldoende Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt grotendeels voldaan en worden voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver biedt in voldoende mate de gewenste inzichten/functionaliteiten.	40% van de te behalen punten
Onvoldoende (KNOCK-OUT) Het blijkt onvoldoende dat aan (het merendeel van) de bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of inschrijver heeft onvoldoende onderbouwd / uitgewerkt dat wordt voldaan aan deze aspecten en/of inschrijver biedt onvoldoende de gewenste inzichten/functionaliteiten.	0% van de te behalen punten

5.1.4. Toelichting op het subgunningcriterium prijs

Prijs

De prijsaspecten die worden beoordeeld zijn:

De totale prijs voor de schoonmaak (dagelijks en periodiek) en glasbewassing. Hiervoor dient het prijzenblad in bijlage 3 te worden ingevuld. Er is een prijzenblad per perceel.

De prijzen voor de regiewerkzaamheden. Hiervoor dient het blad regiewerkzaamheden, bijlage 3 te worden ingevuld.

- De prijzen zijn in Euro's;
- De prijzen worden aangeboden in twee decimalen;
- De prijzen zijn op basis van prijspeil 2023;
- De prijzen zijn gebaseerd op de geldende CAO, te weten de Cao Schoonmaak- & Glazenwassersbedrijf;
- De prijzen dienen zowel exclusief als inclusief BTW te worden opgegeven.

Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontleen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen.

De puntenverdeling per prijsaspect:

Prijsaspect 1: Totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing

Schoonmaak

De totale jaarprijs voor de schoonmaak is de prijs voor: de reguliere schoonmaak (dagelijks- en periodieke onderhoud) op basis van een handelingsgericht contract met werkprogramma, en een periodiek werkprogramma van het periodiek werk, bijlage 4. De totale jaarprijs schoonmaak voor de reguliere schoonmaak wordt berekend door de vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren op jaarbasis met het opgegeven uurtarief. Er dient een realistische urencalculatie gemaakt te worden, waarbij het aantal uren toereikend is om het beschreven kwaliteit te halen op een zodanige wijze dat de VSR-controles voldoende zijn. De calculatie dient gebaseerd te zijn op het aantal dagen zoals aangegeven in de ruimtebestanden.

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatie-uurtarief waarin alle kosten, waaronder maar niet uitsluitend de kosten voor direct toezicht, administratieve werkzaamheden, suppletiekosten, investeringskosten, vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. De inschrijver dient een inschatting te maken van de suppletiekosten. Er

kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden. Het integrale uurtarief dient voor alle locaties hetzelfde te zijn en de prestatienormen dienen consistent gebruikt te worden bij alle locaties. De inschrijver dient bijlage 3, het prijzenblad, volledig in te vullen. Door bijlage 3 volledig in te vullen blijkt voor welke prijs de inschrijver heeft ingeschreven.

Glasbewassing

In bijlage 3, het prijzenblad, zijn per locatie de oppervlakten (niet alle m2 zijn bekend) van het gevelglas opgenomen (buitenzijde en binnenzijde apart) en de oppervlakten van het separatieglas (dubbelzijdig).

Er dient een m2 tarief per onderdeel te worden opgegeven. Het m2 tarief wordt vermenigvuldigd met het aantal m2 en vervolgens met de frequentie. Dit vormt de jaarprijs voor een bepaald onderdeel voor een bepaalde locatie. Alle onderdelen dienen bij elkaar te worden opgeteld, dit vormt de jaarprijs voor het reinigen van het totale gevel- en separatieglas inclusief directe omlijsting.

Kosten voor hoogwerkers of andere hulpmiddelen dienen te worden verdisconteerd in de m2 tarieven (voor het bepaalde onderdeel). Het totaalbedrag uit bijlage 3 vormt de totale jaarprijs glasbewassing voor alle locaties.

Alle kosten dienen te zijn verdisconteerd in de m2 tarieven, waaronder maar niet uitsluitend de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, vervoerskosten, hulpmiddelen, ed.

De totale jaarprijs voor schoonmaak en glasbewassing worden bij elkaar opgeteld.

Voor de totale jaarprijs schoonmaak en glasbewassing geldt de volgende regeling:

Perceel 1

Wordt een bodembedrag ingesteld van € 556.000 excl. BTW en een plafondbedrag van € 615.000 incl. BTW.

Perceel 2

Wordt een bodembedrag ingesteld van € 628.000 excl. BTW en een plafondbedrag van € 695.000 incl. BTW.

Perceel 3

Wordt een bodembedrag ingesteld van € 549.000 excl. BTW en een plafondbedrag van € 608.000 incl. BTW.

Dat wil zeggen dat het maximaal aantal punten (15) toegekend wordt aan de

inschrijver(s) die een prijs aanbieden (prijs schoonmaak + prijs glasbewassing bijlage 3) die gelijk is aan of lager is dan het bodembedrag.

Er mag onder de bodemprijs worden ingeschreven maar levert slechts het maximaal aantal punten op. De inschrijvers die hoger inschrijven dan de bodemprijs krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de bodemprijs.

De formule die gehanteerd wordt is de volgende:

$$\frac{(\text{bodemprijs/prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (15)}}{\text{inschrijving}} = \text{behaalde aantal punten}$$

Indien de laagste inschrijfprijs hoger is dan het bodembedrag wordt het maximaal aantal punten toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs.

De formule die dan gehanteerd wordt is de volgende:

$$\frac{(\text{Laagste prijs/prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (15)}}{\text{inschrijving}} = \text{behaalde score van uw}$$

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om (op delen van) de opdracht niet te gunnen als het maximaal te besteden budget van de schoonmaak wordt overschreden.

Prijsaspect 2: Prijzen regiewerk

Bijlage 3 is het prijzenblad voor de regiewerkzaamheden. De inschrijver dient de prijzen per onderdeel helemaal in te vullen. Per onderdeel (alle prijzen per onderdeel worden bij elkaar opgeteld) is er een maximaal aantal te behalen punten (5) te scoren. Het maximaal aantal punten wordt toegekend aan de inschrijver met de laagste prijs op dat onderdeel. De andere inschrijvers krijgen punten toegekend in de verhouding van hun prijs ten opzichte van de laagste prijs op dat onderdeel.

De formule die (per onderdeel) gehanteerd wordt is de volgende:

$$\frac{(\text{Laagste prijs/prijs inschrijver}) \times \text{maximaal haalbare aantal punten (5)}}{\text{inschrijving}} = \text{behaalde score van uw}$$

Er dient te worden uitgegaan van een integraal calculatietarief waarin alle kosten, waaronder maar niet uitsluitend de kosten voor toezicht, administratieve werkzaamheden, investeringskosten,

vervoerskosten, duurzame machines en overige additionele kosten zijn inbegrepen. Er kunnen dus geen additionele kosten gefactureerd worden.

Totaal prijsaspecten

De punten van de 2 prijsaspecten (1. totaalprijs schoonmaak en glasbewassing en 2. prijzen regietarieven) worden bij elkaar opgeteld en bepalen de hoeveelheid punten die gescoord zijn voor de prijs.

Inschrijver geeft in bijlage 3, prijzenblad, de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3, prijzenblad, als .xls(x).

5.1.5. Gunningsprocedure

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

De Inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de Inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

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

BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 1.B Referentieopdracht

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 3 PRIJZENBLADEN PER PERCEEL

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 4 WERKPROGRAMMA'S

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 5 PROGRAMMA VAN EISEN

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 6 CONTRACTUELE BEPALINGEN

Bijlage 6.A Concept overeenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6.B Algemene Inkoopvoorwaarden Kentalis

Als separate bijlage opgenomen.

Bijlage 6.C Concept wachtkamerovereenkomst

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 7 BOETE CLAUSULE

Als separate bijlage opgenomen.