



Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Schoonmaakdienstverlening

voor

Veluwe Onderwijsgroep

Locaties: Primair Onderwijs



Opdrachtgever: Veluwse Onderwijsgroep

Auteur(s): Erik Semmelink en Alexander Visscher

Versie: 9 maart 2023

© 2023, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1.	De Opdracht	4
1.1	Opdrachtgever	4
1.2	Achtergrond van de aanbesteding	4
1.3	Percelen	5
1.4	Omvang van de Opdracht	5
1.5	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	6
	Bijlagen	7
A.	Kerngegevens aanbesteding	
B.	Checklist opbouw offerte	
C.	Aanbestedingsprocedure	
D.	Programma van Eisen	
E.	Formulier prijsaspecten	
F.	Formulier open vragen	
G.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
H.	Communicatiematrix	
I.	Raamovereenkomst	
J.	Klachtenprocedure Rietplas	
K.	Algemene inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep	

1. De Opdracht

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de openbare Europese aanbesteding inzake het schoonmaakonderhoud van de locaties primair onderwijs van de Veluwe Onderwijsgroep. Het doel van deze offerteaanvraag is om marktpartijen informatie te verstrekken die voor hen noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze aanbestedingsprocedure, waarbij uiteindelijk per perceel met één leverancier een raamovereenkomst wordt gesloten. In bijlage C is de aanbestedingsprocedure omschreven en in bijlage D is het Programma van eisen opgenomen.

1.1 Opdrachtgever

De Veluwe Onderwijsgroep wil kinderen en jongvolwassenen in Apeldoorn en omgeving met eigentijds en vooruitstrevend onderwijs begeleiden op hun weg naar volwassenheid. Met 26 scholen, waarvan 16 scholen voor basisonderwijs en 10 scholen voor voorgezet onderwijs, biedt de Veluwe Onderwijsgroep dagelijks kwalitatief hoogstaand onderwijs in Apeldoorn en omgeving. Er werken bijna 2000 medewerkers en de 26 scholen verzorgen onderwijs aan 13.000 leerlingen. Om ervoor te zorgen dat de collega's op de scholen zich vooral kunnen richten op het primaire proces, het verzorgen van goed onderwijs, worden zij ondersteund door een professioneel servicebureau. Meer informatie zie www.veluwseonderwijsgroep.nl

1.2 Achtergrond van de aanbesteding

De Veluwe Onderwijsgroep heeft in 2020 het schoonmaakonderhoud voor haar voortgezet onderwijsscholen Europees aanbesteed. Omdat het primair onderwijs een lopende overeenkomst had met het werkleerbedrijf Lucrato, zijn de basisscholen in 2020 buiten de scope van de opdracht gehouden. Het schoonmaakonderhoud op de basisscholen vallend onder de Veluwe Onderwijsgroep wordt sinds 2015 uitgevoerd door werkleerbedrijf Lucrato. Begin dit jaar heeft Lucrato laten weten dat ze de overeenkomst niet meer kunnen verlengen. De huidige overeenkomst eindigt per 31 juli 2023. De zomerschoonmaak (vloeren conserveren, tapijtsproei-extractie, glasbewassing) is de afgelopen jaren uitgevoerd door Keus Schoonmaak en Diensten B.V. Deze werkzaamheden worden nog uitgevoerd in de zomervakantie 10 juli t/m 18 augustus 2023.

Met deze aanbesteding wil de Veluwe Onderwijsgroep partners in schoonmaakdienstverlening kiezen, die in staat zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, waarbij flexibiliteit, kostenbewustzijn, marktconformiteit, kwaliteit, efficiency en transparantie deel uitmaken van de samenwerking. Daarnaast is de Veluwe Onderwijsgroep op zoek naar partners die op een praktische en proactieve manier invulling kunnen geven aan de wens van de Veluwe Onderwijsgroep om in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te schakelen bij de uitvoering van deze raamovereenkomst. De Veluwe Onderwijsgroep realiseert zich dat een schone basisschool niet alleen de verantwoordelijkheid is van het schoonmaakbedrijf, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de medewerkers van het schoonmaakbedrijf en het docententeam van de basisschool. Elke basisschool heeft een schoonmaakbestek dat specifiek is afgestemd op de school en het ruimtegebruik. Het schoonmaakbestek kan gedurende de opdracht veranderen door onder andere verhuur aan derden, interne verhuizingen en/of verbouwingen. Voor de ruimten waar medegebruik (BSO, KDV) is kunnen de schoonmaakwerkzaamheden nog wijzigen voor ingangsdatum van de overeenkomst.

Dagelijks heeft een groot aantal gebruikers direct, en een veelvoud daarvan indirect, te maken met (en een oordeel over) de wijze waarop het schoonmaakbedrijf zijn dienstverlening uitvoert. Het schoonmaakbedrijf kan te allen tijde aangesproken worden op het uitgangspunt dat hij per schoonmaakbeurt een schoon gebouw oplevert. De Veluwe Onderwijsgroep onderschrijft de uitgangspunten van de gedragscode schoonmaakbranche "code verantwoordelijk marktgedrag" en wil alleen zaken doen met een ondernemer die de geldende wet- en regelgeving en de geldende CAO in het schoonmaak- en glasbewassingsbedrijf naleeft en die voldoet aan de eisen van goed werkgeverschap. Inschrijver dient de code verantwoordelijke marktgedrag te hebben ondertekend.

1.3 Percelen

Conform aanbestedingswet (artikel 1.5 lid 3) deelt de Veluwe Onderwijsgroep deze opdracht op in twee percelen (zie paragraaf 1.4). Het aantal basisschoollocaties, m2 vloeroppervlakte en minimaal aantal in te zetten productieuren is in beide percelen (nagenoeg) gelijk. Doordat er vanuit de huidige situatie geen sprake is van overname van personeel (conform CAO Schoonmaak artikel 38) en gezien de personeelsschaarste in de markt acht de Veluwe Onderwijs twee percelen qua risicospreiding opportuun. Op deze manier wil de Veluwe Onderwijsgroep ook bewerkstelligen dat de omvang van de twee percelen beter aansluit bij de markt van regionale schoonmaakbedrijven.

Inschrijvers kunnen inschrijven op één of twee percelen. Per perceel wordt gegund aan de inschrijver met de aanbidding voor dat perceel beste kwaliteit – prijsverhouding, met dien verstande dat als één inschrijver het beste scoort op beide percelen, aan deze Inschrijver enkel één perceel naar keuze zal worden gegund. In bijlage B dient inschrijver de voorkeur voor het perceel aan te geven. De Veluwe Onderwijsgroep hanteert deze beperking om voornoemde redenen van risicospreiding en aansluiting bij de markt van regionale schoonmaakbedrijven.

1.4 Omvang van de opdracht

De opdracht betreft het geheel aan schoonmaak (dagelijks, periodiek, sanitaire voorzieningen bijvullen, separatieglas, glasbewassing en vloeronderhoud) op de volgende basisschoollocaties van de Veluwe Onderwijsgroep:

Perceel A (11.137 m2 vloeroppervlakte)			
KR	Krugerstee	Potgieterstraat 20	8172 XC Vaassen
GM	Gerardus Majella	Boxhofstede 17	8171 KC Vaassen
BE	St. Bernardus	Willem Tellstraat 70	8162 ET Epe
DZ	De Zevensprong	Pythagorasstraat 384	7323 HW Apeldoorn
HG	Hertog van Gelre	Morellenlaan 47	7322 JS Apeldoorn
AF	Anne Frank dep	Mariannalaan 17b	7316 DS Apeldoorn
AF	Anne Frank	Regentesselaan 34	7316 AG Apeldoorn
SV	St. Victor	Kooiweg 29	7312 CA Apeldoorn
EL	Eloy	Nijenbeek 8	7339 KP Ugchelen

Perceel B (10.715 m2 vloeroppervlakte)			
DP	De Poort	Hoofdweg 53	7371 AE Loenen
DV	De Vorm	Waleweingaarde 114	7329 BD Apeldoorn
DK	De Korf	Postmeestersdreef 2	7328 KM Apeldoorn
DS	De Schakel	Rederijkershoeve 21	7326 TH Apeldoorn
DS	De Schakel	Muntersdonk 11	7326 BD Apeldoorn
ZO	De Zonnewende Ravelijn	Ravelijn 382	7325 NV Apeldoorn
ZO	De Zonnewende Keerkring	Zonnewende 14	7325 ET Apeldoorn
PS	St. Pancratius	Oude Eerbeekseweg 5	6971 BL Brummen
VL	C. van Leeuwen	H.A. Lorentzstraat 1	6961 XK Eerbeek

Seb@stiaan (1e Wormenseweg 460, 7333 GZ Apeldoorn) valt buiten de scope van deze aanbesteding omdat deze school in een verzamelgebouw zit waar de schoonmaak voor het gehele gebouw is geregeld.

De Veluwe Onderwijsgroep verwacht jaarlijks voor circa 225.000 Euro (excl. BTW) aan externe schoonmaakdiensten per perceel uit te geven. Deze informatie is slechts ter indicatie. Hieraan kunnen door de inschrijver geen rechten en/of plichten worden ontleend. Om die reden zal deze raamovereenkomst worden gesloten voor een maximale waarde van 150% van voornoemd bedrag, om te voorkomen dat de geraamde waarde wordt overschreden, voordat de looptijd van de overeenkomst is verstreken. De uiteindelijke omvang van de opdracht is afhankelijk van het primaire proces en de vraag naar de dienstverlening.

1.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

De overeenkomsten hebben een looptijd van 1 augustus 2023 tot 31 juli 2026 met de mogelijkheid van verlenging van driemaal één jaar (3+1+1+1). De verlenging zal plaatsvinden op basis van gelijkblijvende voorwaarden. De overeenkomst die de Veluwe Onderwijsgroep wenst af te sluiten is ter informatie bijgevoegd (bijlage I). De inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie bijlage C.5.) voorstellen aan te dragen op de concept overeenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden (bijlage K).

De overeenkomst zal worden afgesloten met de partijen die de beste prijs-kwaliteitverhouding kan bieden.

Bijlagen

- A. Kerngegevens aanbesteding
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Aanbestedingsprocedure
- D. Programma van Eisen
- E. Formulier prijsaspecten
- F. Formulier open vragen
- G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- H. Communicatiematrix
- I. Raamovereenkomst
- J. Klachtenprocedure Rietplas
- K. Algemene inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

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

A.1 Tijdschema

Activiteiten offertezoek	Datum
Publicatie documenten TenderNed	9 maart 2023
Schouw locaties	22 maart 2023
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offertezoek	28 maart 2023 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offertezoek (= Nota van Inlichtingen)	3 april 2023
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	12 april 2023 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	18 april 2023
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	8 mei 2023 vóór 9.00 uur
Openen kluis met offertes	8 mei 2023 om 9.30 uur
Uitnodigen 3 best scorende inschrijvers voor presentatie	11 mei 2023
Presentaties	16 mei 2023
Bekendmaking gunning onder voorwaarden	17 mei 2023
Definitieve gunning en afstemmingsbesprekingen	7 juni 2023
Ondertekening contract	8 juni 2023
Ingang overeenkomst	1 augustus 2023

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

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw offerte

Uw offerte dient te worden ingediend via TenderNed. Gelieve dit formulier ook te ondertekenen en in te dienen:

Check	Opnemen
	- Bijlage B
	- Bijlage E in Excel
	- Bijlage E in PDF
	- Bijlage F1
	- Bijlage F2
	- Bijlage G

Voorkeur perceel (aankruisen indien er op twee percelen is ingeschreven)

	- Perceel A
	- Perceel B

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

Bijlage C. Aanbestedingsprocedure

C.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. De Veluwe Onderwijsgroep heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er voldoende aanbieders zijn en Veluwe Onderwijsgroep de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. Doordat er voldoende marktpartijen zijn die deze opdracht (mede) kunnen uitvoeren, is de mededinging voldoende gewaarborgd.

De Veluwe Onderwijsgroep heeft ervoor gekozen om de opdracht aan te besteden in twee percelen. Op deze manier wil de Veluwe Onderwijsgroep bewerkstelligen dat de omvang van de twee opdrachten beter aansluit bij de markt van regionale schoonmaakbedrijven. De inschrijvingen worden beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteit verhouding. Naast prijs spelen kwalitatieve aspecten een belangrijke rol binnen deze opdracht.

C.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in onderdeel C5 van deze bijlage betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. Veluwe Onderwijsgroep kondigt er de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

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

C3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van de Veluwe Onderwijsgroep zitten. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam. De Veluwe Onderwijsgroep laat zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas zal op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken zijn bij deze aanbesteding. Daar waar in dit document Veluwe Onderwijsgroep wordt genoemd kan ook gelezen worden "projectteam van Veluwe Onderwijsgroep".

C4 Aanbestedingsvoorwaarden

C4.1 Gestanddoeningstermijn

De aanbieding van de offerte dient ten minste tot drie (3) maanden na de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig te zijn. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Veluwe Onderwijsgroep

behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn in overleg met inschrijvers te verlengen, bijvoorbeeld indien tijdig een gerechtelijke procedure tegen het voorgenomen besluit tot gunning is gestart.

C 4.2 Voorbehouden

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

C 4.3 Contacten met medewerkers van Veluwe Onderwijsgroep over de aanbesteding

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan op een andere wijze dan onder 'informatie uitwisseling' (zie onderdeel C5 van deze bijlage) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht de Veluwe Onderwijsgroep danwel Rietplas Inkoopadvies vernemen dat een inschrijver op een andere wijze de Veluwe Onderwijsgroep heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

C 4.4 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient de inschrijver Rietplas Inkoopadvies hiervan op de hoogte te brengen middels de informatie uitwisseling (zie onderdeel C5 van deze bijlage).

Mocht u na de nota's van inlichtingen nog bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van deze offerteaanvraag of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de inschrijving

schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend (Waanderweg 64, 7812 HZ Emmen) naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie een inschrijver dan wel inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure.

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

C 4.5 Gebruik merknaam of typen

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of daaraan gelijkwaardig'. Inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan Veluwe Onderwijsgroep om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

C 4.6 Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van Veluwe Onderwijsgroep die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd. De algemene inkoopvoorwaarden van Veluwe Onderwijsgroep zijn van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage K. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan opdrachtnemer) worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie onderdeel C5 van deze bijlage) voorstellen aan te dragen op de raamovereenkomst, zoals opgenomen in bijlage I. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de Raamovereenkomst, daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. De Veluwe Onderwijsgroep beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. De Veluwe Onderwijsgroep is niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen. Bij de Nota van Inlichtingen 1 wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste Nota van Inlichtingen is de overeenkomst definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

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

C 4.7 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan de Veluwe Onderwijsgroep de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand

van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver, die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijver als hoogst scorende inschrijver voor het betreffende perceel is aangemerkt.

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

C 5 Informatie uitwisseling

Verzoeken om nadere informatie en vragen met betrekking tot de inhoud en aspecten rond de aanbestedingsprocedure kunnen tot uiterlijk 28 maart 2023 vóór 12:00 uur per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de Nota van inlichtingen 1 gepubliceerd op TenderNed. De Veluwe Onderwijsgroep stelt het op prijs dat u de vragen ruim van te voren indient. Wanneer er vragen zijn over de Nota van inlichtingen 1, kunnen deze nog gesteld worden. Let u op de data in de planning in bijlage A. Beantwoording van deze vragen geschiedt met de Nota van inlichtingen 2. Beide Nota's van inlichtingen maken integraal deel uit van dit Aanbestedingsdocument. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt dan komt dit voor risico van inschrijver. De Veluwe Onderwijsgroep en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan de Veluwe Onderwijsgroep besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

De plattegronden behorende bij de ruimtestaat kunnen worden opgevraagd via een bericht in TenderNed. Hierbij dient inschrijver aan te geven voor welk perceel inschrijver de plattegronden wenst te ontvangen. Als antwoord op het bericht in TenderNed ontvangt inschrijver dan de betreffende plattegronden. Het is de inschrijvers niet toegestaan deze plattegronden van de Veluwe Onderwijsgroep naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden.

Om inzicht te verschaffen in de locaties wordt er op 22 maart 2023 een schouwing georganiseerd langs een aantal representatieve locatie per perceel. Deze schouwing/rondleiding voor perceel A zal starten om 10:00 uur op het servicebureau, Kanaal Noord 350, 7323 AM Apeldoorn. U moet zich daarvoor wel aanmelden uiterlijk 20 maart 2023 om 12.00 uur bij info@rietplas.nl. Kunt u hierbij aangeven voor welk(e) perceel(en) u wilt schouwen? Deze schouwing/rondleiding is niet bedoeld als informatiebijeenkomst. Per inschrijver mag slechts 1 persoon aanwezig zijn. Het risico van een verkeerde interpretatie van de bestekinformatie ten gevolge van niet aanwezig zijn bij de schouwing komt geheel voor rekening van de aanbieder.

C 6 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een offerte voor 8 mei 2023, 9.00 uur via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen

daarvan in te dienen, ook niet per mail. De Veluwe Onderwijsgroep adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw offerte.

C 7 Opening van de offertes

De opening van de kluis geschiedt niet openbaar aan de Waanderweg 64 te Emmen, op 8 mei 2023 om 9.30 uur. Rietplas Inkoopadvies zal namens de Veluwe Onderwijsgroep een procesverbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen voor welke percelen hebben geoffreerd.

C 8 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een inschrijver stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie onderdeel C5 van deze bijlage). Blijft naar de mening van de inschrijver een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen.

Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage J voor de klachtenprocedure van Rietplas. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De Veluwe Onderwijsgroep is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of de Veluwe Onderwijsgroep) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door de Veluwe Onderwijsgroep wordt beslist. Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

C 9 Beoordelingssystematiek

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in deze bijlage. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd. De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Veluwe Onderwijsgroep herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Veluwe Onderwijsgroep aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Veluwe Onderwijsgroep niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stelt de Veluwe Onderwijsgroep vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften in dit document met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

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

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Veluwe Onderwijsgroep onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook bijlage C10 en C11. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Veluwe Onderwijsgroep of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in bijlage C12 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5. Indien er maar één inschrijver is die na beoordeling van de geschiktheidseisen over blijft, zal stap 5 worden overgeslagen en wordt er direct overgegaan tot een verificatiegesprek conform bijlage C 13.4.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de gunning niet plaatsvindt op basis van de prijsstelling, maar op basis van kwalitatieve criteria. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie bijlage C 13 voor de gunningscriteria. De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen. De beantwoording van de open vragen dient anoniem in de aangeboden formulieren, zonder bedrijfskenmerken, zodat de leden van het beoordelingsteam niet beïnvloed worden voor eventuele naam en/of bedrijfskenmerken van de inschrijver. De Veluwe Onderwijsgroep houdt zich het recht voor om indien de open vragen niet volledig anoniem zijn beoordeeld de inschrijving uit te sluiten.

C10 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage G). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in deze bijlage en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij de Veluwe Onderwijsgroep te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking. Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register

van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

C 10.1. Bedrijfsgegevens

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

C 10.2. Samenwerkingsverband

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

C 10.3. Inschrijving handels- of beroepsregister

De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om aan de inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient de Veluwe Onderwijsgroep in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor de Veluwe Onderwijsgroep duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van de Veluwe Onderwijsgroep tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

C 10.4. Eén keer inschrijven

Inschrijver mag per perceel zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Wordt in strijd met

vorenstaande gehandeld, dan worden alle Inschrijving die meerdere keren mee willen dingen niet in behandeling genomen.

C 10.5. Nakoming verplichtingen

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

C11 Uitsluitingsgronden

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

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

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

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

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

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

C12 Geschiktheidseisen

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

C 12.1 Financiële en economische draagkracht

De Veluwe Onderwijsgroep moet ervoor instaan dat hun leerlingen onderwijs kunnen volgen in een schone, veilige omgeving. Daarom zoekt de Veluwe Onderwijsgroep een inschrijver met een zodanige economische draagkracht

dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief een eventuele verlenging, niet in gevaar komt. De continuïteit van de onderneming wordt mede gewaarborgd als:

- bij inschrijver geen claims bekend zijn of gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk zijn die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- de laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) geen kritische kanttekening bevat ten aanzien van de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijv. de jaarrekening waarin wordt gemeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit).

Voor het inschrijven op deze aanbesteding, kan inschrijver volstaan met het in het UEA verklaren dat inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet. Na een eventueel voornemen tot selectie voor het indienen van een offerte, dient inschrijver op verzoek van de Veluwe Onderwijsgroep een bewijsstuk (dat voldaan wordt aan deze geschiktheidseis) aan de Veluwe Onderwijsgroep te kunnen verstrekken. Indien niet aan deze eis wordt voldaan, zal de inschrijving terzijde worden gelegd.

C 12.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver verklaart dat zijn onderneming de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de Schoonmaak- en glazenwasserbranche heeft ondertekend. Voor het inschrijven op deze aanbesteding, kan inschrijver volstaan met het in het UEA verklaren dat inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

C 13 Gunningcriteria

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

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

Hieronder is een voorbeeld van de puntentelling per perceel weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaalscore per onderdeel. De totaalscore van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding (voorheen economisch meest voordelige inschrijving). Aan deze Inschrijver wordt de raamovereenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling per perceel	Weegfactor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (30%)							
Totaal prijs regulier werk	26	10	260	€ 100	208	€ 80	260
Afroepwerkzaamheden	4	10	40	€ 15	40	€ 20	30
Subtotaal			300	248		290	
Kwalitatieve Aspecten (70%)							
Beleving en lokale binding	20	10	200	9	180	7	140
Duurzame inzetbaarheid	20	10	200	7	140	6	120
Subtotaal			400	320		260	
Subtotaal voor presentatie				568		550	
Presentatie drie best scorende organisaties			300	7	210	8	240
Totaal			1000	778		790	

C 13.1. Prijsaspecten

Totaalprijs regulier werk

De totaalprijs regulier werk wordt gecalculeerd met behulp van het formulier in bijlage E, hierin de dagelijkse en periodieke werkzaamheden opgenomen. De offerte met de laagste prijsaanbieding zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder.

Formule: (laagste prijs : te beoordelen prijs) x maximaal aantal punten = gewogen score.

Afroepwerkzaamheden

In onderstaande tabel wordt per afroepwerkzaamheid de wegingsfactor weergegeven. In de huidige situatie In de zomervakantie Hierdoor ontstaat er één vergelijkingsprijs waaraan de punten worden toegekend.

Per m2 per beurt:	1-100 m2	101-500 m2	501 m2 en meer	Gemiddeld over staffel	Wegingsfactor
Machinaal schrobben					4
Schrobben, Neutraliseren en conserveren					22
Tapijt sproei-extractiemethode					6
Glasbewassing buitenzijde					10
Glasbewassing binnenzijde					10
Separatieglas					4
Per tijdseenheid	Tarief	Wegingsfactor			
Afroeptarief productief (per uur)		3			
Afroeptarief specialistisch (per uur)		1			

De offerte met de laagste vergelijkingsprijs zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder.

Formule: (laagste prijs : te beoordelen prijs) x maximaal aantal punten = gewogen score.

C 13.2 Kwalitatieve aspecten

Voor de kwalitatieve beoordeling van de aanbiedingen is een projectteam samengesteld bestaande uit medewerkers van de Veluwe Onderwijsgroep. De kwalitatieve aspecten worden beoordeeld op basis van antwoorden op de open vragen.

LET OP: De beantwoording van de open vragen dient in PDF, anoniem, zonder bedrijfskenmerken en bedrijfsnaam, zodat de leden van het beoordelingsteam niet beïnvloed worden voor eventuele naam en/of bedrijfskenmerken van de inschrijver. Indien de kwalitatieve aspecten (in bijlage F) niet volledig anoniem, zonder bedrijfskenmerken en bedrijfsnaam worden ingediend dan zal het beoordelingsteam hiervoor 0 punten toekennen. Bij de beantwoording dient u lettertype Arial 9 (minimaal), zwart, minimaal regelafstand 1 te gebruiken. Voor de beoordeling zullen de antwoorden op de open vragen in zwart-wit op A4 formaat worden afgedrukt.

C 13.2.1 Beleving en lokale binding

De Veluwe Onderwijsgroep is op zoek naar een professionele schoonmaakdienstverlener, die de basisschoolgebouwen op professionele wijze schoon maakt en het een eer vindt om afgerekend te worden op het uitgangspunt, te weten: de dagelijkse oplevering van een schoon gebouw met oog voor de maatschappij. De

basisscholen zijn gewend dat er overdag altijd iemand aanwezig was en schoonmaaktaken uitvoerde, dit zal in de nieuwe situatie niet het geval zijn. Geef aan: (Max. 1 A4 in bijlage F1):

- Hoe gaat u zorgen dat de beleving / ervaren kwaliteit gelijk is aan de geëiste en gemeten technische kwaliteit en op welke manier wilt u daadwerkelijk de beleving op de basisscholen positief gaan beïnvloeden?
- Op welke wijze wilt en kunt u zorgen voor lokale binding, waarmee u een partner bent in de regio Apeldoorn? Hoe gaat u daarbij vanaf de start van deze overeenkomst praktisch invulling geven aan de wens om inwoners van de gemeenten (waar de basisscholen staan) met een achterstand op de arbeidsmarkt actief in te schakelen bij de uitvoering van deze overeenkomst?

C 13.2.2 Duurzame inzetbaarheid

Schoonmaakorganisaties die werk maken van de gezondheid, betrokkenheid en ontwikkeling van hun medewerkers, plukken daar vaak direct de vruchten van. Beschrijf in maximaal 1 pagina A4 in bijlage F2 de duurzame inzetbaarheid:

- Op welke wijze geeft uw organisatie ondersteuning aan de uitvoerende medewerkers om het goed te doen in de dagelijkse werkzaamheden op basisscholen? Hoe wordt de vitaliteit / het welzijn van de medewerkers hierbij gemonitord en gemanaged?
- Op welke wijze zorgt uw organisatie ervoor dat er voldoende schoonmaakmedewerkers zijn om de schoonmaakdienstverlening vanaf 1 augustus 2023 uit te voeren, waaronder werving, training en instructie gericht op schoonmaken van een basisschool?

Punten toekennen

De twee kwalitatieve gunningscriteria (beleving & lokale binding en duurzame inzetbaarheid) hierboven worden door het beoordelingsteam anoniem als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per subvraag een waardering toe in de vorm van een score van 1, 4, 7 of 10 punten.

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

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

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

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

- De beoordeling vindt individueel en op basis van onderling vergelijk van de aanbiedingen plaats. Het gemiddelde cijfer van alle beoordelingen wordt omgezet in een percentage dat wordt vermenigvuldigd met het maximaal aantal te behalen punten.

C13.3. Presentatie

Per perceel worden de drie inschrijvers (die voldoen aan alle gestelde eisen) en die de hoogste totaalscore hebben behaald voor alle subcriteria gezamenlijk uitgenodigd om een presentatie te geven. Indien voor een inschrijver de maximale punten die te verkrijgen zijn voor de presentatie niet meer kunnen zorgen voor de hoogste totaalscore voor dat betreffende perceel na de presentatie dan zal deze inschrijver niet worden uitgenodigd om een presentatie te geven. De presentatie dient te worden gehouden door het team dat daadwerkelijk de dienstverlening zal verrichten bij de Veluwe Onderwijsgroep. Wij verzoeken u in uw presentatie het team voor te stellen, de open vragen te behandelen en uw visies verder mondeling toe te lichten. De beoordelaars hebben hierbij de mogelijkheid vragen te stellen betreffende de ontvangen informatie teneinde een helder beeld te krijgen van de geboden dienstverlening. De presentatie zal plaatsvinden op 16 mei 2023 en duurt maximaal 45 minuten. De Inschrijver die na het geven van de presentatie de hoogste score heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk en de presentatie is de inschrijver met de aanbidding met de beste prijs-kwaliteitsverhouding.

C13.4. Verificatiebespreking en contractsluiting

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

Bijlage D. Programma van Eisen

D 1 Schoonmaakwerkzaamheden

Deze bijlage beschrijft de gevraagde schoonmaakwerkzaamheden. Voor de uitvoering van de werkzaamheden dient de Inschrijver (in deze bijlage Opdrachtnemer genoemd) rekening te houden met de regels, zoals vermeld in dit programma van eisen.

D 1.1 Werkbare dagen

De locaties van de Veluwse Onderwijsgroep worden gedurende 5 dagen per week (42 weken per jaar) regulier schoongemaakt. In de periode van 42 weken dienen ook de tussen- en eindbeurten te worden uitgevoerd. De gebouwen zijn gemiddeld 10 weken per jaar niet of nauwelijks bewoond. De in gebruik zijnde gedeelten dienen met de normale frequentie onderhouden te worden.

D 1.2 Werktijden

Na gunning worden de definitieve werktijden en invulling in samenspraak met de Veluwse Onderwijsgroep per locatie vastgesteld. De Veluwse Onderwijsgroep verwacht van aanbieder de nodige flexibiliteit t.a.v. het uitruilen van schoonmaakwerkzaamheden in verband met ouderavonden, verhuur van ruimten buiten de schooltijden aan derden etc.

D 1.3 Werkprogramma

De werkzaamheden wat betreft het schoonmaakonderhoud voor de Veluwse Onderwijsgroep zijn ingedeeld in de volgende onderdelen:

- regulier werk;
- afroepwerkzaamheden (o.a. glasbewassing, vloeronderhoud, specialistische schoonmaak).

Het regulier werk betreft schoonmaakwerkzaamheden, waarvan de frequenties zijn voorgeschreven. Opdrachtnemer dient zich strikt aan deze voorschriften te houden. De afroepwerkzaamheden betreffen schoonmaakwerkzaamheden waarvoor geen frequentie is vastgesteld. De Veluwse Onderwijsgroep geeft indien gewenst bij Opdrachtnemer aan of en wanneer deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd.

In het werkprogramma voor het reguliere werk wordt een opsomming gegeven van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Dit programma dient als uitgangspunt voor de offerte (zie bijlage E Prijsaspecten). Opdrachtnemer dient bij de werkprogramma's uit te gaan van de medewerking van de locaties bij het zetten van de stoelen op lage tafels op vooraf afgesproken dagen.

Opdrachtnemer dient na gunning, op basis van de werkprogramma's, duidelijke taakkaarten op te stellen voor schoonmaakpersoneel en voor de school, zodanig dat per gebouw (deel) nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer welke werkzaamheden worden verricht. De taakkaarten dienen op de ingangsdatum van het contract beschikbaar te zijn. Deze taakkaarten dienen te allen tijde aanwezig te zijn op de werkwagens. Op basis van de werkprogramma's dienen ook alle lokalen en kantoren voorzien te worden van kaarten (klasse/kantorenkaarten), met daarop op informatie over de schoonmaakwerkzaamheden en de verwachting naar de gebruikers van de locatie. Deze kaarten mogen pas na goedkeuring van de Veluwse Onderwijsgroep worden opgehangen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd, na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de contactpersoon van de Veluwse Onderwijsgroep dan wel de contactpersoon van de individuele locatie, die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Deze wijzigingen dienen in het logboek te worden genoteerd. Tijdens de werkuitleiding dient Opdrachtnemer tevens een signaleringsfunctie aan te nemen. Hiermee wordt bedoeld dat technische gebreken (aan gebouwen en afwerkmaterialen) en overige aangelegenheden welke de uitvoering belemmeren (ook bij het niet nakomen van de afspraken door medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep) direct gemeld dienen te worden aan de Veluwse Onderwijsgroep. De

werkprogramma's zijn voorzien van uitvoeringsfrequenties. Hierin zijn de periodieke werkzaamheden eveneens opgenomen. De periodieke werkzaamheden dienen door Opdrachtnemer, voor aanvang van de raamovereenkomst, in een jaarplanning opgenomen te worden en aan de Veluwe Onderwijsgroep ter beschikking gesteld te worden (zie bijlage D1.4). De contactpersonen van de Veluwe Onderwijsgroep behouden het recht om 2x per jaar de uitvoeringsfrequentie te verhogen en/of te verlagen. De wijzigingen dienen in het bestek te worden doorgevoerd. Na schriftelijke bevestiging van deze frequentie verhoging mag Opdrachtnemer de extra kosten doorbelasten.

D 1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, dient Opdrachtnemer een jaarplanning van periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een maandelijks of lagere frequentie. Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk / digitaal te worden gemeld aan de locatie van de Veluwe Onderwijsgroep. Opdrachtnemer dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week;
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 week;
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 2 week.

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer dit af te tekenen in het logboek.

De locaties geven de voorkeur aan om de planning van periodieke werkzaamheden op de activiteiten van de school af te stemmen. De Veluwe Onderwijsgroep verwacht dat de locaties na elke vakantie in schone ruimtes kunnen beginnen.

D 1.5 Ruimtestaat

De ruimtestaat is als bijlage E Prijsaspecten toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, tengevolge van verbouwingen en verhuizingen in gebouwen na de samenstelling van de ruimtestaat. Eventuele afwijkingen in de praktijk van de opgegeven m2 schoonmaak binnen een +5 of -5% marge, komen niet voor de bijstelling van de vergoeding in aanmerking.

Het schoonmaakbestek kan gedurende de opdracht veranderen door onder andere verhuur aan derden interne verhuizingen en/of verbouwingen. Hiervoor mag vanzelfsprekend de vergoeding wel worden aangepast.

D 1.6 Calculatie

Voor de prijsvorming dient Opdrachtnemer de ruimtestaatmatrix die is opgenomen in bijlage E prijsaspecten volledig in te vullen. Per ruimte dient Opdrachtnemer de prestatie, het kengetal, en de uren per jaar in te vullen.

De productie-uren die nodig zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende werkprogramma worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m2 per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m2 met het kengetal, het aantal schoonmaakuren per jaar gecalculerd. Opdrachtnemer dient conform het calculatiemodel een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m2 per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m2 per uur. De totaalprijs wordt vervolgens verkregen door het vermenigvuldigen van de benodigde uren per jaar met het door Opdrachtnemer afgegeven uurtarief. Om de kwaliteit van de schoonmaak te garanderen en de schoonmaakbeleving een positieve impuls te geven, verwacht Veluwe Onderwijsgroep een minimale tijdsinzet van 6800 productie-uren voor de reguliere schoonmaak per perceel per jaar.

D 1.7 Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil per 1 augustus 2023 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde BTW. Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsindexeringen lopende het eerste contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege, niet CAO afspraken betreffende. De CAO afspraken die nu al bekend zijn komen niet in aanmerking voor een prijsindexering. Een eventuele prijsverhoging van de uurtarieven per 1 januari 2025 dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen 14 dagen nadat de CAO afspraken bindend zijn verklaard in te dienen en te voorzien van een gespecificeerd projectgericht voorstel. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd. Een eventuele prijsverhoging voor daarop volgende jaren kan uitsluitend een gevolg zijn een wijziging in CAO en/of wettelijke aspecten. De prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor een heel jaar.

D 1.8 Uurtarieven

Opdrachtnemer dient op basis van het calculatie uurtariefmodel (bijlage E prijsaspecten) per school/locatie een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten medewerkers, materialen, middelen en machines. Alle kosten ten behoeve van het werkprogramma, het directe toezicht en voor het managen van de raamovereenkomst dienen verrekend te worden in dit uurtarief. Middels de tariefopbouw (bijlage E Prijsaspecten) dient u deze inzichtelijk te maken. Additioneel gefactureerde kosten achteraf zullen niet geaccepteerd worden.

D 1.9 Ureninzet en uren voor direct toezicht

Het aantal uren ten behoeve van het directe toezicht is van te voren vastgesteld op minimaal 8%. Dit wil zeggen toezicht dat wordt ingezet voor Veluwe Onderwijsgroep. Dit toezicht kan bestaan uit meewerkend toezicht (het niet productieve deel) of niet meewerkend toezicht (objectleiding). In de schoonmaakbranche is voor een belangrijk deel de inzet aan uren bepalend voor de kwaliteit van de uitvoering. Veluwe Onderwijsgroep wil dat er marktconforme uren worden aangeboden (zal dit achteraf ook controleren) en staat geen strategisch inschrijven toe. De huidige over te nemen medewerkers zijn weergegeven in bijlage G. Om de kwaliteit van de schoonmaak te garanderen eist Veluwe Onderwijsgroep de inzet van minimaal 6800 productie-uren per jaar per perceel. Veluwe Onderwijsgroep acht het niet marktconform dat er voor deze productie-uren lager wordt ingeschreven. Offertes met een calculatie met minder dan de hiervoor aangegeven uren (in bijlage E onder reguliere schoonmaak) zullen worden uitgesloten van verdere deelname.

D 1.10 Kosten machines/middelen/materialen

De kosten van machines, middelen en materialen zijn niet afzonderlijk te verhalen op Veluwe Onderwijsgroep. Opdrachtnemer dient deze kosten door te berekenen in het uurtarief. Eventuele tussentijdse gebreken c.q. aanvullingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

D 1.11 Facturering contractwerkzaamheden

De facturering van contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de contractjaarprijs per locatie (de A-factuur). Veluwe Onderwijsgroep ontvangt naast de A-factuur ook een B-factuur met daarop de gemaakte kosten voor de afroepwerkzaamheden voor de desbetreffende locatie. Bij een B-factuur dient altijd een door de contactpersoon van de desbetreffende locatie van Veluwe Onderwijsgroep voor akkoord getekende werkbond te worden meegezonden.

D 1.12 Contractmutaties

In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van en betreffende gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen 2x per jaar verwerkt. Veluwe Onderwijsgroep behoudt het recht hierbij meer- en minderwerk toe te passen. De mutaties worden periodiek verrekend op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. Opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail).

Periodiek ontvangt Veluwe Onderwijsgroep een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor Veluwe Onderwijsgroep en Opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Veluwe Onderwijsgroep en Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een pro-actieve rol van Opdrachtnemer hierin vereist. Mutaties betreffende inhoudelijke contractafspraken kunnen uitsluitend centraal gemaakt worden.

D 1.13 Algemene aandachtspunten schoonmaak

- Spinrag dient verwijderd te worden.
- De schrobputjes dienen gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn, op elementen zoals urinoir, toiletpot, douche en wastafel. Overeenkomstig de beoordelingshandleiding van het VSR-KMS kwaliteitsmeetsysteem wordt kalkaanslag afgekeurd. Het is aan de Opdrachtnemer om kalkaanslag te voorkomen middels het voorgeschreven dagelijks onderhoud.
- De aanrechten e.d., die niet bij de sanitaire ruimten behoren, dienen dagelijks gereinigd te worden.
- De (lucht)roosters dienen driemaal per jaar uitwendig te worden gereinigd.
- De plafondarmaturen dienen tweemaal per jaar uitwendig stofvrij te worden gemaakt.
- De afvalbakken dienen te worden voorzien van plastic zakken die bij vervuiling vervangen dienen te worden. Alvorens de nieuwe zakken in de afvalbakken te plaatsen, deze eerst 'uitkloppen' zodat de plasticzak geheel open in de afvalbak zit.
- Afval dient gescheiden te worden en in de daarvoor bestemde containers te worden gedeponeerd.
- Opdrachtnemer dient wekelijks de vlekken en vingertasten van het glas in de interne kozijnen te verwijderen.
- Van (school)borden en whiteboards dienen de randen en richels wekelijks gereinigd te worden.
- De entreeportalen zijn belangrijk voor de beleving. Wekelijks dienen deze grondig te worden schoongemaakt, waarbij het wassen van binnen en buitenglas in de entreeportalen, entree- en tochtdeuren gedaan dient te worden (opgenomen in de weekbeurt).
- Opdrachtnemer dient dagelijks de "licht aangehechte" vlekken uit het tapijt te verwijderen, dit geldt t.a.v. de vlekken welke met een neutraal schoonmaakmiddel te verwijderen zijn.
- Deurkrukken dienen dagelijks te worden afgenomen.
- Vlekken op muren tot reikhoogte (1,80m) dienen wekelijks te worden verwijderd.
- Stoffen stoelbekleding dient wekelijks te worden uitgezogen.
- Monitoren, computerapparatuur, digi-schoolborden en ander technische apparaten mogen niet door Opdrachtnemer worden schoongemaakt.
- Vloeren en meubilair dienen dagelijks te worden ontdaan van zichtbare kauwgom. Niet zichtbare kauwgom (bijv. onderzijde leerlingensets) dienen tijdens de tussen en eindbeurten te worden verwijderd.
- Voor het uitvoeren van de vloer (conserverings-)werkzaamheden t.a.v. de linoleumvloeren en de sproei-extractiemethode t.a.v. tapijt, zal Opdrachtnemer ook zorgdragen voor het uitruimen van het meubilair in de betreffende ruimten, waarbij Opdrachtnemer tevens zal zorgdragen voor het inruimen van het meubilair.
- Bij de linoleum vloeren dienen bij iedere conserveringsbeurt allereerst geschrobd te worden en alle waslagen te worden verwijderd. De vloer dient geheel geneutraliseerd te worden en daarna te worden voorzien van minimaal twee nieuwe waslagen kruislings aan te brengen.
- Op twee locaties (De Zevensprong, Anne Frank dep) ligt flotex textiele vloerbedekking deze staat is in bijlage E aangegeven als "Tapijt".
- Na uitvoering van de werkzaamheden in de uren buiten de schooltijden dienen deuren en ramen te worden afgesloten en het alarm te worden geactiveerd.

D 2 Afroepwerkzaamheden

D 2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

In de huidige en gewenste situatie wordt de zomerschoonmaak uitgevoerd op afroep. Het is daarnaast mogelijk dat Veluwe Onderwijsgroep, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan Opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer dient hiervoor conform het calculatiemodel de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen etc.).

Hieronder is een indicatie van het aantal vierkante meters glas per locatie weergegeven. De glas bewassing vindt plaats na afstemming op afroep. Wekelijks worden de entreeportalen grondig schoongemaakt, waarbij het wassen van binnen en buitenglas in de entreeportalen, entree- en tochtdeuren is opgenomen in de weekbeurt en niet als afroepwerkzaamheid kan worden gefactureerd.

Perceel A			
Nr	Naam	Separatie (tweezijdig)	Gevelglas (enkelzijdig)
KR	Krugerstee***	179,20	368,20
GM	Gerardus Majella**	77,22	252,00
BE	St. Bernardus	81,30	387,50
DZ	de Zevenprong*	278,92	407,69
HG	Hertog van Gelre*	197,38	472,90
AF	Anne Frank	88,38	261,52
AFd	Anne Frank Dep*	71,34	141,10
SV	St. Victor	170,20	337,24
EL	Eloy	63,20	247,81

Perceel B			
Nr	Naam	Separatie (tweezijdig)	Gevelglas (enkelzijdig)
DP	de Poort	30,28	151,00
DV	de Vorm*	84,20	235,68
DK	de Korf	193,40	236,15
DSr	de Schakel Rederijkershoeve*	165,74	374,41
DSm	de Schakel Muntersdonk	157,82	150,21
ZOr	de Zonnewende Ravelijn****	557,22	446,66
ZOk	de Zonnewende	256,86	347,70
PS	Sint Pancratius	58,00	206,33
VL	C. van Leeuwen	86,00	172,00

Al het glas is inclusief omlijsting ingemeten

*gevelglas inclusief dakkoepels

**gevelglas inclusief daklichten en dakkoepels

*** gevelglas inclusief lichtstraat

**** gevelglas inclusief dakglas en lichtstraat

D 2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker (per locatie nader bepaald) van Veluwe Onderwijsgroep. Een eenmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend per e-mail of fax) geschieden door de contactpersoon van Veluwe Onderwijsgroep. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Veluwe Onderwijsgroep.

Bij akkoord wordt een opdrachtbon van Opdrachtnemer voor correcte uitvoering ondertekend, Opdrachtnemer behoudt het origineel. Opdrachtnemer dient de extra werkzaamheden te factureren (B-factuur) met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling te nemen. Facturatie dient gericht te zijn aan Veluwe Onderwijsgroep.

D 3 Communicatie

D 3.1 Nederlandse taal

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal goed te beheersen.

D 3.2 Overleg tussen opdrachtgever en schoonmaakbedrijf

De communicatie tussen Veluwe Onderwijsgroep en Opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van Veluwe Onderwijsgroep. Opdrachtnemer dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan Veluwe Onderwijsgroep. Opdrachtnemer verplicht zich te houden aan de communicatiematrix (zie bijlage H).

D 3.3 Managementinformatie

Om de door Opdrachtnemer geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten, meent Veluwe Onderwijsgroep, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, over de volgende managementinformatie te moeten kunnen beschikken. Opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal (zonder meerkosten) aan Veluwe Onderwijsgroep bij voorkeur digitaal te verstrekken. Onderwerpen managementinformatie:

- overzicht van klachten en wijze van afhandeling;
- overzicht van uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden;
- overzicht van uitgevoerde extra opdrachten;
- uitslagen van proces- en kwaliteitsmetingen (DKS) en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- verbeterplannen gespecificeerd naar verbeterpunten, acties en meetbare doelstellingen;
- verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg;
- overzicht van de opleidingen en percentage van de medewerkers die SVS vakgeschoolde schoonmaker opleiding genoten hebben;
- ziektepercentage over het betreffende kwartaal;
- totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden;
- inzet en verdeling percentage leiding.

D 3.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag, 7 dagen per week, bereikbaar te zijn. Na een melding van Veluwe Onderwijsgroep moet Opdrachtnemer binnen twee uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, dient Opdrachtnemer dit in de offerte te vermelden.

D 3.5 Logboek en gebouw informatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van Opdrachtnemer en medewerkers van Veluwe Onderwijsgroep dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient periodiek het logboek in te zien en te paraferen. Opdrachtnemer dient een gebouw informatieboek te verzorgen dat integraal onderdeel uitmaakt van het logboek. Het gebouw informatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouw informatieboek:

- naam, adres en telefoongegevens van de contactpersonen van Opdrachtnemer en Veluwe Onderwijsgroep;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- overzicht van materialen/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

D 3.6 Klachtenregistratie en –afhandeling

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maand- t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld;
- het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van tijd die bestemd was voor de uitvoering van het reguliere werk;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24 uur schriftelijk te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Veluwe Onderwijsgroep worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage. Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage
- klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de melder van de klacht.

D 4 Personeel en organisatie

D 4.1 Personeel

Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. De medewerkers dienen over een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) te beschikken. Opdrachtnemer dient te allen tijde aan te kunnen tonen dat de in te zetten medewerkers over een geldige VOG beschikken. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient Opdrachtnemer de naam en personeelsnummer schriftelijk aan Veluwe Onderwijsgroep bekend te maken en een VOG op te vragen. Indien Veluwe Onderwijsgroep bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer.

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan medewerkers te werk te stellen die een directe relatie hebben met Veluwe Onderwijsgroep als zijnde oud leerling / oud student / ouder / verzorger, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Veluwe Onderwijsgroep.

D 4.2 Jeugd

Opdrachtnemer dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij Veluwe Onderwijsgroep de inzet van jeugdigen (<22 jaar) wil uitsluiten. Opdrachtnemer dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct en indirect toezicht op af te stemmen. Opdrachtnemer dient de percentages van de verschillende categorieën in te zetten medewerkers expliciet te vermelden.

D 4.3 Uitzendkrachten

Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

D 4.4 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van Veluwe Onderwijsgroep. Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze raamovereenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk

voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Opdrachtnemer vrijwaart Veluwe Onderwijsgroep steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om onderaanneming niet toe te staan.

Indien Opdrachtnemer overweegt een onderaannemer in te schakelen dient Opdrachtnemer in de offerte de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf op te geven.

D 4.5 Personeelsbezetting

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invallers waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer voor vervanging te zorgen. Deze medewerkers dienen gelijkwaardig te zijn, de continuïteit te kunnen waarborgen.

D 4.6 Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locaties van Veluwe Onderwijsgroep naast een vakinhoudelijke instructie inzake het uit te voeren werkprogramma, de te gebruiken middelen en materialen en werkmethoden, duidelijke instructies te krijgen over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor Veluwe Onderwijsgroep. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling dat functionarissen van Veluwe Onderwijsgroep hiermee worden belast. Direct leidinggevend dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.

D 4.7 Tijdregistratie

Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie van aanvang- en eindtijden van het uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. De tijdregistratie dient wekelijks per locatie te worden verstrekt aan Veluwe Onderwijsgroep en daarnaast op ieder gewenst moment inzichtelijk te zijn voor Veluwe Onderwijsgroep. Eventuele kosten, verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De medewerkers van Opdrachtnemer dienen de aanwezigheid te registreren in het logboek op de locatie (indien mogelijk binnen de geldende AVG).

D 4.8 Bedrijfskleding

Opdrachtnemer dient binnen een maand na opstartdatum het tewerkgestelde personeel te voorzien van duidelijk herkenbare en uniforme bedrijfskleding. De bedrijfskleding dient ook daadwerkelijk gedragen te worden door het personeel. Het gebruik van mobiele telefoons is uitsluitend toegestaan voor noodzakelijke doeleinden en niet voor privé gebruik.

D 4.9 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in achtname van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften, alsmede de veiligheidsvoorschriften op de individuele locaties. Ondermeer uit hoofde van veiligheid is Opdrachtnemer verantwoordelijk verschuldigd aan Veluwe Onderwijsgroep voor alle op het project ingezette werknemers. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Opdrachtnemer zal alle noodzakelijke maatregelen nemen om de veiligheid, gezondheid en het welzijn van het door hem ter uitvoering van de werkzaamheden in te zetten personeel te waarborgen en om schade aan zowel eigendommen, de eigendommen van zijn personeel als die van Veluwe Onderwijsgroep en/of derden te voorkomen.

D 4.10 Alarm

Indien ten gevolge van onzorgvuldig gebruik van personeel van Opdrachtnemer het alarm afgaat, behoudt Veluwe Onderwijsgroep zich recht voor om bij herhaaldelijk voorkomen van een valse alarmmelding de kosten hiervan in rekening te brengen bij Opdrachtnemer.

D 4.11 Sleutelbeheer

Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het sleutelbeheer/toegangsbeleid van zijn medewerkers. Opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke voor de opstart bekend is gemaakt bij Veluwe Onderwijsgroep als ook de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. In dit plan dient Opdrachtnemer zijn medewerkers persoonlijk te laten tekenen voor de sleutels. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor (alle gevolgen van) verlies/vermindering van sleutels (inclusief de kosten van vervanging van sloten).

D 4.12 Schade

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op Opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer per eerste gelegenheid te melden aan Veluwe Onderwijsgroep.

D 5 Materialen, middelen, machines en milieu

D 5.1 Algemeen

Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de juiste voorraad, aanvoer en gebruik van middelen en materialen. Op de locaties dienen Productinformatiebladen en Veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouw informatieboek (zie ook D3.5). Veluwe Onderwijsgroep ontvangt digitaal per locatie een lijst met gebruikte middelen voor in de RI&E.

Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract van schoonmaakmaterialen, - middelen en – machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Veluwe Onderwijsgroep te worden voorgelegd. Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door Opdrachtnemer retour te worden genomen. De kosten die gepaard gaan met deze activiteiten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opslagruimte wordt door Veluwe Onderwijsgroep beperkt beschikbaar gesteld. Hieraan kunnen door Opdrachtnemer geen eisen gesteld worden.

D 5.2 Machines en elektrische veiligheid

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Veluwe Onderwijsgroep beschikbaar te worden gesteld. De kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsvoorschriften zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

D 5.3 Milieu

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door Veluwe Onderwijsgroep vereist:

- Opdrachtnemer besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting;
- Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en – hulpmiddelen, energieverbruik en overige voorschriften;
- Opdrachtnemer dient milieusparende middelen, materialen en machines in te zetten. Opdrachtnemer dient het aantal producten zoveel mogelijk te beperken;
- Opdrachtnemer dient voor middelen navulbare of recyclebare verpakkingen te gebruiken. De verpakking dient te zijn voorzien van een duidelijke productomschrijving en productkenmerken, ondersteund door kleurcodes en pictogrammen. De volgende aspecten dienen op de etiketten te zijn vermeld: - toepassing; - dosering; - veiligheidsaspecten; - algemeen geldende voorschriften.

D 6 Kwaliteitsbewaking

D 6.1 Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. In sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4%. In alle andere ruimten dient het schoonmaakwerk te voldoen aan een AQL van 7%. In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS) NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

D 6.2 Kwaliteitscontrole

De Veluwe Onderwijsgroep legt de verantwoordelijkheid voor gehele kwaliteit van de schoonmaak en een deel van de controle daarop bij Opdrachtnemer. D.w.z. dat controles onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer door en/of samen met de Veluwe Onderwijsgroep worden uitgevoerd. De Veluwe Onderwijsgroep is daarnaast van plan om (on)aangekondigd VSR controles uit te laten voeren door een onafhankelijk gecertificeerde inspecteur. Opdrachtnemer wordt geacht om met deze onafhankelijke controle mee te lopen. De kosten van deze door een onafhankelijke gecertificeerde inspecteur gelopen VSR controles zijn voor rekening van de Veluwe Onderwijsgroep. Indien er geen goedkeur is en er een hercontrole dient plaats te vinden door deze onafhankelijke gecertificeerde inspecteur, zijn de kosten van deze hercontrole voor rekening van Opdrachtnemer. Daarnaast is de boeteclausule in de raamovereenkomst (Bijlage H. Artikel 11) hierbij van toepassing.

D 6.2.1 Procescontrole – Dagelijkse controle (DKS)

Voor de dagelijkse procesbewaking door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Controle Systeem (DKS) ter beschikking. Veluwe Onderwijsgroep verplicht Opdrachtnemer het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen. Opdrachtnemer dient op de locaties gemiddeld minimaal 1x per week voor minimaal 25% van de uit te voeren dagelijkse werkzaamheden een kwalitatieve controle op de uitgevoerde werkzaamheden uit te voeren middels een kwaliteitsmeetsysteem (VSR-DKS of vergelijkbaar) (mag dus ook maandelijks voor 100%). Op verzoek kan een medewerker van Veluwe Onderwijsgroep meelopen met een DKS controle en de ruimtes aanwijzen die ze gecontroleerd wil hebben. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd door opgave van uitvoeringsdata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop. De resultaten worden per gebouw gepresenteerd. Op verzoek kan Veluwe Onderwijsgroep op ieder gewenst moment inzage krijgen in de achterliggende DKS rapporten.

D 6.2.2 Contractbeheersing – Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)

Vanaf de derde maand, na ingang van het schoonmaakcontract, dient Opdrachtnemer een kwaliteitsmeting uit te voeren conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De VSR Kwaliteitsmeting dient door de schoonmaakorganisatie minimaal ieder half jaar, in totaal dus minimaal 2x per jaar, per locatie uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer samen met een door Veluwe Onderwijsgroep aangewezen verantwoordelijke. De controle dient te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer middels een opgeleide medewerker die niet betrokken is bij de objecten van Veluwe Onderwijsgroep. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan Veluwe Onderwijsgroep. In de rapportage is, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

Bijlage E. Formulier Prijsaspecten

Zie excelbestand:

Bijlage E Formulier Prijsaspecten Veluwe Onderwijsgroep PO

Leverancier:



Veluwe Onderwijsgroep PO Perceel A				
Schoonmaakonderhoud				
Automatisch uit tabblad Ruimtestaat Perceel A				
Nr	Naam	m2 vloeropp.	Uren	Prijs per jaar
KR	Krugerstee	1.176	-	€ -
GM	Gerardus Majella	958	-	€ -
BE	St. Bernardus	965	-	€ -
DZ	de Zevenprong	1.725	-	€ -
HG	Herfot van Gelre	2.402	-	€ -
AF	Anne Frank	747	-	€ -
AFd	Anne Frank Dependance	508	-	€ -
SV	St. Victor	1.435	-	€ -
EL	Eloy	1.221	-	€ -

Totaal Perceel A 11.137 -

€ -

Veluwe Onderwijsgroep PO Perceel B				
Schoonmaakonderhoud				
Automatisch uit tabblad Ruimtestaat Perceel B				
Nr	Naam	m2 vloeropp.	Uren	Prijs per jaar
DP	de Poort	547	-	€ -
DV	de Vorm	1.254	-	€ -
DK	de Korf	1.115	-	€ -
DSr	de Schakel Rederijkershoeve	1.510	-	€ -
DSm	de Schakel Muntersdonk	931	-	€ -
ZOr	de Zonnewende Ravelijn	2.123	-	€ -
ZOk	de Zonnewende	1.149	-	€ -
PS	Sint Pancratius	928	-	€ -
VL	C. van Leeuwen	1.158	-	€ -

Totaal Perceel B 10.715 -

€ -

Afroprijzen perceel A

Per m2 per beurt:	1-100 m2	101-500 m2	501 m2 en meer
Machinaal schrobben			
Schrobben, Neutraliseren, conserveren			
Tapijt sproei-extractiemethode			
Glasbewassing buitenzijde			
Glasbewassing binnenzijde			
Separatieglas			

Per tijdseenheid	Tarief
Afroptarief productief (per uur)	
Afroptarief specialistisch (per uur)	

Afroprijzen perceel B

Per m2 per beurt:	1-100 m2	101-500 m2	501 m2 en meer
Machinaal schrobben			
Schrobben, Neutraliseren, conserveren			
Tapijt sproei-extractiemethode			
Glasbewassing buitenzijde			
Glasbewassing binnenzijde			
Separatieglas			

Per tijdseenheid	Tarief
Afroptarief productief (per uur)	
Afroptarief specialistisch (per uur)	

Een kopie afdruk van het excelbestand toevoegen aan uw inschrijving op TenderNed

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

Bijlage F. Formulier Open Vragen

F1. Open Vraag 1. Beleving en lokale binding Let op: Beantwoording anoniem (zie bijlage C 13.2)

Geef aan hoe u met de beleving en maatschappij omgaat (maximaal 1 pagina A4).

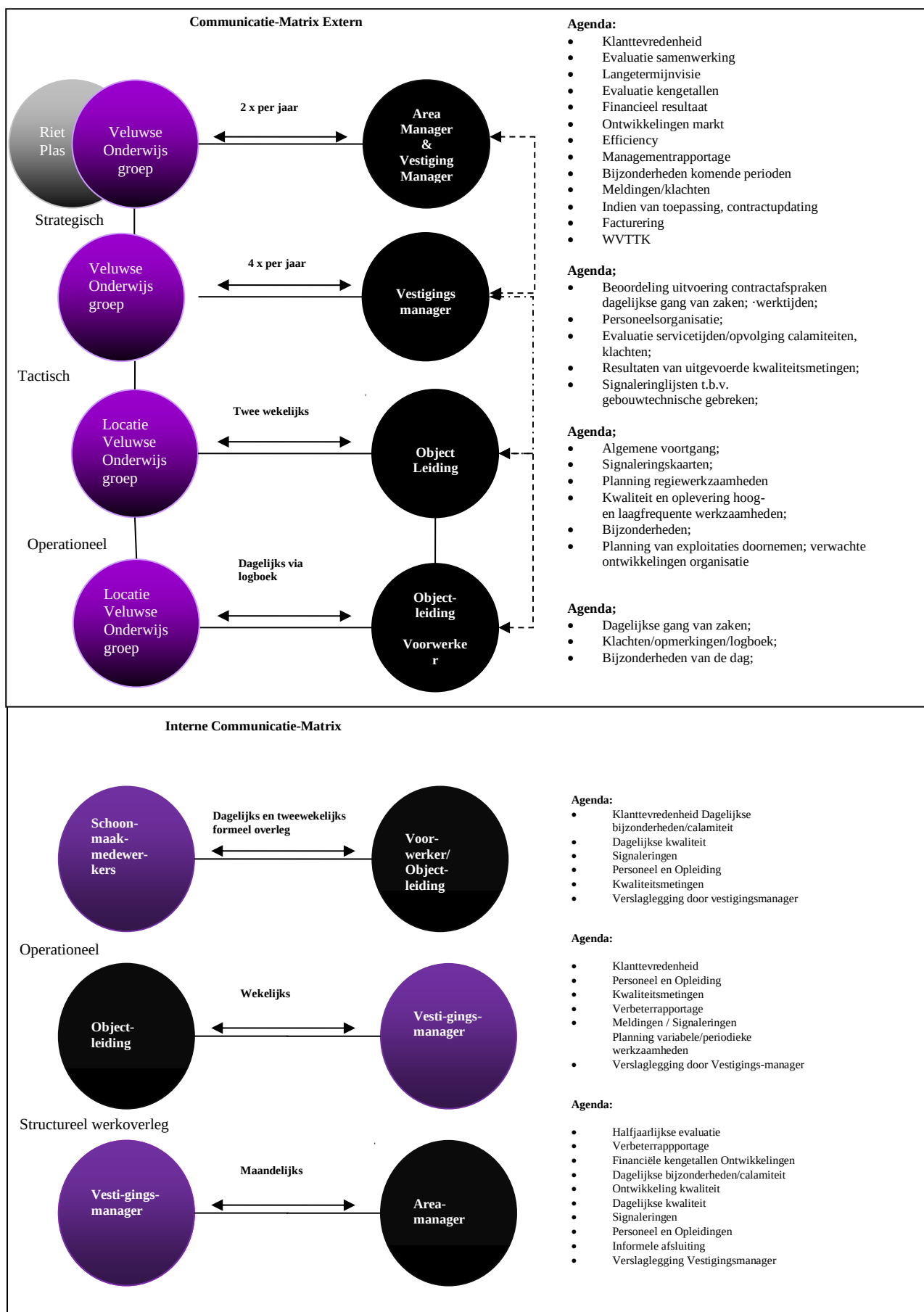
F2. Open Vraag 2. Duurzame inzetbaarheid **Let op: Beantwoording anoniem (zie bijlage C 13.2)**

Geef aan hoe u duurzame inzetbaarheid vormgeeft (maximaal 1 pagina A4).

Bijlage G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat document

Bijlage H. Communicatiematrix



Bijlage I. Raamovereenkomst

ONDERGETEKENDEN

- I. Stichting de Veluwe Onderwijsgroep ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw..... nader te noemen "Opdrachtgever",

en

- II. NAAM, statutair gevestigd te PLAATS, ADRES (POSTCODE), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer KVK-NUMMER, BTW-NUMMER, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door DE HEER/MEVROUW, in zijn/haar hoedanigheid van FUNCTIE, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

Gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "partijen, respectievelijk "partij",

Overwegende dat:

- Opdrachtgever voor het dagelijks en periodiek schoonmaakwerk van de basisscholen een aanbestedingsprocedure is gestart onderverdeelt in twee percelen;
- Op ## 2023 door of namens Opdrachtgever een aankondiging naar het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (hierna: Publicatieblad) is verzonden en dat deze aankondiging is gepubliceerd onder nummer 2023/S;
- Opdrachtnemer naar aanleiding daarvan op <datum> een Inschrijving heeft ingediend die door Opdrachtgever als 'Beste Prijs/ Kwaliteit verhouding' is aangemerkt voor perceel #;
- Opdrachtnemer heeft zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige Raamovereenkomst, de ten deze relevante organisatie van Opdrachtgever en het proces waarbij de Diensten van Opdrachtnemer zullen worden ingezet;
- Opdrachtnemer is een ter zake kundige Partij en derhalve mag deskundigheid worden verwacht;
- Partijen hebben overeenstemming bereikt over de voorwaarden waaronder de Diensten als beschreven in de Aanbestedingsstukken geschieden en wensen dit vast te leggen in onderhavige Raamovereenkomst.

Komen als volgt overeen:

ARTIKEL 1 – VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

- 1.1 Opdrachtgever verleent hierbij aan Opdrachtnemer de opdracht, welke opdracht Opdrachtnemer aanvaardt en tot uitvoering waarvan Opdrachtnemer zich verplicht, om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst, als aanbieder, schoonmaak en daaraan gerelateerde diensten te leveren, overeenkomstig de offerteaanvraag van Opdrachtgever (bijlage III), de opgestelde offerte van Opdrachtnemer d.d. ## 2023 (bijlage V) en de voorwaarden en bepalingen van deze Raamovereenkomst, inclusief bijlagen.
- 1.2 De Raamovereenkomst, inclusief aanpassingen naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, prevaleert boven alle overige documenten. Voor de overige documenten geldt de rangorde (bovenste als eerste):
- 1) Bijlage I: de door Opdrachtgever uitgebrachte Nota('s) van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde);
 - 2) Bijlage II: Diensten Niveau Overeenkomst;
 - 2) Bijlage III: de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uitgebrachte offerteaanvraag, inclusief bijlagen (exclusief algemene inkoopvoorwaarden) van xx xxxx 2023;
 - 4) Bijlage IV: de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Opdrachtgever;
 - 5) Bijlage V: de door Opdrachtnemer aan Opdrachtnemer uitgebrachte offerte van xx xxxx 2023.
- 1.3 Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Opdracht en de daarbij behorende bepalingen, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk eerst gekeken worden naar deze Raamovereenkomst en daarna, in aflopende volgorde van belangrijkheid, de Bijlagen zoals onder artikel 1.2 opgesomd.

Indien toepassing van voornoemde rangorde geen uitkomst biedt, wordt de tegenstrijdigheid uitgelegd met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.

- 1.4 Opdrachtnemer verplicht zich iedere onvolledigheid, onjuistheid, dubbelzinnigheid of onduidelijkheid in de Raamovereenkomst terstond schriftelijk aan Opdrachtgever te melden.
- 1.5 Wijzigingen en aanvullingen op de (nadere) (Raam-)overeenkomst(en) worden rechtsgeldig en bindend voor partijen eerst nadat zij door Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk als bijlage zijn overeengekomen en als bijlagen bij de Raamovereenkomst zijn opgenomen.
- 1.6 Indien één of meerdere bepalingen van deze Raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Raamovereenkomst onverminderd van kracht blijven voor zover deze, gelet op de inhoud en strekking, niet in onverbrekelijk verband met het nietige deel staat en verbinden partijen zich om de niet verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en de oorspronkelijke bedoeling van partijen zoveel als mogelijk benadert.
- 1.7 Al hetgeen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is besproken en/of overeengekomen vóór de datum van de ondertekening van de Raamovereenkomst, komt door de Raamovereenkomst te vervallen, tenzij in de Raamovereenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald.

ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 2.1 De algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Opdrachtgever zijn op deze Raamovereenkomst van toepassing, behalve op de punten die in deze Raamovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Raamovereenkomst aanvult of afwijkt. De Algemene Voorwaarden maken als bijlage IV integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 2.2 De toepasselijkheid van door Opdrachtnemer gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

ARTIKEL 3 – DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 Deze Raamovereenkomst is van kracht met ingang van 1 augustus 2023 en heeft een looptijd van drie (3) jaar tot en met 31 juli 2026. Na het verstrijken van voornoemde periode wordt de Raamovereenkomst voortgezet met driemaal aansluitende perioden van één jaar. De Raamovereenkomst kan door Opdrachtgever tegen het einde van de contractperiode worden verlengd, waarbij een termijn van drie maanden voor expiratedatum in acht wordt genomen. Op basis van de naleving van de gemaakte afspraken in de Diensten Niveau Overeenkomst (DNO) en de gemeten technische kwaliteit, zal Opdrachtgever besluiten om de samenwerking voort te zetten. De DNO maakt als bijlage II integraal onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst kunnen aanvullende opdrachtbevestigingen door Opdrachtgever worden geplaatst en maken vervolgens deel uit van deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal deze opdrachten aanvaarden en conform deze raamovereenkomst uitvoeren. De aanvullingen worden overeengekomen op de wijze zoals omschreven op de wijze zoals omschreven in artikel 1.5.
- 3.3 Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de Raamovereenkomst de werkzaamheden, in de ruimste zin des woords, aan de nieuwe contractpartij van Opdrachtgever overdragen. Bij beëindiging zal Opdrachtgever een opzegtermijn respecteren die aansluit bij het bepaalde in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag in de schoonmaak- en glazenwasserbranche en die (indien er sprake is van contractwisseling) Opdrachtnemer in staat stelt haar verplichtingen uit artikel 38 CAO na te komen.

ARTIKEL 4 – WIJZIGINGEN IN DE DIENSTVERLENING

- 4.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de omvang en/of de hoedanigheid van de dienstverlening te wijzigen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen. Wijzigingen en aanvullingen worden overeengekomen op de wijze zoals omschreven op de wijze zoals omschreven in artikel 1.5.
- 4.2 Indien Opdrachtgever op haar verzoek blijvende wijzigingen ten aanzien van de oorspronkelijke in het kader van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden wenst op te dragen, zal zij met Opdrachtnemer minimaal 1 maand van tevoren hierover overleg voeren.
- 4.3 Indien wijzigingen optreden door uitbreiding of inkrimping van de huisvesting van Opdrachtgever dan wel anderszins, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig hiervan in kennis stellen. In geval van uitbreiding of inkrimping zal Opdrachtgever

een opzegtermijn van minimaal twee maanden in acht nemen. Opdrachtnemer dient de gewijzigde specificaties c.q. kosten tijdig te bevestigen aan Opdrachtgever als onderdeel van deze Raamovereenkomst.

ARTIKEL 5 – VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTNEMER

- 5.1 Opdrachtnemer verzorgt het schoonmaakonderhoud volledig in overeenstemming met hetgeen daaromtrent in de Raamovereenkomst en bijlagen wordt bepaald.
- 5.2 Calamiteiten dienen binnen deze Raamovereenkomst tijdig en op adequate wijze te worden verholpen.
- 5.3 Opdrachtnemer is te allen tijde telefonisch bereikbaar via een centraal telefoonnummer voor urgente storingen en calamiteiten en zorgt voor reactie en afhandeling hiervan binnen de gestelde responstijd.
- 5.4 Opdrachtnemer dient zich te hebben overtuigd van de omstandigheden waaronder de werkzaamheden moeten worden verricht. Opdrachtnemer heeft geen aanspraken jegens Opdrachtgever indien hij dit geheel of gedeeltelijk heeft nagelaten of hierbij vergissingen heeft begaan.
- 5.5 De voorwaarden van de Raamovereenkomst dienen van toepassing te worden verklaard op alle Raamovereenkomsten van Opdrachtnemer met onderaannemers.
- 5.6 De wijze van uitvoering van de werkzaamheden moet zodanig zijn dat voor de gebouwgebruikers geen hinder of overlast wordt veroorzaakt. Indien hinder of overlast kan optreden dienen door Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, maatregelen te worden getroffen om deze hinder of overlast te voorkomen of zoveel mogelijk te beperken.
- 5.7 Opdrachtnemer werkt een implementatieplan uit om zonder verstoring de operationele uitvoering van het schoonmaakwerk van het huidige schoonmaakbedrijf per ingangsdatum over te nemen.
- 5.8 Opdrachtnemer dient na opstart met Opdrachtgever de locaties te voorzien van een logboek waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer op- en aanmerkingen over de uitvoering van de werkzaamheden kunnen vermelden. Opdrachtnemer zal dit logboek elke dag raadplegen en onverwijld maatregelen nemen naar aanleiding van deze op- en aanmerkingen. De genomen maatregelen worden tevens door Opdrachtnemer in het (digitale) logboek vermeld. Tevens dient Opdrachtnemer per ruimte een werkprogramma op te hangen teneinde de gebouwgebruikers inzicht in de werkzaamheden te geven.
- 5.9 Indien uitvoering van de Raamovereenkomst naar het oordeel van de contactpersoon van Opdrachtgever niet voldoet aan het bepaalde van dit artikel zal Opdrachtnemer voor haar rekening het schoonmaakwerk op eerste (schriftelijke) aanzegging herstellen conform afspraken.
- 5.10 Voor alle aanvullende werkzaamheden, welke niet in het bestek zijn omschreven geldt, dat Opdrachtnemer over een getekende opdrachtbon van Opdrachtgever moet beschikken. De getekende opdrachtbon dient Opdrachtnemer aan de factuur te hechten. Extra werkzaamheden komen alleen voor vergoeding door Opdrachtgever in aanmerking, indien de factuur voorzien is van een getekende opdrachtbon.

ARTIKEL 6 – VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER

- 6.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het personeel van Opdrachtnemer op de in het werkrooster aangegeven tijden toegang heeft tot de schoon te maken ruimten.
- 6.2 Opdrachtgever zal alles in het werk stellen wat redelijkerwijs van haar gevergd kan worden, dat de omstandigheden waaronder de werkzaamheden door Opdrachtnemer moeten worden verricht, voldoen aan de aansprakelijkheid die op grond van de wet op Opdrachtgever rust. Opdrachtgever kan niet garanderen dat alle regels inzake Arbowetgeving op alle locaties van Opdrachtgever worden nageleefd.

ARTIKEL 7 – ORGANISATIE VAN DE PARTIJEN

- 7.1 Opdrachtnemer levert naar Opdrachtgever de volgende aanspreekpunten:
 - Objectleider, deze is eenduidig aanspreekpunt voor opdrachtgever. Alle werkbeprekingen, rapportages en aanvragen voor meerwerk lopen via deze functionaris of, bij afwezigheid, via zijn vervanger. De Objectleider draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor de totale uitvoering van de Raamovereenkomst, inclusief het naleven van de KPI's;
 - Account manager, deze is verantwoordelijk voor de Raamovereenkomst en de bewaking daarvan.
- 7.2 Opdrachtnemer neemt aan de volgende overlegstructuren deel:

- voortgangsoverleg en bespreking kwartaalrapportages. Aanwezig Objectleider van Opdrachtnemer en centrale contactpersoon van Opdrachtgever;
 - contractoverleg (twee keer per jaar). Aanwezig: Accountmanager vanuit Opdrachtnemer en centrale contactpersoon van Opdrachtgever.
- 7.3 Verslagen van de besprekingen zoals genoemd onder lid 2 worden opgesteld door Opdrachtnemer en moeten worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Verslagen van de besprekingen worden uiterlijk vijf werkdagen na afloop verstrekt.
- 7.4 In het onder lid 2 genoemde overleg kan Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer bijstellingen van de Raamovereenkomst bespreken, naar aanleiding van de ervaringen opgedaan in het afgelopen contractjaar.
- 7.5 Uitsluitend na verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer werkzaamheden door derden laten verrichten, zulks onverminderd de volledige verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer derden inschakelt voor de uitvoering van aan hem opgedragen werkzaamheden, draagt hij er zorg voor dat deze derden de in de Raamovereenkomst beschreven verplichtingen zullen nakomen en vrijwaart hij Opdrachtgever voor alle schade die Opdrachtgever mocht lijden als gevolg van de niet nakoming van hun verplichtingen door deze derden.

ARTIKEL 8 – PERSONEEL, VEILIGHEID EN GEHEIMHOUDING

- 8.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat zij haar medewerkers beloont conform de voor de branche geldende CAO en ook overigens de regels van de vigerende CAO behoorlijk naleeft.
- 8.2 Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de dienstverlening bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten dat beschikt over de nodige vakkennis en dat de Nederlandse taal machtig is in woord.
- 8.3 Indien een medewerker van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet, dan zal Opdrachtgever hierover in overleg treden met Opdrachtnemer en haar bezwaren aan Opdrachtnemer schriftelijk melden. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de medewerker zo spoedig mogelijk vervangen.
- 8.4 Opdrachtnemer meldt de komst van elke nieuwe medewerker bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.
- 8.5 Het personeel van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van de sleutels van Opdrachtgever, zowel binnen als buiten het bedrijf. Opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben. In dit plan dient Opdrachtnemer het personeel persoonlijk te laten tekenen voor de sleutels. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor (alle gevolgen van) verlies/vermindering van sleutels (inclusief de kosten van vervanging van sloten) is beperkt tot €10.000,- per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en per jaar.
- 8.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid tijdens de uitvoering van de dienstverlening op de locaties van Opdrachtgever en dient alle noodzakelijke maatregelen te nemen ter bescherming van zijn personeel, personeel en gebouwgebruikers van Opdrachtgever en derden, zijn eigendommen, eigendommen van Opdrachtgever en van derden tegen letsel, ongevallen en materiële schade. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer voornoemde veiligheid niet kan worden gewaarborgd, zal Opdrachtnemer hierover in contact treden met de betreffende locatieverantwoordelijke en indien nodig hierover melding maken op de werkopdracht.
- 8.7 Opdrachtnemer is verplicht haar medewerkers, alsmede de medewerkers van onderaannemers, te voorzien van duidelijk herkenbare werkkleding, welke werkkleding in ieder geval duidelijk zichtbaar voorzien dient te zijn van de bedrijfsnaam van Opdrachtnemer alsmede een legitimatiebewijs.
- 8.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle medewerkers die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende medewerkers wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een medewerker jegens gebouwgebruikers van Opdrachtgever heeft invloed op de beoordeling van Opdrachtnemer.
- 8.9 Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle medewerkers die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten, zich bewust dienen te zijn van het unieke karakter van Opdrachtgever en zich als zodanig dienen te gedragen.

ARTIKEL 9 – TARIEVEN EN INDEXERING

- 9.1 De tarieven, gebaseerd op het loon- en prijsniveau per 1 augustus 2023, omvatten alle in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, en zijn exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten van de voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst benodigde middelen, materialen, machines en toezicht.

- 9.2 De werkzaamheden worden verricht voor tarieven vermeld in Bijlage V. De extra werkzaamheden zijn niet inbegrepen, de tarieven hiervoor zijn ook vermeld in Bijlage V. De kosten van machines, overige middelen en materialen zijn niet afzonderlijk te verhalen op Opdrachtgever. Deze kosten zijn verwerkt in het uurtarief.
- 9.3 Tussentijdse prijsindexeringen lopende het eerste contractjaar worden niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
- 9.4 Wijzigingen die gedurende een jaar in de loon- en/of materiaalkosten hebben plaatsgevonden, kunnen na verloop van dat jaar aanleiding zijn voor een aanpassing van de overeengekomen prijs voor het komende jaar. Hiertoe zal opdrachtnemer een voorstel bij opdrachtgever indienen. Dit voorstel dient gespecificeerd te zijn naar de componenten welke deze wijziging noodzakelijk maken. Jaarlijks voor 1 november zal in overleg tussen partijen afspraken gemaakt worden over de prijsbijstelling voor het volgende kalenderjaar. Eventuele efficiencymaatregelen worden ook uiterlijk twee (2) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst tussen beide partijen afgestemd. Een wijziging van de overeengekomen prijs kan plaatsvinden als hierover met Opdrachtgever schriftelijk overeenstemming is bereikt. Opdrachtgever wenst hierover ruim op tijd een vooraankondiging te ontvangen.
- 9.5 Genoemde prijswijziging gaat in één (1) maand na overeenstemming over de prijswijziging, onder de voorwaarde dat tussen het moment van afsluiten van de Overeenkomst en de prijswijziging een termijn van minimaal twaalf (12) kalendermaanden in acht wordt genomen. De prijswijziging zal ingaan op de eerste van de volgende maand.
- 9.6 Alle overeengekomen tariefaanpassingen zullen door Opdrachtnemer voor de betreffende ingangsdatum in een nieuw, compleet en gedateerd prijzenoverzicht aan Opdrachtgever worden verstrekt.

ARTIKEL 10 – FACTURERING EN BETALING

- 10.1 Opdrachtnemer zal periodiek (maandelijks) facturen sturen aan Opdrachtgever voor de betalingen die voortvloeien uit de in deze Raamovereenkomst afgesproken diensten en de ontvangen schriftelijke opdrachten (werkbom of offerte).
- 10.2 De facturen dienen op deugdelijke wijze te zijn gespecificeerd en te worden verzonden naar het in de Raamovereenkomst vermelde adres van Opdrachtgever. De in deze Raamovereenkomst en/of nadere overeenkomst(en) voorkomende of hieruit voortvloeiende geldbedragen luiden in Euro excl. BTW.
- 10.3 Opdrachtgever ontvangt een A- en een B-factuur met een specificatie voor de onderliggende locaties:
 - de A-factuur betreft de maandelijkse bijdrage op basis van de aanneemsom;
 - de B-factuur bevat de gemaakte kosten voor de afroepwerkzaamheden (incl. glasbewassing).
- 10.4 Het digitale factuuradres is: VOGcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl.
- 10.5 Betaling van de A en B-facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van een factuur en acceptatie door Opdrachtgever.

ARTIKEL 11 – KWALITEITSBEWAKING, - RAPPORTAGE EN GESCHILLEN

- 11.1 Opdrachtnemer zal haar dienstverlening aanbieden volgens de gemaakte afspraken in de DNO, zoals deze van toepassing is op deze Raamovereenkomst. Opdrachtgever legt de gehele kwaliteit van de schoonmaak en controle daarop bij Opdrachtnemer.
- 11.2 Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorg te dragen voor een deugdelijke aansturing en verslaglegging van de gemaakte afspraken.
- 11.3 Indien de uitkomst van een kwaliteitscontrole (uitgevoerd door opdrachtnemer of onafhankelijk inspecteur in opdracht van Opdrachtgever) in een gebouw een "afkeur" als uitkomst krijgt in één of meerdere ruimtecategorieën, treedt de volgende procedure in werking:
 - Er wordt een schriftelijke melding gemaakt voorzien van bewijslast (uitgevoerde controle).
 - Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de rapportagedatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Aansluitend op deze periode zal er binnen vijf werkdagen een hercontrole plaatsvinden in alle ruimtecategorieën van de betreffende locatie door Opdrachtnemer of door een, onafhankelijke VSR Keurmerkhouders, samen met een door Opdrachtgever aangewezen verantwoordelijke. De kosten door deze hercontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
 - Indien er hercontrole plaatsvindt en het resultaat van de eerste hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën van de betreffende locatie weer onvoldoende (afkeur) is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd 25% in mindering te brengen op de maandfactuur van het betreffende gebouw.

- Onder maandfactuur wordt verstaan de kosten van het schoonmaakonderhoud van de betreffende locatie die in gebreke is voor de betreffende locatie.
 - Bovendien zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole van de betreffende locatie plaats in alle ruimtecategorieën.
 - Indien het resultaat van de tweede hercontrole weer onvoldoende (afkeur) is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën, is Opdrachtgever gerechtigd een korting van 50% toe te passen op de eerstvolgende reguliere maandfactuur.
 - Indien er binnen een periode van een voortschrijdend jaar 50% of meer van de gehouden reguliere- en hercontroles onvoldoende (afkeur) is bevonden, is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Raamovereenkomst of een deel hiervan met directe ingang te beëindigen, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtnemer zal de kosten voor Opdrachtgever van ontbinding, organisatie, hercontractering en geleden financiële alsmede kwalitatieve schade voor haar rekening nemen.
- 11.4 indien het aantal daadwerkelijk ingezette productie-uren en directe toezichturen niet overeenkomt met de in de offerte aangeboden uren, treedt de volgende procedure in werking:
- Indien een lagere inzet van de uitvoeringsuren ten opzichte van de in de offerte aangeboden productie-uren en directe toezichturen worden geconstateerd, zal dit direct leiden tot creditering van de niet gewerkte uren en een boete van 20% van de waarde van deze uren.
 - Opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen één werkdag na de constatering, de daadwerkelijk ingezette uren overeenkomt met de geoffreerde uren.
 - Na deze constatering dient Opdrachtnemer een inzichtelijke en betrouwbare tijdsregistratie aan te leveren per week.
 - Indien wederom wordt geconstateerd dat de aangeboden uren per week niet worden ingezet en Opdrachtnemer kan geen inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie aanleveren om het tegendeel van die week te bewijzen, zal Opdrachtgever een boete van 40% in mindering brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie.
 - De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde ureninzet op locatie op orde is.
 - Indien voor de derde achtereenvolgende keer het niet inzetten van uren per week en het ontbreken van een inzichtelijke en betrouwbare tijdregistratie wordt geconstateerd is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft de Raamovereenkomst met directe ingang te beëindigen.
- 11.5 De in lid 2 en 3 van dit artikel genoemde boeteclausules treden in de plaats van artikel 15 van de Algemene inkoopvoorwaarden (bijlage IV).

ARTIKEL 12 – AANSPRAKELIJKHEID EN VERZEKERING

- 12.1 In aanvulling op artikel 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (bijlage IV) is Opdrachtnemer aansprakelijk voor alle schade en zal Opdrachtgever vrijwaren tegen persoons-, zaak- en vervolgschade die het gevolg zijn van een niet, niet tijdige of niet behoorlijke nakoming van de overeenkomst of schending van enige andere verplichting van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever of derden ontstaan bij of in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst of voortvloeiend uit de wet. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer op grond van dit artikel is beperkt tot een bedrag van € 500.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis, leidend tot materiële schade, letsel en/of overlijden, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis, tot een maximum van € 1.000.000,- per jaar en voor zover het bedrag wordt uitgekeerd uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor directe materiële schade en letselschade. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor vermogensschade en gevolgschade.
- 12.2 De in artikel 12 lid 1 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid vervallen in geval de schade is veroorzaakt door opzet en/of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer, tenzij sprake is van opzet en/of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtgever, haar medewerkers en/of door haar ingeschakelde derden.
- 12.3 Indien tengevolge van onzorgvuldig gebruik van personeel van Opdrachtnemer het alarm afgaat, dient Opdrachtnemer deze kosten te betalen. Voornoemde kosten zijn beperkt tot € 500,- per jaar.

ARTIKEL 13 – ONDERAANNEMING

- 13.1 Het door Opdrachtnemer inschakelen van een onderaannemer voor het verrichten van diensten geschiedt uitsluitend mits daartoe schriftelijke toestemming is verkregen van Opdrachtgever en indien de onderaannemer voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de Offerteaanvraag. Aan de toestemming kan Opdrachtgever voorwaarden verbinden. Onder “derden” en/of “onderaannemers” worden niet verstaan rechtspersonen die dochtermaatschappijen van Opdrachtnemer zijn in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek en waarvoor Opdrachtnemer een 403 verklaring heeft gedeponneerd bij de KvK.
- 13.2 In geval van onderaanneming is de hoofdaannemer (i.c. Opdrachtnemer met wie Opdrachtgever een Raamovereenkomst heeft afgesloten) volledig aansprakelijk voor alle afspraken die volgen uit de Raamovereenkomst.

ARTIKEL 14 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 14.1 Op deze door partijen afgesloten Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst, zullen partijen trachten deze in goed overleg tot een oplossing te brengen. In eerste instantie zal het overleg plaatsvinden tussen de krachtens artikel 7 aangewezen contactpersonen. Indien daartoe aanleiding bestaat kan het overleg plaatsvinden tussen of voortgezet worden door de directie van partijen.
- 14.3 Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen, zal dat geschil worden beslecht door de ter zake bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever, daaronder begrepen de Voorzieningenrechter rechtshoofde in kort geding.

Aldus overeengekomen d.d., in tweevoud opgesteld, geparafeerd en ondertekend te Apeldoorn

Stichting Veluwe Onderwijsgroep

Opdrachtnemer

Naam opdrachtnemer

Bijlage II. Dienstenniveau Overeenkomst (DNO) inzake schoonmaak

A. Kwaliteit

Opdrachtnemer voert periodiek onderzoek uit naar de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomst van deze kwaliteitsonderzoeken zijn onderdeel van het periodiek overleg. De uitkomsten en eventuele actiepunten worden besproken, met als doel de dienstverlening te optimaliseren.

A1. Technische kwaliteit

Definitie

Toetsing van de geleverde kwaliteit aan de afgesproken normen zoals vastgelegd in het schoonmaakwerkprogramma vindt plaats middels Dagelijks Controle Systeem (DKS) controles. Opdrachtnemer maakt hiervoor gebruik van het (bij voorkeur: elektronisch) VSR-DKS formulier. Opdrachtnemer voert naast de DKS-controles 2x per jaar het eigen kwaliteitmeetsysteem (vergelijkbaar met VSR) uit in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever.

Norm:

96%

Meetmethodiek:

$$\text{Kwaliteit} = \frac{\text{Aantal fouten (vuil-methodiek-periodiek)}}{\text{Totaal aantal controlepunten}} \times 100$$

Meetfrequentie:

Twee keer per maand, waarbij Opdrachtnemer één maal per twee maanden de DKS controle zelf uitvoert en één maal per twee maand in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever. Twee keer per jaar wordt het eigen kwaliteitmeetsysteem uitgevoerd in bijzijn van een medewerker van Opdrachtgever.

Rapportage:

De DKS-controle wordt twee maal per maand uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd. Het eigen kwaliteitmeetsysteem wordt twee maal per jaar uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de kwaliteitsmetingen conform afspraak worden uitgevoerd, door opgave van uitvoeringsfata en uitslagen en het inzichtelijk maken van het kwaliteitsverloop.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken. Voor alle overlegvormen geldt dat verslaglegging door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen digitaal wordt verzorgd.

A2. Kwaliteitsbeleving

De beoordeling van het schoonmaakonderhoud is naast de periodieke kwaliteitscontroles eveneens de mate van tevredenheid bij gebruikers op de vestigingen. Opdrachtnemer neemt de verplichting op zich om dit eenmaal per jaar middels een schriftelijke enquête te meten en te melden. Zonodig zal op basis hiervan actie worden ondernomen ter verhoging van de klanttevredenheid. Opdrachtgever zal hiertoe een lijst van medewerkers aan Opdrachtnemer verstrekken. De enquête wordt in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd.

Definitie

Toetsing van de beleving van gebruikers en medewerkers met betrekking tot de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud door middel van een schriftelijke enquête.

Norm:

Gemiddeld 7 over aangegeven onderwerpen

Meetmethodiek:

$$\text{Kwaliteitsbeleving} = \frac{\text{Som gemiddeld cijfer voor aangegeven onderwerpen}}{\text{Totaal aantal ingeleverde enquêtes}} \times 100$$

Meetfrequentie:

Eenmaal per jaar, minimaal 5 respondenten per locatie, enquête start in 1 december 2023

Rapportage:

Eenmaal per jaar wordt de schriftelijke enquête uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In een van deze overlegmomenten worden de geleverde prestaties en resultaten besproken.

A3. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De beoordeling van het schoonmaakonderhoud is, naast de periodieke kwaliteitscontroles en het kwaliteitsbelevingonderzoek, eveneens de mate van tevredenheid bij het schoonmaakpersoneel op de locaties. Opdrachtnemer neemt de verplichting op zich om minimaal 1 maal per jaar een medewerkerstevredenheid-onderzoek uit te voeren, waarbij de resultaten worden vergeleken met de uitslagen van eerdere onderzoeken. De uitslag van het onderzoek zal door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden gerapporteerd. Zo nodig zal op basis hiervan actie worden ondernomen ter verhoging van de medewerkerstevredenheid.

Definitie

Toetsing van de tevredenheid van medewerkers op locaties met betrekking tot de eigen schoonmaakorganisatie en kwaliteit van het schoonmaakonderhoud door middel van een schriftelijke enquête.

Norm:

Gemiddeld 7 over aangegeven onderwerpen

Meetmethodiek:

tevredenheid = $\frac{\text{Som gemiddeld cijfer voor aangegeven onderwerpen}}{\text{Totaal aantal ingeleverde enquêtes}} \times 100$

Meetfrequentie:

Eenmaal per jaar.

Rapportage:

Eenmaal per jaar wordt de schriftelijke enquête uitgevoerd, besproken en de rapportage bij Opdrachtgever aangeleverd.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In een van deze overlegmomenten worden de geleverde resultaten en acties besproken.

A4. Klachtafhandeling**Definitie:**

Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten en claims. De klachtenprocedure is beschreven in het kwaliteitsbeleid van Opdrachtnemer.

Klachten kunnen door gebruikers per e-mail of telefonisch direct gemeld worden aan Opdrachtnemer.

- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maand- t/m vrijdag) binnen 24 uur te worden hersteld;
- het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van tijd die bestemd was voor de uitvoering van het reguliere werk
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maand- t/m vrijdag) binnen 24 uur schriftelijk te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De registratie dient te zijn opgenomen in de managementrapportage. Opdrachtnemer dient klachten

te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage;

- klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de melder van de klacht.

Alle klachten worden tijdens de overleggen besproken en intern uitvoerig geanalyseerd. Opdrachtnemer zal te allen tijde haar processen aanpassen als dit de dienstverlening ten goede komt.

Norm: 100%

Het aantal correct afhandelde klachten is 100%. Indien de prestatie niet gehaald wordt, heeft Opdrachtnemer één (1) maand om weer aan de norm te voldoen.

Meetmethodiek:

Klachtafhandeling = $\frac{\text{Aantal correct afgehandelde klachten}}{\text{Totaal aantal klachten}} \times 100$

Meetfrequentie:

Dagelijks

Rapportage frequentie:

Elke maand

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

B. Communicatie

B1. Overleg

Definitie:

Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats volgens de communicatiematrix en een overzicht van contactpersonen en bereikbaarheidsnummers. Tevens zijn hierin de calamiteitenummers vermeld. Dit overzicht zal door Opdrachtnemer ook in de op de vestigingen liggende logboeken vermeld worden.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de verspreiding van deze communicatiematrix onder betrokken medewerkers van Opdrachtgever.

Als onderdeel van de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer stelt Opdrachtnemer een logboek beschikbaar, waarin vragen, opmerkingen en/of klachten door beide partijen worden opgenomen. Opdrachtnemer verplicht zich tot het dagelijks – voor akkoord/gelezen – paraferen van het logboek.

Norm: 100%

Meetmethodiek:

Kwaliteit = $\frac{\text{Aantal evaluatiegesprekken}}{\text{Totaal aantal geplande evaluatiegesprekken}} \times 100$

Meetfrequentie:

Continu door middel van verslagen.

Rapportage:

Ieder kwartaal.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken. Voor alle overlegvormen geldt dat verslaglegging door Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen digitaal wordt verzorgd.

B2. Managementrapportage

Definitie:

Opdrachtnemer maakt ieder kwartaal een managementrapportage. In deze rapportage wordt o.a. aandacht besteed aan: Inzet uren en gefactureerde bedragen; Kwaliteitsaudits (niveau, eventuele wijzigingen/verbeteringen); Verloop medewerkers; Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening.

Norm:

100%

Indien de prestatie niet gehaald wordt, heeft Opdrachtnemer 1 maand om weer aan de norm te voldoen.

Meetmethodiek:

Kwaliteit = $\frac{\text{Correct aangeleverde kwartaalverslag}}{1} \times 100$

Meetfrequentie:

Ieder kwartaal

Rapportage frequentie:

Elk kwartaal en tweemaal per jaar wordt als onderdeel van de Overeenkomst de geleverde prestaties besproken.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

C. Organisatie

Definitie:

De structureel overeengekomen bezetting is in zowel kwalitatieve als kwantitatieve zin beschikbaar conform door Opdrachtgever vastgestelde eisen en normen:

1. Alle schoonmaakmedewerkers die structureel worden ingezet bij Opdrachtgever hebben relevante en instructies gevolgd c.q. gekregen.
2. Alle schoonmaakmedewerkers die structureel worden ingezet bij Opdrachtgever dragen werkkleding van Opdrachtnemer.
3. Alle schoonmaakmedewerkers die structureel worden ingezet bij Opdrachtgever doen dit conform de instructie op locatie bij Opdrachtgever. Onderdelen die hierin worden behandeld zijn kwaliteitsniveau, taken en werkzaamheden, werkmethoden, veiligheidsregels en huisregels Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de personele mutaties bij Opdrachtgever tot een minimum beperkt blijft.
5. Opdrachtnemer vermeldt de percentages van de verschillende categorieën in te zetten medewerkers per locatie en waarbij Opdrachtgever de inzet van jeugdigen (<22 jaar) uitsluit.
6. Opdrachtnemer vermeldt de inzet van uitzendkrachten uitgedrukt in percentage van het totaal aantal productie-uren per kwartaal (maximaal 5%, uitgezonderd calamiteitenwerkzaamheden).
7. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende toezicht/aansturing op de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden en de juiste registratie van zaken in het logboek op de locaties (ziektemeldingen, aftekenen en vervanging).

Norm: 100% op alle onderdelen.

Meetmethodiek:

Correcte en volledige overzichten van operationele en personele aangelegenheden.

Meetfrequentie:

Elke maand

Rapportage:

Elke maand dient de betreffende rapportage uitgewisseld te worden. Indien het afgesproken percentage niet gehaald wordt, dient een oorzaak aangegeven te worden. Opdrachtnemer zal na overleg de gemaakte afspraken vastleggen in een maandrapport.

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

D. Financieel**D1. Facturatie****Definitie:**

De facturatie van de structurele diensten geschiedt eens per maand achteraf. Facturen dienen juist en compleet te zijn, d.w.z.:

- facturen zijn conform de offerte
- facturen zijn gespecificeerd op datum met vermelding van de werkzaamheden en voorzien van kenmerken vanuit Opdrachtgever
- van Opdrachtgever toegevoegd
- betaling door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst factuur.

Norm:

100%

De facturen zijn voor 100% juist. Indien de prestatie niet gehaald wordt, heeft Opdrachtnemer 1 maand om weer aan de norm te voldoen.

Meetmethodiek:

Kwaliteit = $\frac{\text{Aantal juiste facturen}}{\text{Totaal aantal facturen}} \times 100$

Meetfrequentie:

Elke maand melding van afwijkende facturen.

Rapportage frequentie:

Elke maand

Evaluatie:

Vier keer per jaar zal een statusoverleg worden gehouden. In dit statusoverleg worden de geleverde prestaties besproken.

Bijlage J. Klachtenprocedure Rietplas

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

Bijlage K. Algemene Inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep

Zie separaat document.