

Bijlage 1

Opdrachtbeschrijving, eisen en gunningscriteria

Europese aanbesteding Facilitair beheer opvanglocaties
Oekraïense vluchtelingen

Inhoud

1. Beschrijving Opdracht	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Beschrijving Opdracht	3
1.3 Organogram	4
1.4 Context en verwachtingen	4
2. Geschiktheidseisen	6
2.1 Financiële - en economische geschiktheid	6
2.2 Te verstrekken gegevens financiële – en economische geschiktheid	6
2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid	6
3. Programma van eisen	7
3.1 Algemene eisen Opdrachtnemer	7
3.2 Coördinatie locatiebeheer	8
3.3 Beheer	9
3.4 Schoonmaak	11
3.5 Catering	14
3.6 Facturatie	15
4. Gunningscriteria	16
4.1 Inleiding gunningscriteria	16
4.2 Kwalitatieve gunningscriteria	16
4.3 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve gunningscriteria	17
4.4 Gunningscriterium prijs	20
4.5 Beste prijs-kwaliteit verhouding	20

1. Beschrijving Opdracht

1.1 Inleiding

Door de oorlog in hun land zijn veel Oekraïners vluchtelingen (hierna ook: vluchtelingen) op de vlucht geslagen. Het grootste deel van deze vluchtelingen verblijft op dit moment in de buurlanden van Oekraïne. Een deel reist echter door naar de rest van Europa, waaronder Nederland. Om deze vluchtelingen te kunnen opvangen, heeft de gemeente Tilburg gemeentelijke opvanglocaties gerealiseerd. Op het moment van publiceren (april 2023) zijn er in de gemeente zeven opvanglocaties.

Huidige opvanglocaties:

- Ringbaan- West 227	max. 225 personen
- Sint Oloflaan 1c	max. 36 personen
- De Schans 123	max. 100 personen
- Giekerkstraat 57	max. 100 personen
- Bredaseweg 568	max. 150 personen
- Sportweg 14	max. 120 personen
- Alleenhouderstraat 25	max. 120 personen

De toestroom van vluchtelingen uit Oekraïne is dermate hoog dat Nederland niet in staat is hen binnen de bestaande structuren (nood)opvang te bieden. Daarom is begin maart 2022 aan de gemeente gevraagd de noodzakelijke opvang te realiseren. Inmiddels is veel ingeregeld voor de vluchtelingen en leven de vluchtelingen meer hun eigen leven (werk, school etc.).

De Richtlijn Tijdelijke Bescherming (2001/55 EG) geeft de vluchtelingen in Nederland recht op opvang, medische zorg, onderwijs voor minderjarige kinderen en de mogelijkheid om te werken. De Richtlijn is geldig tot 4 maart 2024 en kan nog eenmalig verlengd worden tot 4 maart 2025.

Omdat het een langduriger karakter heeft wenst de gemeente voor locatiebeheer één hoofdaannemer te contracteren die alle onderdelen van de dienstverlening binnen de opvanglocaties overziet en aanstuurt.

1.2 Beschrijving Opdracht

Het doel van de Opdracht is uitvoering van locatiebeheer op de gemeentelijke opvanglocaties voor een langere periode te borgen.

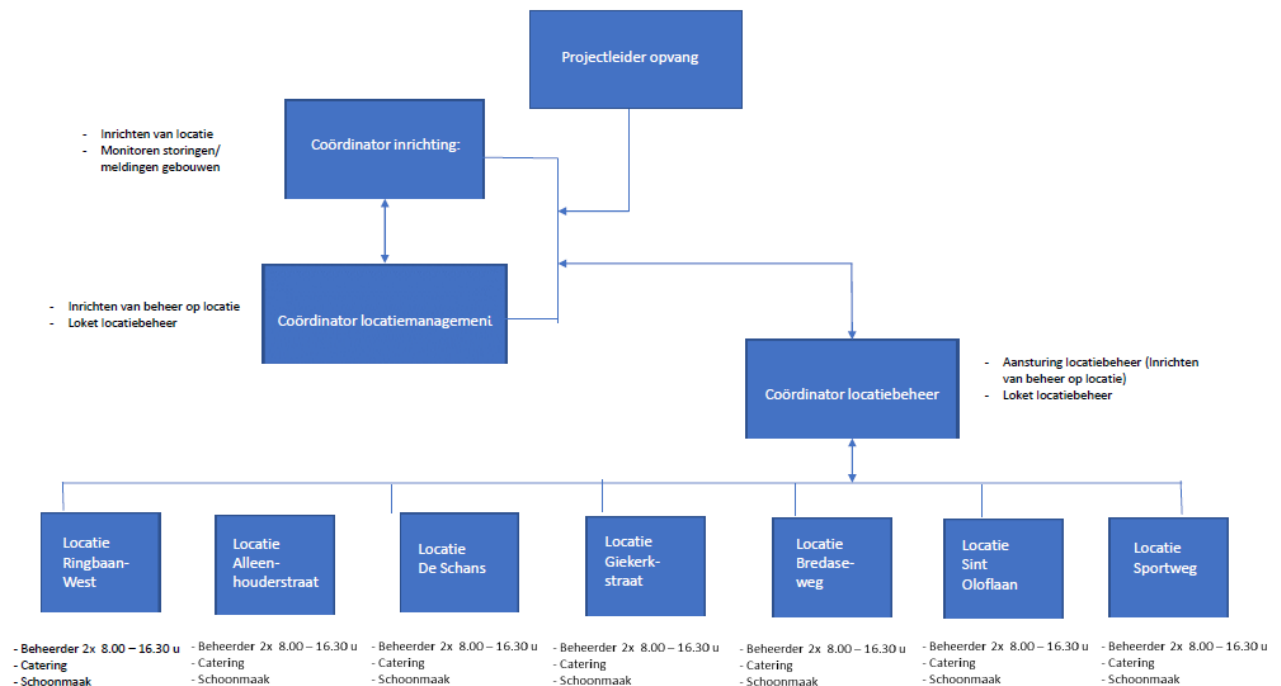
Locatiebeheer omvat in het algemeen invulling en uitvoering van 24/7 beheer op de locaties door:

- Inzet van beheerders voor hulp aan vluchtelingen door er te zijn en vragen te beantwoorden, sleuteluitgifte, naleven van het huishoudelijk reglement, uitvoeren BHV-organisatie en uitvoeren van kleine reparaties.
- Opzetten BHV organisatie.
- Het dagelijks schoonmaken van de gezamenlijke ruimten, toiletten, douches, wasruimte, beheerders- en vergaderruimten.
- Het verstrekken van ontbijt, lunch en avondeten in de vorm van diepvriesmaaltijden, brood en beleg vanaf de start van de opvang tot het moment dat de vluchteling leefgeld ontvang óf start met een betaalde baan.

Een gedetailleerdere beschrijving van de Opdracht en eisen leest u in hoofdstuk 3.

1.3 Organogram

Onderstaand organogram geeft in een schematisch overzicht de aansturing en de communicatielijnen tussen de functies en de opvanglocaties binnen deze Opdracht weer.



1.4 Context en verwachtingen

Door de aanhoudende invasie is het verloop van de opvanglocaties voor vluchtelingen onzeker. Mocht de invasie zich stabiliseren of staken dan bestaat de kans dat de vluchtelingen remigreren naar hun thuisland. Hierdoor is het mogelijk dat gedurende de Opdracht het aantal opvanglocaties toe- of afneemt. Zo ook het aantal vluchtelingen per opvanglocatie.

In de periode tussen het op de markt zetten van de Opdracht en gunning van de Opdracht is het mogelijk dat er op- of afgeschaald is in het aantal locaties.

Op weekdagen zullen partners zoals o.a. vluchtelingenwerk, Contour de Twern (sociaal) op locatie aanwezig zijn. Deze partners hebben rechtstreeks contact met de vluchtelingen en zullen ook afstemming hebben met de beheerder op locatie.

De volgende diensten vallen niet onder deze Opdracht:

- Onderhoud en beheer van de Brandmeldinstallatie (BMI) en de brandblusmiddelen.
- Onderhoud en storingsdienst gebouw en installaties;
- Energie- en waterlevering;
- Afvalverwerking;
- Locatie gebonden audiovisuele (AV) en informatietechnologische (IT) voorzieningen incl. Camerabeveiliging;
- Groenvoorziening;
- Beveiliging.

Voor deze diensten heeft de gemeente contracten met andere partijen afgesloten. Indien er bijvoorbeeld onderhoud moet plaatsvinden, nemen deze partijen rechtstreeks contact op met de beheerders om afspraken te maken over de uitvoering ervan.

Door Opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken

De Opdrachtgever stelt voor locatiebeheer de volgende zaken in bruikleen of ter beschikking:

- Volledig ingerichte beheerders- en beveiligersruimte (bureau, stoel, kast, computer en printer);
- Kantoorartikelen (ordners, printpapier, cartridges, pennen e.d.);
- Locatietelefoon (mobiele telefoon specifiek voor de locatie);
- Internetverbinding;
- Sleutelkluizen/sleutels/lopers;
- Diepvriezers voor diepvriesmaaltijden;
- Koelkasten voor zuivelproducten en vleeswaren;
- Magnetrons voor opwarmen van diepvriesmaaltijden;
- Schoonmaakartikelen voor vluchtelingen (stofzuigers, allesreinigers, vegers, emmers e.d.);
- Ingerichte keuken (koffiezetapparaten, waterkokers, ovens, magnetrons, vaatwassers en de daarbij horende producten zoals koffie, thee, suiker, creamer, afwasmiddel, e.d.);
- Wasmachines, drogers, strijkplanken en –ijzers, droogrekken en wasmiddel.

De opvanglocaties liggen verspreid door de gemeente Tilburg, waarbij er niet bij iedere locatie de mogelijkheid is tot vrij parkeren. Het uitgangspunt van de gemeente is om zoveel mogelijk gebruik te maken van de fiets of het openbaar vervoer. Er is geen eigen parkeerplek voor personeel van de opvanglocaties gefaciliteerd. Er kan gebruik gemaakt worden van parkeergelegenheid nabij het complex in de wijk (eventueel tegen betaling, dit is voor kosten van de werknemer).

2. Geschiktheidseisen

Inschrijver moet voldoen aan de Geschiktheidseisen. Als niet voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen dan wordt uw Inschrijving niet verder beoordeeld en als ongeldig terzijde gelegd. Ook gedurende de looptijd moet u blijven voldoen aan deze eisen.

2.1 Financiële - en economische geschiktheid

U bent afdoende verzekerd voor aansprakelijkheid door middel van een beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering dekt minimaal:

- Voor vermogensschade: met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimum verzekerd bedrag van €1.000.000,- per gebeurtenis en €2.000.000,- per jaar;
- Voor persoons- en zaakschade: met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimum verzekerd bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar.

2.2 Te verstrekken gegevens financiële – en economische geschiktheid

U verklaart aan deze eisen te voldoen door middel van het invullen en het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage 2). In geval van een Inschrijving als Combinatie dienen alle combinanten deze verklaring te ondertekenen en afzonderlijk te voldoen aan deze Geschiktheidseis.

Wij kunnen met betrekking tot de financiële en economische geschiktheid bij de voorlopige gunning nadere bewijsmiddelen opvragen ter verificatie van de juistheid van deze verklaring:

- Een geldig polisblad van de toepasselijke beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering;

U levert de gevraagde bewijsstukken binnen tien (10) werkdagen na verzoek aan.

2.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient te beschikken over (een) referentie(s) waaruit blijkt dat Inschrijver ervaring heeft met de hierna genoemde kerncompetentie:

“Ervaring met het facilitair beheer (waaronder minimaal wordt verstaan beheer, schoonmaak en catering) van een locatie waar minimaal 100 bewoners wonen.”

Spelregels voor het aantonen dat Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie:

- Onder facilitair beheer wordt minimaal verstaan: beheer (o.a. aanspreekpunt voor bewoners, toezicht en handhaving huishoudelijke reglement, uitvoeren van BHV-organisatie, kleine reparaties en sleuteluitgifte) schoonmaak (dagelijkse schoonmaak van ruimtes o.a. kantoor, toilet, douche en keuken) en catering.
- Onder bewoonde locaties wordt verstaan: panden waar bewoners voor bepaalde of onbepaalde tijd woonachtig zijn, bijvoorbeeld studenten, statushouders of vluchtelingen.
- U gebruikt voor het opgeven van de referentie(s) Bijlage 4 - Referentieformulier.
- Uw referentie(s) (d.w.z. datum van afronding van het referentieproject) mogen niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.
- U mag alleen geheel afgeronde Opdrachten als referentie opgegeven of, indien u gebruik maakt van een nog niet (geheel) afgeronde Opdracht, mag u alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Opdracht opgeven. U kunt niet volstaan met een prognose van de resultaten.
- U kunt, naast de eigen referentie(s) alleen gebruik maken van een referentie(s) van een Onderaannemer die ook daadwerkelijk de Opdracht gaat uitvoeren. In dit geval geeft u deze Onderaannemer als Derde op in het UEA in Deel IIC. Deze Derde dient zelf een UEA in te dienen zoals

vermeld in Deel IIC.

- Het staat de Opdrachtgever vrij om contact op te nemen met de ingediende referentie(s).

3. Programma van eisen

3.1 Algemene eisen Opdrachtnemer

1.	De Opdrachtnemer voldoet ten alle tijden aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze Opdracht. Ook in die gevallen indien deze niet met naam en toenaam zijn opgenomen in dit PvE.
2.	De Opdrachtnemer houdt zich aan de AVG.
3.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van adequaat locatiebeheer bestaande uit inzet van coördinator locatiebeheer, beheerders, schoonmaak van de locatie, maaltijdservice en opzetten en uitvoeren BHV-organisatie inclusief het verstrekken van de benodigde middelen.
4.	De dienstverlening door de Opdrachtnemer wordt tijdig en binnen de door de Opdrachtgever gestelde eisen en voorwaarden geleverd.
5.	De Opdrachtnemer heeft oog voor en coördineert organisatorische- en zorgtaken richting de vluchtelingen van de opvanglocatie. Denk hierbij aan het organiseren van ondersteuning voor de vluchtelingen door derden (zoals huisartsen, GGZ en begeleiding vluchtelingenwerk).
6.	De Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de eigen dienstverlening, ook wanneer hij onderdelen van zijn werkzaamheden uitbesteedt aan een Onderaannemer.
7.	Voor de functies van coördinator locatiebeheerder en beheerder geldt dat deze medewerkers een dienstverband dienen te hebben met de Opdrachtnemer of een door de Opdrachtnemer gecontracteerde Onderaannemer. Eventuele verschuiving van een deel van het takenpakket van de beheerder naar derden in verband met optimalisatie van de facilitaire werkzaamheden dient te worden voorgelegd voor akkoord aan de Opdrachtgever nadat de Opdracht aan de Opdrachtnemer is gegund. Dit met inbegrip van de consequenties die hiermee voor de Opdrachtgever gemoeid zijn. Akkoord wordt niet geweigerd op onredelijke gronden.
8.	De Opdrachtnemer stelt een vast team van medewerkers aan voor de uitvoering van de werkzaamheden. Onder een vast team wordt verstaan het plaatsen van vaste beheerders op de opvanglocaties, behoudens de vakanties, zon- en feestdagen, om zodoende te zorgen voor continuïteit op de opvanglocaties. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat hij de onderstaande personele inzet realiseert. - Coördinator locatiebeheer. - Minimaal twee beheerders per opvanglocatie overdag per weekdag (excl. feestdagen)
9.	In geval van ziekte of afwezigheid van een of meer medewerkers uit het vaste team draagt de Opdrachtnemer per direct zorg voor gelijkwaardige vervanging op zodanige wijze dat de uitvoering van de Opdracht op de opvanglocaties hier geen hinder van ondervindt.
10.	De door de Opdrachtnemer aangestelde beheerders per opvanglocatie zijn fysiek aanwezig gedurende de volgende tijden: - Weekdagen (geen feestdagen) tussen 8.00 uur – 16.30 uur. Bezetting op feestdagen wordt door beveiligingsbedrijf Trigion ingevuld in opdracht van de Opdrachtgever.
11.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten en inwerken van personeel zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
12.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de BHV op de opvanglocaties. Deze verantwoordelijkheid bestaat uit: - Het opstellen van BHV-plannen voor de nieuwe opvanglocaties en het actualiseren van de bestaande BHV-plannen voor de huidige opvanglocaties (ontruimingsplattengronden)

	voor de nieuwe locaties, worden door de Opdrachtgever opgesteld en ter beschikking gesteld); - Het uitvoeren van ontruimingsoefeningen op de opvanglocaties; - Beschikbaar stellen en onderhouden van BHV benodigdheden zoals portofoons, hesjes, EHBO-koffers (inclusief controle en bijvullen en opnieuw verzegelen).
13.	De Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens/materialen worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de Opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de Opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, tags en codes nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, tags e.a. te worden overgedragen aan de Opdrachtgever.
14.	De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie- die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

3.2 Coördinatie locatiebeheer

15.	De coördinator locatiebeheer beschikt over een VOG-verklaring. De verklaring mag maximaal 6 maanden oud zijn. De VOG dient uiterlijk één week vóór aanvang van inzet te worden aangeleverd bij de coördinator locatiemanagement. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer.
16.	De coördinator locatiebeheer stuurt de beheerders, beveiligers en de schoonmakers aan. En zorgt voor de bestellingen van de maaltijden.
17.	Onder het aansturen van de beveiligers (Trigion) wordt het volgende verstaan: - Toezien op fysieke aanwezigheid gedurende de volgende tijden: op weekdays van 16.30 uur – 08.00 uur en zat-, zon-, feestdagen 24 uur. Het aanvragen van beveiligingscapaciteit voor nieuwe locaties valt niet binnen deze Opdracht. - Het instrueren van de beveiliging over de bevoegdheden van de beveiligers, protocollen Opdrachtgever, kennis van het gebouw. - Het erop toezien dat de beveiligers zijn gekleed in een uniform en dragen van het embleem van de beveiliging. - Het erop toezien dat de beveiligers dagelijks een schriftelijke rapportage levert aan de beheerder en coördinator locatiemanagement over hoe de avond en nacht verlopen is. - Indien nodig afstemming met de contactpersoon van Trigion. De taken van de beveiligers (Trigion) zijn als volgt: - Toezicht houden aan de balie en in/om het pand, het in- en uitschrijven van bezoek; - Toezicht op naleving van huishoudelijk reglement en veiligheid en het aanspreken van vluchtelingen in de avond, nacht en weekenden; - Uitvoeren controles (kamercontroles op hygiëne en verboden spullen en looproutes) volgens aanwezige lijsten; - Rapporteren van incidenten volgens aanwezige incidentenrapportages; - Overdracht in de ochtend aan de beheerders; - In ontvangst nemen van leveringen aan de balie; - Bij vragen externe bedrijven die zich melden aan de balie contact opnemen met de beheerders;

	- Contact met politie bij incidenten. N.b. het uitvoeren van deze beveiligingstaken valt dus niet onder deze Opdracht.
18.	De coördinator locatiebeheer is op de hoogte van de ontwikkelingen rondom eventuele nieuwe opgelegde (landelijke) regels en ontwikkelingen met betrekking tot de vluchtelingen, zodat deze persoon een waardig gesprekspartner is voor de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het bestrijden van corona en eisen die gesteld worden aan de locaties.
19.	De coördinator locatiebeheer fungeert als eerste aanspreekpunt voor de beheerders en beveiligers in geval van calamiteiten in de opvanglocaties. Daartoe is deze functie 365 dagen 24/7 bereikbaar. Indien fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, is deze persoon binnen maximaal 0,5 uur aanwezig.
20.	De coördinator locatiebeheer is verantwoordelijk voor het coördineren van de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden door de beheerders. Onderdeel van het coördineren is het actueel houden van het huidige locatie handboek per opvanglocatie. In het handboek staat praktisch informatie zoals telefoonnummer, hoe BSN-nummer, bankrekening, leefgeld aan te vragen e.d. Handboek wordt na contracteren beschikbaar gesteld.
21.	De coördinator locatiebeheer heeft wekelijks contact met de coördinator locatiemanagement en coördinator inrichting over o.a. actuele situaties per locaties met betrekking tot incidenten, calamiteiten en overige bijzonderheden.
22.	De coördinator locatiebeheer neemt maandelijks deel aan het stedelijk partneroverleg met Contour de Twern, Vluchtelingenwerk en coördinator locatiemanagement.
23.	De coördinator locatiebeheer is verantwoordelijk voor uitvoering van een goede BHV- organisatie inclusief ontruimingsoefeningen.
24.	De coördinator locatiebeheer neemt samen met de plaatselijke beheerder deel aan de overleggen met de vluchtelingen op de opvanglocaties.
25.	De coördinator locatiebeheer is verantwoordelijk voor het geven van officiële waarschuwing conform het sanctiebeleid (opgesteld door de gemeente) en houdt hier een administratie van bij.
26.	De coördinator locatiebeheer is de contactpersoon voor de politie bij incidenten.

3.3 Beheer

27.	Beheerders zijn verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de locatie.
28.	Per locatie zijn twee beheerders fysiek aanwezig gedurende de volgende tijden: - Weekdagen (geen feestdagen) 08.00 uur – 16.30 uur
29.	Beheerders dienen in het bezit te zijn van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatie diploma. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen moeten jaarlijks worden gevolgd en behaald. De kosten voor de cursussen zijn voor de Opdrachtnemer.
30.	Beheerders dienen in bezit te zijn van een certificaat Mental Health First Aid (MHFA) of gelijkwaardig. Of gaan binnen 1 maand een training volgen en sluiten deze training met goed resultaat af (certificaat). De kosten voor deze training zijn voor de Opdrachtnemer.
31.	Beheerders zijn professionals, hebben bv. een achtergrond in hotelmanagement en/ of bij evenementenorganisatie of andere professies in het huisvesten/allocatie van groepen mensen.
32.	Beheerders beschikken over een VOG-verklaring. De verklaring mag maximaal 6 maanden oud zijn. De VOG dient uiterlijk één week vóór aanvang van inzet te worden aangeleverd bij de coördinator locatiemanagement. De kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor de Opdrachtnemer.
33.	Beheerders kunnen omgaan met stress en agressie van vluchtelingen en weten dan de-escalerend op te treden.

34.	Beheerders beschikken over kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerd verwerkingssysteem) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook.
35.	Beheerders weten kleine conflicten zelfstandig op te lossen. Indien nodig weten ze hoe er opgeschaald moet worden.
36.	Beheerders beschikken over een gastvrije uitstraling, een verzorgd uiterlijk en kunnen observeren en reflecteren. Daarnaast spreken en schrijven zij voldoende Nederlands en Engels.
37.	De taken van de beheerder zijn tenminste als volgt: - Nieuwe vluchtelingen inschrijven op bewonerslijst; - Nieuwe vluchtelingen rondleiden in opvanglocaties; - Nieuwe vluchtelingen aanmelden voor aanvragen BSN-nummer of adreswijziging indienen; - Nieuwe vluchtelingen helpen bij aanvragen van leefgeld na ontvangst BSN-nummer; - Nieuwe vluchtelingen informeren over verblijfssticker, Medicoo App en Welcome App; - Uitvoeren van kleine reparaties, zoals bijvoorbeeld het vervangen van lampen en het controleren van hang- en sluitwerk; - Eerste aanspreekpunt (mediator) voor de vluchtelingen en (maatschappelijke) partners; - Begeleiden van de vluchtelingen, in de vorm van het beantwoorden van vragen, zorgen voor een fijne woonomgeving en het doorverwijzen naar maatschappelijke partners; - Toezicht op het naleven van het huishoudelijk reglement, veiligheid en uitvoeren van het sanctiebeleid; - Toezicht houden op de netheid van het gebouw en de directe omgeving; - Periodiek inspecteren van gemeenteschappelijke ruimten, bijvoorbeeld douches, keukens, woonkamers, gangen, galerijen, liften, trappenhuizen en entrees; - Signaleren en oplossen van eenvoudige onregelmatigheden in de binnen- en buitenruimten; - Uitgifte van maaltijden voor degene die nog geen leefgeld ontvangen of werk hebben; - Controle first in first out levensmiddelen; - Oplossen al dan niet samen met de beveiliging van kleine conflicten en burengeschillen; - Maken van afspraken voor de vluchtelingen met tandarts, fysiotherapie e.d.; - Toezicht houden aan de balie en registreren van bezoekers; - Buiten zetten en binnenhalen van de afvalcontainers; - Legen afvalbakken op buitenterrein; - Periodiek onderhoud aan wasmachines, drogers, oven, vaatwassers afzuigkappen, koffiezetapparaten volgens voorschrift; - Overdracht bijzonderheden met beveiliging doorspreken; - Verdelen van de post voor vluchtelingen; - Bestellingen (koffie, thee e.d.) opnemen en doorgeven aan coördinator locatiemanagement; - Uitvoeren van kamercontrole (op hygiëne en verboden bezittingen); - Incidenteel regelen van taxivervoer voor de vluchteling; - Contactpersoon zijn voor zorginstellingen indien alleenstaande vluchteling in het ziekenhuis verblijft; - Inleggen van melding storing installatie gebouw; - Incidentenregistratie en –opvolging;

	- Organiseren (samen met Contour de Twern) en bijwonen van overleg met de vluchtelingen op de locatie; - Deelnemen aan maandelijks partneroverleg (Contour de Twern, Vluchtelingenwerk en coördinator locatiemanagement) per locatie; - Contactpersoon voor externe partijen (politie, buurtbewoners, storingsdienst, meldkamer brandweer, e.d.).
38.	Werkzaamheden die niet zijn benoemd, maar gezien de aard van de werkzaamheden logischerwijs tot de reguliere werkzaamheden van de beheerder gerekend dient te worden, worden geacht te zijn inbegrepen.
Prijzen en tarieven beheer	
39.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en op het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken tarieven in het prijzenblad.
40.	De uitgangspunten in het prijzenblad vormen de basis voor de calculatie van de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de dienstverlening door Opdrachtnemer.
41.	De prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten en gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2023.
42.	Ale prijzen zijn all-in prijzen, excl. BTW
43.	De tarieven zoals geoffreerd staan vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. Indexering geschiedt enkel tegen de voorwaarden zoals bepaald in eis 44 en 45 en kan pas toegepast worden vanaf 1-8-2024.
44.	Na vaststelling van de Contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
45.	De tarieven van de dienstverlener zoals opgegeven in het prijzenblad mogen jaarlijks geïndexeerd worden (inclusief eventuele verlenging). Als uitgangspunt geldt de CBS-index: (Dienstprijzen CPA 81 Diensten i.v.m. gebouwen: index 2015=100). De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt: $(\text{indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar} - \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar}) / \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar} * 100\% = \text{indexering komend jaar}$.
46.	Een voorstel tot indexering, dient minimaal twee maanden van tevoren voor het aflopen van het contractjaar te worden ingediend. De prijswijziging dient schriftelijk te worden ingediend en dient te worden voorzien van een heldere en transparante onderbouwing.

3.4 Schoonmaak

47.	De Opdrachtnemer of onderaannemer committeert zich aan de code van verantwoordelijk gedrag en werkt volgens de zogenaamde gedragscode schoonmaakbranche. Hiermee ligt de nadruk van de code op de kwaliteit van het werk, goede dienstverlening, goede arbeidsomstandigheden, vakmanschap, professionaliteit, integriteit en een goede relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
48.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een opleverschoonmaak op basis van een nadere offerte, voor nieuwe opvanglocaties. Deze nadere offerte dient gebaseerd te zijn op de geoffreerde prijzen in de Inschrijving van Opdrachtnemer. De werkzaamheden bestaan uit: - Glasbewassing binnen- en buitenzijde inclusief directe omlijsting. - Reinigen van de gangen en gemeenschappelijke ruimtes - Reinigen van de slaapvertrekken. - Reinigen van de keuken. - Reinigen van de volledige sanitaire groepen (toiletten en douches)
49.	De Opdrachtnemer is zeven dagen per week (365 dagen per jaar) verantwoordelijk voor de dagelijkse schoonmaak van de opvanglocaties.

	De schoonmaakwerkzaamheden bestaan globaal uit: - Reinigen van de vloeren van de gangen en gemeenschappelijke ruimtes. - Reinigen van beheerdersruimte, balie en overleg ruimten - Reinigen van de vloeren sanitair (toiletten en douches) - Reinigen van de wanden, kranen en toilet potten. - Aanvullen WC-papier, handdoekpapier en handzeep. In bijlage 5 zijn de ruimten en de complete werkzaamheden in een methodiek weergegeven.
50.	De Opdrachtnemer verricht schoonmaakwerkzaamheden altijd tussen 8.00 uur en 16.30 uur, tenzij op uitdrukkelijke wens van de Opdrachtgever bijv. bij calamiteit.
51.	De Opdrachtgever stelt eisen aan schoonmaak. Het kwaliteitsniveau en methodiek van schoonmaak is weergegeven in bijlage 5.
52.	Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot het personeel van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
53.	De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en volledig worden uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat die voortgang niet door ziekte, vakantie of andere afwezigheid van schoonmaakpersoneel wordt onderbroken; hij neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. de inzet van vervangend personeel.
54.	De Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het leveren van machines en materialen om haar werkzaamheden uit te voeren.
55.	Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afsluiten van deze opslagruimten en voor het beheerd en schoon achterlaten van werkkarren.
56.	Op elke locatie zijn wasmachines en drogers beschikbaar. Deze machines worden ook gebruikt door de vluchtelingen.
57.	De Opdrachtnemer voert eigen kwaliteitscontroles uit om inzicht te hebben in de kwaliteit van de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden. De kwaliteitscontroles moeten uitgevoerd worden op het niveau van het VRS-kwaliteitssysteem of een vergelijkbare methode.
58.	De kwaliteitscontrole moet maandelijks worden uitgevoerd en worden vastgelegd in een rapportage. De rapportage dient gedeeld te worden met de coördinator locatiemanagement.
59.	De Opdrachtnemer voert de extra werkzaamheden, die uit de maandelijkse kwaliteitscontrole naar voren komen, binnen vier dagen na constatering uit.
60.	De Opdrachtnemer accepteert dat de Opdrachtgever het recht heeft een beoordeling, volgens de VSR-kwaliteitsmethodiek, door een onafhankelijk gecertificeerde organisatie te laten uitvoeren. Hierbij dient telkens te worden voldaan aan de afgesproken kwaliteit. Hierbij heeft de VSR-controleur de mogelijkheid tot inzage in de registraties binnen de kwaliteitstool (VRS). De kosten voor de beoordeling komen voor rekening van de Opdrachtgever. Indien er afwijkingen worden geconstateerd dient de Opdrachtnemer deze afwijkingen binnen vier dagen na constatering op eigen kosten uit te voeren.
61.	De sanitaire benodigdheden (zeepdispensers (zeep en batterijen vervangen), papieren handdoekhouders, toilethouder en hygiënecontainer) worden door de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever onderhoudt contact met betreffende leverancier waarbij deze leverancier zelf zorgt voor de bevoorrading op locatie. Opslagruimte is aanwezig voor de voorraad verbruiksartikelen (zeep, papieren handdoekjes en toiletpapier). Het bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen dient door Opdrachtnemer conform de hoogste opleverfrequentie te worden uitgevoerd, zodat er gedurende dag voldoende verbruiksartikelen beschikbaar zijn voor de gebruikers. Indien er onvoldoende voorraad beschikbaar is meldt Opdrachtnemer dit bij de coördinator locatiemanagement.
62.	Opdrachtnemer signaleert gebreken en benodigde reparaties aan de automaten en meldt deze

	aan de coördinator locatiemanagement.
63.	De hygiënecontainers worden vervangen door de sanitair leverancier
64.	Toiletborstels worden jaarlijks vervangen. Opdrachtgever faciliteert, Opdrachtnemer voert het uit.
65.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf". Eventuele bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtnemer op de locatie(s) van Opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat Opdrachtnemer zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueert en begeleidt.
66.	Op iedere locatie zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door Opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. Deze zijn te vinden op locatie in de directe nabijheid van de schoonmaakmiddelen voor de medewerkers. Opdrachtgever kan deze VIB-bladen laten controleren door de KAM-adviseur van Opdrachtgever.
67.	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
68.	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf". Voorschriften, onder andere de huis- en veiligheidsregels met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie van de Opdrachtgever, worden (indien aanwezig) na gunning verstrekt aan de Opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. Het niet naleven of opvolgen van deze voorschriften en regels kan leiden tot definitieve ontzegging van toegang tot de locatie.
69.	De uitvoering van extra schoonmaakopdrachten en overig meerwerk zal pas geschieden met een expliciete opdracht van de coördinatoren locatiemanagement of inrichting. Na afloop van het meerwerk dient de Opdrachtnemer een werkbbon aan te bieden aan een van de coördinatoren. Een van de coördinatoren dient, ter bevestiging dat de werkzaamheden uitgevoerd zijn, deze werkbbon te ondertekenen. Een ondertekende werkbbon is alleen een bevestiging van de Opdrachtgever dat de betreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden, noch is een getekende werkbbon een goedkeuring van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
70.	De Opdrachtnemer stelt per object een logboek ter beschikking op een plek die toegankelijk is voor de coördinatoren locatiemanagement en inrichting.
	<i>Prijzen en tarieven schoonmaakdienstverlening</i>
71.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en op het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken eenheidsprijzen en tarieven in het prijzenblad.
72.	De uitgangspunten in het prijzenblad vormen de basis voor de calculatie van de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de dienstverlening door Opdrachtnemer.
73.	De prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten en gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2023.
74.	Ale prijzen zijn all-in prijzen, excl. BTW
75.	De tarieven zoals geoffreerd staan vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. Indexering geschiedt enkel tegen de voorwaarden zoals bepaald in eis 79 en 80 en kan pas toegepast worden vanaf 1-8-2024.

76.	Na vaststelling van de Contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
77.	De eenheidsprijzen en tarieven van de dienstverlener zoals opgegeven in het prijzenblad worden jaarlijks geïndexeerd (inclusief eventuele verlenging). Als uitgangspunt geldt de CBS-index: (Dienstprijzen CPA 812 Reiniging: index 2015=100). De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt: (indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar – indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar) / indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar) * 100% = indexering komend jaar.
78.	Een voorstel tot indexering, dient minimaal twee maanden van tevoren voor het aflopen van het contractjaar te worden ingediend. De prijswijziging dient schriftelijk te worden ingediend en dient te worden voorzien van een heldere en transparante onderbouwing.

3.5 Catering

79.	Voor de periode van aankomst van de vluchteling op locatie tot het moment van verstrekken van leefgeld door de gemeente (circa 3-4 weken) is per persoon een maaltijdverstrekking voor drie maaltijden (ontbijt, lunch en diner) per dag nodig.
80.	Maaltijdverstrekking ontbijt, lunch en diner per vluchteling, Ontbijt en lunch: - 8 sneetjes bruinbrood per dag; - 8 plakken beleg (kipfilet en jong belegen kaas) per dag; - 8 verpakkingen boter (voor 8 sneetjes) per dag; - 2 verpakkingen zoetwaren (hagelslag en chocoladepasta) per dag.; - ½ liter half volle melk; - ½ liter volle yoghurt; - 2 soorten fruit (1 appel en 1 banaan) per dag. Diner: - 1 diepvriesmaaltijd (op basis van de Richtlijnen Schijf van Vijf), voorkeur traditionele Oekraïense gerechten. (Dagelijkse variatie in menu's). Toevoegingen zoals zout, peper, mosterd, sauzen dienen opgenomen te worden in de algemene kosten en gratis te worden verstrekt aan de vluchteling.
81.	Het ontbijt, lunch en diner moet in één pakket (krat) aangeleverd worden, zodat het pakket compleet aan de vluchteling uitgereikt kan worden. Hoe dit te organiseren wordt aan de Opdrachtnemer overgelaten. Warme maaltijden dienen ingevroren aangeleverd te worden.
82.	De Opdrachtnemer houdt in samenwerking met de Opdrachtgever in een online omgeving (Teams) een Excel-bestand (bewonerslijst) bij, waarin wordt bijgehouden voor welke vluchtelingen er catering besteld mag worden.
83.	Maaltijdverstrekking dient minimaal drie keer per week plaats te vinden. Het op- en afschalen dient vóór de volgende levering te zijn verwerkt.
84.	De maaltijdverstrekking dient gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese Richtlijn HACCP en de Allergenenwet.
85.	De Opdrachtnemer hanteert een vaste voedingsdagprijs per vluchteling om te voorzien in drie maaltijden per dag.
86.	De Opdrachtnemer of onderaannemer staat geregistreerd bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.
87.	Prijzen en tarieven catering

88.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en op het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken eenheidsprijzen en tarieven in het prijzenblad.
89.	De uitgangspunten in het prijzenblad vormen de basis voor de calculatie van de door Opdrachtgever te betalen prijs voor de dienstverlening door Opdrachtnemer.
90.	De prijzen en tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, exclusief BTW, doch inclusief alle bijkomende kosten en gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2023. Alle prijzen zijn all-in prijzen, excl. BTW
91.	De tarieven zoals geoffreerd staan vast voor het eerste jaar van de Overeenkomst. Indexering geschiedt enkel tegen de voorwaarden zoals bepaald in eis 95 en 96 en kan pas toegepast worden vanaf 1-8-2024.
92.	Na vaststelling van de Contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
93.	De eenheidsprijzen en tarieven van de dienstverlener zoals opgegeven in het prijzenblad worden jaarlijks geïndexeerd (inclusief eventuele verlenging). Als uitgangspunt geldt de CPI index: (Afgeleide nationale consumentenprijsindex (cpi, %)). De berekenwijze inzake de prijsverhoging is als volgt: $(\text{indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar} - \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar}) / \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar} * 100\% = \text{indexering komend jaar}$.
94.	Een voorstel tot indexering, dient minimaal twee maanden van tevoren voor het aflopen van het contractjaar te worden ingediend. De prijswijziging dient schriftelijk te worden ingediend en dient te worden voorzien van een heldere en transparante onderbouwing.

3.6 Facturatie

95.	De facturatie wordt per verzamelfactuur van alle dienstverlening per maand aangeleverd en begeleid door een Excel-bijlage die minimaal de locatie, type dienstverlening en het bedrag exclusief BTW bevat. De exacte inhoud van deze bijlage wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na voorlopige gunning en voor ingangsdatum Overeenkomst overeengekomen en doorgevoerd. In de bijlage dient in ieder geval het aantal voedselpakketten per dag te worden opgenomen. Facturen worden opgesteld per 1e dag van de maanden februari, mei, augustus en november.
96.	Het werkordernummer en inkoopopdracht nummer bij eenmalige extra opdrachten moeten worden vermeld op de factuur
97.	Losse opdrachten worden afgerekend op basis van één opdracht, één offerte en één factuur achteraf.
98.	Tussentijdse mutaties worden aan het eind van het kwartaal met terugwerkende kracht verrekend tot ingangsdatum mutatie en vervolgens opgenomen in de kwartaalberekening voor het daaropvolgende kwartaal.

4 Gunningscriteria

4.1 Inleiding gunningscriteria

Deze aanbesteding wordt gegund op basis van het gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding. Dit houdt in dat zowel de kwaliteit als de prijs beoordeeld worden. De gunningscriteria worden in dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

In het onderstaande overzicht staan de kwalitatieve subgunningscriteria vermeld. Daarin is te zien wat het aantal punten is dat een Inschrijver maximaal op het subgunningscriterium kwaliteit kan scoren.

Kwalitatieve gunningscriteria	Max. score
1. Kwaliteit beheerders	600
2. Kwaliteit coördinator beheer	200
3. Case study	200
Totaal	1000

Hieronder vindt u de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria. U wordt gevraagd om zo goed mogelijk invulling te geven aan deze criteria. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst dient u zich te houden aan de werkwijze zoals u deze beschrijft in uw beantwoording.

Bij een gunningscriterium stellen wij een maximum aantal woorden aan het door u te verstrekken antwoord. Indien u dit maximum overschrijdt, zullen wij het deel na het gestelde maximum niet meenemen in de beoordeling. Inschrijver mag visuals gebruiken, zoals afbeeldingen of foto's. Het gebruik van visuals dient ondersteunend te zijn aan de tekst. Woorden gebruikt in visuals tellen mee in het maximaal aantal woorden. Er mag maximaal 1 A4 aan visuals worden toegevoegd per subgunningscriterium. Het is niet toegestaan om te verwijzen naar andere antwoorden of bijlagen.

4.2 Kwalitatieve gunningscriteria

Kwalitatief gunningscriterium 1: Kwaliteit beheerders

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat vluchtelingen een veilige en prettige woonsituatie hebben in de opvanglocaties. De beheerders hebben invloed op de woonsituatie om dat zij veel aanwezig zijn en omdat zij het vaste aanspreekpunt zijn voor de vluchtelingen. De kwaliteit van de beheerders is daarom belangrijk. Hoe zorgt Inschrijver dat zijn beheerders een goede relatie opbouwen met de vluchtelingen?

Ga hierbij in op de volgende deelvragen:

- Hoe ziet het aannamebeleid van Inschrijver voor beheerders eruit?
- Hoe zorgt Inschrijver voor een goede relatie tussen beheerders en vluchtelingen en welke resultaten hoopt hij daarmee te bereiken?
- Wat gaat Inschrijver de beheerders bij laten dragen aan een dagelijkse leefbare woonsituatie?
- Wat gaat Inschrijver de beheerders bij laten dragen aan een dagelijkse veilige woonsituatie?

In de beoordeling wordt gelet op de volgende punten:

1. De mate waarin uw antwoord compleet is.
2. De mate waarin uw antwoord realistisch bevonden wordt.
3. De mate waarin wij het vertrouwen hebben dat beheerders van Inschrijver in staat zijn een goede relatie op te bouwen en te onderhouden met de vluchtelingen die gebaseerd is op wederzijds respect.

4. De mate waarin wij het vertrouwen hebben dat beheerders van Inschrijver een positieve bijdrage leveren aan de dagelijkse leefbare en veilige woonsituatie.

Het maximaal aantal woorden dat hiervoor gebruikt mag worden is 900.

Kwalitatief gunningscriterium 2: Kwaliteit coördinator beheer

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de coördinator op de hoogte is van alle situaties op de verschillende locaties en goed kan acteren wanneer dat verwacht wordt van haar/hem. De coördinator is het belangrijkste aanspreekpunt voor de gemeente en voor de beheerders. Hoe zorgt de Inschrijver ervoor dat de coördinator goed invulling kan geven aan haar/zijn rol?

Ga in het antwoord in op de volgende deelvragen:

- Hoe zorgt de coördinator dat hij/zij continue op de hoogte is van wat er speelt op alle locaties?
- Hoe zorgt de coördinator dat hij/zij goed bereikbaar én benaderbaar is voor de gemeente?
- Hoe zorgt de coördinator dat hij/zij de beheerders op een uniforme wijze aanstuurt c.q. een eenzelfde kwaliteitsniveau op alle locaties borgt?

In de beoordeling wordt gelet op de volgende punten:

1. De mate waarin uw antwoord compleet is.
2. De mate waarin uw antwoord realistisch bevonden wordt.
3. De mate waarin wij het vertrouwen hebben dat de coördinator goed bereikbaar en benaderbaar is voor zowel de gemeente en beheerders.
4. De mate waarin de coördinator in staat is om in te spelen op het veranderende karakter van de Opdracht, gezien de onvoorspelbaarheid van de oorlog in Oekraïne.

Het maximaal aantal woorden dat hiervoor gebruikt mag worden is 700.

Kwalitatief gunningscriterium 3: case study

Opdrachtgever hecht veel waarde aan de oplossingsgerichtheid van de coördinator. Op de opvanglocaties kunnen crisissituaties voorkomen. De beheerders dienen dan terug te kunnen vallen op de coördinator (en beveiliging indien nodig). De oplossingsgerichtheid van de coördinator beoordelen wij graag in een fysiek gesprek waarin we de beoogd coördinator een realistische case study voorleggen.

Deze casus wordt tijdens het gesprek voorgelegd waarna de coördinator voorbereidingstijd krijgt. Het wordt niet vooraf verstrekt. Het gesprek duurt ongeveer één (1) uur en vindt plaats in Tilburg. Vanuit Opdrachtgever zijn in totaal 3 personen aanwezig. Dit zijn tevens de beoordelaars van het beoordelingsteam.

In de beoordeling van het gesprek wordt gelet op de volgende punten:

1. De mate waarin uw antwoord compleet is.
2. De mate waarin uw antwoord realistisch bevonden wordt.
3. Het vertrouwen dat wij hebben dat Inschrijver kordaat en adequaat reageert op een crisissituatie.
4. Het vertrouwen dat wij hebben dat Inschrijver een goede afweging kan maken tussen de belangen van alle betrokkenen.

4.3 Beoordelingsmethodiek kwalitatieve gunningscriteria

De kwalitatieve gunningscriteria worden beoordeeld door de Opdrachtgever. De aangeleverde informatie moet naar oordeel van de Opdrachtgever gestructureerd en “to the point zijn”. Het ontbreken in een antwoord van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur, verdieping en creativiteit *zal leiden tot puntenaftrek* overeenkomstig de puntentoekenning als vermeld in onderstaande tabel. Hoe meer uw antwoord tegemoetkomt aan de wensen en behoeften van de Opdrachtgever en hoe concreter, helderder en

realistischer (SMART) hoe meer punten u scoort. Voor elk antwoord kunt u maximaal het aantal punten ontvangen dat aangegeven staat in onderstaande tabel. Bij elk kwalitatief gunningscriterium staan aspecten beschreven waarnaar bij de beoordeling in ieder geval gekeken wordt. Er vindt een integrale beoordeling plaats per kwaliteitscriterium.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen eerst individueel en kent individueel een score toe aan de uitwerking van elk gunningscriterium. Na de individuele beoordeling vindt er een consensusoverleg plaats met alle beoordelaars waarin de scoreresultaten worden doorgenomen. Grote afwijkingen tussen scores onderling worden beargumenteerd doorgesproken. De beoordelaars mogen elk afzonderlijk, indien zij daartoe de noodzaak zien, op grond van die argumentatie hun eigen toegekende score aanpassen. Er worden enkel scores toegekend die in de navolgende tabel zijn opgenomen.

Het beoordelingsteam komt per gunningscriterium tot één consensus score. De scores op alle gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld. Het aantal punten dat uit deze berekening komt, is de eindscore die een Inschrijver ontvangt voor alle kwalitatieve gunningscriteria gezamenlijk.

Het beoordelingsteam bestaat uit drie beoordelaars. Hun professionele achtergronden zijn als volgt:

- Coördinator locatiemanagement
- Coördinator opvang
- Coördinator inrichting

Waardering kwaliteit	Gunnings-criterium 1	Gunnings-criterium 2	Gunnings-criterium 3
Uitmuntend De geleverde beschrijving biedt een duidelijk kenbare meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschreven bijdrage gaat in op logisch relevante onderdelen, is compleet en is SMART op de relevante onderdelen.	600	200	200
Goed De geleverde beschrijving biedt meerwaarde in relatie tot de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. De geleverde beschrijving gaat in op de gevraagde onderdelen en is SMART op deze relevante onderdelen en sluit daarmee aan bij de verwachtingen van de Opdrachtgever.	500	150	150
Neutraal De geleverde beschrijving sluit wel aan bij de beschreven inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken, maar ook niet meer dan dat. De geleverde beschreven bijdrage gaat niet op alle onderdelen in en is onvoldoende concreet en SMART op deze relevante onderdelen.	300	100	100
Onvoldoende De geleverde beschrijving sluit nauwelijks aan bij de gestelde inkoopbehoefte en gaat duidelijk onvoldoende in op de gedeelde en gevraagde relevante vraagstukken. Met deze gebrekkige inbreng is de bijdrage verre van SMART en vertrouwenwekkend.	150	50	50
Slecht Er is niets opgeleverd, er is geen relevante bijdrage aangeleverd. Er is niet of duidelijk onvoldoende ingegaan op de kenbaar gemaakte inkoopbehoefte zoals beschreven in de aanbestedingsstukken.	0	0	0

4.4 Gunningscriterium prijs

Voor het gunningscriterium prijs vult u Bijlage 3 Prijzenblad in. Voor het correct invullen van het prijzenblad verwijzen wij u naar het eerste tabblad 'Uitgangspunten'.

De **totale inschrijfprijs per maand (cel D18) in het tabblad 'Prijzenblad totaal'** wordt gebruikt ten behoeve van de bepaling van het gunningscriterium prijs en de beoordeling van de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding door middel van de methodiek "prijs per punt" zoals uitgelegd in hoofdstuk 4.5.

4.5 Beste prijs-kwaliteit verhouding

De Inschrijver die heeft ingeschreven met de **laagste** "prijs per punt" is de Inschrijver die de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding heeft gedaan. Voor de bepaling van deze "prijs per punt" wordt de volgende formule toegepast:

$$\text{Totale fictieve inschrijfprijs} / \text{Kwaliteitsscore} = \text{prijs per punt}$$

Voor de duidelijkheid is hier een versimpelde vergelijking van vier fictieve Inschrijvingen opgenomen:

In dit voorbeeld kan een Inschrijving maximaal 1000 punten scoren op kwaliteit.

	Inschrijving A	Inschrijving B	Inschrijving C	Inschrijver D
Kwaliteitsscore	1000	1000	800	500
Fictieve inschrijfprijs	€ 110.000	€ 90.000	€ 110.000	€ 90.000
Prijs per punt	110	90	137,5	180
Ranking	2	1	3	4

In dit voorbeeld zou Inschrijving B winnen van Inschrijving A, C en D.

De Overeenkomst wordt gegund aan de Inschrijver met de laagste prijs per punt.

Het kan voorkomen dat meerdere Inschrijvingen met een gelijk prijs per punt afgerond op twee (2) decimalen eindigen, waardoor meerdere Inschrijvingen als Inschrijving met beste prijs/prestatieverhouding in aanmerking komen voor gunning van de Overeenkomst. In dat geval zal van die betreffende Inschrijvingen, de Inschrijving met de hoogste score afgerond op het gunningscriterium prijs de Overeenkomst gegund krijgen. Mochten ook hier van die betreffende Inschrijvingen, de scores op de kwalitatieve subgunningscriteria gelijk zijn afgerond op drie (3) decimalen, dan zal loting plaatsvinden onder notarieel toezicht.

Uitsluitend de behaalde "prijs-per-punt" wordt afgerond en wel op drie (3) decimalen achter de komma. Dit is de score die een Inschrijver behaald heeft voor zijn Inschrijving. Dit is ook de score die uitmaakt op welke plaats een Inschrijver geëindigd is en deze score wordt gecommuniceerd naar de Inschrijvers als zijnde de behaalde score voor de Inschrijving.